

# Tulkkikorttijärjestelmän kehitystyö

Roni Kamil

Opinnäytetyö, kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Kamil, Roni. Tulkkikorttijärjestelmän kehitystyö. Kevät 2017, 37 s., 1 liite.  
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n toimeksiannosta kehittää rekisteri viittomakielen tulkkien osaamisprofiileille. Viittomakielen tulkkien rekisteri lakkautettiin vuonna 2015 eikä sen tilalle ole perustettu uutta rekisteriä.

Työssä konsultoitiin tulkkialan eri toimijoita ja hyödynnettiin tuotekehitysprosessia. Konsultoinneista saatua aineistoa sekä tulkkien auktorisointiin ja tuotekehitykseen liittyvää kirjallisuutta käytettiin tuotteen kehittämiseen.

Opinnäytetyössä kehitettiin luonnos tulkkikorttijärjestelmästä. Sitä voidaan jatkokehittää ja soveltaa rekisteriksi viittomakielen tulkkien osaamisprofiileille.

Opinnäytetyön perusteella alustava tulkkikorttijärjestelmä on helppo perustaa, ja sen kehitystyötä tulee jatkaa.

Asiasanat: viittomakielen tulkit, tuotekehitys, henkilörekisterit, ammatillinen kehitys

## ABSTRACT

Kamil, Roni. Development of a professional registry system for sign language interpreters. 37 p., 1 appendix. Language: Finnish. Turku, Spring 2017. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Sign Language Interpretation. Degree title: Interpreter.

The thesis was commissioned by The Finnish Association of Sign Language Interpreters and its aim was to create a registry of professional development profiles for sign language interpreters. Currently, sign language interpreters in Finland do not have a professional registry. The production took into account the operators in the sign language sector.

A draft of professional registry system for sign language interpreters was created as a product of this thesis. The product and its evaluation suggest that such a registry should be established. An initial registry will be easy to establish.

This work suggests that further effort is needed to enhance the brokerage of sign language interpreters.

Keywords: sign language interpreters, product development, person registers, professional development.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	6
2.1 Opinnäytetyöhön liittyvät järjestöt ja toimijat.....	6
2.2 Viittomakielen tulkkien ammatillisuus .....	7
3 VIITTOMAKIELEN TULKKIEN REKISTERI JA TULKKIVÄLITYS.....	9
3.1 Tulkkirekisteri .....	9
3.2 Välytystoiminta ja tulkkiprofiili .....	10
3.3 Toivetulkki .....	11
4 TULKKIKORTTIJÄRJESTELMÄN TARVE.....	13
4.1 Tulkinkäyttäjän näkökulma .....	13
4.2 Palveluntuottajan näkökulma.....	14
4.3 Ehdotus tulkkauspalvelun laadun parantamiseen .....	14
5 TULKKIKORTTIJÄRJESTELMÄN TUOTEKEHITYSTYÖ.....	17
6 TULKKIKORTTIJÄRJESTELMÄN ESITTELY.....	19
6.1 Tulkkikorttijärjestelmän ominaisuudet.....	19
6.2 Tulkkaus- ja viittomakielen taidon osoittaminen .....	21
6.3 Tulkkikorttijärjestelmästä viralliseksi rekisteriksi .....	23
6.4 Huomioita tulkkikorttijärjestelmää perustettaessa.....	25
7 TYÖN ARVIOINTI .....	27
7.1 Tulkkikorttijärjestelmän arviointi.....	27
7.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	28
8 LOPPUSANAT .....	29
LÄHTEET .....	30
LIITTEET	
Liite 1 Tulkkikorttijärjestelmän esittelydiat	

# 1 JOHDANTO

Viittomakielen tulkin tulee valmistautua jokaista tulkkaustoimeksiantoa varten. Työssään tulkin täytyy kehittää ammattitaitoaan ja pysyä ajan tasalla työkielensä kanssa. Kertynyt ammattitaito jää kuitenkin hyödyntämättä, jos toimeksianton vaatimukset ja tulkin taidot eivät kohtaa.

Viittomakielen tulkin jatkuva oppiminen ja kehittyminen on tärkeää itse tulkille, mutta myös kuurojen yhteisölle ja koko asiakaskunnalle. Elina Nikoskinen (2010, 5–7) toteaa että viittomakielisten yhteiskunnallinen status ja mahdollisuudet osallistua työelämään ja opintoihin ovat tulkkausmahdollisuuden myötä parantuneet. Viittomakielen tulkkien ammatillinen kehitys on siis vaikuttanut positiivisesti kuurojen yhteiskunnalliseen asemaan.

Työharjoitteluissani olen havainnut että jonkinlaiselle tulkkien rekisterille on tarvetta. Osa uraansa aloittelevista viittomakielen tulkeista kokee että heille annetut toimeksiannot ovat joskus aihealueeltaan oman osaamisalueen ulkopuolelta. Toisaalta osa tapaamistani tulkinkäyttäjistä harmittelee, kun tulkki vaihtuu usein eikä sujuvaa vuorovaikutusta ehdi kehittymään.

Opinnäytetyöni on tuotekehitystyö. Tuote on PowerPoint -luonnos sähköisestä tulkikorttijärjestelmästä. Tulkikorttijärjestelmä olisi internetissä oleva viittomakielen tulkkien osaamisprofiilien tietokanta. Siellä tulkki voi tuoda osaamisensa esille tulkkivälittäjien, tulkinkäyttäjien ja tulkkauspalvelun tuottajien nähtäväksi.

Tässä opinnäytetyön raportissa kerron, miten viittomakielen tulkkauspalvelujärjestelmä on kehittynyt ja muuttunut Suomessa 1970-luvulta nykyhetkeen. Lisäksi kuvailen työssä kehiteltyä sähköistä tulkikorttijärjestelmää ja kerron, miten se voisi parantaa tulkkauspalvelun laatua.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyöön tilaaja on viittomakielen etujärjestö Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT). SVT valitsee vuosittain viittomakielen tulkkioiskelijan hallitusharjoittelijaksi yhdeksi lukuvuodeksi kerrallaan. Olin SVT:n hallitusharjoittelijana lukuvuoden 2015–2016. Hallituksen kokouksessa opinnäytetyöni työelämänohjaaja Terhi Kalliomäki esitteli ideaa kortista, joka osoittaa haltijansa olevan tulkki (SVT hallituksen kokous 6/2015). Seuraavassa kokouksessa esittelin opinnäytetyöni ideapaperin ja siihen liittyvästä tulkkikorttijärjestelmästä.

### 2.1 Opinnäytetyöhön liittyvät järjestöt ja toimijat

SVT on perustettu vuonna 1982 ja järjestäytynyt Akavan Erityisalojen ammattiliittoon vuonna 2006 (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a). SVT tarjoaa jäsenilleen muun muassa edunvalvontaa, palkkasuosituksia, viittomakielialasta kertovan ajankohtaisen Kielisilta-lehden sekä jäsenille suunnattuja koulutuksia ja matkoja (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b). SVT:n hallitukseen kuuluu kahdeksi vuodeksi valitut seitsemän varsinaista jäsentä, kaksi varajäsentä sekä kahdeksi vuodeksi valittu puheenjohtaja. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014c.)

Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmä (TTYR) on viittomakielen tulkkien toimintaa Suomessa valvova ja tulkkauspalveluja kehittävä toimija, jossa vaikuttavat alan keskeisimpien järjestöjen edustajat (Nikoskinen 2010, 14). TTYR:ään kuuluu Suomen Kuurosokeat ry:n, Kuurojen Liitto ry:n, Kuuloliitto ry:n, Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n, Suomen Kirjoitustulkit ry:n, Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n, Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:n, Kuurojen Palvelusäätiön ja viittomakielen tulkkeja kouluttavien ammattikorkeakoulujen (Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu) valitsemia edustajia (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014d).

Virpi Thurén on Kuurojen Liiton työllisyyskoordinaattori, viittomakielen tulkki ja entinen TTYR:n jäsen. Thurénin ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö ”Lupa tulkata: tulkkien auktorisoinnista ja rekisteröinnistä” on kirjoitettu vuonna 2011. Opinnäytetyössään Thurén esittelee useita tulkkirekisterimalleja ulkomailta ja ideoita tulkkirekisterin toteuttamiseksi Suomeen. Thurénin opinnäytetyöstä ja henkilökohtaisista tiedonannoista ja sain paljon tietoa opinnäytetyötäni varten.

Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry (Tupa ry) on tulkkauspalvelua tuottavien yritysten etujärjestö. Tupa ry osallistuu viittomakielen tulkkauspalvelun kehittämiseen tekemällä lausuntoja ja aloitteita. Lisäksi Tupa ry järjestää koulutuksia palveluntuottajille. (Viittomakielialan tulkkauspalvelun Tuottajat ry 2015).

Kansaneläkelaitos (Kela) on vastuussa vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisestä. Vuoden 2014 alusta alkaen tulkkien kansallinen välitystoiminta on järjestetty keskitetysti Vammaisten Tulkkauspalvelukeskuksessa (VATU-keskus), joka on Turussa sijaitseva Kelan erityisyksikkö (Kansaneläkelaitos 2013a.)

## 2.2 Viittomakielen tulkkien ammatillisuus

La Cross (2000) viittaa Pro gradu-tutkielmassaan tulkin ammattitaidon nelikenttään, joka perustuu Juhani Räsäsen (1996) luomaan malliin. Tulkin ammatillisuuden osa-alueita ovat suunnittelukyky, sosiaalinen kyky, arviointikyky ja teknistaidollinen kyky. Suunnittelukyky tulkin työssä merkitsee, että tulkki oppii työssään jatkuvasti uutta sanastoa ja joutuu soveltamaan sitä aiemmin oppimaansa. Esimerkiksi urheilutapahtumassa on käytössä erilainen kielen sanasto ja käytötapa kuin hengellisissä tilaisuuksissa. Tämä pitää ottaa huomioon jo toimeksiannon suunnitteluvaiheessa. Suunnittelukykyä tarvitaan esimerkiksi hengellisten laulujen käännöstyöhön. (La Cross 2000, 41–42.)

Toinen ammatillisuuden osa-alue on sosiaalinen kyky. Tulkki on tulkkaustilanteissa usein ylimääräinen henkilö, joka ei liity käsiteltävään asiaan millään taval-

la. Tämä saattaa häiritä osapuolia. Tulkin pitää herättää luottamusta ja olla tasapuolinen kaikille keskustelijoille. Sosiaalista kykyä tarvitaan myös kielen välittämiseen, koska kuurot ja kuulevat keskustelevat kulttuurillisesti eri tavoilla ja tulkin tulee välittää kieli vastapuolen kulttuuriin sovittaen. (La Cross 2000, 42–43.)

Arviointikyky on kolmas ammatillisuuden osa-alue. Jo ennen tulkkaustilannetta, tulkin täytyy arvioida omia taitojaan ja niiden riittävyyttä kyseiseen toimeksiantoon. Tulkkaustilanteessa tulkki arvioi viestin välittymistä, omaa kielenkäyttöään ja omien tunteiden hallintaa. Tulkkaustilanteen jälkeen tulkki reflektoi omaa työskentelyään ja voi siten löytää kehitettävää. (La Cross 2000, 43–44.)

Neljäs ammatillisuuden osa-alue on teknistaidollinen kyky. Siihen kuuluu tulkkaustaidon lisäksi eri-ikäisten ihmisten kielen ja eri murteiden hallinta. Myös viittomakielissä on alueellisia eroja. Teknistaidollisiin kykyihin kuuluvat myös julkiseen esiintymiset liittyvät seikat: oikeanlainen puhuminen, hengitystekniikka ja äänenkäyttö ovat tärkeitä varsinkin formaaleissa tilaisuuksissa. (La Cross 2000, 44–45.)

Oleellinen osa ammatillisuutta on myös hiljainen tieto ja taito. Ammatilainen tekee työtilanteissa oikeita päätöksiä osaamatta tarkkaan kertoa, miksi hän tekee juuri näin. Tulkin työssä hiljaisia taitoja ovat esimerkiksi asiakkaan tarpeiden ja kielenkäytön huomioiminen ja tunnesävyjen välittäminen. (La Cross 2000, 46–49.)

Ammattietiikka on myös tärkeä osa ammatillisuutta. Viittomakielen tulkeille tärkeimpänä pohjana ovat ammattieettiset säännöt, jotka perustuvat neljään periaatteeseen: luottamukseen, ulkopuolisuuteen, oman taidon arviointiin ja ammatilliseen etäisyyteen (La Cross 2000, 51–52). Päivitetyt asioimistulkin ammattieettiset säännöt löytyvät Suomen Viittomakielen tulkit ry:n nettisivuilta (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014e).



### 3 VIITTOMAKIELEN TULKKIEN REKISTERI JA TULKKIVÄLITYS

Tässä luvussa kerron tulkkausalaista ja tulkkikorttijärjestelmään liittyvästä tarpeesta. Olen havainnut tarpeen tulkkausalaan liittyvien toimijoiden kanssa käymieni keskustelujen ja työharjoitteluissa tekemieni havaintojen perusteella.

#### 3.1 Tulkkirekisteri

Suomen viittomakielen tulkkien tietoja koottiin jo 1970-luvulla Sosiaalihuollon toimesta tulkkiuetteloon. Tulkkiluettelo lakkautettiin sitä ylläpitäneen Sosiaalihuollon mukana vuonna 1991. (Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2009.)

Sosiaalihuollon seuraajana toimi nykyisen Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen edeltäjä, 1992 perustettu Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus eli Stakes (Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos 2013). Stakes jättäytyi tulkkiuettelon ylläpitämisestä, koska viittomakielen tulkeilla ei ollut suojattua ammattinimikettä ja tällöin kyseessä oli vain tavallinen henkilörekisteri jonka ylläpitäminen on viranomaistaholle perusteetonta (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014f). Kuurojen liitto selvitti rekisteriasiaa vuonna 1993. Selvityksen seurauksena tulkkirekisterin ylläpitäminen asetettiin TTYR:n vastuulle. Vuonna 2009 Kuurojen Liiton toimintaa rahoittava Raha-automaattiyhdistys määritteli avustustoimintansa ehtoja uudestaan siten, ettei heidän Kuurojen Liitolle myöntämiään avustuksia tulisi jatkossa käyttää TTYR:n tulkkirekisterin ylläpitoon. (Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2009.)

Kela on vastannut vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisestä 1.9.2010 alkaen, kun uusi laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista (133/2010) tuli voimaan (Kansaneläkelaitos 2013a). Tuolloin Kela pyysi palveluntarjoajilta tulkkien kelpoisuustiedot tulkkiprofiililomakkeen muodossa välitystoimintaa varten (Kansaneläkelaitos 2013b). Kun Kelalla on ensimmäisestä tulkkien hankintakaudesta lähtien ollut tulkkiprofiilissa (Kansaneläkelaitos i.a) näkyvät tiedot tulkeista, TTYR:n ylläpitämälle epäviralliselle tulkkirekisterille ei ole ollut enää tar-

vetta, joten se lakkautettiin vuoden 2015 lopussa (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014f).

### 3.2 Välitystoiminta ja tulkkiprofiili

Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksessa työskentelee noin 60 henkilöä, ja siellä käsitellään jopa 12 000 tulkkitilausta kuukaudessa. Tulkkivälittäjän on tilausta käsitellessään otettava huomioon käytettävissä olevien tulkkien tulkkiprofiiliin lisäksi myös perusopetuslaki, potilaslaki, asiakaslaki, hallintolaki ja yhdenvertaisuuslaki. (Paavonperä ja Sola 2017.)

VATU-keskuksessa vastaanotetaan tulkkitilauksia eri asiointikanavia pitkin ja kirjataan tilaukset välitysjärjestelmään. Tulkkikäyttäjä voi vaikuttaa välityksen onnistumiseen toimittamalla mahdollisimman tarkat tiedot tilauksen sisällöstä. Tulkki välitetään välitysjärjestelmän avulla. Välitysjärjestelmä nostaa vertailuun tulkkitilauksen rinnalle tulkin, jonka tulkkiprofiili sopii tulkkikäyttäjän asiakasprofiiliin. Tilaukseen välitetään kokonaiskustannuksiltaan edullisin tulkki, joka sopii tilaukseen. (Kansaneläkelaitos 2013b.)

Tulkkiprofiili on tietolomake, johon tulkkaukspalveluntuottaja on täyttänyt viittomakielen-, puhevammaisten-, tai kirjoitustulkin tiedot ja taidot hankintakauden alussa. Kelan tulkkivälittäjät näkevät tulkkiprofiilista (Kansaneläkelaitos i.a) muun muassa tulkin työkielet sekä tulkkien taitotason yleistason tai vaativan tason tulkkeina. Yleistason tulkiksi soveltuu viittomakielen ja tulkkauksen koulutuksen suorittanut henkilö, kun taas vaativan tason tulkkina voi toimia henkilö joka on tehnyt tulkin töitä vähintään kolme vuotta päätoimisesti tai kuusi vuotta sivutoimisesti (Kansaneläkelaitos 2013b).

Tullakseen Kelan hyväksymäksi tulkiksi, viittomakielen tulkilla tulee suorittaa viittomakielen tulkin tutkinto sekä oppilaitoksen järjestämä tulkkirekisterikoe vähintään arvosanalla 3 asteikolla 1-5. Tätä aikaisemmin TTYR:n vaatimaa tasoa Kela on luvannut edellyttää ainakin nykyisen hankintakauden, vuoden 2017 loppuun asti. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2014f.) Diakonia-

ammattikorkeakoulussa (Diak) ja Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak) koulutetaan viittomakielen tulkkeja ja järjestetään tulkirekisterikokeita.

### 3.3 Toivetulkki

Tässä opinnäytetyön raportissa sana toivetulkki tarkoittaa tulkkia, jota tulkinkäyttäjä erityisesti toivoo välitettäväksi tiettyyn yksittäiseen tai jatkuvaan tulkkaustoimeksiantoon. Jatkuva tulkkaustoimeksianto on esimerkiksi tulkinkäyttäjän työelämässä tai harrastuksessa tapahtuva tulkkaus.

Laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 10 § on maininta tulkkauspalvelun järjestämiseen liittyvistä vaatimuksista: ”asiakkaan (tulkinkäyttäjän) äidinkielen lisäksi hänen mielipiteensä, toivomuksensa, etunsa, yksilölliset tarpeensa ja kulttuuritaustansa tulee ottaa huomioon palvelua järjestettäessä” (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010). Lakia voi tulkita niin, että tulkinkäyttäjä saa toivoa haluamaansa tulkkia.

Heikkolaatuinen työelämässä saatu tulkkaus voi estää tulkinkäyttäjää etenemästä urallaan. Viittomakielisten työelämään osallistuminen olisi toivetulkkien käytön myötä tasa-arvoisempaa. Tietyn alan toimeksiantoon kiinnitetynä siihen erikoistunut tulkki tulkkaa laadukkaammin ja tulkin valmistautumiseen tarvittava aika pienenee. Toivetulkin käytöstä seuraa, että tulkkien mahdollisuus ja kiinnostus erikoistua työelämätulkkaukseen kasvaa. Yksi tapa toteuttaa hyvä työelämätulkkaus on tulkkirinki, jossa tulkki välitetään pääsääntöisesti ringissä olevista tulkeista. Erikoistumista voisi hyödyntää myös terveydenhuoltoon liittyvissä tulkkauksissa. (Silberstein 2013, 9, 68.) Samoilla perusteluilla tulisi mielestäni toivetulkkien käyttöä lisätä myös opiskeluun, harrastuksiin ja terveydenhuoltoon liittyvissä tulkkauksissa. Terveydenhuoltoon liittyvissä tulkkauksissa asiakastuntemus ja laaja tieto terveydenhuoltoalasta on tärkeää. Terveydenhuollon tulkkaustilanteissa voi olla kyse elämästä ja kuolemasta, joten luottamus ja yhteinen kieli ovat erityisen tärkeitä (Mäkinen 2013, 21-25).

Mahdollisuus käyttää toivetulkkia parantaa tulkkauksen laatua. Varsinkin kokemattomalle tulkille haastetta tuovat viittomakielisten asiakkaiden erilaiset viittomistyyli, vanhat viittojat, nopeat viittojat, lapset viittojina ja mahdolliset nivelten liikkuvuuteen vaikuttavat sairaudet. Vaikeasti ymmärrettävä viittominen ja tulkille vieras aihe vaikeuttavat tulkkauksilannetta siihen valmistautumisesta huolimatta. Työpaikkatulkkaukset ja opiskelutulkkaukset on sujuvampaa, jos toimeksiannossa käy sama tulkki. Paikalla olevien ihmisten ja heillä käytössä olevan sanaston tunteminen helpottaa tulkkauksia.

Tiedonhakuni perusteella tulkkiprofiileja ei löydy internetistä. Koska tulkkiprofiilit eivät ole saatavilla olevaa tietoa, tulkinkäyttäjän voi olla vaikeaa hahmottaa, minkälaisia tulkkauksia on saatavilla ja siten ehkä vaikeaa toivoa tulkkia. Vaikka tulkinkäyttäjällä toivoisi tiettyä tulkkia, hankintalain mukaista tulkkien kilpailutusjärjestystä Kela ei voi ohittaa jos tulkinkäyttäjän perustelut eivät ole riittävät (Paa-vonperä ja Sola 2017). Tulkkitoiveita pitää ilmeisesti perustella hyvin ja mahdollisesti vielä suomen kielellä. Suomen kieli on monelle kuuralle viittomakieliselle vieras kieli.

## 4 TULKKIKORTTIJÄRJESTELMÄN TARVE

Opinnäytetyössään ”Kelan keskitetty välityskeskus – Asiakkaiden kokemukset ja kehitysehdotukset ensimmäisen toimintavuoden ajalta” Hiltunen ja Lahin ovat tutkineet tulkkauspalvelun laatuongelmaa. Heidän tekemäänsä kyselyyn vastasi 111 tulkkauspalvelun käyttäjää. Vastaajista noin kymmenes ilmoitti saavansa aina riittävän hyvän tulkin, ja useimmiten yli puolet sai riittävän hyvän tulkin. Toisaalta toivetulkin saaminen on toisille vaikeampaa kuin toisille. Asiakkailta on mahdollisuus ilmaista yksilöllisiä tarpeitaan ja pyytää toivomaansa tulkkia tilauksiinsa. Vastaajista vain noin 6 %:n kohdalla tulkkitoive toteutui aina, kun taas lähes viidenneksen kohdalla toive ei useimmiten toteutunut. Peräti 66 % vastaajista on sitä mieltä, että palvelu on muuttunut joiltain osin selvästi huonompaan sen jälkeen, kun tulkki välitys keskitettiin Turkuun. Syitä ovat olleet esimerkiksi tuntematon tulkki tai tulkin riittämätön kielitaito tai tuntemus aiheesta. (Hiltunen & Lahin 2015).

### 4.1 Tulkinkäyttäjän näkökulma

Kela on kilpailuttanut tulkkauspalvelun tuottajat hankintajärjestykseen hankintalain mukaisesti. Lähtökohtaisesti palvelu toteutetaan hankintajärjestyksen mukaisessa hintajärjestyksessä, josta poiketessa voidaan ottaa huomioon asiakkaan erityistoiveet (Laki julkisista hankinnoista 2016). Tulkkauspalveluiden järjestäminen oli kuntien vastuulla 1.9.2010 asti (Kansaneläkelaitos 2013a). Tulkkauspalveluiden siirtyminen kunnilta Kelalle on tuonut tulkinkäyttäjille tasalaa-tuisempaa tulkkauspalvelua tulkinkäyttäjän asuinpaikkakunnasta riippumatta, sillä kunnat tarjosivat keskenään laadullisesti ja saatavuudellisesti eritasoista tulkkauspalvelua (Kamil 2015). Kuitenkaan tulkinkäyttäjän toiveita ja yksilöllisiä tarpeita, kuten tulkkitoiveita, ei ole aina otettu huomioon tulkkauspalvelua järjestettäessä (Kilpeläinen 2012). Kritiikkiä välitystoiminnasta näkyy esimerkiksi yhteisöpalvelu Facebookin tulkinkäyttäjien julkisessa ryhmässä (Herää, Kelan tulkkauspalvelu! –Facebook ryhmä 2015-2016), jossa tulkinkäyttäjät myös etsivät tiettyä taitoa, esimerkiksi venäjän kieltä, omaavaa tulkkia.

## 4.2 Palveluntuottajan näkökulma

SVT:n hallituksen kokouksessa 3/2016 keskusteltiin Kelan järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvien perustason ja vaativan tason toimeksiantojen korkeasta tasoerosta. Tulkin voi olla vaikeaa hahmottaa oman taitotason riittämistä yksittäiseen toimeksiantoon kun perustason ja vaativan tason toimeksiannoilla on niin suuri ero. Esimerkiksi hengellisiin tulkkauksiin perehtynyt tulkki saattaisi hyvinkin pärjätä omalla vahvuusalueellaan vaativan tason toimeksiannolla, vaikka muun aiheen toimeksiannoissa ei kokemus riittäisikään kuin perustason tulkkaukseen. Vaativuustasot on syytä jaotella selkeämmin eri aihealueille niin, että tulkin olisi mahdollista tehdä vaativan tason toimeksiantoja vain tietyssä aihealueessa. (SVT hallituksen kokous 3/2016.)

Tulkkivälittäjien paikallistuntemus tai sen puute vaikuttaa toimeksiannon välityksen onnistumiseen. Välimatkojen, siirtymäaikojen ja julkisen liikenteen osaaminen on paikallistuntemusta. Jos välittäjä tietää alueen tulkit ja tulkinkäyttäjät, toimeksiantojen välittäminen sopivalle tulkille helpottuu. Palveluntuottajilla on usein hyvä paikallistuntemus sekä tuntemus työntekijöistään. Palveluntuottajat eivät voi vaihtaa saatua toimeksiantotilausta yrityksen sisällä tulkilta toiselle ilman tilauksen kierrättämistä välityskeskukseen kautta, jolloin vaarana on, että tilaus menetetään toiselle palveluntuottajalle. (Kamil 2015.)

## 4.3 Ehdotus tulkkauspalvelun laadun parantamiseen

Tässä luvussa kuvailtavaan tulkkauspalvelun laadun parantamisen tavoitteena on että tulkinkäyttäjät ovat tyytyväisempiä saamaansa tulkkauspalveluun. Olen määritellyt kolme tulkkausalan osa-aluetta, joiden kehittämistä laadun parantaminen edellyttää. Määrittelyyn käytin seuraavalla sivulla olevaa Logical Framework Approach (LFA)-matriisia (taulukko 1; ongelmanratkaisumatriisi).

**TAULUKKO 1. Ongelmanratkaisumatriisi**

Kertomus	Mittarit	Mittaustapa	Oletukset ja riskit
<b>Yleistavoitteet (strategiataso):</b> Tulkkaukspalveluiden laadun parantaminen	<b>(Vaikutus) mittarit</b> Tulkkien taitotaso ja tilausten vaikeustaso kohtaavat paremmin viiden vuoden kuluessa	<b>Tiedonlähteet ja käytetyt menetelmät</b> Asiakastyytyväisyys ja kentän kokemukset. Lähteenä ryhmähaastattelut.	<b>Oletus</b> tulkkien taitotasoa arvioidaan  <b>Riski</b> lisäkoulutuksen tarjonta on vähäistä
<b>Tarkoitus / hankkeen erityiset tavoitteet:</b> Motivoidaan tulkkeja jatkuvaan ammatilliseen kehitykseen	<b>(Tulos) mittarit</b> Asiakkaat ovat tyytyväisempiä tulkkaukspalveluun. Tulkit kokevat taitojensa ja toimeksiantojen vaativuuden kohtaavan.	<b>Tiedonlähteet ja käytetyt menetelmät</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastyytyväisyys</li> <li>Ryhmähaastattelut</li> </ul>	<b>Oletukset yleistavoitteiden ja tarkoituksen välillä</b> Osoitetut taidot kirjataan vertailukelpoiseksi dataksi.
<b>Hankkeen tulokset / tuotokset:</b> Luodaan kehitykseen kannustava tulkkikorttijärjestelmä, jonka jäsenet "auktorisoidaan" tulkeiksi viideksi vuodeksi kerrallaan.	<b>(Tuotos) mittarit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toimivat tulkkaukspalvelut</li> <li>Ammatillinen, tulkkaukسالan kehittövä toimintamalli</li> <li>Tulkit osallistuvat liittymällä tulkkikorttijärjestelmään</li> </ul>	<b>Tiedonlähteet ja käytetyt menetelmät</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raportit</li> <li>Koulutukseen kohdistuva kysyntä</li> </ul>	<b>Oletukset tuotosten ja tarkoituksen välillä</b> Ammatillisen osaamisen vaatiminen työn saamiseksi innostaa tulkkeja todistamaan ammatillisuuttaan. Tulkkien rekisteri on viranomaisiston ylläpitämä.
<b>Toiminnot:</b> Koulutusten suunnittelu  Toimeksiantojen vaikeusasteiden arviointimenetelmä  Tulkkien taito- soarviointi	<b>Resurssit (joita tarvitaan saamaan aikaan toiminnot)</b> Tulkkikorttijärjestelmä tai muu rekisteri  Koulutusten järjestäjiä  Yhteistyö tulkkaukspalvelualalla	<b>Kustannukset (resurssien käytöstä)</b> Tulkkikorttijärjestelmän perustamisen arvioitu kustannus on poistettu kustannusarvion antaneen yrityksen toiveesta.	<b>Oletukset toimintojen ja tuotosten välillä</b> Edellyttää hankkeen toteuttajien sitoutumista ja ammattitaitoa sekä resurssien kohdentamista oikein.

LFA-matriisi täytetään tavoitteesta alkaen, ylhäältä alaspäin. Matriisissa on neljä tasoa. Ylimmälle tasolle täytetään projektin lopullinen tavoite. Seuraaville tasoille merkitään, mitä seikkoja pitää toteutua jotta tavoitteeseen päästäisiin. Matriisia luetaan alhaalta ylöspäin, ja seuraavalle tasolle projektissa päästään, kun ensimmäisen tason ongelma on ratkaistu. (Polkka 2015.)

Määritellyt tulkkauksen palvelun kehitettävät osa-alueet ovat seuraavat:

- 1) Tulkkien ammatillinen kehitys parantaa tulkkauksen palvelun laatua. Tähän tarvitaan lisää koulutustarjontaa ja kouluttautumishalukkuutta viittomakielen tulkeille. Ammatillista kehitystä ja omia taitoja voi osoittaa arvioinneilla.
- 2) Toimeksiantojen vaativustasot pitää määritellä niin, että voidaan osoittaa, mitä taitoja tulkilta vaaditaan tietynlaisen toimeksiannon vastaanottamisessa.
- 3) Tulkkien välityksessä pitää huomioida toimeksiannon vaativuus ja tulkin taidot. Asiakkaan toive ja toimeksiannon edellytykset ovat ratkaisevampia tekijöitä tulkin valinnalle kuin hinta.

Laadun parantumisen toteutumista voi seurata ja arvioida esimerkiksi asiakas-tyytyväisyyden seurannan avulla. Ryhmähaastattelut voivat olla yksi asiakas-tyytyväisyyden seurannan väline. Laadun parantuminen vaatii viittomakielen tulkkauksen toimijoiden yhteistyötä. Toteutusta arvioidaan tulkkikorttijärjestelmään liittyvien tulkkien määrän ja tulkinkäyttäjien tyytyväisyyden mittauksella tulkkikorttijärjestelmää perustettaessa ja viiden vuoden päästä siitä, kun tulkkikorttijärjestelmä on otettu käyttöön.



## 5 TULKKIKORTTIJÄRJESTELMÄN TUOTEKEHITYSTYÖ

Diakonia-ammattikorkeakoulussa opinnäytetyö voi olla tuotekehitystyö. Tuotekehityksen prosessi on usein lyhyt, ja sen raportissa kuvaillaan tuotteen tai palvelun suunnittelua, toteutusta ja arviointia. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 33–35.) Opinnäytetyöni tavoite oli kehittää tuote, tulkkikorttijärjestelmän luonnos viittomakielen tulkkausalalan käyttöön.

Käytin tuotekehityksen prosessimallina Esa Hietikon kirjassaan (Hietikko 2008, 41–43) esittelemää Ulrcih-Eppinger-mallia. Sen vaiheet ovat kuvassa 1. Ulrcih-Eppinger-malli on selkeämpi ja yksinkertaisempi kuin muut löytämäni prosessimallivaihtoehdot.



KUVA 1. Prosessimallin vaiheet (Hietikko 2008, 42).

Etenin Hietikon esittämien prosessimallin vaiheiden mukaan tuotekehitysprosessin edetessä. Jokaiseen vaiheeseen kuului keskustelu tai konsultointi jonkun luvussa 2.1 mainitun toimijan tai järjestön kanssa. Pidin opinnäytetyöni etenemisestä sekä kaikista siihen liittyvistä keskusteluista oppimispäiväkirjaa, johon kirjoitin muistiin keskustelutilanteissa ilmenneitä asioita.

Työni prosessimallin vaiheet olivat Hietikkoa (2008, 43) mukailleen seuraavat:

1. Tuoteohjelman suunnitteluvaiheessa sain idean SVT:n hallitukselta ja keskustelin siitä opinnäytetyön ohjaajien kanssa. Kehitystyön tavoite tarkentui tulkkikortin luonnokseksi. Esittelin tuotteen ideaa opinnäytetyöseminaarissa sekä Suomen kirjoitustulkit ry:n koulutuspäivillä.
2. Konseptisuunnitteluvaiheessa pyysin Virpi Thurénilta lausuntoa tulkki-kisterin sen hetkisestä tilanteesta. Sain myös TTYR:ltä Suomen ja muiden maiden tulkkien ammattirekistereihin liittyvää aineistoa. Tulkkikortin alkuperäinen idea vaihtui sähköiseksi, mobiilisti käytettäväksi tulkkikortti-

järjestelmäksi. Sähköinen järjestelmä on monikäyttöisempi ja nykyaikaisempi toteutustapa kuin perinteinen kortti.

3. Systemisuunnitteluvaiheessa otin yhteyttä SVT:n internetsivujen suunnittelijaan ja toteuttajaan, Kairo oy:hyn. Esittelin tulkkikorttijärjestelmään liittyviä ideoita ja toiveita ja kysyin mielipidettä mahdollisen teknisen toteutuksen näkökulmasta. Sain kirjallisen tarjouksen, jossa annettiin kaksi vaihtoehtoa tulkkikorttijärjestelmän internetsivuston toteutukseen sekä arvio niiden kustannuksista.
4. Detaljisuunnitteluvaiheessa otin yhteyttä Tupa ry:hyn ja sain tilaisuuden esitellä tulkkikorttijärjestelmää Tupa ry:n hallituksen kokouksessa. Sen jälkeen esittelin parannellun version sekä saadut kommentit SVT:n hallituksen kokouksessa.
5. Testausvaiheessa menimme Terhi Kalliomäen kanssa TTYR:n hallituksen kokoukseen esittelemään korttijärjestelmää mahdollisten tulevien käyttäjäryhmien edustajille.
6. Tuotantovaiheessa tulkkikorttijärjestelmästä tiedotettiin tulkkausalalle. Saimme Terhi Kalliomäen kanssa tilaisuuden esitellä tulkkikorttijärjestelmää Kelalle. Julkaisimme SVT:n verkkosivuille tulkkikorttijärjestelmään liittyvän artikkelin. Tulkkikorttijärjestelmän luonnosta esiteltiin SVT:n Uudet tuulet -keskustelutilaisuuksissa keväällä 2017.

## 6 TULKKIKORTTIJÄRJESTELMÄN ESITTELY

Opinnäytetyöni liitteenä on sen tuote: Power Point –dokumenttina oleva tulkki-korttijärjestelmän luonnos (Liite 1). Se voi toteutuessaan olla työkalu viittoma-kielen tulkeille ja muille tulkkausalaan liittyville toimijoille. Se soveltuu tulkkien ammatillisten osaamisprofiilien eli tulkkikorttien ylläpitoon sekä päivittämiseen ja on siksi tukena myös palvelun ostajille. Sitä tulkit voivat käyttää ammattitaidon saavuttamisen ja ylläpitämisen todistamiseen. Ostajat, tuottajat sekä tulkinkäyt-täjät voivat hyödyntää järjestelmästä saamaansa tietoa. Palveluntuottajat voivat palkatessaan tulkkia tarkistaa tulkin pätevyyden. Palvelun ostaja voi tarkistaa että tulkin pätevyys on linjassa toimeksiannon vaatavuustason kanssa. Siten tulkin pätevyyskohtaa tulkinkäyttäjän tarpeen.

Diasarja (liite 1) on opinnäytetyöni tuote jota olen käyttänyt keskustelujen tuke-na luonnosta kehitettäessä. Esittelin diasarjaa tulkkausalan toimijoille ja muutin sen sisältöä esitysten välillä toiveiden mukaisesti. SVT voi käyttää tätä diasarjaa tulkki-korttijärjestelmää perustaessa.

### 6.1 Tulkki-korttijärjestelmän ominaisuudet

Seuraavalla sivulla oleva kuva 2 osoittaa, mitä eri tietoja tulkki-korttiin voi laittaa. Tulkkille on tärkeää saada valikoida asetukset ja näyttää kortista julkisuuteen ne tiedot, jotka tulkki haluaa näyttää. Tulkki-korttijärjestelmän asettelusta on kolme esimerkkiä, diasarjan (liite 1) diat 6-8. Profiilikuvan lisäksi korttiin voi ladata it-sestään yhden tai useamman esittelyvideon, jotka katsomalla tulkinkäyttäjä voi tutustua tulkin viittomistyyliin.

Tulkeilta saamani palautteen mukaan usea video saattaa olla tarpeen, koska tulkki voi vaihtaa viittomistyyliä tulkinkäyttäjän kielitottumuksista riippuen. Yksi-tyisyyden kannalta on kuitenkin tärkeää, että tulkki saa halutessaan piilottaa julkisesta näkyvyydestä henkilökohtaisia tietoja itsestään. (Kamil 2017.) Tulkin

työskentelyalue kertoo tulkkivälittäjälle ja tulkinkäyttäjälle, mihin kaikkialle tulkin voi tilata.



KUVA 2. Tulkkikorttijärjestelmän esittelyä.

Kortissa tulkki voi näyttää, mitä viittomakielialaan liittyviä kursseja hän on suorittanut. Siihen voi lisätä tulkin kielitaidon tai tulkkaustaidon arvion. Tupa ry:n kokouksessa ehdotettiin, että arviot olisi mahdollista tuottaa ostopalveluna yrityksiltä yrityksille ja liittää niistä maininta tulkkikorttijärjestelmään tulkinkäyttäjien nähtäväksi (Kamil 2016a). Tulkkikortissa voi näkyä myös muu tutkintoon johtanut koulutus, esimerkiksi sairaanhoitajan koulutus, tai pitkä työkokemus joltain alalta. Tutkinto, koulutus tai työkokemus tulkattavasta alasta tukee tulkkia työssään ja mahdollistaa vaativampien tulkkauksien tekemisen (Terhi Kalliomäki, henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2017). Vasemmassa alakulmassa näkyvä kiinnostusalueet -osio on tulkin itsensä määriteltävissä, eikä niihin vaadita koulutusta. Kiinnostusalueet ovat vihje tulkkivälittäjälle siitä, minkä aihealueiden tulkkaustoimeksiantoihin tämä tulkki on hyvä valinta.

Kuva 2:ssa sanan "kouluttautuva" edessä oleva vihreä pallo tarkoittaa, että tulkilla on ammatillisen kehittymisen suunnitelma. Suunnitelma auttaa tulkkia seuraamaan ja osoittamaan ammatillista kehittymistään. Ammatillisen kehittymisen suunnitelma voisi olla vastaavan tyylinen kuin Iso-Britannian tulkkien rekisterissä (Virpi Thurén, henkilökohtainen tiedonanto 10.12.2015). Iso-Britannian viit-

tomakielen tulkkien rekisterissä (NRCPD 2017) olevaa tulkkia vaaditaan kehittämään omaa ammattitaitoaan itsenäisesti 24 tuntia vuodessa. Tunnit koostuvat määrittelemättömistä ja määritellyistä tunteista. Määrittelemätöntä kehitystä on esimerkiksi reflektointi, mentorointi ja kirjallisuuteen perehtyminen. Määriteltyä kehitystä on esimerkiksi seminaareihin ja koulutuspäiviin osallistuminen. Tulkit seuraavat ja pitävät kirjaa ammatilliseen kehitykseen käytetystä ajasta. (The National Registers of Communication Professionals working with Deaf and Deafblind People (NRCPD) 2015.)

NRCPD on julkinen rekisteri viittomakielialan työntekijöille, josta kuka tahansa voi etsiä esimerkiksi viittomakielentulkkia. Rekisterissä näkyy julkisesti nimi, työskentelyajat, työskentelyalue sekä sähköpostiosoite. NRCPD tavoittelee asemaa, jossa kääntäjien ja kommunikaatioasiantuntijoiden ammatit olisivat lailla säänneltyjä. (NRCPD 2017.)

Tulkki korttijärjestelmässä on tulkki kohtainen kommentointimahdollisuus. Tämä todennäköisesti rohkaisee tulkinkäyttäjiä viestimään tulkeille kokemuksistaan ja tarpeistaan ja sitä kautta mahdollistaa rakentavien neuvojen antamisen tulkeille. Toisaalta tulkki ei ehkä halua pitää kommenttikenttää auki, jolloin sen voi poistaa. Kommenttien näkyvyys joko kaikille tai rajatulle kohderyhmälle, esimerkiksi vain palveluntuottajille, on tulkin päätettävissä.

Tulkki kortissa näkyy myös linkki, jonka kautta voi lähettää tulkeille sähköpostia. Tämä on tärkeä ominaisuus jos tulkinkäyttäjä haluaa lähettää tulkeille tulevaan toimeksiantoon liittyvää ennakkomateriaalia, kuten asiakirjoja tai lisätietoa.

## 6.2 Tulkkaus- ja viittomakielen taidon osoittaminen

Viittomakielen taito ja tulkkaustaito ovat tärkeitä työkaluja viittomakielen tulkeille ja niitä voidaan mitata. Viittomakielen tulkkauksen taitoa mitataan muun muassa viittomakielen tulkkausta kouluttavissa ammattikorkeakouluissa sekä muuamassa viittomakielen tulkkauspalvelua tuottavassa yrityksissä.

Yrityksen sisäistä tulkkaustaidon arviointia varten tulkki kuvaa tulkkauksensa jostain tulkkaustilanteesta. Sen jälkeen video arvioidaan arvioitsijalautakunnan puolesta ja sen perusteella tulkki saa palautteen tulkkaustaidostaan. Palveluntuottaja voi kehittää yrityksensä tulkkien ammattitaitoa arvioimalla ja kouluttamalla heitä. (Terhi Kalliomäki, henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2017.)

Viittomakielen tulkin työkielet, pääasiassa suomen kieli ja suomalainen viittomakieli ovat iso osa tulkin ammattitaitoa. Monelle tulkkille suomen kieli on äidinkieli, mutta suomalainen viittomakieli opitaan vieraana kielenä. Jotta suomalaisen viittomakielen taitotason arviointi olisi kansallista ja tasavertaista, tulee siihen olla taitotasoasteikko joka sopii viittomakielialan käyttöön. Työkielten arvioinnissa tulee ottaa huomioon myös muut mahdolliset työkielet, esimerkiksi ruotsin kieli ja suomenruotsalainen viittomakieli.

Jyväskylän yliopiston Soveltavan kielentutkimuksen keskuksen projektiryhmä on kehittämässä Yleisiä kielitutkintoja mukailevaa taitotasoasteikkoa viittomakielen taidolle. Tällä hetkellä kehityksessä on taitotasokuvaimet eri taitoihin (ymmärtäminen, itsenäinen tuottaminen ja keskustelu) ja tutkintojen arviointikriteerit. Tutkintojärjestelmän näkökulmasta viittomakielen taitotason arviointi tulee olla mahdollisimman samanlainen kuin puhuttujenkin kielten. Puhuttujen kielen 1-6 arviointiasteikosta poiketen suomalaisen viittomakielen taito arvioitaisiin asteikolla 1-5. (Sari Ohranen, henkilökohtainen tiedonanto 23.1.2017.)

Tutkinnolla, jota arvoisivat Opetushallituksen hyväksymät arvioijat, voidaan mitata kenen tahansa viittomakieltä hallitsevan viittomakielen taitoa. Koulutetut arvioijat merkitään Opetushallituksen rekisteriin viideksi vuodeksi kerrallaan. Tutkinnon neljässä tuottoa ja ymmärtämistä testaavassa osiossa käsitellään monia aihealueita, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaitonsa. Aihealueita ovat esimerkiksi matkustaminen, ympäristö ja yhteiskunta. (Selvitys viittomakielen sisällyttämisestä yleisiin kielitutkintoihin 2012, 4-12.)

Viittomakielentaidon arvioinnin näkyminen tulkkikortissa voisi olla tieto, jota ei voi piilottaa näkyvistä. Arvelen että tämä kannustaisi viittomakielen tulkkeja ylläpitämään ja kehittämään kielitaitoaan. Tietyn tasoinen, esimerkiksi taitotaso 3

asteikolla 1-5, kielitaito voisi olla yksi vaatimus Kelan palveluntuottajalle viittomakielen tulkkina työskentelyyn.

### 6.3 Tulkkikorttijärjestelmästä viralliseksi rekisteriksi

Mikäli SVT päättää perustaa tulkkikorttijärjestelmän, on se edelleen vain järjestön tai järjestöjen ylläpitämä epävirallinen rekisteri, kuten aikaisempi tulkkirekisteri. Opinnäytetyöni aiheeseen perehtyessäni olen huomannut että Suomessa suojataan ammattinimikkeitä ja koulutetaan eri ammattialojen työntekijöitä. Tästä esimerkkinä Valviran terveydenhuollon ammattihenkilöiden luettelo Terhikki (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 1.3.2016), tai Trafín ammattiautoilijoiden ammattipätevyys (Laki kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyydestä 2007). Arvelen, että korkeamman koulutustason myötä ihmiset haluavat korostaa omaa ammatillisuuttaan ja suojata myös omaa leipätyötään. Tästä syystä esimerkiksi asianajajat, terveydenhuollon työntekijät tai vaikkapa raskaan liikenteen kuljettajat ovat ammattialoina suojanneet ammattinimikkeensä ja vaativat jatkuvaa kouluttautumista hyvän ammattitaidon ylläpitämiseksi. Mikäli jollain näistä koulutusta vaativalla aloilla työskentelee kouluttamattomia työntekijöitä, seuraukset saattavat olla harmilliset ja asiakkaiden luottamus kyseiseen ammattikuntaan laskee. Ikäviä, ammattikuntien uskottavuutta vaurioitavia asioita ovat esimerkiksi mediassa uutisoidut valelääkärit, valetulkit tai valeasianajajat.

Toivon että viittomakielen tulkit saavuttavat joskus aseman, jossa viittomakielen tulkit saavat suojatun ammattinimikkeen. Tämä mahdollisesti vaatii että tulkkirekisterijärjestelmän ylläpitäjäksi saadaan viranomaistaho. Viranomaistaho ylläpitäjänä olisi Thurénin mukaan tarpeen, sillä viranomaistaho voi esimerkiksi puuttua ongelmatilanteisiin ja väärinkäyttöihin nuhteluilla tai sanktioilla (Thurén 2011, 71). Ammattinimikkeen suojaaminen tai viranomaistahon ylläpitämisen henkilöluettelon asettaminen ei ole kuitenkaan yksinkertaista. TTYR:n kysyessä mahdollisuudesta saada rekisterin ylläpitäjäksi viranomaistaho Oikeusministeriöltä keväällä 2015, Oikeusministeriön vastaus TTYR:lle oli seuraava:

*Jos rekisterin ylläpitäminen annettaisiin jollekin viranomaiselle, olisi siitä tehtävästä tietenkin säädettävä. Kun kyse on henkilörekisteristä, siitä olisi säädettävä lailla. Lailla olisi säädettävä mm. rekisterinpitäjästä ja siitä, mitä tietoja rekisteriin talletetaan, niiden käyttötarkoituksesta ja luovuttamisesta sekä niiden säilytysajasta tässä rekisterissä. Jos tarkoitus on pitää rekisteriä joistakin ”ammattinharjoittajista”, niin sitten pitäisi kysyä, onko kyseisestä ammatista ja sen harjoittamisesta olemassa sääntelyä ja onko siten joitakin vaatimuksia/rajoituksia pitää heistä rekisteriä, keitä rekisteriin voidaan merkitä ja millä perusteella. Jos tarkoitus on pitää rekisteriä vain siitä, kenen puoleen ylipäätään voi tulkkausasioissa kääntyä, silloin pitäisi luoda tällainen rekisteri. Jos sitä pitäisi joku viranomainen, niin nousisi esiin kysymys siitä, mikä on ylläpitävän viranomaisen vastuu rekisteriin merkittyjen ammattitaidosta, luotettavuudesta jne. Jos sääntelyvaikeudet saataisiin ylitettyä, niin sitten olisi vielä saatava joku viranomainen ottamaan tällainen tehtävä vastaan ja siihen pitäisi sitten löytää myös rahoitus. Tämän asian edelleen pohdinnoissa ajatuksia voisi saada vuonna 2007 annetusta laista auktorisoiduista kääntäjistä (1231/2007), joka sisältää muun ohella säännöksiä auktorisoiduista kääntäjistä pidettävästä rekisteristä. (Virpi Thurén, henkilökohtainen tiedonanto 18.12.2015.)*

Viranomaisen ylläpitämän rekisterin perustaminen on siis monimutkainen prosessi. Mahdollisia ylläpitäjiä on monia. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ylläpitää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä johon Valvira voi myöntää oikeuden sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin ammatteihin. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 1.3.2016.) Opetushallitus ylläpitää auktorisoitujen kääntäjien rekisteriä sekä oikeustulkkierekisteriä, jonka tarkoituksena on edistää oikeudenkäyntiin pätevyityneiden puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkien saatavuutta (Laki oikeustulkkierekisteristä 2015.) Mikäli kääntäjät ja tulkit tulevaisuudessa haluavat yhtenäistyä samaan rekisteriin ja nauttia siten synergiahyödyistä, voisi viranomaisena olla Patentti- ja Rekisterihallitus (Hietanen, 2005). Ei ole tiedossa, että Suomen kääntäjien ja tulkkien liittoon tai eri viranomaistahoihin olisi kukaan ollut yhteydessä asiaan liittyen, eikä siten yhteistyötä ole vielä syntynyt (Virpi Thurén, henkilökohtainen tiedonanto 18.12.2015). Käännösalan Asiantuntijoiden ammattijärjestö KAJ:n ja SVT:n yhteistyötä on suunniteltu vuoden 2017 alusta alkaen (SVT hallituksen kokous 2/2017).



#### 6.4 Huomioita tulkkikorttijärjestelmää perustettaessa

Tulkkikorttijärjestelmän teknisen toteutuksen voi tehdä internetsivustoja ja mobiilisovelluksia tekevän yrityksen kanssa. Yhteistyö voidaan aloittaa työpajalla, jossa kerätään erilaisia käyttötilanteita (kuka käyttää, mihin, milloin, mikä on tarve) ja muodostetaan niiden perusteella vaatimusmäärittely toteutukselle. Sen jälkeen voi määritellä teknisen toteutustavan ja budjetin. Muiden asioiden, kuten ylläpitämiseen liittyvien sääntöjen ja lakiasioiden on hyvä olla tällöin selvillä. (Viljo Malmberg, henkilökohtainen tiedonanto 11.12.2015.)

Diakonia-ammattikorkeakoulun jo eläköityneen yliopettajan, Terhi Rissanen mukaan rekisteriä perustettaessa tulee huomioida henkilötietolain, henkilörekisterilain ja tietosuojalain asettamat velvoitteet. Esimerkiksi opettaja ei saa pitää rekisteriä koulun oppilaista, vaan sitä määrittelee tarkka lainsäädäntö. (Terhi Rissanen, henkilökohtainen tiedonanto 7.12.2015.) Toisaalta tulkkikorttijärjestelmän tietokannassa olisi vain osaamisprofileja, ei luottamuksellisia henkilötietoja. Ehdotankin että mikäli tulkkikorttijärjestelmä perustetaan, tulee siihen valita perustamistyöryhmä. Työryhmän yhdellä jäsenellä tulee olla kokemusta ja tietoa henkilötieto- ja rekisterilaeista. Työryhmän muita jäseniä olisivat TTYR:n jäsenjärjestöjen edustajat sekä VATU-keskuksen edustaja. Järjestelmän kehittäjänä haluaisin itsekin olla työryhmässä mukana. Tällaisella kokoonpanolla tulkkikorttijärjestelmän tulevien käyttäjien näkökulmat tulevat esille järjestelmää perustettaessa. Tulkkikorttijärjestelmään kirjautuvilla käyttäjillä on eritasoiset käyttöoikeudet (Liite 1, dia 9). Ylläpitäjän oikeuksia voi käyttää TTYR:n tai SVT:n toimesta ylläpitäjäksi valittu henkilö. Lisäksi tulkkivälittäjillä, tulkeilla, palveluntuottajilla ja tulkinkäyttäjillä on eritasoiset käyttöoikeudet jotka rajaavat sitä, mitä kaikkea käyttäjä voi kortista muokata.

Tulkkikorttijärjestelmän perustamiseen ja ylläpitämiseen tarvitaan rahaa. Perustamisrahoitus voitaisiin koota yhteisesti SVT:ltä, tulkkausalveluntuottajilta, kouluttajilta (Humak ja Diak), tulkinkäyttäjien asiakasjärjestöiltä ja Kelalta. Yhteinen rahoitus osallistaa ja sitouttaa tulkkausalalan toimijat yhteistyöhön. Keskustellessamme rahoituksesta Kelan kanssa, kokouksessa ehdotettiin, että ylläpitämisen

kustannusten kattamiseksi soveltuisi käyttölisenssimaksu (Kamil 2016b). Tulkin tai yrityksen maksettavaksi jäisi mahdollisesti liittymis- ja/tai vuosimaksu.

Jos tulkkikorttijärjestelmä päätetään perustaa, järjestelmän tuoteomistajaksi voitaisiin valita viittomakielen tulkkausalaa kehittävä ja sen työntekijöitä edustava SVT. Sen jälkeen perustetaan yksinkertainen tulkkien osaamisprofiilien tietokanta internetiin. Ylläpitäjä kirjaa osaamisprofiiliin tulkin nimen ja muutamia osaamisalueita, joita tulkki voi myöhemmin päivittää itse. Tästä tietokannasta tulkkia voi etsiä tietyillä kriteereillä. Järjestelmää jatkokehittäessä vaaditaan jatkuva keskusteluyhteys kaikkien osallistuvien toimijoiden kanssa. Kelan osallistuminen kehittämiseen on tarpeen että järjestelmä saadaan toimimaan integroidusti VATU-keskuksen tulkkivälitysohjelmiston kanssa (Terhi Kalliomäki, henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2017).

Järjestelmää voi laajentaa kattamaan muitakin ammattialoja, kuten puhuttujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhevammaisten tulkkeja. Tulkkikorttijärjestelmää jatkokehittäessä tulee mainita, että alkuperäinen tulkkikorttijärjestelmän idea on kehitetty Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

## 7 TYÖN ARVIOINTI

Tulkki-korttijärjestelmä ei ole valmis tuote vaan luonnos joka vaatii jatkokehittämistä. Jos tulkki-korttijärjestelmää ei koskaan otettaisi jatkokehittäväksi, on kuitenkin tärkeää tietää että sitä mahdollisuutta on mietitty. Tätä kirjoittaessani Kela on julkaissut hankintailmoituksen tulevalle, vuonna 1.1.2018 alkavalle vammaisten tulkkauspalvelun hankintakaudelle. Hankintailmoituksen perusteella tulevalla hankintakaudella tulkki- välitystoimintaan tulee muutoksia. Tulkki-korttijärjestelmän jatkokehityksessä tulee huomioida nämä muutokset.

### 7.1 Tulkki-korttijärjestelmän arviointi

Esittelyjen yhteydessä tulkki-korttijärjestelmästä on pyydetty palautetta tulkkausalan järjestöiltä, toimijoilta, tulkki-käyttäjiltä ja tulkeilta. Palautetta pyydettiin myös SVT:n internetsivuilla ja SVT:n uudet tuulet –keskustelutilaisuuksissa. Palautteissa sekä esittelyissä suhtautuminen tulkki-korttijärjestelmään oli enimmäkseen positiivista. Havaittiin myös ristiriitaisuutta sen tulkkausalaan mukanaan tuovia muutoksia kohtaan. Muutamassa kommentissa kyseenalaistettiin tulkki-korttijärjestelmän tarpeellisuutta ja tulkki-kien halukkuutta liittyä järjestelmän käyttäjäksi. Tässä alaluvussa on palautteista koottuja huomioita.

Mobiili tulkki-korttijärjestelmä vanhanaikaisen kortin sijaan on nykyaikainen, käytännöllinen ja helppo muokata mieleisekseen. Jos julkisesti näkyvät tiedot olisi osittain tulkin muokattavissa, järjestelmä toimisi oikeasti CV-palveluna ja sen kohderyhmää voisi laajentaa muihinkin ammattialoihin. Tulkki-korttijärjestelmä palvelee myös tulkki-käyttäjiä. He voivat etsiä järjestelmästä tiettyä taitoa omaavaa tulkki-kiä ja siten toivoa toimeksiantoon sopivinta tulkki-kiä.

Tulkin erityisosaamisalue tai käyty kurssi on hyvä vihje tulkki-välittäjälle siitä, että juuri tämä tulkki sopii erityisesti tiettyihin toimeksiantoihin. Tästä on hyötyä jos palveluntuottajien hintajärjestys olisi mahdollista ohittaa tulkki-käyttäjän toiveiden tai tarpeiden perusteella. Tulkki-kien ammatillinen kehitys ja sen osoittaminen on

eduksi palveluntuottajalle, jos pätevämmät tulkit saavat enemmän toimeksiantoja erityistaitojensa myötä. Tästä seuraa, että tulkkejaan kehittävät palveluntuottajat voivat sitoutua tuottamaan enemmän toimeksiantoja. Toisaalta tarjolla olevan koulutuksen määrä viittomakielen ja tulkkauksen alalla on toistaiseksi vähäistä, joten niiden osoittaminen tulkkikorttijärjestelmässä on ehkä tarpeetonta.

## 7.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Työskentelyni ei ollut kovin suunniteltua eikä johdonmukaista. Työhön käytetyn ajan rajaaminen oli haastavaa, sillä kokoukset ja työn esittelymahdollisuudet olivat ennalta-arvaamattomina aikoina. Kehitystyön otanta oli laaja ja sain riittävästi aineistoa tulkkikorttijärjestelmän kehittämistä varten. Kehitystyötä jatkaessa olisi hyvä saada käyttäjäkokemuksia tulkeilta ja tulkinkäyttäjiltä. Tuotteen toteutustapaa tulee kehittää. PowerPoint-diasarja ei ole paras mahdollinen tapa esitellä tuotteen ominaisuuksia, koska dioissa ei ole lainkaan mahdollisuutta olla vuorovaikutuksessa, eli klikata nappeja tai muokata tulkkikortin sisältöä. Paremman toteutustavan kehittäminen tähän työhön ei ollut teknisesti mahdollista.

Oikeiden sanojen valitseminen työhön ja tuotteen nimen valitseminen oli vaikeaa. Internetissä oleva tulkkien osaamisprofiileista koostuva interaktiivinen tietokanta on liian pitkä käsite. Tulkkierekisteri taas on vanha, jo käytöstä poistunut rekisteri ja se viittaa ainoastaan TTYR:n hyväksymien tulkkien luetteloon. Tulkkikorttijärjestelmä työnimenä oiva vaihtoehto, mutta ei kuvaa tuotetta oikein. Ensimmäiset ehdotukseni tulkkikorttijärjestelmän nimeksi olivat TAMIL ja KAMIL (Tulkkien Ammattiluettelo tai Kääntäjien Ammattiluettelo) ja JATKO (Jatkuvaan ammatilliseen kehitykseen kannustava korttijärjestelmä). Opinnäytetyön loppuvaiheessa osallistuimme Diakonia-ammattikorkeakoulua edustavana viisihenkilöisenä joukkueena Sitra 100 –kilpailuun tulkkikorttijärjestelmän idealla. Idealle ehdotettiin nimiä POHJA ja PRO PAIKKA. Mikään ehdotetuista nimistä ei ole vakiintunut käyttöön.

## 8 LOPPUSANAT

Opinnäytetyöhön liittyvissä keskusteluissa ei ilmennyt eettisiä ongelmia. Opiskelijana, ja alalle uutena tulokkaana sain tilaisuuden esitellä tulkkikorttijärjestelmää ilman että edistäisin jonkun yrityksen taloudellista etua. Opinnäytetyön käsikirjoitusvaiheessa minulle huomautettiin, että olen kirjoittanut erityisesti yhdestä viittomakielen tulkkauspalvelua tarjoavasta yrityksestä. Tarkoitukseni ei ollut mainostaa mitään alan yritystä. Kyseinen yritys on kuitenkin tehnyt paljon vaivastyötä tulkkausalalla ja siksi esiintyi raportissani. Huomautuksen jälkeen muotoilin tekstiä uudestaan niin, että yritys ei esiinny tekstissä.

Opinnäytetyön myötä olen kehittynyt ammatillisesti ison harppauksen. Yhteistyö järjestöjen kanssa on opettanut minulle viittomakielialan kokonaisuutta. Ymmärrän nyt alan järjestöt, toimijat ja niiden väliset suhteet. Tulkkikorttijärjestelmän idean esittely on kasvattanut ammatillista itsevarmuuttani.

## LÄHTEET

- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C, Katsauksia ja aineistoja 17. Verkkojulkaisuna: <http://www.diak.fi/opiskelu/opinnaytetyo/Documents/Kohti%20tutkivaa%20ammattikäytänää.pdf>.
- Herää, Kelan tulkkaukspalvelu! -Facebook ryhmä 2015–2016. <https://www.facebook.com/groups/714799755206479/?fref=ts>.
- Hietikko, Esa 2008. Tuotekehitystoiminta. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja b 2/2008. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulun kuntayhtymä.
- Hiltunen, Heidi & Lahin, Laura 2015. Kelan keskitetty välityskeskus – Asiakkaiden kokemukset ja kehittämissuhteet ensimmäisen toimintavuoden ajalta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsingin toimipiste. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kalliomäki, Terhi 2015. Työelämänohjaaja. Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto 3.12.2015.
- Kalliomäki, Terhi 2017. Työelämänohjaaja. Tampere. Henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2017.
- Kamil, Roni 2015. Työharjoittelujakso viittomakielen tulkkioiskelijana 2.11 - 4.12.2015. Muistiinpanot keskusteluista ja kokemuksista.
- Kamil, Roni 2016a. Tupa ry:n hallituksen kokous 1.3.2016 Helsingissä. muistiinpanot kokouksesta.
- Kamil, Roni 2016b. Keskustelua tulkkikorttijärjestelmästä Kansaneläkelaitoksen edustajien kanssa etäyhteyden välityksellä 23.9.2016. Muistiinpanot keskustelusta.
- Kamil, Roni 2017. SVT:n uudet tuulet -keskustelutilaisuudet 22.2 Tampere ja 1.3 Helsinki. Aiheena tulkkikorttijärjestelmä. Muistiinpanot keskustelusta.
- Kansaneläkelaitos 2013a. Kela uudistaa vammaisten henkilöiden tulkkauksen välityspalvelua. Viitattu 17.3.2016. <http://www.kela.fi/ajankohtaistayhteistyokumppanit/>

/asset\_publisher/WQHcJ3JiaK7b/content/id/638781 Tuloste tekijän hallussa.

Kansaneläkelaitos 2013b. Tarjouspyyntö palveluntuottajille. Viitattu 22.12.2015.

<http://www.kela.fi/documents/10180/0/Liite+1+Hankittavan+palvelu+n+kuvaus.pdf/21466fd9-f3cb-40de-a9c5-c93b369022c6> Tuloste tekijän hallussa.

Kansaneläkelaitos i.a. Tulkkiprofiili. Viitattu 11.02.2016.

[http://www.kela.fi/documents/10180/0/TU52\\_W.pdf/9ac861c9-bffa-4e1d-b269-2018a14e12ac](http://www.kela.fi/documents/10180/0/TU52_W.pdf/9ac861c9-bffa-4e1d-b269-2018a14e12ac). Tuloste tekijän hallussa.

La Cross, Marjukka 2000. Merkittävät oppimiskokemukset viittomakielentulkin ammatillisessa kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Pro gradu-työ.

Laki julkisista hankinnoista 2016/1397. 29.12.2016. Viitattu 11.03.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>

Laki kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyydestä 2007/273. 16.3.2007. Viitattu 11.2.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151384>

Laki oikeustulkkierekisteristä 2015/1590. 17.12.2015. Viitattu 6.3.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151590>

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133. Viitattu 22.12.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>

Malmberg, Viljo 2015. Muotoilutoimisto Kairo Oy:n toimitusjohtaja. Helsinki. Sähköpostiviesti Roni Kamilille 11.12.

Mäkinen, Heidi 2013. Tulkin tuntosarvet: Viittomakielentulkkiensa ajatuksia terveydenhuollon tulkkaustilanteissa tarvittavista taidoista. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsingin toimipiste. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Nikoskinen, Elina 2010. Viittomakielentulkkiensa (AMK) työelämään sijoittuminen, koulutuskokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Jyväskylä: WS bookwell Oy.

The National Registers of Communication Professionals working with Deaf and Deafblind People (NRCPD) 2015. Continuing Professional Development Handbook. Viitattu 7.3.2017.

- [http://www.nrcpd.org.uk/documents/rtf/nrcpd\\_cpd\\_handbook\\_2015.07\\_v1.8.rtf](http://www.nrcpd.org.uk/documents/rtf/nrcpd_cpd_handbook_2015.07_v1.8.rtf) Tuloste tekijän hallussa.
- NRCPD 2017. NRCPD:n kotisivut. Viitattu 17.3.2017. <http://www.nrcpd.org.uk>
- Ohranen, Sari 2017. Projektitutkija, Jyväskylän yliopisto. Henkilökohtainen tiedonanto Jyväskylässä 23.1.2017.
- Polkka 2015. Projektisuunnittelu. Looginen viitekehys suunnittelun apuvälineenä. Viitattu 22.12.2015. <http://www.polkka.info/projektisuunnittelu.html>
- Rissanen, Terhi 7.12.2015. Yliopettaja, Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turku. Henkilökohtainen tiedonanto 7.12.2015.
- Paavonperä, Riikka 2017. Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turku. Luentotilaisuus 14.3.2017.
- Selvitys viittomakielen sisällyttämisestä Yleisiin kielitutkintoihin. Raportit ja selvitykset 2012:9. Verkkojulkaisu. Opetushallitus. Viitattu 11.09.2016. [http://www.oph.fi/download/140921\\_Selvitys\\_viittomakielen\\_sisallyttamisesta\\_yleisiin\\_kielitutkintoihin.PDF](http://www.oph.fi/download/140921_Selvitys_viittomakielen_sisallyttamisesta_yleisiin_kielitutkintoihin.PDF)
- Silberstein, Susanna 2013. Työelämätulkkaukset Suomessa. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Sola, Tuomas 2017. Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turku. Luentotilaisuus 14.3.2017.
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattioikeudet. Viitattu 17.3.2016. <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a. SVT. Viitattu 11.02.2016. <http://tulkit.net/svt-ry>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b. Jäsenedut. Viitattu 11.02.2016. <http://tulkit.net/palvelut-ja-edut/jasenedut>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014c. Säännöt. Viitattu 11.02.2016. <http://tulkit.net/svt-ry/saannot>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014d. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 11.02.2016. <http://www.tulkit.net/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma>



- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014e. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 22.12.2015. <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014f. Tiedote tulkkirekisterin lakkauttamisesta. Viitattu 22.12.2015. <http://www.tulkit.net/ajankohtaista/tiedote-tulkkirekisterin-lakkauttamisesta>
- SVT Hallituksen kokous 6/2015.26.8.2015 Helsinki. Kokouspöytäkirja tekijän hallussa
- SVT Hallituksen kokous 7/2015. 2.10.2015 Tampere. Kokouspöytäkirja tekijän hallussa
- SVT Hallituksen kokous 2/2017. 5.3.2017 Helsinki. Kokouspöytäkirja tekijän hallussa
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 13.6.2013. Arkistoaineistot. Viitattu 17.3.2016. <https://www.thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/kirjaamo-ja-arkisto/arkistoaineistot>
- Thurén, Virpi 10.12.2015 ja 18.12.2015. Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmän jäsen ja Kuurojen Liiton työllisyyskoordinaattori. Helsinki. Sähköpostiviestikeskustelut. Tulosteet tekijän hallussa.
- Thurén, Virpi 2011. Lupa tulkata: tulkkien auktorisoinnista ja rekisteröinnistä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsingin toimipaikka. Tulkaustoiminnan kehittäminen (ylempi AMK). Opinnäytetyö.
- Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2009. Kannanotto hallituksen esitykseen laiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitattu 22.12.2015 [http://www.horsel.fi/Site/Data/173/Files/Intressebevakning/ttyr\\_kannanotto\\_170809.pdf](http://www.horsel.fi/Site/Data/173/Files/Intressebevakning/ttyr_kannanotto_170809.pdf)
- Viittomakielialan tulkkauspalvelun tuottajat ry 2015. Kotisivut. Viitattu 22.12.2015. <http://www.tupatuottajat.fi/>
- Kilpeläinen, Ilkka 2012. Yle Uutiset viittomakielellä. Tulkkauspalveluiden järjestämisessä tarvittaisiin enemmän maalaisjärkeä. Viitattu 10.02.2016. [http://yle.fi/uutiset/tulkkauspalveluiden\\_jarjestamisessa\\_tarvittaisiin\\_enemman\\_maalaisjarkea/6392861](http://yle.fi/uutiset/tulkkauspalveluiden_jarjestamisessa_tarvittaisiin_enemman_maalaisjarkea/6392861)

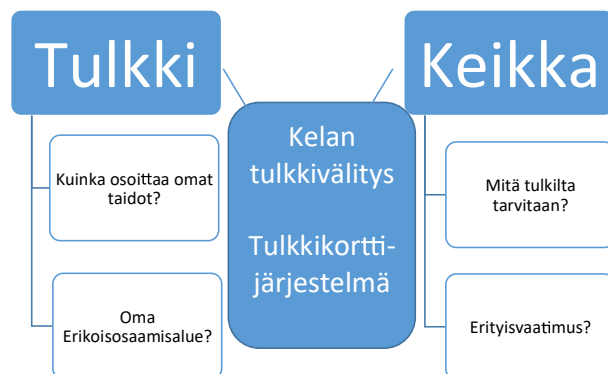
## LIITTEET

### Liite 1: Tulkkikorttijärjestelmän esittelydiat

## Tulkkikorttijärjestelmä

- 1. Tulkkikortin tarve
- 2. Kortin ominaisuudet
- 3. Perustaminen ja käyttöönotto

Kuinka tulkin taidot ja keikan vaatimukset kohtaavat?



## Työnantajan näkökulma

- Oman firman tulkkien taito olisi näkyvämpää
  - Halu kouluttaa omia tulkkeja?
  - → Koulutuspäiviä?

# Kelan tulkkiprofiili

Ongelma 1: Asiakas ei näe  
Ongelma 2: Tulkin rajalliset vaikutusmahdollisuudet

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perustiedot + yhteystiedot</b></li> <li>• <b>Kilpailutusalue + työskentelyalue</b></li> <li>• <b>Auto?</b></li> <li>• <b>Kuulo-, kuulonäkö- puhevammaisille</b></li> <li>• <b>Tuotteet perustaso / vaativa</b></li> <li>• <b>Puhutut kielet</b></li> <li>• <b>Viitotut kielet (ruotsi, vp..)</b></li> </ul>	<p><i>Tulkin osaamisalueet:</i></p> <p><i>Asiointi</i> <i>Kerhot</i> <i>Sairaanhoidon tilanteet</i> <i>Urheilu, lajit:</i> <i>Lasten tulkkkaus</i> <i>Muut:</i></p> <p>Koulutus amk/yamk/ Kirjoitustulkkkaus Ulkomailta tulkkkaus</p>	<p><i>Hengelliset tilanteet</i> <i>Kongressit ja seminaarit</i> <i>Teatteritulkkkaus</i> <i>Kansainvälinen viittominen</i> <i>Työelämän tulkkkaus</i></p>
---	---	---

## Kairo Oy:n ehdotus

- **Itsenäinen palvelu, ”portaali”**
  - *kaikilla tulkeilla on oma käyttäjätunnus.*
  - *voivat kirjautua palveluun ja päivittää tietojaan itse*
  - *Kela voi tehdä omia muistiinpanojaan tulkkkeihin liittyen, ja tulkeista voi myös antaa palautetta.*
  - *Optimoidaan mobiililaitteille*



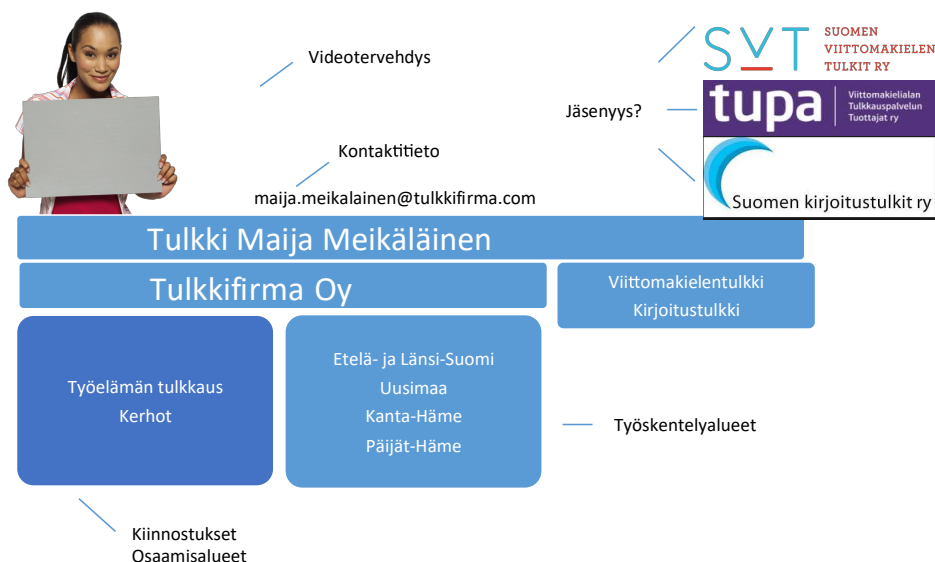
## Tulkit.net

Tulkki/ Noviisi  
Koulutettava tulkki  
Erikoistunut/ Ekspertti

Tulkki Maija Meikäläinen

Tulkkifirma Oy

Viittomakielentulkki  
Kirjoitustulkki



## Käyttäjätasot

- Järjestelmän ylläpitäjä (SVT + TTYR)  
voi hallita käyttäjiä ja kaikkea tietoa
- Tulkki  
voi ylläpitää omia tietojaan, näkee palautteet
- Välittäjä/Kela/Esimes  
näkee tarkemmat tiedot tulkeista, esim. kaikki yhteystiedot ja luokitukset, voi lisätä omia merkintöjään muistiin korttiin, näkee palautteet
- Anonyymi käyttäjä/tilaaja  
näkee valitun osan tulkin tiedoista. Voi jättää palautetta tulkista, jos kommentointi on mahdollistettu. Anonyymit käyttäjät eivät lähtökohtaisesti näe muiden antamia palautteita? Tunnistautuminen

## Kysymyksiä

- Osallistuuko Kela jatkokehitykseen ?
  - Kehitysryhmän jäseneksi
  - Rahoitus
- Laajeneminen
  - Puhevammaisten tulkit
  - Puhuttujen kielten tulkit
  - Muutkin ammattiryhmät? ”digitaalinen CV”
- Tulkin tasot
  - Kaksi vai kolme eri taitotasoa?

## Kysymykset kohderyhmälle

- Avointa keskustelua aiheesta