



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Tampereen tulkikeskus vuodesta 1989

”Asiakkaita vartenhan me olemme”

Saila Saarinen

Viittomakielentulkki (240 op)
Arvioitavaksi jättämisaika 04 / 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Saila Saarinen	Sivumäärä 40 ja 2 liitesivua
Työn nimi Tampereen tulkkikeskus vuodesta 1989	
Ohjaava(t) opettaja(t) Päivi Rainò	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Tampereen Tulkkikeskus Oy	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena on Tampereen Tulkkikeskus Oy perustamisestaan vuodesta 1989 alkaen. Tietoja tulkkikeskuksesta ja sen toiminnasta vuosien aikana ei ole aiemmin koottu yhteen paikkaan, joten työni tavoite on saada katsaus vuosien aikana toteutetusta toiminnasta ja siinä tapahtuneista muutoksista. Kuvaan työssäni tulkkikeskuksen perustamiseen johtaneita tapahtumia ja kolmen tulkkiauspalvelualalla tapahtuneen kilpailutuksen vaikutusta tulkkikeskustulkin työhön.</p> <p>Tilaajana työssäni on työnantajani Tampereen Tulkkikeskus Oy. Tampereen Tulkkikeskus Oy:n omistaa Tampereen Viittomakieliset ry. Omistaja on yleishyödyllinen yhdistys ja tällä hetkellä tulkkiauspalveluja tarjoavan yrityksen omistuspohja on ainoa laatuaan Suomessa.</p> <p>Työni on lähestymistavaltaan tapaustutkimus ja se on tehty dokumenttianalyysin keinoin. Olen koonnut hajallaan olevia tietoja Tampereen Tulkkikeskus Oy:n ja Tampereen Viittomakieliset ry:n arkistoista. Olen saanut myös asiakirjoja Tampereen kaupunginarkistosta. Lisäksi olen saanut vastauksia sähköpostitse lähetettyihin kysymyksiin liittyen tulkkikeskukseen muutamalta pitkäaikaiselta tulkkikeskuksen ja Tampereen kaupungin työntekijältä.</p>	
Asiasanat tulkkiauspalvelu, tulkkikeskus, vammaispalvelu, tarjouskilpailu	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Salla Saarinen	Number of Pages 40
Title Tampere interpreting center since 1989	
Supervisor(s) Päivi Rainò	
Subscriber and/or Mentor Tampere Interpreting Centre Ltd.	
Abstract <p>Subject of this thesis is the Tampere Interpreting Centre Ltd. since its establishment in 1989. For information interpretation center and its activities over the years have not been previously collected in one place, so my goal is to get an overview over the steps taken during the operation and the changes in these details. I describe the whole establishment of an interpreting center and the events leading up to the three interpreting services branch place a tender effect on the interpreter the work of the center.</p> <p>The client of my work is my employer Tampere Interpreting Centre Ltd. Tampere Interpreting Centre Ltd is owned by the Tampere in Sign Language Association. The owner is a non-profit association and is currently providing interpretation services to the company's ownership structure is the only one of its kind in Finland.</p> <p>My work is a case study approach, and it is made of document analysis. I've put together scattered information of Tampere Interpreter Centre Ltd and Tampere in Sign Language Association's archives. I have received the documents archive of the city of Tampere. In addition, I received a response via e-mail sent to the questions related to interpreting center in a few long-standing interpreters, and the city of Tampere worker.</p>	
Keywords interpretation services, interpretation center, facilities for the disabled, bidding competition	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	6
3 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 1989–1994	7
3.1 Tampereen tulkkikeskuksen perustaminen	8
3.2 Toimintatapa	11
3.3 Laki kuntien palvelujen erityisestä järjestämisvelvollisuudesta 1994	13
3.4 Ostopalvelusopimus Tampereen kaupungin kanssa	14
4 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 1994–2005	15
4.1 Päivystyskokeilu	16
4.2 Etätulkkkaus	16
4.3 Pirkanmaan Veturi-hanke	18
5 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 2005–2010	18
5.1 Uudenmaan kilpailutus	19
5.2 Pirkanmaan kilpailutus	21
5.3 Tulkkikeskustyön muutos	23
5.4 Tam-Signservice Oy	24
6 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 2010–2013	26
6.1 Kelan kilpailutus	27
6.2 Tampereen Tulkkikeskus Oy 2013	32
7 YHTEENVETO	34
8 LOPUKSI	34
LÄHTEET	37
LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Idea opinnäytetyöni aiheeseen lähti työpaikaltani. Tampereen tulkkikeskus on toiminut vuodesta 1989 lähtien, mutta kaikki tiedot toiminnasta ovat hajallaan yhdistyksen pöytäkirjoissa, toimintakertomuksissa ja erilaisissa Tampereen kaupungin päätöksenteoelimiin kuten sosiaalilautakunnan ja kaupungin valtuuston pöytäkirjoissa. Ajatuksena on saattaa tiedot yhteen ja pohtia tulkkikeskuksen olemassaolon vuosia ja toiminnassa tapahtuneita muutoksia lähinnä lakimuutosten kautta.

Tampereen kuurojen yhdistys ry perusti tulkkikeskuksen 1989, parantaakseen jäsentensä mahdollisuuksia osallistua tasavertaisina kansalaisina yhteiskunnan toimintaan. Tarve palvelujen parantamiseen lähti palvelujen käyttäjiltä eli viittomakielisiltä itseltään. Tampereen kaupunki lähti toimintaan mukaan sen perustamisesta lähtien lisäämällä yhdistyksen toiminta-avustusta, jotta tulkkivälityksen perustaminen oli mahdollista.

Nykyään Tampereen Tulkkikeskus Oy on Tampereen Viittomakieliset Ry:n omistama tulkkauspalveluja tarjoava yritys. Yrityksessä on 15 työntekijää, osa tunti- ja osa kuukausipalkkaisia työntekijöitä. Esimiehenä toimii toimitusjohtaja. Fyysisesti tulkkikeskuksen toimisto sijaitsee tällä hetkellä yhdistykseltä vuokraamissaan tiloissa Tampereen keskustassa.

Valtakunnallisesti ajatellen Tampereen Tulkkikeskus Oy on ainoa asiakkaidensa omistama tulkkauspalveluja tuottava yritys Suomessa. Vastaava yhdistyksen omistama tulkkikeskus oli Pääkaupunkiseudun tulkkikeskus, sittemmin Sign Line Oy, joka yritysmyyntin kautta vuonna 2012 siirtyi osaksi Evantia Oy:tä, joten valtakunnallises-takin näkökulmasta Tampereen tulkkikeskuksen omistuspohja on ainutlaatuinen. (Sign Line Oy lehdistötiedote 7.9.2012).

Tampereen Viittomakieliset ry omistaa Tampereen Tulkkikeskus Oy:n, joka on opin-
näytetyön aiheena. Yhdistys on rekisteröity aatteellinen yhdistys. Yhdistyksen toi-
mielimiä ovat yhdistyksen kokous ja hallitus. Yhdistyksen päättävä elin on yhdistyk-
sen kokous, joita ovat vuosikokous ja ylimääräinen kokous. Toimeenpanevana vas-
tuullisena elimenä on vuosikokouksen valitsema hallitus. Yhdistyksen varsinaiseksi
jäseneksi voi liittyä henkilö, joka on viittomakielinen kuuro tai eriasteinen kuulovam-
mainen, tai henkilö, joka haluaa edistää yhdistyksen tarkoitusta. Jäsenet hyväksyy
yhdistyksen hallitus. (Tampereen Viittomakieliset ry:n säännöt 2011.)

Tampereen Tulkkikeskus on tarjonnut viittomakielialan tulkkaukspalveluja Pirkanmaal-
la vuodesta 1989. Tulkkikeskuksen perusti Tampereen Kuurojen Yhdistys ry, jonka
nykyinen nimi on Tampereen Viittomakieliset ry. Tulkkikeskus toimi pitkään Tampe-
reen Kuurojen Yhdistys ry:n osana ja vuonna 2006 perustettiin Tam-Signservice Oy,
johon liitettiin myös tulkkikeskus. Tulkkikeskuksen aputoiminimenä säilyi nimi Tampe-
reen tulkkikeskus. Vuonna 2009 nimi muutettiin Tampereen Tulkkikeskus Oy:ksi.
Omistajana on edelleen Tampereen Viittomakieliset ry.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyöni on tapaustutkimus, jonka tavoitteena on tutkitun tiedon tuottaminen kohteesta. Tutkimuksen kohde eli tapaus voi olla yritys tai sen osa, yrityksen tuote, palvelu, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimus auttaa esimerkiksi ymmärtämään työntekijöiden välisiä suhteita ja toimintaa yrityksessä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 33-57.) Tutkimukseni kohteena on Tampereen tulkkikeskus ja sen toiminnan pääperiaatteet sen perustamisesta lähtien vuosina 1989 –2012 ja palvelujen järjestämisessä tapahtuneet muutokset sekä niiden vaikutukset Tampereen tulkkikeskukseen. Esimerkkeinä muutosten vaikutukset toimintaan kuten vuoden 1988 vammaispalvelulaki, kuntien järjestämisvelvollisuus 1994, Uudenmaan sekä Pirkanmaan tulkkipalveluiden kilpailutus 2005 ja palvelujen järjestämisen siirtyminen Kelaan 2010. Nämä rajapyykit jaksottavat myös Tampereen tulkkikeskuksen vaiheita, joita kuvaan tässä työssä jaksottamalla toiminnan muutaman vuoden jaksoihin, sillä Tampereen tulkkikeskuksen ja sen omistajan nimet ovat vaihdelleet vuosien aikana.

Varsinaisina tutkimuskysymyksinä olivat:

- 1) Miksi asiakasomistajapohjainen tulkkikeskus perustettiin
- 2) Millaista on Tampereen tulkkikeskuksen toiminta muutosten jälkeen

Opinnäytetyö toteutettiin dokumenttianalyysin keinoin. Dokumenttianalyysi on menetelmä, jossa päätelmiä pyritään tekemään kirjalliseen muotoon saatetusta erityisesti verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta aineistosta. Esimerkiksi haastattelut, vuosikertomukset, muistiot, raportit ja keskustelut analysoidaan ja muutetaan teksteiksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009.) Olen kerännyt materiaalia Tampereen Viittomakieliset ry:n arkistoista, Tampereen kaupunginarkistosta sekä etsimällä lähdekirjallisuutta aiheeseen liittyen kirjastoista ja internetistä. Lähetin muutamalle pitkäaikaiselle tulkkikeskuksen työntekijälle ja kaupungin vammaispalvelutyöntekijälle sähköpostitse muutaman kysymyksen liittyen tulkkikeskukseen, joita käytän työssäni. Tietolähteenä käytin myös tämänhetkistä toimitusjohtajaa ja työntekijöiden tiimipalaverimuistioita.

Isona ongelmana oli Tampereen Viittomakielisten materiaalien epäjärjestys, puuttuvat toimintakertomukset sekä pöytäkirjojen puutteelliset dokumentoinnit. Johtokunnan pöytäkirjoista oli esityslistoja tallella, mutta päätökset oli kirjattu puutteellisesti tai niitä ei ollut kirjattu lainkaan. Liitteitä ei myöskään ollut asiallisesti tallennettu. Jostain syystä tulkkipöytäkirjojen vuosien 1994–97 sekä suurimmaksi osaksi 2000 luvun toimintakertomuksia ei löytynyt. Kaikesta asianmukaisesta materiaalista sain koottua yleisellä tasolla tulkkipöytäkirjojen toimintaa kuvaavan työn.

3 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 1989–1994

Kuuroille tulkkien saatavuus on ollut kansalaisoikeuksien kannalta aina keskeinen kysymys. Ennen varsinaisen viittomakielen tulkkien ammattikunnan syntyä toimivat tulkkeina kuurojen omaiset, yhdistyksissä toimineet kuulevat, kuurojenpapit, kuurojen diakonissat sekä eräät Pelastusarmeijan upseerit kuuron asioidessa viranomaisien, lääkäreiden ja muiden viittomakieltä taitamattomien luona. (Salmi & Laakso 2005, 274). Tampereen ja Pirkanmaan alueella on ollut tiivistä yhteistyötä seurakunnan ja kuurojen yhdistyksen välillä jo yhdistyksen perustamisesta lähtien. Tampereen Kuurojen Yhdistys on perustettu jo 1898. (Kaarninen, Pekka & Raitanen, Terhi 1999). Seurakunnan perustaessa matkapapin virkoja 1908 yksi kuurojen historiaan vaikuttavista matkapapeista toimi itäisessä piirissä Tampereelta käsin. Hän oli Huugo Nyberg, joka on myös Tampereen kuurojen yhdistyksen kunniajäsen vuodelta 1919. (Rantala, Kuusi 2008, 11–14.) Ehkä juuri seurakunnan ja yhdistyksen aktiivinen yhteistyö on vaikuttanut Tampereen Kuurojen Yhdistyksen vahvaan haluun vaikuttaa kuurojen mahdollisuuteen vaikuttaa yhteiskunnallisesti ja yhdistyksen haluun parantaa kuuroille järjestettäviä palveluja.

Kuurojen yhteisö ryhtyi ajamaan kuurojenkonsulenttien virkojen perustamista Suomeen Ruotsin mallin mukaisesti vuoden 1946 invalidihuoltolainsäädännön tultua voimaan. Konsulentteja varten oli olemassa selkeä tarve, sillä kuurojenpapit ja kuurojen diakonissat eivät olleet asiantuntijoita kuurojen työhönsijoitus- ja oikeudellisissa kysymyksissä. Konsulentin tehtäviin kuului auttaa nuoria pääsemään ammattioppiin, pitää vastaanottoa määrääjain, avustaa oikeudellisissa ja sosiaalisissa asioissa sekä

heidän omaan työhönsä liittyvä tulkkaus. Valtion varoja anottiin viran perustamista varten ensimmäisen kerran 1948. Anomus ei tuottanut tulosta eivätkä myöhemmätkään esitykset johtaneet kuuroille myönteiseen ratkaisuun. Kuurojen liitto käynnisti konsulenttitoiminnan itse ja sivutoiminen konsulentti aloitti toimintansa 1962. Lopulta Kuurojen Liitto sai Ray:ltä vuonna 1971 varoja kuurojen konsulentin palkkaukseen. Kuurojen konsulenttien nimike muutettiin vuonna 1974 sosiaaliohjaajaksi ja myöhemmin nimike vaihtui kuntoutussihteeriksi. (Salmi & Laakso 2005, 264–270).

Sosiaaliohjaajat eivät kuitenkaan riittäneet poistamaan tulkkien vähäisyyden aiheuttamaa ongelmaa. Sosiaalityöntekijöiden ohella tarvittiin neutraali kielenkääntäjä, jonka avulla asiointi onnistuisi esimerkiksi virastoissa. Tulkkaus vaati niin hyvää viittomakielen taitoa, että oli luotava nimenomaan tulkkaamiseen erikoistunut ammattikunta. Kuurojen Liiton pitkään toivoma invalidihuoltolain muutos astui voimaan 1.7.1979, jolloin kyseisen lain 6 §:ään lisättiin vaikeasti kuulovammaisille järjestettävät tulkkipalvelut. Lainmuutoksen toteutuminen käytännössä vei aikansa, sillä lain soveltamisohjeiden laatiminen, tulkkiuuttelon kerääminen ja viime hetkellä valtiovallan kanssa syntynyt kiista tulkkien palkkauksesta lykkäsivät tulkkipalvelun aloittamista vuoden 1980 alkuun. 1970- ja 1980 lukujen taitteessa suunniteltiin ammattikasvatushallituksen alaisen viittomakielen kurssiosaston perustamista. Hanke toteutui lopulta syksyllä 1983, jolloin Turun kristillisessä opistossa käynnistyi yksivuotinen viittomakielen linja. Kuopion kansanopistossa aloitettiin saman vuonna viittomakielen linja, jonka tarkoituksena oli tuottaa viittomakielen opettajia. Kuopion linja muuttui myöhemmin myös tulkkipäätösopetuslinjaksi. Opiskeluajat pitenevät alun yhdestä vuodesta tämän päivän neljään vuoteen. Tulkkipalvelujen aikaansaaminen oli merkittävä asia kuurojen oikeuksien kannalta. (Salmi & Laakso 2005, 275–281).

3.1 Tampereen tulkkipäätösopetuskeskuksen perustaminen

Viittomakielisillä oli ennen tulkkipäätösopetuskeskusten perustamista vaikea saada tulkki. Oli mentävä tulkin luokse sopimaan tulkkipäätösopetuksesta ja aina tulkki ei ollut kotona tai tulkkaus ei sopinut hänelle. Vaadittiin aikaa, rahaa ja osoitteiden etsimistä ennen kuin tavoitti vapaan tulkin. Viittomakielinen saattoi myös pyytää kuulevaa, kuten esimerkiksi työtoveria, naapuria tai sukulaista soittamaan tulkille. Jouduttiin soittamaan kymmeniä-

kin puheluita, jotta saataisiin tulkki yhteen tulkkaustilanteeseen. Tällaisessa tilanteessa hän joutui kertomaan asiansa ulkopuoliselle, jolta ei voinut edellyttää vaitiolovelvollisuutta. Tulkin saattoi tilata myös kuurojentyöntekijän kautta, mutta hekin olivat tavoitettavissa vain tiettyinä vastaanottoaikoina. (Saastamoinen 1990.)

Tampereen Kuurojen Yhdistys ry oli monessa suhteessa ollut 1980-luvulla aktiivinen myös päättäjien ja kaupungin suuntaan palveluiden saamisessa viittomakielisille. Vuonna 1987 tehtiin aloite Tampereen kaupungille uuden sosiaalityöntekijän viran perustamisesta silloiseen invalidihuoltoon. Viran perusteena oli tuottaa viittomakieliset sosiaalityöntekijän palvelut tamperelaisille kuuroille sekä kuurosokeille ja asiakasryhminä olivat kaikki vaikeasti kuulovammaiset asiakkaat. Viran hoitajalta edellytettiin hyvää viittomakielen taitoa tai sitoutumista sen hankkimiseen voidakseen tehdä suoraa asiakastyötä ilman tulkkia. Aloitteen tekijöinä olivat Tampereen kuurojen yhdistys, kuurojen diakoniatyö ja Kuurojen Liiton kuntoutussihteeri. Ensimmäinen Tampereen kaupungin kuurojen oma sosiaalityöntekijä aloitti virassa 13.11.1987. Aiemmin kuurojen asioidessa sosiaalitoimessa heillä oli mukana tulkki, omainen tai sosiaalitoimessa työskennellyt arkistonhoitaja, joka osasi viittomakieltä. (Köykkä 2013.) Tampereen Kuurojen Yhdistys ry:n toimintakertomuksessakin korostetaan, että yhdistys toimii aktiivisesti jäsentensä edunvalvojana ja pyrki vaikuttamaan yhteiskuntaan kuurojen aseman parantamiseksi kohti yhteiskunnallista tasa-arvoa kuulevien kanssa. (Tampereen Kuurojen Yhdistys ry toimintakertomus 1988).

Tampereen Kuurojen Yhdistys ry sai jo vuonna 1988 Tampereen kaupungilta 12 000 markkaa avustusta kuurojen tulkkaukseen. Yhdistyksen jäsenille voitiin keskiviikkoiltaisain järjestää puhelintulkkipalvelua ja tv-uutisten tulkintaa 44 iltana. Samana vuonna 19.4.1988 tulkkivälityskeskukseen perustamista varten yhdistyksellä järjestettiin kuntien yhteinen kokous, jossa olivat mukana kuntoutussihteeri Ritva Sandelin, Kuurojen Liiton osastopäällikkö Leena Hassinen sekä Tampereen, Nokian, Lempäälän, Kangasalan ja Ylöjärven kuntien edustajat. Tarkoituksena oli perustaa välityskeskus yhdistyksen huoneistoon vuoden 1989 aikana, mikäli rahoitus järjestyisi. (Tampereen Kuurojen Yhdistys ry toimintakertomus 1988.) Helsingin kuurojen yhdistys oli perus-

tanut alkuun kokeiluna pääkaupunkiseudun tulkkivälityskeskusten toiminnan jo 1.1.1984. Helsingin kaupunki ja Helsingin Kuurojen yhdistys tekivät sopimuksen invalidihuoltolaissa tarkoitettujen vaikeasti vammaisten tulkkipalvelujen välityksestä. (Kuurojen lehti 4/2004, 22). Tampereen kaupunki lisäsi yhdistyksen toiminta-avustusta 100 000 markalla perusteena tulkkivälitystoiminnan aloittaminen. Tampereen Kuurojen Yhdistys aloitti tulkkivälitystoiminnan 1.4.1989 ja välitys toimi yhdistyksen tiloissa osoitteessa Laukontori 10 B1 Tampereen keskustassa. Ensimmäisenä ostopalvelusopimuksen tulkkivälityksen kanssa tekivät Pirkkalan kunta ja Nokian kaupunki. (Tampereen tulkkivälityskeskusten toimintakertomus 1989.) Toiminnan alussa tulkkivälityskeskusten työntekijä ainoastaan välitti tulkkutilauksia ja toiminta oli puolipäiväistä. Heinäkuussa 1989 välittäjäksi palkattiin viittomakielentulkki. Valittu välittäjä jäi äitiyslomalle, joten sijaisina käytettiin alueen freelance- tulkkereita, mikä hieman hankaloitti toiminnan kehittymistä. Freelancereina toimivat tulkit ottivat vastaan toimeksiantoja useilta eri tahoilta, kuten kunnilta, kaupungeilta tai oppilaitoksilta. He eivät olleet vakituksessa työsuhteessa vaan tekivät pätäkätöitä. Tulkkivälityskeskusten toiminta kasvoi tilausmäärien lisääntyessä, joten toimi muuttui kokopäiväiseksi 1.10.1989. Tulkkivälittäjä oli kuukausipalkkainen. Työnkuvaan kuului tulkkien välitystä, tulkkauksia, yhteyden pitoa Tampereen kaupunkiin ja muihin kuntiin. (Tampereen tulkkivälityskeskusten toimintakertomus 1989.)

Tulkkivälittäjä kävi tutustumassa välityksen toimintaan siihen liittyviin käytännön asioihin Helsingin tulkkivälityskeskuksessa, jossa tulkkivälittäjänä toimi Raija Palmu. Sieltä saatiin malli ja neuvoja tulkkikeskustulkin työnkuvaan. (Türkmen 2013.) Tulkkikeskusten työntekijä otti vastaan tilauksia, teki tulkkauksia ja välitti tulkkauksia. Hän hoiti tiedotusta alueen freelance-tulkkereille ja asiakkaille sekä oli yhteydessä kuntiin ostopalvelusopimusasioissa. Tilausmäärät olivat alussa noin 20 tilausta kuukaudessa, mutta toimen muuttuessa kokopäiväiseksi, tilausmäärät nousivat 90 tilaukseen kuukaudessa. Ensimmäisenä vuonna tulkkivälityksen tilausmäärä oli 421. Tarjonta lisäsi kysyntää ja antoi selvän viestin tulkkivälityskeskusten tarpeellisuudesta. (Tampereen tulkkivälityskeskusten toimintakertomus 1989.) Asiakkaille tiedottamisen tärkeys huomattiin jo alkuvaiheessa. Tulkkivälityskeskusten aukioloajoista tiedotettiin mm. Teksti-tv:ssä ja Tampereen kuurojen yhdistyksen kautta. Mitä enemmän asiakkaat saivat tietoa tulkkikeskusten toiminnasta, sitä enemmän tulkkutilausten määrä kasvoi (Nurminen & Türkmen 1998, 12).

Vuonna 1990 Tampereen tulkkivälityskeskuksen nimi muuttui muotoon Tampereen tulkkikeskus. Tulkkauksien määrä kasvoi 929 kappaleeseen. Tampereen kaupungin toiminta-avustus kattoi Tamperelaisten asiakkaiden osuuden tulkkikeskuksen toiminnassa. Muiden kuntien kanssa solmittiin ostopalvelusopimuksia. Tulkkikeskus tuli toisena toimintavuotenaan myös muiden tietoisuuteen. Tulkkauksia alkoivat tilata virastot, laitokset, yhteisöt, firmat ja koulut. Tulkin tilaaminen ei siis jäänyt aina kuoron vastuulle. Olennaisena oli tulkkikeskuksen pyrkimys kehittymiseen, jotta tulkkauksen jokainen osapuoli sai mahdollisimman hyvää ja korkeatasoista palvelua alan ammattilaisilta. (Tampereen tulkkikeskus toimintakertomus 1990.)

Vuosina 1991–1992 tilausmäärät olivat lähes 800 tilausta vuodessa. Toiminta rahoitettiin Tampereen kaupungin avustuksella sekä kuntien ja kaupunkien maksamilla välitysmaksuilla sekä ostopalvelusopimuksilla. Alkuvuonna 1992 tilausmäärät vähenivät tulkkauksien lopettamisen pelossa, mutta tilausmäärät kohosivat taas loppuvuodesta. (Tampereen tulkkikeskus toimintakertomus 1992.)

3.2 Toimintatapa

Tulkkikeskuksen tulkki otti vastaan tulkkitaileuksia, teki tulkkauksia, piti asiakasvastaanottoa ja hoiti puhelintulkkauksia. Asiakkaat tulivat henkilökohtaisesti tulkkikeskukseen sen aukioloaikoina, ottivat yhteyttä tekstipuhelimella, lähettivät faksin, kulleva henkilö soitti heidän puolestaan tulkkikeskukseen ja tilauksia tehtiin myös kirjeitse. Alkuun asiakkaiden mahdollisuus soittaa tulkkikeskukseen tai asioida tulkkikeskuksessa tapahtui samaan kellonaikaan, mutta tilausmäärien kasvaessa oli aikoja muutettava, jolloin asiakasvastaanotto- ja soittoajat olivat eri aikoina. (Nurminen 2013). Tulkkivälittäjän työhön kuului tiedottaminen mm. alueen tulkeille ja asiakkaille. Hän oli yhteydessä kuntiin ostopalvelusopimusasioissa ja muissa tulkkauksiin liittyvissä asioissa. Tulkkikeskus julkaisi alueen freelance- tulkeista tulkkiluetteloa, jota jaettiin asiakkaille, viranomaisille ja muille sitä tarvitseville. Tulkkiluettelossa oli kootuna alueen tulkkien yhteystiedot, jotta heihin sai yhteyden myös tulkkivälityksen ollessa kiinni. Tulkkikeskus oli myös työssäoppimispaikka viittomakielen tulkkiopiskelijoille. Opiskelijat tai heidän opettajansa ottivat yhteyttä tulkkikeskukseen opiskelijoi-

den tulkkikeskusharjoittelupaikkoja hakiessaan. Vuosittain opiskelijoita oli useita eripituisilla tulkkikeskustöiden harjoittelujaksoilla.

Tampereen Kuurojen Yhdistyksen johtokunta valvoi tulkkikeskuksen toimintaa. Työ oli alkuun hyvin itsenäistä ja tulkkivälittäjä teki ehdotuksensa toimintaan liittyen suoraan johtokunnalle. Johtokunnan kokouksiin vietiin kuukauden tapahtumat kuten tulkkitilauksien määrät. Asioiden käsittelyyn johtokunta ei halunnut käyttää paljon aikaa, mikä oli alussa ongelmallista, sillä asiat haluttiin käsitellä lyhyesti ja nopeasti. Taus-tayhteisön kokemattomuus työnantajana aiheutti hankaluuksia. Työnantajalla ei ollut asiantuntijuutta käytännön asioiden toteuttamiseen. Johtokunnan jäsenten vaihtues-sa tilalle tulivat uudet kokemattomat jäsenet. Johtokunnan jäsenille yhdistystyö oli harrastus, luottamustoimi, josta ei maksettu palkkaa. Käytännön asioiden kankeasta hoidosta huolimatta kuuluminen osaksi viittomakielistä yhteisöä koettiin erittäin posi-tiiviseksi, antoisaksi ja työtä rikastuttavaksi. Myös yhteistyö kaupungin vammaispal-velutyöntekijän kanssa oli tiivistä ja hyvää. Lähes missä tahansa asioissa tulkkivälit-täjä saattoi kääntyä hänen puoleensa ja kysyä neuvoja. (Nurminen, Türkmen 2013.)

Maija Saastamoinen Kuurojen Liitosta teki materiaalipaketin tulkin viran ja tulkkikes-kuksen perustamista varten 1990. Sen jälkeen materiaalipakettia käytettiin Tampe-reen tulkkivälittäjän toimenkuvan esimerkkinä. Maija Saastamoisen materiaalipake-tissa mainitaan luvussa keskitetyn välityksen edut:

Tulkkien välitystä hoitava tulkki oppii tuntemaan kuurot asiakkaat ja tulkit. Näin ollen hän voi käyttää arviointikykyään tulkkaustilanteen ja kuuron kommunikointitavan suhteen, jolloin kuurot saavat mahdollisimman hy-vää tulkkipalvelua. (Saastamoinen 1990, 5).

Tämän saman ”punaisen langan” huomaa lukiessaan tulkkikeskuksen toimintakerto-muksia. Tulkkikeskus on aina pyrkinyt kehittymään tiedon ja toiminnan keskuksi kaikissa tulkkaukseen ja tulkkeihin liittyvissä asioissa, jotta jokainen osapuoli saisi mahdollisimman hyvää ja korkeatasoista palvelua alan ammattilaisilta. Tulkkikeskus on olemassa asiakkaita varten. Tulkkikeskuksen perustaminen oli osoitus käytännön työstä epäkohdan poistamiseksi eli asiakkaat halusivat yhden paikan mistä tilata tulkki tai hoitaa puhelintulkkauksina omia asioitaan (Köykkä 2013).

Toimintakertomuksista huomaa yhdistyksen myönteisen asenteen kouluttautumista kohtaan. Panostamalla tulkin osaamiseen, kielitaitoon ja kykyyn toimia erilaisissa asiakastilanteissa, voi tarjota laadukasta ja ammattitaitoista tulkkauspalvelua viittomakielisille. Yhdistys on mahdollistanut tämän mm. taloudellisella tuella. Tulkit ovat voineet osallistua mm. opintopäiville, kursseille ja opintomatkoille. Työntekijöiden mahdollisuus kouluttautumiseen huomattiin myös kaupungin puolella, sillä koulutuksen ja lisätaitojen saaminen näkyi laatuna kentällä (Köykkä 2013).

3.3 Laki kuntien palvelujen erityisestä järjestämisvelvollisuudesta 1994

Vammaispalvelulain ja -asetuksen (380/1987, 759/1987) mukainen laki kuntien erityisestä järjestämisvelvollisuudesta tulkkipalvelujen osalta tuli voimaan 1.1.1994. Suomessa oli lama edellisenä vuonna 1993 syvimmillään ja samaan aikaan valmistauduttiin vuoden 1994 presidentinvaaleihin. Lain voimaantulo uhkasi kaatua, mutta Kuurojen Liitto lähti vahvasti ajamaan asiaa ja sen toimeenpanoa. Kuurojen Liitto Ry:n liittokokous julkaisi 1992 julkilausuman ”Annatko katkaista kielesi?” ja keräsi jäsenyhdistyksiensä kautta vetoomukseen nimiä, jottei lain voimaantulo kaatuisi.

Tulkkipalvelujen lopettamisen pelkoon liittyi ns. Sailaksen listalla vuonna 1992 ollut ehdotus tulkkipalvelujen järjestämisvelvollisuudesta luopumisesta. Silloinen sosiaali- ja terveysministeri Jorma Huuhtanen vastasi kahteen eduskunnalle saapuneeseen kirjalliseen kysymykseen tulkkipalveluiden järjestämisvelvollisuudesta luopumisesta. (KK 499 ja 501/1992). Vastauksessaan ministeri totesi:

... Tulkkipalvelujen järjestämisvelvollisuudesta luopuminen 1.1.1994 alkaen on ollut yhtenä toimenpiteenä valtiovarainministeriön tulo- ja menoarvio-osaston toimenpide- ehdotuksissa, jotka on esitetty budjettipäällikkö Sailaksen antamassa raportissa 13.9.1992. Edellä mainitun raportin perusteella hallitus antoi ylimääräisessä istunnossaan 14.10.1992 periaatepäätöksen toimenpiteistä julkisen taloudentasapainon parantamiseksi. Tämä periaatepäätös ei sisällä mainittuun valtiovarainministeriön muistioon sisältynyttä tulkkipalvelujen järjestämisvelvollisuudesta luopumista 1.1.1994 alkaen toisaalta syntyvien säästöjen vähäisyyden ja toisaalta tulkkipalvelujen suuren merkityksen vuoksi niitä tarvitseville henkilöille.
Helsingissä 2 päivänä marraskuuta 1992 Sosiaali- ja terveysministeri Jorma Huuhtanen (Valtiopäivät 1992.)

3.4 Ostopalvelusopimus Tampereen kaupungin kanssa

Ennen vuotta 1994 Tampereen kaupunki myönsi Tampereen Kuurojen Yhdistykselle toiminta-avustusta ja tulkkikeskuksen kulut huomioitiin avustuksessa. Vuoden 1994 alusta lähtien Tampereen kuurojen yhdistys ja Tampereen kaupunki solmivat ostopalvelusopimuksen, sillä lain myötä tulkkipalvelut tulivat kuntien täyden järjestämisvastuun piiriin. Ostopalvelusopimus antoi paremmat kehittämismahdollisuudet tulkkipalveluille verrattuna toiminta-avustukseen. Ostopalvelusopimuksessa voitiin määrittellä tarkemmin millaista palvelua kaupunki osti. (Köykkä 2013). Kaupunki eriytti yhdistyksen saaman tuen omaksi ostopalvelurahaksi kaupungin budjettiin. Sosiaali- ja terveyslautakunta 29.12.1993 hyväksyi ostopalvelusopimuksen Tampereen kuurojen Yhdistyksen ja Tampereen kaupungin välillä. (Tampereen kaupunki 1993).

Ostopalvelusopimuksessa Tampereen kaupunki edellytti, että yhdistys tuottaa vammaispalvelulain mukaista tulkkitoiminnan välitystä ja tulkkausta. Kaupunki päätti toiminnan piiriin kuuluvista henkilöistä ja annettavan palvelun määrästä. Tämä tarkoitti sitä, että kaupunki teki asiakkaille tulkkipäätökset ja määritteli tulkkautustien määrän. Laki määritteli tulkkipalvelutuntien vähimmäismäärän ja ne olivat lain mukaan kuulonäkövammaisilla henkilöillä vähintään 240 tuntia ja muilla vammaispalvelulain mukaisilla tulkkipalvelun piiriin kuuluvilla henkilöillä vähintään 120 tuntia kalenterivuoden aikana. Yhdistys sitoutui sopimuksessa palkkaamaan kaksi päätoimista viittomakielentulkkiä tulkkivälitys ja tulkkauksen toiminnan toteuttamista varten. Yhdistys myös veloitettiin hankkimaan välitystoimintaan tarvittavat asianmukaiset laitteet ja asianmukaisen toimistotilan. Sopimuksen nojalla järjestettävistä palveluista ei saanut periä asiakkailta maksua. Ostopalvelusopimus Tampereen kaupungin ja Tampereen Kuurojen Yhdistyksen välillä oli voimassa vuoden kerrallaan. Tampereen tulkkikeskuksen ja Tampereen kaupungin vuosittaisissa ostopalvelusopimusneuvotteluissa mietittiin tulkkikeskuksen työsuhteessa olevien tulkkien määrää ja tarvetta. (Köykkä 2013.)

4 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 1994–2005

Tilausten määrä on kasvanut vuosittain Tulkkikeskuksen perustamisesta alkaen. Vuonna 1989 tilauksia tehtiin 421, joista 215 tamperelaisille ja 206 muihin kuntiin. Toiminnan keskivaiheilla vuonna 1994 tilauksia tehtiin 1380, joista tamperelaisille 847 ja muihin kuntiin 533 tilausta. Vuonna 2000 tilausten määrä oli 3707, joista tampere-
laisille 2565 ja muihin kuntiin 1142 tilausta. Vuonna 2002 tilausten määrä oli niinkin suuri kuin 5087 sekä kaikki puhelin tulkkaukset 555 kpl. Vuoden 2002 tilauksista 3692 tehtiin tamperelaisille ja muihin kuntiin 1395. Näistä luvuista puuttuu asiakkaiden suoraan tilaamat tulkit ilman tulkkikeskuksen välitystä. (Köykkä 2003).

Työntekijämäärä kasvoi pikku hiljaa vuosi vuodelta ja vuonna 2002 työntekijöinä oli viisi kuukausipalkkaista viittomakielentulkkia. Uusien viittomakielentulkin toimien perustamista varten yhdistyksen oli aina anottava lisämäärärahaa päärahoittajalta eli Tampereen kaupungilta. Tampereen kaupungin sopimus kattoi 70 % tulkkikeskuksen toiminnasta ja 30 % katettiin muiden kuntien ostopalvelusopimuksilla. Vuonna 1994 Tampereen Kuurojen Yhdistys osti isommat toimitilat Tampereen keskustasta osoitteesta Tuomiokirkonkatu 34 B ja tulkkikeskus siirsi toimintansa näihin yhdistyksen uusiin tiloihin.

Tulkkikeskustulkin työnkuva pysyi samankaltaisena alusta lähtien. Tulkit vuorollaan hoitivat välitystä, tekivät tulkkauksia ja toimistotöitä. Tulkit olivat kuukausipalkkaisia työntekijöitä ja työaika oli arkisin noin 8-16. Poikkeuksena olivat yleensä keskiviikon yhdistysillat, jolloin välittäjä oli paikalla asiakkaita varten. Iltaisin ja viikonloppuisin tulkit saivat tehdä sivutoimisesti tulkkauksia ja laskuttaa tulkkaukset kunnilta. Tämä toimintatapa vakiintui käytännön tarpeesta, sillä tulkkikeskus työntekijän työaika oli ns. virastotyöaika ja ylitöistä ei maksettu rahallista korvausta vaan sen sai vapaana. Tulkkien tarve lisääntyi kuitenkin iltaisin ja viikonloppuisin tilausmäärien kasvaessa ja asiakkaiden tilatessa tulkkeja yhä enemmän myös harrastuksiinsa.

4.1 Päivystyskokeilu

Tulkkipalvelujen käyttäjien huolena oli, miten saada tulkki esimerkiksi äkillisessä sairastapauksessa myöhään iltaisin. Tampereen kaupunki kuunteli tulkkipalvelunkäyttäjien toiveita ja päätti rahoittaa tulkkipäivystyskokeilua. Tampereen kaupunki ei voinut suoraan maksaa freelance- tulkeille vain päivystyksestä, joten kaupunki ehdotti, että Tampereen Kuurojen Yhdistys ottaisi tehtävän hoidettavakseen, ja kaupunki ostaisi palvelun yhdistykseltä. Tulkkikeskus järjesti kokeilutoimintana 1.9–31.12.1996 viittomakielentulkkien tulkkipäivystystä. Päivystystä jatkettiin vuoden 1997 huhtikuun loppuun asti. Sopimus tehtiin Tampereen kaupungin kanssa ja ostopalvelusopimukseen tehtiin lisäys kyseisestä palvelusta. (Tampereen kaupunki 1996). Tällöin yhdistys sitoutui järjestämään päivystyskokeilun siten, että päivystys oli järjestetty viideksi tunniksi vuorokausittain. Kaupunki maksoi yhdistykselle toiminnan aiheuttamat todelliset kustannukset, kuitenkin enintään yhdistyksen tarjouksessa olleen markkamäärän. Tampereen Kuurojen Yhdistys teki päivystykseen osallistuvien freelance tulkkien kanssa toimeksiantosopimuksen. Sopimuksessa tulkki sitoutui päivystämään erikseen sovittuna ajankohtana ja olemaan tavoitettavissa sekä suorittamaan päivystysaikana tulleen tulkkauksen. Yhdistys taas sitoutui maksamaan sovitun päivystyskorvauksen ja tulkkaustilanteista aiheutuneet matkakustannukset. Tulkkaus korvattiin normaalin taksan mukaisesti. Päivystyskokeilu oli tarkoitettu hätätilanteisiin ja tulkkiin sai yhteyden päivystysnumerosta kello 19 -24 välisenä aikana. Päivystävällä tulkilla oli käytössään matkapuhelin ja kannettava tekstipuhelin. Muina aikoina asiakkaiden oli yritettävä tavoittaa tulkkeja suoraan. Kokeilua ei jatkettu vakituisena toimintana. Syynä lopettamiseen oli päivystyksen järjestämisen kalleus suhteutettuna tulkkipalvelun käyttöön.

4.2 Etätulkkaus

Tampereen tulkkikeskus on ollut aktiivisesti mukana kehittämässä erilaisia vaihtoehtoja tulkkauksen toteuttamiseen. Tavoitteena oli saada asiakkaalle hänen tarvitsemansa tulkki, mutta jos tulkin oli vaikea ehtiä fyysisesti paikalle niin, etätulkausta kokeiltiin vaihtoehtoisena ratkaisuna tulkin saantiin. Tampereen tulkkikeskus oli mukana kuntaliiton hallinnoimassa kuvapuhelin projektissa 1999–2000. Mukana projek-

tissa olivat mm. Tampereen sosiaali- ja terveystoimi ja Suomen Kuurosokeat ry. Kuvapuhelintulkkauksia toteutettiin vuodesta 2000. Asiakkaat saattoivat erikseen tilata kuvapuhelintulkkauksen haluamalleen ajalle tai välittäjä vastasi kuvapuhelimeen, jollei hän ollut varattuna esimerkiksi toisessa puhelimessa. Alkuvaiheessa ongelmana oli yhteyden huono laatu, kuva pysähteli tai kuvaa ei saatu näkyviin ollenkaan. Seuraava projekti oli Oy Media Tampereen hallinnoima Kupu–Hervanta-projekti. Lyhenne kupu tulee sanasta kuvapuhelin ja Hervanta on Tampereen kaupunginosa. Projektissa olivat mukana Tampereen sosiaali- ja terveystoimi ja käytännön toteuttajana Suomen Kuurosokeat ry. Kupu–Hervanta-projekti toteutti koulutusta esimerkiksi Hervannan terveysaseman henkilökunnalle ja kuurosokeille asiakkaille. Projektissa etsittiin teknisten ratkaisujen lisäksi käytännön tulkkauksilanteisiin liittyviä ratkaisuja, kuten valaistukseen, viittomisen taustaväriin ja viittomiseen kuvapuhelintulkkauksilanteissa. Etätulkkauksia toteutettiin Tampereen tulkkipkeskuksen ja Hervannan terveysaseman ja Kuurosokeiden toimintakeskuksen välillä. Terveysaseman henkilökunnalle annettiin laitteen käyttökoulutusta ja tietoa etätulkin käytöstä keväällä 2003. Oy Media Tampereen hallinnoima Ehyt- projekti toteutettiin 2004–2005 ja tarkoituksena oli hyödyntää kuvapuhelinta päiväkotien ja tulkkipkeskusten välisessä viestinnässä. Mukana olivat myös tulkkipkeskus ja Suomen kuurosokeat ry. (Köykkä 2003 ; Syrjänen & Köykkä 2010).

Vuonna 2004 Suomessa oli vain neljä toimijaa, jotka tuottivat etätulkkauksia. Nämä olivat Honkalampisäätiön tulkkipkeskus Joensuussa, Hämeenlinnan tulkkipkeskus, Kuurojen Liitto ry:n Etu-projekti ja Tampereen tulkkipkeskus. (Kovanen 2004; Marjanen & Tainio 2004 15, 33). Etätulkkauksiasiakkaiden määrä kasvoi hitaasti ja etätulkkauksen käyttöönottoa rajoitti mm. tulkkaukseen soveltuvien laitteistojen puute ja korkea hinta sekä hitaat yhteydet. Etätulkkauksessa viittomakielellä oli tärkeää nopea yhteys molempiin suuntiin ja hyvä kuvanlaatu. Kuulonäkövammaisilla etätulkkauksessa oli tärkeä merkitys akustiikalla, valaistuksella ja kontrasteilla. (Kovanen 2004.) Kuvapuhelintulkkauksiin sovittiin erikseen oma aikansa, jolloin tehtiin vain niitä eikä muita tulkkauksia. Ajat olivat kaksi kertaa viikossa tunnin kerrallaan. Ohjelmat vaihtuivat teknikan kehittyessä ja yhteyksien laatu parani. Etätulkkaukspäivystys lopetettiin vuoden 2007 maaliskuussa, tätä ennen oli Kuurojen Liitto lopettanut etätulkkaukspäivystyksen (Tampereen tulkkipkeskuksen tiimipalaveri 13.3.2007).

4.3 Pirkanmaan Veturi-hanke

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) toteutti sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta valtakunnallisen VETURI- eli verkostoituvat tulkkipalvelut – kehittämishankkeen vuosina 2001–2004. Hankkeen tarkoituksena oli alueellisten tulkkipalvelutoimijoiden verkostoitumisen ja yhteistyön kautta löytää ratkaisuja tulkkipalveluiden tulevaisuuden haasteisiin. (Rautavaara & Kokko 2006, 15.)

Pirkanmaalla Veturi-hanke toteutettiin sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakesin alueellisena kehittämishankkeena 2001–2003. Hankkeen aikana kerättiin tietoa Vammaispalvelulain mukaisten tulkkipalveluiden järjestämisestä ja toteuttamisesta kunnan, asiakkaan ja tulkkaukspalveluntuottajan näkökulmista. Raportti nosti esiin tulkkipalveluiden saatavuuteen, ostamiseen ja tuottamiseen liittyviä epäkohtia, joihin haluttiin muutosta. Tulkkikeskus oli toiminnallaan osoittanut, että tulkkien määrällinen lisääminen myös lisäsi tulkkipalvelujen kysyntää ja välitysten määrä oli noussut vuosittain. Raportissa todettiin, että tulkkipalveluiden käyttäjien palvelun saannin turvaa riittävä määrä palveluntuottajia ja tulkkivälitys, jossa on kaikkien palveluntuottajien tiedot ja palveluntarjonta välityksen käytössä. (Köykkä 2003.)

5 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 2005–2010

Tampereen tulkkikeskuksen alkuvuosina vuoteen 1994 asti oli Tampereen kaupunki rahoittanut tulkkikeskuksen toimintaa toiminta-avustuksen kautta. Muiden kuntien ja kaupunkien kanssa oli tehty osto-palvelusopimuksia tai palvelu maksettiin laskutuksen mukaan. Kun laki kuntien erityisestä järjestämisvelvollisuudesta tulkkipalvelujen osalta tuli voimaan 1994 niin myös Tampereen kaupunki teki Kuurojen Yhdistyksen tulkkikeskuksen kanssa ostopalvelusopimuksen ja kaupunki varasi budjettiinsa määrärahan toimintaa varten. Ennen tulkkaukspalvelujen kilpailutusta ei toiminnassa tarvinnut korostaa tuottavuutta vaan kaikki välitys ja tulkkaukset toteutettiin käytettävissä olevien resurssien rajoissa. Tulkkaukspalvelujen kilpailutukset muuttivat toimintakultuuria taloudellisen tuottavuuden suuntaan. Kaikista tehdyistä tulkkauksista laskutettiin tuotteittain ja toimeksiannot määräytyivät kilpailutuksessa toteutuneen järjestyk-

sen mukaisesti. Rahan merkitys saaduista tulkkauksista korostui merkittävästi verrattuna aiempaan.

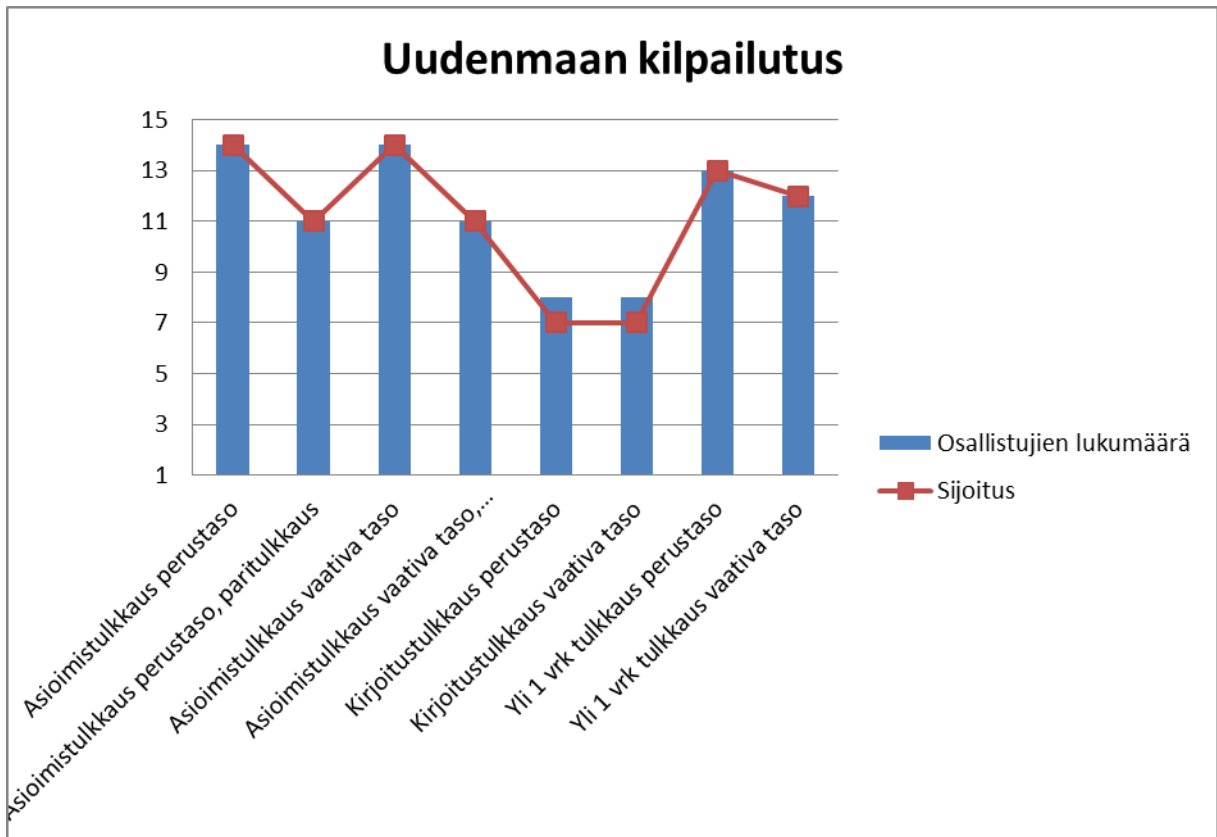
5.1 Uudenmaan kilpailutus

Uudenmaan erityispalvelut –kuntayhtymä (UEP) kilpailutti alueellaan ensimmäisenä Suomessa tulkkauspalvelut ja niiden välityksen vuonna 2005. Tulkkauspalvelujen hankinnan sopimuskausi oli 15.9.2006–31.8.2008. Ensimmäiset neljä kuukautta olivat pilottivaihetta, jolloin tilaajat arvioivat oliko palvelu täyttänyt sille asetetut laatu- ja toimitusvaatimukset. Sopijaosapuolilla oli oikeus jatkaa sopimusta sopimuskauden päätyttyä kahdella vuodella ajalle 1.9.2008–31.8.2010. (Tulkkipalvelujen uudenmaan hankintapiiritoimikunta tarjouspyyntö vammaispalvelulain mukaisen tulkkipalvelun tuottamista koskevien puitesopimusten tekemiseksi 2005.)

Tampereen Kuurojen Yhdistys ry osallistui kilpailutukseen vuonna 2005, mutta hakemus hylättiin, koska se ei ollut tarjouspyynnön mukainen. Sopimus saatiin kuitenkin aikaan hankintapiirin ja myöhemmin perustetun Tam-Signservice Oy:n kanssa. Tarjousasiakirjat lähetettiin 4.9.2006 ja sopimus allekirjoitettiin helmikuussa 2007 ja se oli voimassa 12.9.2006–31.8.2008. Pirkanmaalla oli asiakkaita, joiden kotikunta kuului Uudenmaan piiriin, mutta he käyttivät Pirkanmaan alueen tulkkipalveluita. Tästä syystä Tampereen Kuurojen yhdistys ry ja myöhemmin Tam-Signservice Oy osallistui kilpailutukseen.

Uudenmaan erityispalveluiden kuntayhtymä järjesti tulkkauspalveluiden kilpailutuksen uudelleen vuonna 2008. Sopimuskausi oli ajalle 1.9.2008–31.12.2009 ja optiona oli vuosi 2010. Hankintailmoitus toimitettiin HILMA- sivustolle sekä tilaajan tiedossa olleille tulkki- ja kommunikaatio-opetuspalvelujen tuottajille 14.3.2008. Hakemusten toimittamisaika päättyi 2.4.2008. Määräaikaan mennessä saapui 27 hakemusta, joista 25 täytti asetetut vaatimukset. Kaikki 25 palvelutuottajaa kutsuttiin hankintaneuvotteluun. Neuvottelukierroksen jälkeen tuottajille toimitettiin tarjouslomake, jonka palautusaika oli 12.5.2008. Tam-Signservice Oy osallistui tähän kilpailutukseen tulkkipalveluiden osalta.

Tarjousten vertailussa kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerit olivat palvelun hin- ta tärkeimpänä ja sen jälkeen muut kriteerit. Muut kriteerit olivat: tulkki- ja opetuspal- velun laatu, palvelun ajallinen saatavuus, palvelun määrällinen saatavuus, palvelun toimitusvarmuus, laatustandardi kuten kirjallinen laatukäsikirja tai vastaava doku- mentti. Tam-Signservice Oy sijoittui tuotekohtaisesti kilpailutuksessa kuviossa 1 ku- vaillulla tavalla.



KUVIO 1. Tam-Signservice Oy:n sijoitus tuotekohtaisesti Uudenmaan kilpailutukses- sa

Tam-Signservice Oy ei osallistunut tuotteilla etä-, puhelin-, opiskelutulkkaus ja opetus mukaan kilpailutukseen. Kilpailutuksessa hinnan painoarvo oli 60 % ja muiden kritee- rien 40 %. Tam-Signservice Oy hinnoitteli tuotteensa aika korkealle. Kilpailutusjärjes- tyksen määräsi siis pitkälti tulkkauksesta tarjottu hinta. (UEP hankintapäätös 2008; puitesopimus 2008.)

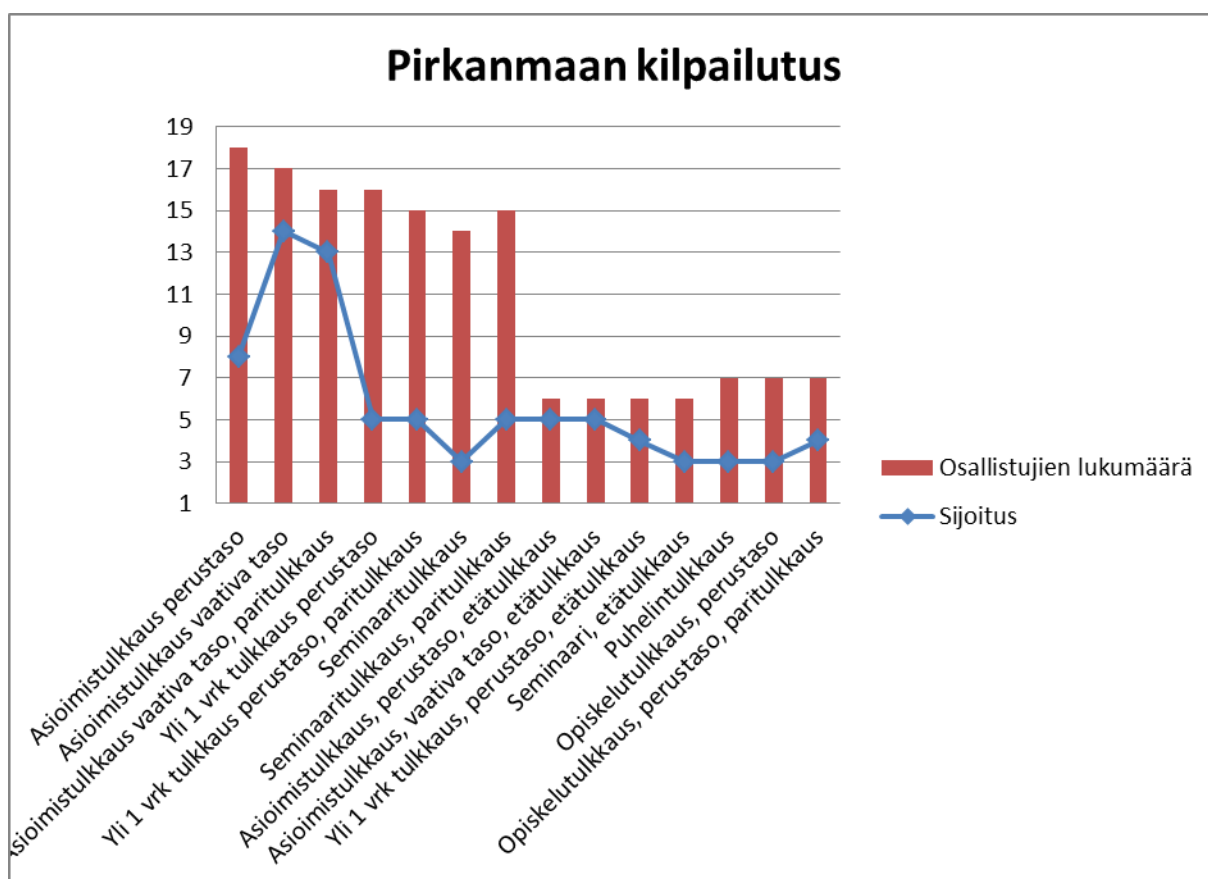
5.2 Pirkanmaan kilpailutus

Pirkanmaan tulkkipalveluiden kilpailutusta edelsi selvitystyö Pirkanmaan tulkkipalveluista ja selvitystyön pohjalta ilmestyneen raportin pohjalta Pirkanmaalla toteutettiin tulkkipalvelun, opetuksen ja välityksen tarjouskilpailu 2005. (Köykkä 2003.) Sopimuksen taustana oli Tampereen ja 13 muun pirkanmaalaisen kunnan sitoutuminen vammaispalvelulain mukaisen palvelujen järjestämiseen kuntien seutukunnallisena yhteistoimintana. Yhteistoiminnassa Tampereen lisäksi olivat Hämeenkyrön kunta, Juupajoen kunta, Kangasalan kunta, Lempäälän kunta, Nokian kaupunki, Vesilahden kunta sekä Ylöjärven kaupunki (Tilajaajat). Tampereen kaupunki toimi tilaajien edustajana. Tarjouspyynnöt julkistettiin 13.10.2005 ja hankintapäätös tehtiin 13.12.2005 Tampereen sosiaalilautakunnan kokouksessa. Sopimusten mukainen toiminta alkoi 1.3.2006. (Tampereen Kaupunki 2004.) Sopimus oli määräaikainen 1.3.2006–28.2.2008. Sopimusta jatkettiin ilman tarjouskierrosta sopijaosapuolien välisellä jatkosopimuksella ajalle 1.3.2008–28.2.2010. Sopimusta jatkettiin vielä samoilla ehdoilla ajalla 1.3.–31.8.2010 eli siihen asti kun tulkkipalvelujen järjestäminen siirtyi Kelan vastuulle. (Tampereen kaupunki. Sopimus palvelujen ostamisesta 2004.)

Sopimuksessa sovittiin, että palvelut hankittiin tuottajilta kilpailutuksen tuloksen mukaisesti. Tilajaajat hankkivat sopimuksen mukaisia palveluja välityspalvelun kautta. Tuottaja sitoutui tuottamaan sopimuksen mukaisia palveluja tilaajille. Sopimuksen mukaiset palvelut, joita palveluntuottajan oli tuotettava tilaajille sopimuksen mukaan, olivat vammaispalvelulain mukaista vaikeasti kuulovammaisten, kuulo- ja näkövammaisten henkilöiden asioimis- ja opiskelutulkausta. Tuottaja oli vastuussa siitä, että asiakkaille tarjottavat palvelut olivat laadullisesti tarjouspyynnössä vaaditun sekä tuottajan tarjouksessaan esittämän tason mukaisia. Tuottaja vastasi myös siitä, että sillä on asianmukaiset toimitilat sekä riittävä ja pätevä henkilöstö. Kaupungilla oli oikeus toteuttaa laadunvalvontaan liittyviä tarkastuksia ja tehdä asiakkaille ja heidän omaisilleen kyselyitä palvelun toteutumisesta. Palveluntuottaja sitoutui myös ottamaan tilaukset vastaan välityspalvelun kautta. (Tampereen kaupunki. Sopimus palvelujen ostamisesta 2004.)

Tampereen Kuurojen Yhdistys Ry osallistui Pirkanmaan kilpailutukseen tulkkipalvelujen järjestämisestä. Tampereen Kuurojen Yhdistys Ry sitoutui perustamaan osakeyhtiön ja ennen sen perustamista sopimuksen mukaisesta palvelutuotannosta vastasi yhdistys. Tampereen kaupunki varasi oikeuden luopua sopimuksesta mikäli yhtiötä ei perusteta tai rekisteröidä.

Kuvio 2 kuvaa Tampereen Kuurojen Yhdistyksen sijoitusta Pirkanmaan kilpailutuksessa tulkkauspalvelutuotteittain.



KUVIO 2. Tampereen Kuurojen Yhdistys ry:n sijoitus tulkkauspalvelutuotteittain Pirkanmaan kilpailutuksessa

Pirkanmaan kilpailutuksessa tarjotun tulkkauksen hinta oli ratkaisevin asia ja sen jälkeen laadusta saadut pisteet. Laaupisteitä sai mm. henkilöstön koulutuksesta ja miten laajalle alueelle tulkkausta tarjosi tarjouspyynnön mukaisesti. (Tampereen kaupunki. Sopimus palvelujen ostamisesta 2004.)

Pirkanmaan kilpailutuksen seurauksena tilaajat eivät enää maksaneet freelancer tulkeille vaan tulkin oli oltava työntekijänä tai omistajana tulkkauspalveluyrityksessä tai hänellä oli oltava toiminimi. Tampereen tulkkikeskuksen työntekijöillä oli ollut sivutoimilupa tehdä tulkkauksia iltaisin ja viikonloppuisin. Tulkkikeskuksen tulkit osallistuivat omilla toiminimillään Pirkanmaan kilpailutukseen ja tekivät edelleen ns. freelancer tulkkauksia iltaisin ja viikonloppuisin, nyt vain toiminimiensä kautta.

5.3 Tulkkikeskustyön muutos

Tampereen tulkkikeskus oli perustamisestaan lähtien hoitanut tulkkivälityksen tehtäviä. Tulkkikeskuksessa välitys oli hoidettu lähes kaikilta osin käsin kirjaamalla tilaukset ylös. Osa alueen tulkeista toimitti välitykseen työaikalistan, jolloin he olivat käytettävissä. Tosin he eivät kuitenkaan sitoutuneet ottamaan tilauksia vastaan kysymättä ja saattoivat kieltäytyä halutessaan. Tämä tapa vaati myös paljon puheluita ja tekstiviestejä välitykseltä tulkeille. Tulkkikeskuksen jokainen tulkki hoiti vuorollaan välitystä, toimistotöitä, puhelintulkkauksia ja asiakasvastaanottoa. Tulkkikeskuksessa työskentelevänä sai kokonaiskuvan siitä, mitä tapahtuu tilauksen vastaanottamisesta, tulkin löytymisestä tulkkauksen toteutukseen ja kenties tulkkauksesta tulleeeseen palautteeseen asti. (Nurminen & Türkmen 2013.)

Tulkkikeskus oli jo ennen kilpailutuksen voimaantuloa huolissaan asiakkaiden tulkin saannista varsinkin iltaisin. Tästä syystä vuoden 2005 lopulla päätettiin työvuoroihin lisätä kokeeksi iltavuoro. Jokainen tulkki oli vuorollaan viikon kerrallaan iltavuorossa klo 14-21. Iltavuoron aikoja vaihdeltiin hieman työntekijöiden kulkuyhteyksien ja kysynnän mukaan. Iltavuroista luovuttiin vuonna 2011. Toiminimet pystyivät tarjoamaan palvelua iltaisin ja viikonloppuisin, joten tulkkikeskustyöntekijöiden iltavuroille ei enää nähty tarvetta. (Tampereen tulkkikeskus tiimipalaverit 2005.)

Pirkanmaan kilpailutuksen jälkeen välityksen sai toteutettavakseen kilpailutuksen perusteella Viittomakielialan osuuskunta Via. Tämä muutti Tampereen tulkkikeskuksen työntekijöiden työnkuvaa. Aiemmin tulkit olivat vuorollaan hoitaneet välitystä, laskutusta ja puhelintulkkauksia asiakasvastaanottoaikoina. Työnkuva muuttui ja tulkit te-

kivät pääsääntöisesti tulkkauksia. Puhelintulkkauksia tehtiin vielä kerran viikossa ja ne laskutettiin tilaajalta. (Tampereen kaupunki. Sopimus palvelujen ostamisesta 2004.) Samoin kuvapuhelintulkkauksia tehtiin viikoittain, mutta ongelmana oli laitteiden epävakaata toimintaa ja yhteyden heikko laatu. Lopulta viikoittainen kuvapuhelintulkkauspäivystys lopetettiin maaliskuussa 2007. (Tampereen tulkkeskus tiimipalaverimuistiot 2007.)

Myös uudessa välityksessä tapahtui muutoksia verrattuna vanhaan käytäntöön. Tulkkipalvelujen välitystä helpotettiin sähköisellä tilausjärjestelmällä nimeltään Timmitietojärjestelmä. Tietojärjestelmän omistajana oli Tampereen kaupunki. Välitysjärjestelmään kirjattiin tulkkien profiilit ja avoimet työajat, jolloin he olivat velvoitettuja ottamaan vastaan toimeksiantoja. Tulkit näkivät kalenterissaan olevat tulkkaustilaukset ja tilaukseen liittyvät tarkemmat tiedot internetin kautta timmi-ohjelmasta. Tulkkien profiilit sisälsivät tiedot heidän koulutuksestaan, tulkkaustavoista, erityisosaamisesta ja toiminta-alueesta, jolla he tekivät tulkkauksia. Asiakkaiden profiili sisälsi tiedot siitä millaista tulkkausta asiakas tarvitsee. Näiden tietojen perusteella pyrittiin kilpailutusjärjestyksen mukaan saamaan sopiva tulkit tilaukseen. Aiemmin Tampereen tulkkeskuksen hoitaessa välitystä tulkkiä lähittäjä tietoihinsa ja kokemukseensa perustuen etsi asiakkaalle ja tilanteeseen sopivan tulkin.

5.4 Tam-Signservice Oy

Pirkanmaan tarjouskilpailuiden seurauksena Tampereen Kuurojen Yhdistys ry perusti Tam-Signservice Oy nimisen osakeyhtiön. Tarjouksessaan tulkkauspalveluista Tampereen kuurojen yhdistys Ry ilmoitti yhtiön perustettavaksi vasta tarjouskilpailun ratkettua. 28.2.2006 allekirjoitetussa sopimuksessa toisessa pykälässä Tampereen kaupunki varasi oikeuden luopua sopimuksesta, mikäli yhtiötä ei perusteta tai rekisteröidä. (Tampereen kaupunki. Sopimus palvelujen ostamisesta 2004.) Tam-Signservice Oy rekisteröitiin kaupparekisteriin 19.6.2006. Toiminta tarjouskilpailun mukaisesti alkoi jo 1.3.2006. Yhtiön toimialoina kaupparekisterissä oli sosiaali- ja terveysalan palvelut, kahvila ja merkkipäivätoiminta, remontti- ja kotiapupalvelutoiminta, it -palvelu- ja koulutustoiminta. Tulkkeskus säilyi aputoiminimenä ja toiminta jatkui tulkkeskuksen osalta tulkkauspalvelujen tarjoajana. Tam-Signservice Oy:lle valittiin

toimitusjohtaja 1.3.2006. Hän toimi esimiehenä Tampereen tulkkikeskuksessa. Tulkkikeskuksessa oli työntekijöinä vuonna 2006 kahdeksan tulkkia, joista yksi oli osittaisella opintovapaalla ja yksi toimivapaalla. Toimintakertomuksessa vuodelta 2006 tulkkikeskus mainitsee tarjonneensa etätulkkausta 1.10.2006 alkaen kaksi kertaa viikossa tunnin jaksoissa. Asiakasvastaanotto oli avoinna kerran viikossa muutaman tunnin. Päätoimena oli tulkkaukspalveluiden tarjoaminen. (Tampereen tulkkikeskus toimintakertomus 2006.)

Perustetun yhtiön englanninkielinen nimi aiheutti ihmetystä, sillä englanninkieliset nimet eivät olleet tavanomaisia yhdistyksen toiminnassa. Asiaan oletettavasti vaikutti, että Helsingin kuurojen yhdistyksen pääkaupunkiseudun tulkkikeskus muuttui osakeyhtiöksi ja nimi muuttui 21.9.2005 Sign Line Oy:ksi. (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä). Tampereella seurattiin yleisesti mitä pääkaupunkiseudulla tapahtui ja mitä ilmeisimmin Helsingin mallin mukaisesti haluttiin myös Tampereelle perustettavalle osakeyhtiölle englanninkielinen nimi. Johtokunta päätti asiasta ja työntekijöiden palaverissa 8.5.06 toimitusjohtaja ilmoitti perustettavan osakeyhtiön uuden nimen. (Tampereen tulkkikeskus tiimipalaverimuistio 2006.)

Vuoden 2007 keväällä yhtiön hallitus sai kirjanpito toimiston kautta tietoonsa epäselvyyksistä tulkkikeskuksen taloudenhoidossa. Yhtiön toimitusjohtaja oli jättänyt maksamatta laskuja, veroja, nostanut rahaa omaan käyttöönsä ja maksanut tulkkikeskuksen tileiltä omia menojaan. Toimitusjohtaja irtisanottiin 31.5.2007 ja asiasta tehtiin rikosilmoitus. Hänet tuomittiin törkeästä petoksesta kymmenen kuukauden vankeuteen ja maksamaan kavaltamansa rahat yhdistykselle ja tulkkikeskukselle. (Turun hovioikeus). Maksamattomien verojen ja työnantajamaksujen takia yhtiö irtisanottiin ennakkoperintärekisteristä ja kaupparekisteristä. Tällöin vaarana oli, ettei tulkkikeskus voisi jatkaa toimintaa, sillä tilaajalla oli oikeus irtisanoa sopimus tulkkipalveluiden hankinnasta. Tämä kriisi aiheutti ylimääräistä työtä ja stressiä kaikille hallituksen jäsenille ja vaikutti myös tulkkikeskuksen työntekijöihin. Työntekijöillä oli huoli työpaikkojen säilymisestä ja tulevaisuudesta. Tampereen Kuurojen Yhdistys päätti kuitenkin saada toiminnan jatkumaan ja myi omistamansa kesäpaikka Sorvan erilaisten lainojen kattamiseksi. Velkojien ja tilaajan kanssa saatiin sovittua maksuaikatauluista ja toiminta sai jatkua ja yhtiölle palkattiin uusi toimitusjohtaja 3.9.2007. Yhdistyksen järjestämä rahoitus sai toiminnan jatkumaan, mutta seuraavat vuodet olivat taloudelli-

sesti tiukkoja. Yhtiökokous 2009 päätti luopua nimestä Tam-Signservice Oy ja toimintaa jatkettiin 12.7.2009 alkaen nimellä Tampereen Tulkkikeskus Oy. (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä 2013.)

6 TAMPEREEN TULKKIKESKUS 2010–2013

Tampereen tulkkikeskuksen toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja asiantuntevaa tulkkaukspalvelua viittomakielisille, huonokuuloisille ja kuurosokeille tuottaen samalla taloudellista hyötyä omistajalle Tampereen Viittomakieliset ry:lle. Verrattuna tulkkikeskuksen alkuvuosien toimintakertomuksiin, joissa ei mainita taloudellista hyötyä omistajalle vaan painotettiin asiakkaiden oikeutta saada laadukasta tulkkipalvelua, Tampereen Tulkkikeskus Oy:n liiketoimintasuunnitelmassa tulee esille myös omistajan saama taloudellinen hyöty tulkkikeskuksesta. Tarjottavat tuotteet ja palvelut ovat viittomakielen tulkkaukset, viitotun puheen tulkkaukset, taktiilitulkkaukset kuurosokeille, kirjoitustulkkaukset, opiskelutulkkaukset, viittomakielen ja viitotun puheen opetus. Tulkkikeskus panostaa korkeaan laatuun, joten henkilöstön osaamisen kehittäminen on ensisijaisen tärkeää toiminnan jatkuvuuden kannalta. Henkilöstölle etsitään ja järjestetään erilaisia koulutustilaisuuksia jatkuvasti. (Päiväniemi 2010.)

Toimintaa säätelee laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluista, Kelan ja Tampereen Tulkkikeskus Oy:n välillä solmittu palveluntuotantosopimus ja viittomakielen tulkkien ammattieettinen säännöstö. Palvelujen tilaajana on pääsääntöisesti Kela ja tilaukset vastaanotetaan välityskeskusten kautta. Poikkeuksena tästä voivat olla erilaiset terveydenhuoltoalan toimipisteet, poliisi, oikeuslaitos tai jokin muu yksityisen sektorin tilaaja, joilla on oikeus tilata maksamaansa palvelua suoraan tulkkikeskuksesta ilman välityskeskusta. (Päiväniemi 2010.)

Henkilöstömäärä on rajallinen ja sitä sitoo Kelan sopimuskausi. Pitkäaikaiset poissaolot, kuten sairastumiset, aiheuttavat riskin toiminnan tuottavuudelle pienen henkilöstömäärän vuoksi. Tästä syystä henkilöstön hyvinvointia pyritään parantamaan tehokkaalla työterveyshuollolla ja kannustetaan oman kunnan ylläpitoon esimerkiksi työntekijöille jaettavilla liikunta- ja kulttuuriseteleillä. (Päiväniemi 2010.)

6.1 Kelan kilpailutus

"Puhe- ja kuulovammaisten tulkkipalvelujen käyttäjiä ei ole paljon, mutta palvelun merkitys on sen käyttäjille elintärkeää. Kunnilla on ollut vaikeuksia järjestää tulkkipalvelua ja palvelun saamisen edellytykset vaihtelevat tuntuvasti maan eri osissa. Siksi PARAS-uudistuksen toimeenpanosta huolehtinut rakenneryhmä päätti, että vammaispalvelulain mukaiset tulkkipalvelut siirretään valtion vastuulle", sanoi peruspalveluministeri **Paula Risikko** Puhevammaisten tulkkipalvelu tänään ja tulevaisuudessa -seminaarissa tiistaina 13.11.2007 Helsingissä. "(STM/tiedotteet 2007).

Peruspalveluministeri Paula Risikko toteaa vuoden 2007 puheessaan samansisältöisin sanoin kuin aikoinaan viisitoista vuotta aiemmin sosiaali- ja terveysministeri Jorma Huuhtanen kun hän poisti Sailaksen listalla olleen kuntien tulkkipalvelujen järjestämisvelvollisuuden poiston. Molemmat korostivat tulkkipalveluiden suurta merkitystä niiden käyttäjille. Tulkkipalvelut mahdollistavat viittomakielisen henkilön toimimisen yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Vammaispalvelulain mukaisten tulkkipalvelujen siirtoa valtion hoidettavaksi oli suunniteltu pitkään erilaisten hankkeiden puitteissa. Tämän seurauksena oli myös lakiin tehtävä muutoksia. Lokakuussa 2009 Suomen hallitus esitti eduskunnalle, että lakia vammaisten henkilöiden tulkkipalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista on muutettava. Hallituksen esitys 220/2009 sisälsi pääosin jo olemassa olevat lainkohdat, maksuvelvollisuus vain siirtyisi kunnilta valtiolle. Palvelunsaajien kohderyhmä olisi sama kuin aikaisemminkin (kuulo-, kuulonäkö- sekä puhevammaiset tulkkikäyttäjät) eikä palvelunsaannin edellytyksiä muutettaisi. Maailman ensimmäinen vammaisten henkilöiden tulkkipalvelulaki tuli voimaan 1.9.2010. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkipalvelusta 2010.)

Kela järjesti tarjouskilpailutuksen vammaisten henkilöiden tulkkipalvelusta annetun lain mukaisten kuulovammaisten ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkipalvelun tuottamista koskevien puitesopimusten tekemiseksi. Sopimusaika oli 1.9.2010–31.12.2012 ja Kela varasi option sopimusten jatkolle ajalle 1.1–31.12.2013. Tarjousten tuli olla perillä 1.3.2010 mennessä ja myöhästyneitä tarjouksia ei hyväksytä. Kilpailutusalueet vastasivat Kelan viittä vakuutusaluetta, jotka ovat Etelä-, Lou-

nais-, Länsi-, Itä- ja Pohjois-Suomi. Mikäli palveluntuottaja halusi osallistua kilpailutukseen useammalla välitysalueella, piti jokaisesta alueesta toimittaa omat kappaleet tarjousasiakirjoista. (Kela tarjouspyyntö 3/331/2010.)

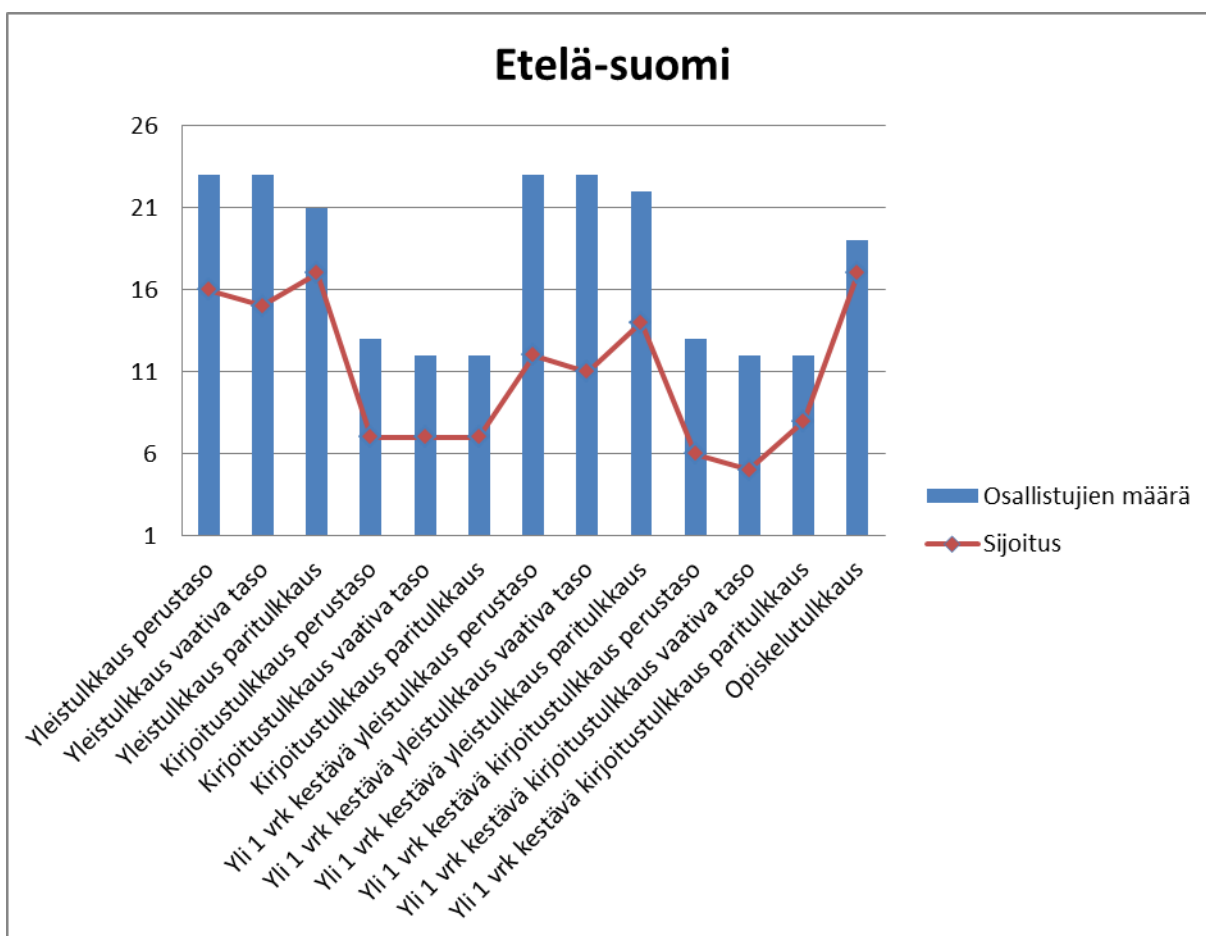
Tarjouskilpailussa Kela pyysi tarjousta tulkkauspalveluista, jotka olivat:

- yleistulkkaus (perustaso, vaativa taso ja paritulkkaus)
- kirjoitustulkkaus (perustaso, vaativa taso ja paritulkkaus)
- yleistulkkaus, yli päivän tulkkaukset (perustaso, vaativa taso ja paritulkkaus)
- kirjoitustulkkaus, yli päivän tulkkaukset (perustaso, vaativa taso ja paritulkkaus)
- opiskelutulkkaus

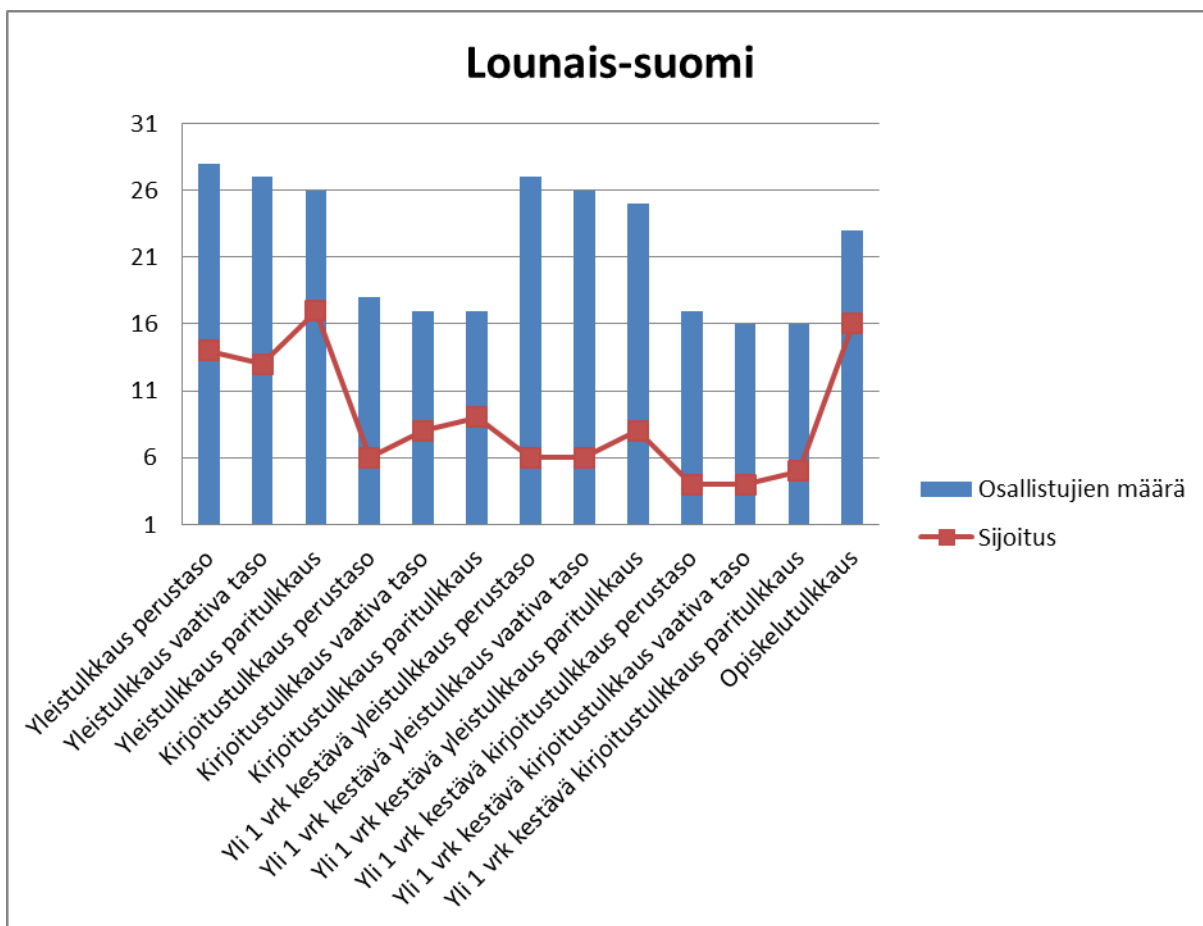
Tarjousten vertailuperusteena käytettiin kokonaistaloudellista edullisuutta. Palveluntuottajat kilpailutettiin edellä mainittujen tulkkauspalvelutuotteiden hinnoittelun perusteella. Jokainen tulkkauspalvelutuote hinnoiteltiin siis erikseen. Vertailussa hinnan painoarvo oli 60 % ja laadun 40 %. Halvin tarjous sai täydet vertailupisteet ja muut tarjoukset suhteutetut vertailupisteet. Laatuun vaikuttavina tekijöinä otettiin huomioon henkilöstön koulutus ja kokemus sekä palvelun ajallinen saatavuus. (Kela tarjouspyyntö 3/331/2010.)

Tarjouskilpailuun osallistui ryhmittymä Tampereen Tulkkikeskus & co. Tämä tarkoitti sitä, että Tampereen Tulkkikeskus Oy ja työntekijöiden toiminimet osallistuivat yhdessä ryhmittymänä kilpailutukseen Itä-Suomea lukuun ottamatta, jonka osalta Tampereen Tulkkikeskus Oy jätti tarjouksen itsenäisenä yrityksenä. Tarjouksen voi tarjouspyynnön mukaisesti tehdä ennakkoperintäkisterissä oleva ammatinharjoittaja tai yksityinen tai julkinen palveluntuottaja sekä hankintalain 61§:n mukainen ryhmittymä. (Kela tarjouspyyntö 3/331/2010.)

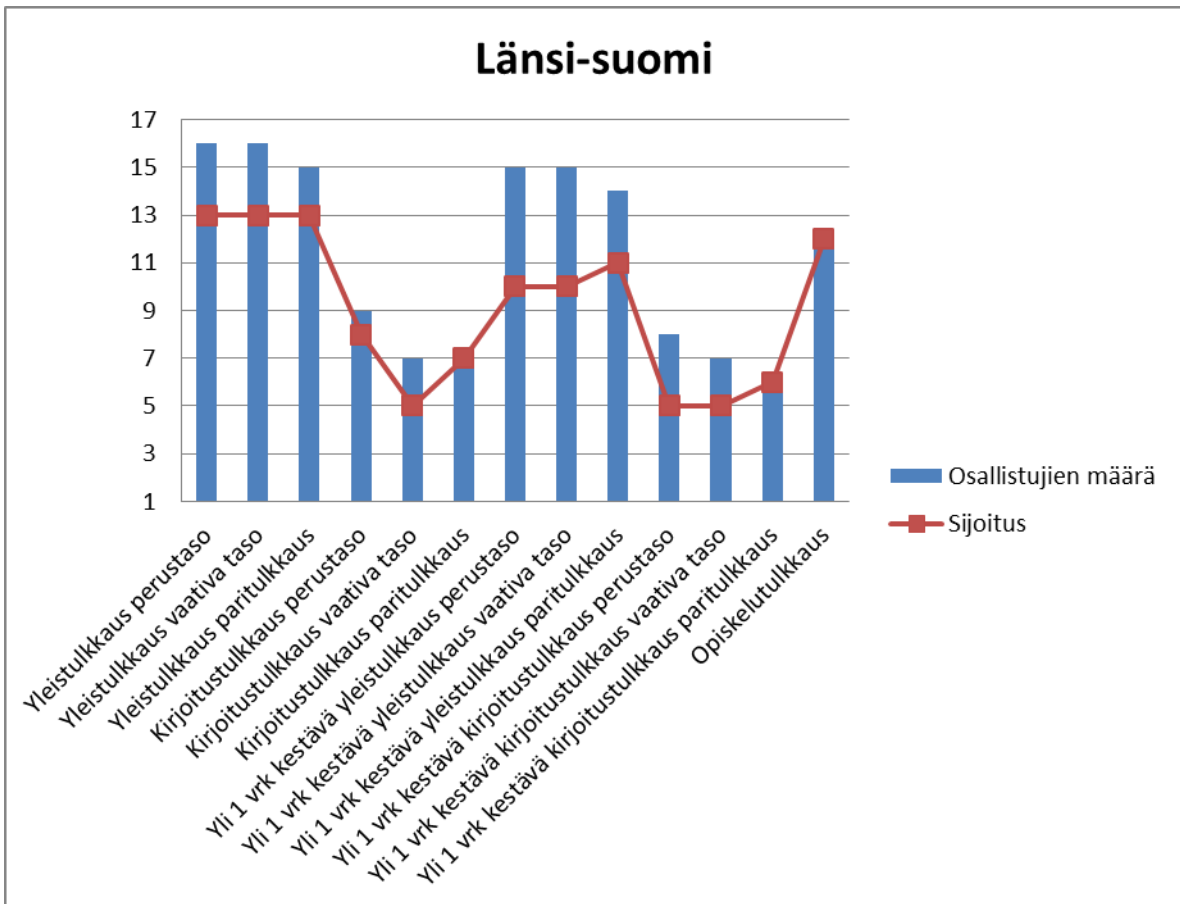
Ryhmittymä Tampereen tulkkikeskus & co:n sijoitus tarjouskilpailussa eri tulkkauspalvelutuotteissa Etelä-, Lounais- ja Länsi- Suomessa sekä Tampereen Tulkkikeskus Oy:n sijoitus Itä- Suomessa. Pohjois-Suomeen ei tehty tarjousta. Kuviot 3-6 kuvaavat sijoituksen suhteessa muihin palveluntuottajiin.



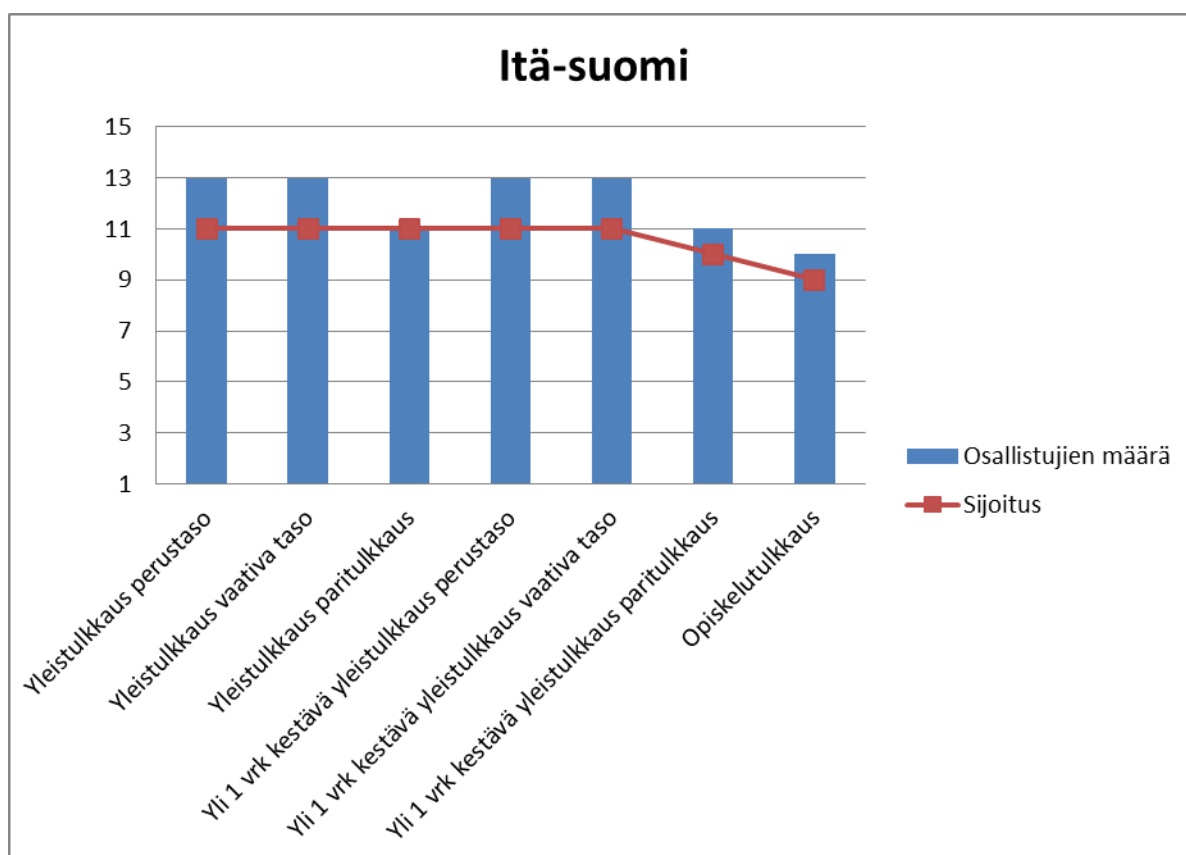
KUVIO 3. Tampereen Tulkkikeskus Oy & co:n sijoitus Kelan kilpailutuksessa Etelä-Suomen alueella



KUVIO 4. Tampereen Tulkkikeskus Oy & co:n sijoitus Kelan kilpailutuksessa Lounais-Suomen alueella



KUVIO 5. Tampereen Tulkkikeskus Oy & co:n sijoitus Kelan kilpailutuksessa Länsi-Suomen alueella



KUVIO 6. Tampereen Tulkkikeskus Oy:n sijoitus Kelan kilpailutuksessa Itä-Suomen alueella

Kuten kuvioista 3-6 voi havaita, sijoittuminen on ollut yleensä keskivaiheilla tai hie- man sen alapuolella. Itä-Suomeen ei tarjottu kirjoitustulkkkausta ja tarjouksen teki vain Tampereen tulkkikeskus Oy. Sijoittuminen on alhaisin alueilla Länsi- ja Itä-Suomi ja näillä alueilla myös nykyinen työntekijämäärä on ollut pienin.

6.2 Tampereen Tulkkikeskus Oy 2013

Tampereen Tulkkikeskus Oy:n omistaa Tampereen Viittomakieliset ry, joka käyttää yhtiökokouksissa täyttä äänivaltaa yhtiön asioista päätettäessä. Yhtiökokous nimittää hallituksen, jonka jäsenmäärä on tällä hetkellä neljä varsinaista jäsentä ja yksi vara- jäsen. Hallitus nimittää toimitusjohtajan. Lisäksi tulkeista kaksi toimii aluevastaavina. Tampereen Tulkkikeskus Oy:n hallitus päättää mm. työntekijöiden palkkauksesta, hankinnoista, koulutuksista, ja kilpailutuksista. Toimitusjohtaja on osakeyhtiön opera-

tiivinen johtaja, jonka vastuulla on yhtiön päivittäinen hallinto. (Päiväniemi, 2011, 2013.)

Lounais-Suomen alueella toimii yhdeksän tulkkiä. Itä-Suomen alueella on kolme tulkkiä. Etelä-Suomessa sekä Länsi-Suomessa on yksi tulkki molemmissa. Kaikkien tulkkien esimiehenä toimii toimitusjohtaja, jonka toimipaikkana on Tampere ja kaksi tulkeista toimii aluevastaavina. Aluevastaavat tarkistavat kuukausittain tulkkien raportoinnit tehdyistä tulkkauksista ja toimivat lähiesimiehinä vastuualueensa tulkeille. Sairastapauksissa sijaisen löytäminen omien tulkkien joukosta on vaikeaa vähäisten resurssien vuoksi, erityisesti alueilla, joilla toimii vain yksi tai muutama tulkki.

Toimeksiannon vastaanotetaan pääsääntöisesti Kelan välityskeskuksilta. Tulkeilla on kuukaudeksi eteenpäin viikoittaiset työajat aukaistuna Kelan välitysjärjestelmässä olevaan ohjelmaan. Kelan välityskeskukset laittavat toimeksiannot tulkkien kalentereihin, josta tulkit itse tarkistavat toimeksiantoon liittyvät tiedot. Tulkit ovat toimittaneet Kelaan omat tulkkiprofiilinsa, josta käy ilmi mm. koulutus, erityisosaaminen ja yhteistiedot. Asiakkaat ovat toimittaneet omat asiakasprofiilinsa välityskeskuksiin, joista käy ilmi asiakkaan kommunikaatiotapa, yhteystiedot ja muut erityistarpeet. Välitys etsii kilpailutusjärjestyksen mukaisesti sopivimman ja kokonaistaloudellisesti edullisimman tulkin asiakkaalle.

Tulkkiakeskuksen osakeyhtiöittäminen on tehnyt toiminnasta säntillisempää ja selkeyttänyt päätöksentekoa. Osakeyhtiön hallitus tekee päätökset ja antaa raamit toiminnalle. Toimitusjohtaja toteuttaa päätökset hallituksen antamin valtuuksin. Tulkkiakeskuksen toiminta ei ole enää rivin tai kahden maininta yhdistyksen johtokunnan pape-reissa vaan toiminnalla on selkeä tarkoitus ja toimintasuunnitelma. Päättarkoituksena on tuottaa laadukasta tulkkauspalvelua ja samalla hyödyttää omistajaansa taloudellisesti.

7 YHTEENVETO

Tutkimuskysymyksinä työssäni olivat:

- 1) Miksi asiakasomistajapohjainen tulkkikeskus perustettiin
- 2) Millaista on Tampereen tulkkikeskuksen toiminta muutosten jälkeen

Tulkkikeskuksen perustaminen lähti asiakkaiden tarpeesta hoitaa asioitaan itsenäisesti. Tampereen kaupunki tuki Tampereen Kuurojen Yhdistys ry:tä tulkkikeskuksen perustamisessa myöntämällä alkuun toiminta-avustusta ja sen jälkeen solmimalla ostopalvelusopimuksen tulkkaukspalvelujen välitystä ja tulkkausta varten. Malli tulkkikeskuksen toimintaan saatiin jo 1984 perustetusta Helsingin tulkkikeskuksesta. Asiakkaat pystyivät hoitamaan tulkkitilaukset ja puhelinasioinnit yhdessä paikassa.

Tampereen tulkkikeskuksen toiminta oli alkuun tulkkauksien vastaanottoa, tulkkien välitystä, asiakasvastaanottoa, puhelintulkkauksia, kuvapuhelintulkkauksia ja erilaisia toimistotöitä. Tulkkaukspalvelujen kilpailutusten jälkeen välitystoiminta siirtyi toisen palveluntuottajan hoidettavaksi ja Tampereen Tulkkikeskus Oy:n toiminta keskittyi tulkkausien tekemiseen.

Materiaalin, jota sain työtä tehdessä koottua, kuten toimintakertomuksia, sopimuspapereita ja muuta työhöni liittyvää, olen kopioinut ja koonnut yhteen kansioon tulkkikeskukseen.

8 LOPUKSI

Tutkimuskysymyksiin ei välttämättä löydy yhtä ja ainoaa oikeaa vastausta. Tulkkikeskuksen perustamiselle oli selvä tarve, joka lähti palvelujen käyttäjistä eli viittomakielisistä asiakkaista itsestään. Tähän tarpeeseen Tampereen kaupunki vastasi lisäämällä ensin toiminta-avustusta ja myöhemmin solmimalla ostopalvelusopimuksen tulkkikeskuksen kanssa. Tällä tavoin taattiin alueen viittomakielisille mahdollisuus saada tarvitsemaansa tulkkipalvelua.

Myös erilaisissa hankkeissa kuten päivystys- ja kuvapuhelinkokeiluissa kaupunki on ollut yhdistyksen tulkikeskuksen kanssa yhteistyökumppanina. Palvelujen lisäämisen tarve on usein lähtenyt asiakkaista, joiden palvelujen tarvetta kaupunki on kuullut ja tulkikeskus on ollut käytännön toteuttajana. Kaiken kaikkiaan koko tulkikeskuksen toiminnan ajan näkyy vahva yhteistyö niin viranomaisten kuin asiakkaidenkin kanssa. Asiakkaat esimiehinä ovat aiheuttaneet käytännön ongelmia, mutta ovat toisaalta olleet myös vaikuttamassa vaikeuksista ylipääsemisessä. Kantavana ajatuksena on aina ollut asiakas ja hänelle sekä tilanteeseen sopivin tulkki. Asiakkailla oli alkuun mahdollisuus itse henkilökohtaisesti tilata tulkkinsa ja myös valita itselleen sopiva tulkki. Tätä inhimillistä mahdollisuutta ei enää ole siinä laajuudessa kuin aiemmin.

Nykyään Kela antaa kuulonäkövammaisille mahdollisuuden ns. tulkkirinkiin, johon voi nimetä omalle kommunikaatiotavalle sopivimmat tulkit. Samaa mahdollisuutta ei ole kaikilla tulkkauspalveluntarvitsijoilla. Aiemmin asiakkaille ilmoitettiin automaattisesti kuka tulkki tulee tulkkiksi. Nykyään asiakkaan on sitä erikseen tiedusteltava. Jotkut asiakkaista eivät käytä matkapuhelinta tai tietokonetta, joten he joutuvat palaamaan siihen vanhaan aikaan silloin ennen tulkkeskuksia ja pyytämään tuttuja, sukulaisia tai työtovereita soittamaan niin tulkkilaukset kuin lääkäriajatkin. Kelan välityskeskuksesta voi tilata tulkin muttei hoitaa puhelintulkkauksia vaan sitä varten on tilattava tulkki erikseen. Kelan välityskeskusta on Suomessa viisi ja sen lisäksi 11 sivutoimipistettä. Palvelu kattaa siis vain murto-osan ja matkat toimipisteisiin henkilökohtaista asiointia varten ovat pitkät.

Tulkkeskus tulkin työnkuva on muuttunut vuosien myötä ja painottuu nykyään tulkkausien tekemiseen. Aiemmin työnkuva sisälsi toimistotöitä, laskutusta ja välitystä. Pirkanmaan kilpailutuksessa tapahtui isoin muutos tulkkeskustulkin työnkuvassa kun välitys siirtyi toisen palveluntuottajan hoidettavaksi. Välitys ja sen hoitaminen oli vienyt ison osan tulkkien resursseista ja kaikki välitykseen käytetty aika oli pois itse tulkkauksesta. Tulkkeskuksen työntekijät eivät surreet välitystehtävien poistumista työnkuvasta, sillä nyt sai keskittyä itse tulkkauksiin enemmän kuin aiemmin. Toimistotyöt kuuluvat edelleen tulkin työnkuvaan, mutta ne liittyvät tulkkauksiin ja niiden raportointeihin tilaajalle. Tilaajalle tulee raportoida tulkkaukseen mm. käytetty aika, matka-ajat, käytetyt kulkuneuvot ja uusimpana maaliskuun alusta myös erillisellä lo-

makkeella ajopäiväkirja yksityiskohtineen. Nämä työt vievätkin tulkin työajasta jo melkoisen ajan päivittäin.

Vuosien varrella kilpailutukset ovat aiheuttaneet epävarmuutta ja epäilyksen siitä saako työ jatkua. Tuloksen tekeminen ja sitä kautta rahan merkitys korostui kilpailutusten jälkeen. Huonompi sijoitus tarjouskilpailussa aiheuttaa myös taloudellisia paineita ja epävarmuutta tulevaisuudesta selviämisestä. Tähän asti vaikeuksista huolimatta Tampereen tulkkikeskus on sinitellyt palveluntarjoajana ja tärkeimpänä asiana on hyvän, laadukkaan tulkkauksen tarjoamista sitä tarvitseville asiakkaille. Tämä ns. punainen lanka on tullut esille jo tulkkikeskuksen perustamisesta lähtien.

LÄHTEET

FINLEX Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitattu 1.4.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>.

Frondelius, Irma 2004. Suomen vanhin viittomakielen tulkkikeskus vietti 20-vuotisjuhlaansa kodikkaasti. Kuurojen Lehti (109) 4/2004, 22.

Kaarninen, Pekka & Raitanen, Terhi 1999. Toinen koti. Tampereen kuurojen yhdistys 1898–1998. Tampere: Tampereen kuurojen yhdistys

KELA:n tulkkauspalvelujen tarjouspyyntö (3/331/2010).

Kirjavainen, Marja & Tainio Marika 2004. Esteetön etätulkkkaus. Etu 2002–2004. Loppuraportti. Helsinki: Kuurojen Liitto.

Köykkä, Leena 2003. Pirkanmaan Veturi-hanke: näkökulmia Vammaispalvelulain mukaisen tulkkipalvelun kehittämistyöhön. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja, ISSN1455-5336;11/2003. Viitattu 20.2.2013.

[http://www.laanhallitus.fi/lh/biblio.nsf/8C3F04A64F15A460C2256DD000271368/\\$file/Veturiraportti151003_1.pdf](http://www.laanhallitus.fi/lh/biblio.nsf/8C3F04A64F15A460C2256DD000271368/$file/Veturiraportti151003_1.pdf)

Köykkä, Leena 2013. Opinnäytetyökysymyksiä. Email saila.saarinen@tulkkikeskus.fi 6.3.2013.

Köykkä, Leena 2013. Opinnäytetyökysymys. Email saila.saarinen@tulkkikeskus.fi 8.4.2013.

Kovanen, Merja 2004. Kooste etätulkkauksen toteutumisesta Suomessa 2004. Uus-media ja elämänikäinen oppiminen-projekti. Suomen Kuurosokeat ry.

Nurminen, Pirjo & Türkmen, Virpi 1998. Tampereen tulkkikeskuksen asiakaspalvelun kehittäminen. Tutkielma viittomakielentulkin opintoja varten tulkkien jatko- ja täydennyskoulutuksessa.

Nurminen, Pirjo 2013. Opinnäytetyökysymyksiä. Email saila.saarinen@tulkkikeskus.fi 12.3.2013.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1-2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy

Päiväniemi, Esa 2010. Tampereen Tulkkikeskus Oy Liiketoimintasuunnitelma.

Päiväniemi, Esa 2011. Tampereen Tulkkikeskus Oy Laatukäsikirja.

Rantala, Liisa & Kuusi, Riitta 2008. Matkalla. Kirkon kuurojentyö 100 vuotta. Helsinki: Diakonia ry.

Rautavaara, Aulikki & Kokko, Jouko 2006. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:51. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 1.4.2013.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3478.pdf&title=Kuulo__ja_puhevammaisten_verkostoituvat_tulkkipalvelut_fi.pdf

Rinne Tapani 1988. Tampereen kuurojen yhdistys r.y 1898–1988. Tampereen kuurojen yhdistys r.y.

Risikko, Paula 2007. STM tiedotteet 365/2007. Viitattu 1.4.2013.
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1225745>.

Saastamoinen, Maija 1990. Materiaalipaketti tulkin viran ja tulkkikeskuksen perustamista varten. Helsinki: Kuurojen Liitto Ry.

Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki:Kuurojen Liitto Ry.

Sign Line Oy lehdistötiedote 7.9.2012. Sign Line Oy:n myynti.

Syrjänen Milja (toim.) 2010. Asiantuntija aikaa etäneuvotteluilla. Videoneuvottelukäytännöt julkishallinnossa ja asiakastyössä. Tampereen kaupungin julkaisusarja A 11/2010. Viitattu 1.4.2013.

http://www.tampere.fi/material/attachments/a/5ssy5Pei4/A11_Syrjanen.pdf

Tampereen kaupungin valtuusto. Toiminta-avustus Tampereen Kuurojen Yhdistykselle. 21.06.1989 § 456.

Tampereen Tulkkikeskus Oy arkisto. Tampereen tulkkikeskuksen toimintakertomukset 1989–1992,1997–1998,2006–2007.

Tampereen Tulkkikeskus Oy arkisto. Tiimipalaverimuistiot 2005-2013.

Tampereen kaupunki. Sosiaali- ja terveyslautakunta ostopalvelusopimus Tampereen kuurojen Yhdistyksen ja Tampereen kaupungin välillä. Sotela 29.12.1993 §515, dno 93/102/sot 14.

Tampereen kaupunki. Lisäys ostopalvelusopimukseen. Sotela 31.7.1996 § 196. Dno SOTE 5517/96.

Tampereen kaupunki sosiaali- ja terveystoimi. Sopimus palvelujen ostamisesta, 2005. Dno SOTE 10147/2004.

Turun Hovioikeus. Törkeä petos Dro R 11/452.

Türkmen, Virpi 2013. Opinnäytetyökysymyksiä. Email saila.saarinen@tulkkikeskus.fi 11.3.2013.

Uudenmaan erityispalvelut kuntayhtymä. hankintapäätös 2008; puitesopimus 2008.

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä. Sign Line Oy ja Tampereen Tulkkikeskus Oy nimen tarkistus. Viitattu 1.4.2013. www.ytj.fi.

Valtiopäivät asiakirja KK 499 ja 501/1992. Ministeri Jorma Huuhtasen vastaus. Viitattu 28.4.2013.

<http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/akxhref2.sh?{KEY}=KK+499/1992&{ANKKURI}=VASTAUS> .

LIITTEET

Sähköpostilla lähetetyt kysymykset Tampereen kaupungin vammaispalvelutyöntekijä Leena Köykälle:

Minua muistat tulkkikeskuksen perustamisen alkujasta? Muistatko mistä aloite tulkkivälityskeskukseen perustamiseen lähti? Tuliko se kuuroilta itseltään vai oliko mukana muitakin? Milloin kuulovammaisten vammaispalvelutyön virka perustettiin?

Vuonna 1992 valtion säästötavoitteiden takia ns. Sailaksen listalla ehdotettiin tulkkipalveluiden järjestämisvelvollisuudesta luopumista, lain oli tarkoitus tulla voimaan 1994. Ehdotus pudotettiin pois säästölistalta ja laki astui voimaan 1.1.1994. Muistatko tuohon aikaan liittyen miten tulkkikeskus oli kenties esillä kaupungin suuntaan tai julkisuuteen? Tai tuleeko jotain mieleenpainunutta tuosta ajasta mieleen?

Pirkanmaalla toteutettiin tulkkipalveluiden kilpailutus 2005. Onko tuosta ajasta jotain jäänyt jotain erityistä mieleesi liittyen tulkkikeskukseen?

Millä tavalla olet kokenut tulkkipalveluiden siirtymisen KELA:n hoidettavaksi vuodesta 2010?

Sähköpostilla lähetetyt kysymykset viittomakielentulkki Pirjo Nurmiselle ja Virpi Türkmenille:

Milloin aloitit tulkkikeskuksessa työsi?

Millainen oli alkuaikoina tulkin työnkuva, mitä siihen kuului?

Työaika; tunti tai kuukausipalkkainenko? Miten asiakkaat tilasivat tulkkeja?

Mistä saatiin malli tulkkikeskustulkin työhön? Vaikuttiko kenties Kuurojen Liitto asiaan?

Miten päätöksenteko toimi? Esim. antoiko johtokunta ohjeet ja valvoiko se jollain tapaa työtä vai oliko työ itsenäistä?

Miten yhteistyö toimi kaupungin kanssa?

Miten tulkkikeskustulkin työnkuva on muuttunut vuosien varrella?

Miten muutokset ovat mielestäsi vaikuttaneet tulkkikeskus tulkin työhön?

Lopuksi vielä, tulkkikeskuksen omistaa kuurojen yhdistys/ nykyään viittomakieliset ry, miten asiakasomistajuus on näkynyt tai kenties vaikuttanut työhön? asiakkaat työnantajina,esim. etuja tai haittoja?