



**Suvi Pietilä
Sinja Sistonen
Iina Uusitalo**

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus
Opinnäytetyö, 2024

VIITTOMAKIELEN TULKKAUS ULKOMAANMATKOILLA

Käytännön järjestelyt eri tahojen näkökulmista



TIIVISTELMÄ

Suvi Pietilä

Sinja Sistonen

lina Uusitalo

Viittomakielen tulkkaus ulkomaanmatkoilla: Käytännön järjestelyt eri tahojen näkökulmista

Sivut 29 ja liitteet 5

Kevät, 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa opas liittyen ulkomailla tapahtuviin työmatkoihin ja niiden käytännön järjestelyihin. Työn tilaajana toimi Trilog Oy ja tuote on valmistettu kyseisen palveluntuottajan ulkomaanmatkan tulkkauksia tekeville ja siitä kiinnostuneille viittomakielen tulkeille. Opinnäytetyön tavoitteena oli tarjota ajankohtaista tietoa ulkomailla tapahtuvien tulkkauksien käytännön järjestelyistä. Opinnäytetyön osana kehitetyn tuotteen tavoitteena oli esittää tieto selkeästi ja tiivistetysti, jotta kyseisen tiedon omaksuminen olisi helpompaa.

Opinnäytetyö on kehittämispainotteinen. Kehittämismenetelminä hyödynnettiin SWOT-analyysia ja dialogista keskustelua. Tiedonkeruumenetelmänä käytössä oli haastattelu ja palautteet kerättiin kyselyn avulla. Opinnäytetyötä varten haastateltiin kahta henkilöä. Haastattelut toteutettiin avoimen ja puolistrukturoidun haastattelun muodossa, sähköpostin ja puhelimen välityksellä.

Palautekysely toteutettiin sähköisellä Webropol-alustalla. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää tietojen oikeellisuus, tuotteen hyödyllisyys sekä käytännöllisyys. Kyselyä levitettiin sähköpostin välityksellä Trilog Oy:n viittomakielen tulkeille. Kyselyssä oli 12 kysymystä, joista osa oli avoimia kysymyksiä ja osa monivalintakysymyksiä.

Asiasanat: opas, suomalainen viittomakieli, työmatka, ulkomaat, vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu, viittomakielen tulkki

ABSTRACT

Suvi Pietilä

Sinja Sistonen

Ilina Uusitalo

Interpreting Sign Language Abroad: Practical Arrangements from Diverse Perspectives

Pages 29 and appendices 5

Spring, 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Humanities

Interpreting in Sign Language and Alternative and Augmentative Communication

The purpose of this thesis was to produce a guide on interpreting sign language abroad and the practical arrangements from diverse perspectives. The guide was produced for Trilog Ltd and it was made for sign language interpreters interested in the subject and for interpreters working abroad. The aim of this thesis was to provide current information on the subject. The guide was developed as part of the thesis. The aim of the guide was to present the information in a clear and concise way to make it easier to understand.

This thesis is a development-oriented. The development methods that were used were SWOT-analysis and dialogical discussion. The collection methods of this thesis were an interview and the feedback was collected with a survey. Two persons were interviewed for the thesis. The interviews were done in the form of open and semi-structured interviews using email and phone.

The feedback survey was done using the electronic platform Webropol. The purpose of the survey was to determine the accuracy of the information, the usefulness of the product and its practicality. The survey was sent to sign language interpreters at Trilog Ltd and it was distributed by email. The survey consisted of 12 questions. Some questions were open questions and some were multiple choice questions.

Keywords: abroad, Finnish sign language, guide, interpreter service for the disabled, sign language interpreter, work trip

VIITTOMAKIELINEN TIIVISTELMÄ

Suvi Pietilä

Sinja Sistonen

Ilina Uusitalo

Viittomakielen tulkkaus ulkomaanmatkoilla: Käytännön järjestelyt eri tahojen näkökulmista

Sivut 29 ja liitteet 5

Kevät, 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus

<https://youtu.be/xeZgKG9EJxM>

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELU	7
2.1 Viittomakielen tulkkaus.....	7
2.1.1 Tulkin ammattietiikka.....	8
2.2 Asiakkaan henkilökohtainen tulkkilista.....	10
2.2.1 Tulkkien listaus tarpeiden mukaan	10
2.3 Tulkkaus ulkomaanmatkalla.....	11
2.3.1 Kielitasovaatimus	11
3 ASIAKASRYHMÄT	12
3.1 Kuulovammaiset	12
3.2 Kuulonäkövammaiset	13
4 TYÖSTÄ MAKSETTAVA PALKKA.....	15
4.1 Ulkomaanmatkojen tulkkauksesta maksettavat lisät	15
4.2 Muita tulkkaukstyöstä maksettavia lisiä	16
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE.....	17
6 YHTEISTYÖKUMPPANIT	18
7 TULKIN OPAS	18
7.1 Johdanto	19
7.2 Ennen matkaa.....	19
7.3 Matkalla.....	21
7.4 Matkan jälkeen.....	22
8 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	23
8.1 Tiedonkeruu- ja kehittämismenetelmät.....	23
8.2 Lopputuote	26
8.3 Eettisyys ja luotettavuus.....	27
9 POHDINTA	28

LÄHTEET	30
LIITE 1. Matkasuunnitelma ja kulujen hyväksyntä -lomake	33
LIITE 2. Matkaraportti -lomake	34
LIITE 3. Tulkkina ulkomailla: käytännön järjestelyt -opas	35
LIITE 4. Palautekyselyn saatekirje	41
LIITE 5. Palautekyselyn kysymykset.....	42

1 JOHDANTO

Viittomakielen tulkkien toimeksiannot vaihtelevat päivittäin. Osana tulkin työtä on myös mahdolliset ulkomaanmatkat asiakkaan mukana. Ulkomaanmatkojen käytännön järjestelyihin liittyy monia asioita, jotka tulee huomioida. Kenen vastuulla on hoitaa lennot ja majoituksen? Pääseekö tulkki maksutta tapahtumiin, museoihin tai opastetuille kierroksille, joihin asiakas on osallistumassa? Mitä tulkkaustilauksesta tulee raportoida matkan jälkeen?

Kelan tilastotietokannan eli Kelaston (2024a; 2024b) mukaan vuonna 2023 kuulo- ja kuulonäkövammaisille tehtiin 116 111 tulkkaustilausta, joista ulkomaille tehtäviä oli 1697 tilausta. Tämä opinnäytetyö käsittelee viittomakielen tulkin työmatkoja Suomen ulkopuolella. Keskitymme työssämme toimeksiannon käytännön järjestelyihin yhteistyössä Kelan ja työelämätahomme kanssa. Aikaisempia selvityksiä tai yhteenvetoja aiheesta ei ole tehty, minkä vuoksi koimme kyseisen aiheen olevan ajankohtainen ja hyödyllinen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda viittomakielen tulkeille esille ulkomaanmatkan tulkkauksien käytännön järjestelyt oppaan muodossa.

Opinnäytetyömme tilaajana toimii Trilog Oy ja työelämäohjaajana kyseisen yrityksen toimitusjohtaja. Tämän kehittämispainotteisen opinnäytetyön tarkoituksena on luoda opas Trilog Oy:n sekä muiden palveluntuottajien viittomakielen tulkeille, ulkomaanmatkan tulkkauksien käytännön järjestelyistä. Tiedonkeruumenetelmänä käytimme haastattelua ja palautteet keräsimme sähköisellä kyselylomakkeella.

2 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELU

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta määrittelee, että kuulo-, kuulonäkö- sekä puhevammaisella tai vammansa johteesta tulkkausta tarvitsevilla henkilöillä on oikeus tulkkauspalvelun käyttöön (L 133/2010 5. §). Vammaisten tulkkauspalvelukeskus eli VATU-keskus on Kelan erityisyksikkö, jolla on lain velvoittama vastuu tulkkauspalvelun järjestämisestä (Kela, 2022, s. 55; L 133/2010 10. §). VATU-keskus on vastuussa tulkkauspalvelun eri osa-alueista, kuten hakemusten käsittelystä, tulkkaustilausten välityksestä sekä palveluntuottajien laskutukseen ja järjestelmätukeen liittyvistä tehtävistä. VATU-keskuksen kautta on myös mahdollista tehdä tulkkaustilaus tai saada ohjausta ja neuvoja tulkkauspalveluun liittyen. (Kela, 2022, s. 55.)

Ennen tulkkauspalvelun käyttöä tulee hakea tulkkauspalvelun käyttöoikeutta ja saada hakemukseen myönteinen päätös (Kela, 2022, s. 11). Tulkkauspalvelua voi käyttää erilaisiin elämäntilanteisiin, kuten työssä käymiseen, opiskeluun, jokapäiväiseen asiointiin sekä harrastamiseen ja virkistykseen. Tulkkauspalvelun käyttö on maksutonta. (Kela, i.a.-a.) Kuulovammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkausta vuoden aikana vähintään 180 tuntia ja kuulonäkövammaisella henkilöllä vähintään 360 tuntia (L 133/2010 6. §). Tulkkauspalveluun voi hakea lisätunteja tarvittaessa (Kela, i.a.-a.).

2.1 Viittomakielen tulkkaus

Viittomakielen tulkkauksella tarkoitetaan viestin välitystä puhutun kielen ja viittomakielen välillä. Tulkkaus on monikielistä viestintää, joka edellyttää eri kielten erilaisten sääntöjen ja järjestelmien samanaikaista yhteensovittamista. (Tommola, 2006, s. 128–129.) Tulkkauksen pääasiallinen tarkoitus on kääntää ja välittää viestiä puhutun kielen ja viittomakielen välillä niin, että asiasisältö pysyisi mahdollisimman samana (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, 2010, s. 41; Rainò & Vik, 2020, s. 11). Tulkkaus mahdollistaa kommunikoinnin esimerkiksi kuurojen ja kuulevien henkilöiden välillä, sekä edistää kuurojen

henkilöiden yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa. Tulkkauksen avulla myös kielelliset oikeudet ja ilmaisunvapaus toteutuvat. (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, 2010, s. 41.)

2.1.1 Tulkin ammattietiikka

Ammattietiikkaa on noudatettava ja tulkin tulee olla sisäistänyt kaikki sen sisältämät kohdat ja ottaa ne huomioon jokaisessa toimeksiannossa riippumatta siitä, että missä tai miten tulkkaus toteutetaan. Eettisiä kysymyksiä tulee paljon vastaan tulkin työuran aikana missä tahansa tulkkaustilanteessa. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö on laadittu vuonna 1996, ja sitä on päivitetty vuosina 1999, 2013 ja 2021 (Kalela, 2012, s. 103; Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021).

Tulkin tulee noudattaa asioimistulkin ammattisäännösten eettisiä ohjeita, jotka muun muassa Suomen Viittomakielen Tulkit ry sekä Kieliasiantuntijat ry ovat hyväksyneet. Ammattisäännöstö pätee kaikissa tulkkaustilanteissa, paitsi jos yksittäistapauksissa laissa tai asetuksissa määrätään toisin. Kaikkien puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkien, puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien tulkkien sekä kirjoitustulkkien tulee toimia ammattisäännösten ohjeiden mukaisesti. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021, s. 1.)

Tulkeilla on salassapitovelvollisuus, joka tarkoittaa sitä, että mitään toimeksiantoon liittyvää tietoa ei saa paljastaa kolmansille osapuolille. Tulkkaustilanteissa tulkki ei saa ajaa omaa etuaan, eikä hyväksikäyttää mitään toimeksiannon aikana saatuja tietoja itsensä tai kenenkään muun hyödyksi tai vahingoksi. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoja, joihin kokee olevansa esteellinen. (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 4.) Eettisten sääntöjen mukaan tulkin tulee huolehtia omasta jääviydestään. Tulkin tulee siis selvittää tarkasti ennen toimeksiantoa, onko hänellä sukulaisuus-, tunne- tai riippuvuussuhdetta johonkin tulkattavan tilaisuuden osapuoleen (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 4–5). Ennen toimeksiannon vastaanottamista tulkin tulee selvittää toimeksiannon vaativuus. Tulkki ei siis ota vastaan

toimeksiantoa, johon hänen omat taitonsa tai pätevyys ei riitä. Jokaiseen toimeksiantoon tulkki valmistautuu huolellisesti ja perehtyy tehtäväänsä ajoissa. Tulkatessa tulee pitää huoli, ettei lisää mitään tulkkaukseen tai jätä mitään siitä pois. (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 5.) Tulkilla on oikeus puuttua ja ilmoittaa heti tulkkaukseen vaikuttavista seikoista tulkkaustilanteessa. Tilanteita ja asioita voivat olla esimerkiksi huono valaistus tai muu näköä häiritsevä tekijä. Tulkin tulee jatkuvasti kehittää taitojaan ja pitää yllä osaamistaan. Taitojen kehittämiseen sisältyy myös tietoteknilliset asiat sekä tietoturvaosaaminen. (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 8.)

Ulkomailla eettiset haasteet saattavat tulla eri tavoin vastaan ja näkyviin. Ennen toimeksiantoon lähtemistä ulkomaille, tulkin olisi hyvä selvittää myös kohteeseen liittyviä asioita. On hyvä olla perillä esimerkiksi mitä uskontokuntaa kohteessa edustetaan ja millaisia säännöksiä esimerkiksi pukeutumisen suhteen on. Tilanteissa voi olla vaadittuna, että osapuolilla pitää olla olkapäät ja polvet peittävät vaatteet. Tulkin tulee siis ottaa huomioon tilanteeseen liittyvät pukeutumismormit sekä käyttäytyä toimeksiannon vaatimalla tavalla (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 7). Jos tulkkaustilanteissa tulee ilmi asioita, jotka ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä ilmeillään, eleillään tai sanavalinnoillaan tulkkauksessa (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 6). Tulkkaustilanteisiin valmistautuessa ulkomailla on hyvä selvittää tarkasti ja ajoissa myös kulttuurilliset eroavaisuudet ja niihin liittyvät erilaiset tavat, niin tulkin on helpompi ymmärtää esimerkiksi eri tilanteiden roolit ja hierarkia (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 5). Kaikissa tilanteissa aina ja kaikkialla tulkki toimii ammattikuntansa eettisten sääntöjen mukaan. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla. Tulee huolehtia myös, ettei tulkki ota vastaan muita tehtäviä hoitaakseen tulkkauksen lisäksi. (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto, 2021, s. 7.) Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiakkaan laukun kantaminen, tai asiakkaan auttaminen paikan etsimisessä.

2.2 Asiakkaan henkilökohtainen tulkkilista

Henkilökohtaisella tulkkilistalla tarkoitetaan vapaaehtoisesti laadittua listaa tulkeista, joille asiakkaan eri tilaukset pyritään välittämään (Kela, i.a.-e). Jokaisella tulkkaukspalvelupäätöksen saaneella on oikeus tehdä oma tulkkilista. Asiakas on oikeutettu ehdottamaan asuinpaikkansa lähellä olevista tulkeista itselleen sopivia (Kela, 2022, s. 59). Asiakas voi lisäksi halutessaan ilmoittaa Kelalle haluavansa käyttää tilauksiin vain henkilökohtaisen tulkkilistan tulkkeja. Tämä tarkoittaa sitä, että Kela etsii vapaata tulkkia ainoastaan asiakkaan henkilökohtaiselta tulkkilistalta, eikä ehdota tilaukseen muita tulkkeja silloinkaan, kun yksikään tulkkilistan tulkki ei ole käytettävissä. Tulkkilista laaditaan yhteistyössä Kelan kanssa ja tulkkilistoja voi olla asiakkaalla vain yksi. Jos asiakkaalla ei ole tulkkilistaa, tulkki pyritään välittämään kyseisen tilauksen sijainnin läheltä. (Kela, i.a.-e.) Tulkkilistaa on mahdollista myöhemmin muokata lisäämällä sekä poistamalla tulkkeja asiakkaan toimesta, mutta myös tulkki voi poistaa itsensä tulkkilistalta. Mahdolliset tulkkilistan muutokset ilmoitetaan aina asiakkaalle (Kela, 2022, s. 60). Asiakkaan laatima tulkkilista ja sen sisältämät tulkit tarkastetaan Kelan toimesta. Tämän jälkeen tulkkilista hyväksytään. Hyväksymisen jälkeen Kela tiedustelee jokaiselta palveluntuottajalta asiakkaan valitseman tulkin halukkuutta laaditulle tulkkilistalle. (Kela, 2022, s. 59.)

2.2.1 Tulkkien listaus tarpeiden mukaan

Tulkkeja voi halutessaan nimetä tiettyihin tarpeisiin. Tämä tarkoittaa, että asiakas voi nimetä haluamansa tulkit esimerkiksi harrastustoimintaan. Asiakas voi halutessaan myös päättää, että tietty tulkki välitetään ainoastaan esimerkiksi työelämään. Tällöin tulkkia ei välitetä asiakkaan muihin tilauksiin. Tulkkien listaaminen tiettyihin tarpeisiin on asiakkaalle täysin vapaaehtoista. (Kela i.a.-e.)

Jos asiakkaan tulkkilistalla on listattuna tulkkeja ainoastaan tiettyihin tarpeisiin, muihin tilauksiin Kela välittää tulkin listan ulkopuolelta. Kela voi välittää tulkin listan ulkopuolelta myös tilanteissa, joissa listattua tulkkia ei ole saatavilla ja asiakas ei ole kieltänyt listan ulkopuolisten tulkkien käyttöä. (Kela i.a.-e.)

Asiakas voi aina tarvittaessa toivoa tulkkia nimellä tulkkilistasta huolimatta henkilökohtaiseen tilaisuuteen, joita ovat esimerkiksi omat tai läheisen häät, valmistujaiset, rippijuhlat tai läheisen hautajaiset (Kela, 2022, s. 60). Henkilökohtainen tilaisuus voi myös olla oman lapsen kastetilaisuus tai nimenantojuhla. Synnytys ja muut raskauteen liittyvät tutkimukset sekä neuvolakäynnit lasketaan myös kyseisiin tapahtumiin. (Kela i.a.-e.)

2.3 Tulkkaus ulkomaanmatkalla

Henkilö, jolle on myönnetty oikeus tulkkauspalvelun käyttöön, voi saada tulkkausta myös ulkomaanmatkoilla, mikäli matka liittyy hänen tavalliseen elämäänsä, opiskeluun tai työssä käymiseen. Ulkomailla tapahtuvaa tulkkauspalvelua on haettava etukäteen. (L 133/2010 7. §.) Tulkkausta myönnetään ulkomaanmatkalle enintään kahdeksi viikoksi. Pidemmän ajan kestäväälle matkalle on mahdollista saada tulkkausta vain, jos matka liittyy työhön tai opiskeluun, tai jos asiakkaalla on jokin muu hyvin perusteltu syy. (Kela, i.a.-b.) Myös ulkomaille tulkki pyritään järjestämään asiakkaan toiveet ja tulkkilista huomioiden. Tulkin tulisi olla asiakkaan omalta palvelunjärjestämisen alueelta. (Kela, 2022, s. 93.) Ulkomaanmatkan tulkkaus voidaan toteuttaa myös etätulkkauksena (Kela, i.a.-b.). Etätulkkauksena toteutettavaan ulkomaanmatkan tulkkaukseen ei tarvitse hakea erillistä oikeutta (Kela, 2023a, s. 16).

2.3.1 Kielitasovaatimus

Ulkomailla tulkkaus toteutetaan usein jostakin vieraasta kielestä suomalaiselle viittomakielelle. Tulkillä tulee olla tilanteen vaatima kielitaito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle tulkin kielten osaamisesta ja taitotasosta *tulkintietolomakkeella* (Kela, 2022, s. 51). Lomakkeeseen tulee kirjata, millä puhutuilla kielillä ja kielitaidon tasolla tulkki voi työskennellä (Kela, 2023b). Yleisesti turistimatkoilla riittää, että tulkillä on tarvittavasta kielestä, esimerkiksi englannin kielestä, keskitason kielitaito (taso 3). Tulkki voi työskennellä tilanteissa, joissa vaaditaan keskitason kielitaitoa, esimerkiksi, jos tulkki on

suorittanut korkeakoulututkinnon vieraan kielen opinnot vähintään arvosanalla tyydyttävä tai kielitutkinnon 3-tason. Toisinaan tulkilta voidaan vaatia vaativan tason (taso 5) mukaista kielitaitoa. Tällöin tulkkaustilaus on vaativaa tulkkausta, ja riittävän kielitaidon lisäksi tulkilta vaaditaan vähintään neljän vuoden työkokemusta. (Kela, 2022, s. 50.) Vaativan tason tulkkauksia voivat olla esimerkiksi englannista suomalaiselle viittomakielelle tulkkaukset sekä seminaarit ja teatteriesitykset (Kela, 2022, s. 30–31).

3 ASIAKASRYHMÄT

Viittomakielen tulkin asiakkaisiin kuuluvat kuulo- ja kuulonäkövammaiset. Seuraavissa kappaleissa selvitämme kyseisiä asiakasryhmiä ja niiden määritelmiä. Määritelmät on laadittu eri ammattilaisten sekä asiakkaiden yhteistyöllä. Käsitlemme asiakkaille tulkkausta lyhyesti jokaisen asiakasryhmän kohdalla.

3.1 Kuulovammaiset

Kuulovammaiset ovat henkilöitä, jotka ovat syntyneet kuuroina tai huonokuuloisina tai henkilöitä, jotka ovat menettäneet kuulonsa osittain tai kokonaan puheenoppimisen jälkeen (Kela, 2023a, s. 5). England on kirjassaan määritellyt huonokuuloiset henkilöinä, joilla on kuulonalenema ”mild to severe” eli suomeksi käännettynä ”heikoista vakavaan”. Henkilöt, jotka ovat menettäneet kuulonsa sen jälkeen, kun ovat oppineet puhumaan ovat kuuroutuneita. (England, 2012, s. 9.)

Kuuroille ja osalle huonokuuloisista tulkkaus tapahtuu usein viittomakielellä. Viittomakielisille, kuten kuuroille ja huonokuuloisille, viittomakieli toimii heidän äidinkielenään. Jokainen asiakas on yksilö ja siitä syystä osalle

tulkkausmenetelmänä saattaa toimia kirjoitustulkkaus tai viitottu puhe. (Kela, 2023a, s. 5.)

Moni kuuroutuneista itse kommunikoi puheella, sillä he ovat menettäneet kuulonsa puheen oppimisen jälkeen. He kuitenkin vastaanottavat tulkkausta usein kirjoitustulkkauksen tai viitotun puheen menetelmillä. Joissain tilanteissa tulkkaus voi tapahtua myös viittomakielellä. (Kela, 2023a, s. 5.) Huulitaluku saattaa osalle kuuroutuneista tulla isoksi osaksi kommunikaatiota ja ymmärtämistä. Huulitaluvussa tarkkaillaan toisen henkilön suun, kielen sekä leukojen asentoja ja näin tuetaan ymmärtämistä keskusteluissa. (England, 2010, s. 87–88.)

3.2 Kuulonäkövammaiset

Kuulonäkövammaisella eli kuurosokealla henkilöllä on kuulossa ja näössä rajoitteita, jotka määritellään toimintarajoitteiden yhdistelmänä (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 9). Synnynnäisesti kuurosokeilla henkilöillä ei ole kuulo- ja näköaistia jäljellä. Kommunikointi ja tulkkaus tapahtuvat pelkästään kosketusaistin kautta. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 16.) Toisen ryhmän kuurosokeat henkilöt ovat kuuroja, joilla on näköaistia jäljellä. Osa heistä kommunikoi kosketusaistin kautta, eikä käytä vuorovaikutuksessa näköaistia tukena. Osa taas käyttää näköaistia kommunikoidessaan ja sen tukena. Lähin ryhmä synnynnäisiin kuurosokeihin ovat henkilöt, joilla ei ole näköaistia jäljellä, mutta kuuloaistia jollain tasolla jäljellä. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 17.) Suurin ryhmä, johon kuurosokeat on jaettu aistivammojen ja niiden laajuuksien mukaan, ovat henkilöt, joilla on vielä molempia aisteja jäljellä. Kyseiseen ryhmään kuuluvat henkilöt kommunikoivat monin eri keinoin. Osa ryhmään kuuluvista kommunikoivat puhutulla kielellä, osa viittomakielellä. Jotkut ryhmän henkilöt käyttävät molempia keinoja, puhuttua kieltä ja viittomakieltä. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 17–18.)

Kuurosokeutta suurin aiheuttava tekijä on Usherin oireyhtymä. Usherin oireyhtymä on perinnöllinen sairaus. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 43.)

Kuurosokea henkilö menettää kuuloaan vähitellen tai kokonaan, jolloin henkilö kuuroutuu. Sairauden aikana Retinitis pigmentosa (RP) tuhoaa silmän verkkokalvoja. Sairauden eteneminen on aina yksilöllistä. Usherin oireyhtymä on jaettu kolmeen eri tyyppiin. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 45.)

Ensimmäisen tyypin Usherin oireyhtymään kuuluvat henkilöt, jotka ovat syntymäkuuroja ja heillä Retinitis pigmentosa ilmenee jo varhaislapsuudessa. Toisen tyypin Usherin oireyhtymään kuuluvan henkilön syntyessä, hänellä on jonkin asteinen synnynnäinen kuulovamma. Kuulovamman vaikeusaste vaihtelee lievästä vaikeaan. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 45.) Heillä Retinitis pigmentosa kehittyy 10–20 ikävuoden välillä (Rintahaka, 2023). Kolmannen tyypin Usherin oireyhtymään kuuluvalla ilmenee etenevä kuulovamma. Kyseinen kuulovamma voi kehittyä nopeasti, ja se voi tulla täysin odottamatta. Kyseisen tyypin henkilölle kehittyy Retinitis pigmentosa. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 45.)

Kuurosokealle tulkatessa on otettava huomioon enemmän asioita, kuin tulkatessa kuurolle henkilölle. Kuurosokeille tulkataan kieltä esimerkiksi Suomen kielestä viittomakielelle. Tulkkaus kuurosokealle on aikaa vievää ja raskasta asiakkaalle vastaanottaa, koska se tapahtuu taktiilisti. Tulkkaukseen kuuluu isona osana kuvailutulkkausta. Kuvailutulkkauksessa huomioidaan ympäristö, eli annetaan asiakkaalle visuaalista informaatiota ympäristöstä ja tapahtumista. Kuten edellä mainitut asiat, myös opastaminen kuuluu tulkin tehtäviin. (Suomen kuurosokeat, 2011, s. 63.) Opastus tapahtuu tulkin ja asiakkaan yhteistyön kautta. Opastusta tarvitaan kuurosokean liikkuesssa vieraassa ympäristössä. (Suomen kuurosokeat, i.a.)

4 TYÖSTÄ MAKSETTAVA PALKKA

Tässä kappaleessa käsittelemme viittomakielen tulkin palkkaan liittyviä asioita, kuten peruspalkkaa ja siihen maksettavia lisiä, jotka liittyvät ulkomailla tuotettuun tulkkaukseen. Tapauskohtaisesti tulkille maksetaan useita eri lisiä peruspalkan lisäksi, eikä opinnäytetyössämme ole käsitelty niitä kaikkia.

Viittomakielen tulkilla on perustuntipalkka, joka määräytyy kokemuksen sekä tehtyjen työvuosien mukaan (Kieliasiantuntijat, 2022, s. 8). Työehtosopimukseen on laadittu viittomakielen tulkin palkkaehdot ja korotukset. Tulkin palkkaan voidaan lisätä vuosilisäkorotus, jonka voi ensimmäisen kerran saada neljän työvuoden jälkeen. Korotus on tuolloin viisi prosenttia perustuntipalkkaan. Seitsemän vuoden kokemuksen jälkeen korotus on toiset viisi prosenttia. Palkkaan voi saada neljän prosentin korotuksen, kun työvuosia on kertynyt kymmenen vuotta. Yli 15 vuotta työtä tehneelle tuntipalkka voi nousta kolmella prosentilla. Työehtosopimuksessa on laadittu myös palkkaan tapauskohtaisesti vaadittavat lisät. Lisiä maksetaan esimerkiksi asiakkaan profiiliin tai tilauksen vaatimustason mukaisesti. (Kieliasiantuntijat, 2022, s. 4.)

4.1 Ulkomaanmatkojen tulkkauksesta maksettavat lisät

Ulkomaanlisä maksetaan tulkille hänen henkilökohtaisen tuntihintansa lisäksi, kun palvelua tuotetaan Suomen ulkopuolella. Tulkkauksen tapahtuessa Suomesta ulkomaille etätulkkauksena, palvelun tuottamisesta maksetaan tulkille henkilökohtainen tuntihinta, eikä siihen lisätä ulkomaanlisää. (Kela, 2022, s. 121.)

Päiväraha maksetaan valtion päivärahaohjeistuksen mukaisesti ja korvauksen summa määräytyy kohdemaan mukaan. Verohallinnon laatimasta taulukosta löytyvät eri maiden päiväraha korvauksien hinnat. Ohjeistus päivärahoista ovat muuttuvaa tietoa. Maksun tarkoituksena on korvata tulkille työmatkan aikana mahdollisesti aiheutuneita kuluja. Päivärahaa ei makseta matkustamisesta tai majoittumisesta. (Vero, 2023.)

Ulkomaanmatkan tulkkauksissa matkakustannuksia voidaan korvata tulkille, mutta asiasta on sovittava erikseen oman esihenkilön kanssa. Korvauksien maksaminen on yrityskohtaista, eikä sitä ei ole määriteltä Kela palvelukuvauksessa tai laissa. (Kirsi-Marja Mäki, toimitusjohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2023.)

4.2 Muita tulkkaustyöstä maksettavia lisiä

Kuurosokeuslisä maksetaan tulkille asiakkaan profiilin mukaisesti. Mikäli asiakas on tarvinnut opastamista, kuvailua, haptisia menetelmiä tai taktiileita tulkkauksen yhteydessä, lisä maksetaan tulkille tehdyistä työtunneista perustuntihinnan lisäksi. (Kieliasiantuntijat, 2022, s. 8.)

Vaativan tason tilauksiin luetaan tilanteet, jotka kuormittavat tulkkia tilauksen aikana. Tulkilla pitää olla vähintään neljän vuoden työkokemus, jotta voi tuottaa tulkkauksia, jotka ovat määriteltä vaativiksi. Kela on määritellyt vaativan tason tilaukset ja niiden aiheet laatimaansa palvelukuvaukseen. Vaativan tason tulkkauksiin on määriteltä tilanteet, joissa toinen tulkin käyttämä kieli on vieras kieli, esimerkiksi englanti. (Kela, 2022, s. 31.) Lisä maksetaan kaikille tulkeille sen vaatiessa, eivätkä kokemusvuodet vaikuta sen maksamiseen (Kieliasiantuntijat, 2022, s. 4).

Ilta- ja yötyötunteihin lasketaan tunnit, jotka tapahtuvat maanantaina 00–06.00, maanantaista torstaihin 18.00–06.00 ja perjantaina 18.00–24.00 välisinä aikoina. Kyseisten tuntien välillä tehdyistä tulkkauksista maksetaan Kela laatimat lisäkorvaukset. (Kela, 2022, s. 120.)

Valmistautumisesta on aina sovittava erikseen oman työnantajan kanssa. Tulkkaukset, jotka vaativat valmistautumista ovat tilauksia, joita tulkki ei pysty hoitamaan ilman aikaisempaa tutustumista aiheeseen. (Kieliasiantuntijat, 2022, s. 5.) Valmistautumisesta aiheutuneet kulut ovat palveluntuottajan vastuulla, eikä Kela korvaa niitä palveluntuottajalle (Kela, 2022, s. 119).

Raportointi kuuluu tulkin työhön ja siitä maksetaan tulkille palkka, aivan kuten tulkkauksista. Tulkin on kirjattava raportointia tehdyistä tulkkauksista, peruuntuneista tilauksista ja niistä mahdollisesti aiheutuneista kuluista. (Kela, 2022, s. 136.) Raportoinnista tulee maksaa korvaus, joka on tulkin henkilökohtaisen tuntipalkan arvoinen (Kieliasiantuntijat, 2022, s. 5).

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme on kehittämispainotteinen, jonka tarkoituksena on tuottaa opas viittomakielen tulkeille ulkomaanmatkan tulkkauksien käytännön järjestelyistä. Kelan vammaisten tulkkauspalvelun sivuilla on asiakkaille suunnattu ohjeistus ulkomaanmatkan tulkkauksista, mutta tulkeille suunnattua tietoa ei ole helposti löydettävissä. Kelan (2022) laatimassa palvelukuvauksessa on käsitelty ulkomaanmatkoilla tapahtuvia toimeksiantoja. Kelan palvelukuvaus on laaja, ja se kattaa monia muitakin asioita ulkomaanmatkan tulkkauksista käsittelevien osioiden lisäksi (Kela, 2022).

Opinnäytetyömme kautta rakennettu tuote toimii tiiviinä opaslehtisenä Trilog Oy:n sekä muiden palveluntuottajien viittomakielen tulkeille. Menetelminä tiedon ja aineiston keruuseen käytimme haastatteluja, kyselyä sekä kirjallista aineistoa. Keräämiemme tietojen perusteella selvitimme, mitä ulkomaanmatkan tulkkauksiin vaaditaan sekä mitä asioita eri tahot hoitavat. Tavoitteenamme on kehittää tiivis sähköinen opas, jossa käsittelemme toimeksiannon eri osa-alueita – ennen matkaa, matkalla ja matkan jälkeen. Tuote toimii myös tiiviinä tietopakettina ulkomaanmatkan tulkkauksia harkitseville tulkeille, jotta kynnys lähteä toimeksiantoon olisi mahdollisimman alhainen.

6 YHTEISTYÖKUMPPANIT

Opinnäytetyömme oppaan toteutimme yhteistyössä palveluntuottaja Trilog Oy:n kanssa, joka on toiminut alalla vuodesta 2013 lähtien. Tällä hetkellä yritys tarjoaa viittomakielen ja puhevammaisten tulkkausta sekä kirjoitustulkkauksia, kommunikaatio-opetusta ja -ohjausta sekä lisäksi ratkaisukeskeistä neuropsykiatrista valmennusta. Yritys on erikoistunut saavutettavuuteen, ja heidän tavoitteensa on auttaa ja opettaa ihmisiä ymmärtämään toisiaan. Trilog Oy toimii valtakunnallisesti. (Trilog Oy, i.a.) Työelämäohjaajaksemme valikoitui Trilog Oy:n toimitusjohtaja. Työelämäohjaajamme ja koko yrityksen asiantuntijoiden vahvuudet ja asiantuntijuus toivat merkittävää lisäarvoa opinnäytetyöllemme.

Teimme yhteistyötä myös Kelan vammaisten tulkkauspalvelun yksikön eli VATU:n kanssa opinnäytetyön prosessin eri vaiheissa. Otimme yhteyttä VATU-keskukseen sähköpostin välityksellä ja tiedustelimme mahdollista yhteyshenkilöä, kehen voisimme olla jatkossa yhteydessä. Saimme Kelan vammaisten tulkkauspalvelun yksikön palveluneuvojan yhteystiedot yhteydenottoa varten. Hän tarjosi meille mahdollisuuden perehtyä syvällisemmin ulkomaanmatkan tulkkauksiin ja siihen liittyviin järjestelyihin vastaamalla kysymyksiimme sähköpostin välityksellä.

7 TULKIN OPAS

Oppaan (liite 3) sisältö perustuu Kelan (2022) julkaisemaan palvelukuvaukseen vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun liittyen sekä VATU-keskukselta ja Trilog Oy:ltä saatuihin tietoihin. Olemme ottaneet huomioon, että Kelan palvelukuvaus on tehty 2022–2024 sopimuskaudelle ja oppaan sisältämät tiedot

saattavat muuttua ajan kuluessa. Oppaan johdannossa mainitsemme asiasta, jotta myös oppaan lukija tiedostaa tietojen ajankohtaisuuden.

Oppaan ulkoasun suunnittelimme ja toteutimme Trilog Oy:n graafisia ohjeita ja tunnusvärejä käyttäen. Pyrimme tekemään oppaan visuaalisesta ilmeestä modernin ja silmää miellyttävän, mutta myös ennen kaikkea saavutettavan ja pelkistetyn. Halusimme sisällyttää oppaaseen erilaisia visuaalisia elementtejä tekstien taustalle luomaan eloisuutta. Opas (liite 3) sisältää etu- ja takakannen sekä johdannon lisäksi kolme sisältösivua – ennen matkaa, matkalla, matkan jälkeen.

7.1 Johdanto

Oppaan ensimmäinen sivu sisältää pienimuotoisen johdannon koko tuotteen aiheeseen. Johdanto sisältää tiedot oppaan sisällöstä sekä mitkä ovat ensimmäiset toimenpiteet liittyen ulkomaanmatkan tulkkaukseen. Johdannossa tuomme ilmi tietojen ajankohtaisuuden, sillä tietojen oikeellisuus saattaa muuttua seuraavan sopimuskauden aikana. Jokaisella uudella sopimuskaudella tulkin tulee päivittää tarjoamansa tuotteet, joita Kelalle tarjoaa. Ulkomaanmatkan tulkkaus luokitellaan tuotteeksi, jota voi halutessaan tulkkina tarjota Kelalle. Ulkomaanmatkan tulkkauksia tarjoavan tulkin on pidettävä huolta passistaan ja sen voimassaoloajasta. (Kirsi-Marja Mäki, toimitusjohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2023.)

7.2 Ennen matkaa

Oppaan ensimmäisellä sisältösivulla kerromme, mitä kunkin tahon tulee hoitaa ennen toimeksiannon alkua. Sekä Kelan, palveluntuottajan että tulkin on hoidettava tiettyjä asioita ennen tulkin lähtöä työmatkalle. Koko prosessi alkaa, kun Kela järjestää asiakkaalle tulkin. Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen palveluneuvoja Anniina Randin (henkilökohtainen tiedonanto 13.10.2023) mukaan Kela ei välitä ulkomaanmatkan tulkkauksia tulkkille ilman, että tulkilta

kysytään, onko hän käytettävissä kyseiselle ulkomaanmatkalle. Jos tulkki on käytettävissä, Kela kiinnittää tilauksen tulkin kalenteriin ja lähettää sekä tulkille että palveluntuottajalle oleelliset tiedot tulevasta toimeksiannosta välitysjärjestelmän kautta. Kelan tehtävänä on myös hyväksyä palveluntuottajan laskemat kulut, joihin sisältyvät muun muassa tulkin lento- ja majoituskulut. Jos tulkin toimeksianto sijoittuu maahan, jossa tulkki tarvitsee viisumin, tulee Kelan myös kustantaa tulkin viisumimaksu. Muut viisumin hankkimiseen liittyvät kulut eivät ole Kelan vastuulla. (Kela, 2022, s. 129.)

Palveluntuottajan vastuulla puolestaan on selvittää vakuutukset ja matkalla vaadittavat rokotukset. Palveluntuottaja sopii niiden kustantamisesta tulkin kanssa. (Anniina Rand, palveluneuvoja, henkilökohtainen tiedonanto 13.10.2023.) Näiden kustantaminen ei ole lakisääteistä, vaan palveluntuottajat hoitavat kustantamisen yrityskohtaisesti (Kirsi-Marja Mäki, toimitusjohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2023). Palveluntuottajan tehtävänä on myös laskea tulkin työmatkaan liittyvät tiedossa olevat kulut sekä hyväksyttää ne Kelalla. Kulujen hyväksyntä tehdään Kelan valmiilla *Matkasuunnitelma ja kulujen hyväksyntä* -lomakkeella (liite 1). Kela on määrittänyt euromääräisen rajan, jonka ylittävät kulut tulee hyväksyttää etukäteen. Jos asiakkaan suunnitelmissa on osallistua matkalla maksullisiin tapahtumiin tai konsertteihin, tulisi palveluntuottajan selvittää, onko tulkin mahdollista päästä asiakkaan mukana tapahtumaan ilmaiseksi. Jos tapahtumasta aiheutuu tulkille erinäisiä kuluja, tulisi Kelalle tehdä selvitys kulujen syistä. Kulut laskutetaan Kelalta jälkikäteen. (Kela, 2022, s. 129.)

Ensimmäinen asia, joka tulkin itse tulee hoitaa, on ilmoittaa Kelalle tekevänsä tulkkauksia ulkomailla. Tämän voi tehdä Kelan *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* -lomakkeella. Lomakkeella tulkki ilmoittaa työalueet, joilla hän tarjoaa palveluitaan, esimerkiksi ulkomaat (Kela, i.a.-f). Mikäli tulkki on ilmoittanut tekevänsä ulkomaanmatkan tulkkauksia, on silloin huolehdittava siitä, että passi on voimassa. Jos tulkilla ei ole voimassa olevaa passia, kun tulkkaustilaus merkitään hänen kalenteriinsa, Kela ei korvaa passin hankkimisesta aiheutuvia kustannuksia, vaan tulee tulkin itse hankkia ja kustantaa sellainen (Kela, 2022, s. 129; Kirsi-Marja Mäki, toimitusjohtaja, henkilökohtainen tiedonanto

18.10.2023). Jos matkan aikana asiakas osallistuu esimerkiksi opastetulle vaellusretkelle, johon tulkin tulee hankkia itselleen varusteita, tulisi ne hankkia ennen matkaa. Varusteiden kustannuksia ei korvata tulkille (Kela, 2022, s. 129). Toimitusjohtaja Kirsi-Marja Mäki (henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2023) huomauttaa, että tulkin tulisi myös tutustua toimeksiannon kohteeseen ennen matkaa. Esimerkiksi kulttuuriin ja uskontoon liittyvät tavat ja säännöt on hyvä tiedostaa, jotta mahdollisia väärinkäsityksiä tai konflikteja ei syntyisi.

7.3 Matkalla

Toisella sisältösivulla kerromme, mitä asioita tulee ottaa huomioon matkan aikana. Toimeksiannon matkustusaikojen rahallisesta korvauksesta on sovittava erikseen palveluntuottajan ja tulkin kesken. Se, maksaako palveluntuottaja tulkille palkkaa jo ennen kohdemaahan saapumista, on sovittavissa tapauskohtaisesti. Kela korvaa tulkin matkakustannukset lentokentälle, esimerkiksi matkalipun tai kilometrikorvaukset, mutta ei matka-aikaa. Jos asiakas matkalla ollessaan päättää spontaanisti osallistua johonkin tapahtumaan, tulisi tulkin selvittää, onko tapahtumaan mahdollista päästä ilmaiseksi, esimerkiksi saattajakortin avulla. Jos tapahtuma on maksullinen tulkille, saa tulkki tai palveluntuottaja laskuttaa korvausta Kelalta jälkikäteen. Matkalla tapahtuvat tuntimuutokset tulkkaustilanteissa ovat hyvinkin mahdollisia. Esimerkiksi tulkkitilauksen yhtäkkinen peruuntuminen, asiakkaan tai tulkin sairastuminen, tapaturma tai asiakkaan saapumatta jättäminen voivat olla syitä, miksi toimeksiannossa ilmenee tuntimuutoksia. Mahdollisista muutoksista johtuvista tulkkaustuntien siirtämisestä on tulkin sovittava asiakkaan kanssa. (Kirsi-Marja Mäki, toimitusjohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2023.) Asiakas voi tarvittaessa tehdä lisätilauksen matkalle. Asiakas sopii asiasta Kelan VATU-keskuksen kanssa. (Anniina Rand, palveluneuvoja, henkilökohtainen tiedonanto 5.4.2024.)

Kotimaassa tapahtuvien tulkkaustilauksien kesto voi pidentyä enintään 30 minuuttia, jolloin palveluntuottaja voi laskuttaa Kelalta kyseisen ajan. Ulkomailla tulkkaustilauksen kesto ei saa pidentyä ollenkaan. Ulkomailla tulkkauksen

pidentyessä yli tilatun ajan, palveluntuottajan tai asiakkaan ei tarvitse ilmoittaa siitä heti VATU-keskukseen. Tulkkauksen pidentyessä, syyn pitää tilanteessa johtua jostakin muusta kuin asiakkaasta tai palveluntuottajasta. Syy voi olla esimerkiksi lennon viivästyminen tai sen ajankohdan muuttuminen. Palveluntuottajan vastuulla on ilmoittaa oikea tulkkausaika VATU-keskukseen tulkkaustilanteen jälkeen. Raportointi tehdään, kun VATU-keskus on korjannut tulkkausajan. Kaikista ulkomailla tapahtuneista tulkkaustilanteista, joissa kesto ylittää tilatun ajan, tulee palveluntuottajan myös laatia kirjallinen selvitys ja lähettää se Kelalle. (Kela, 2022, s. 117–118.)

7.4 Matkan jälkeen

Viimeisessä osiossa tiivistämme tiedot, jotka tulee hoitaa ulkomaan työmatkan jälkeen. Tulkin tulee aina raportoida tehdyt tulkkaukset tulkkaustilanteen päätyttyä. Tulkkausraportteja pystyy kirjaamaan ja muokkaamaan seuraavan kuukauden kuudenteen päivään asti, jolloin Kela lukitsee tulkkaukset raportointijärjestelmässä. Palveluntuottajan tulisi aina tarkistaa tulkkien tekemät raportoinnit ennen niiden lukitsemista. (Kela, 2022, s. 136.) Palveluneuvoja Anniina Rand (henkilökohtainen tiedonanto 13.10.2023) kertoo sähköpostissaan, että niin sanotun normaalin raportoinnin lisäksi ulkomaanmatkasta tulee raportoida myös Kelan *Matkaraportti* -lomaketta (liite 2) käyttäen. Kyseinen lomake toimii myös kulujen laskutuslomakkeena, jonka avulla palveluntuottaja voi laskuttaa aiheutuneet kulut Kelalta. Raporttiin kirjataan matkan kesto, matkalla kertyneet kulut sekä päivärahojen erittely. Raporttiin tulee liittää myös kertyneiden kulujen tositteiden kopiot. (Kela, i.a.-d.) Kelan tulee tarkistaa matkan aikana tulkille aiheutuneet kulut ja korvata ne palveluntuottajalle (Anniina Rand, palveluneuvoja, henkilökohtainen tiedonanto 13.10.2023).

8 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme ensimmäinen tehtävä oli kerätä tietoperustaa aiheesta. Koska aiheesta ei ole juurikaan kirjallista tietoa, koimme tiedonkeruun haastavaksi. Olimme kuitenkin yhteydessä VATU-keskukseen sekä työelämäohjaajaamme, ja heiltä saimme kerättyä tietoa haastattelujen kautta. VATU-keskuksen palveluneuvojan ja Trilog Oy:n toimitusjohtajan antamien tietojen pohjalta aloimme suunnittelemaan tuotetta. Tuotteen suunnitteluun käytimme Adobe Express -ohjelmaa. Adobe Express on maksullinen ohjelma, jolla voi luoda sekä muokata kuvia, videoita, tiedostoja, QR-koodeja sekä sosiaalisen median sisältöä. Ohjelmaan voi ladata oman brändin graafiset ohjeet; logon, värit sekä kirjasimet. Adobe Expressiin voi ladata omia kuvia tai käyttää valmiita malleja, jotka ovat käyttäjälle vapaassa käytössä. (Adobe, i.a.) Tuotteen suunnittelun aloitimme Adobe Express -ohjelmalla, johon hahmotelimme tuotteen koon ja muodon. Ohjelmaan oli syötetty kaikki Trilog Oy:n graafiset ohjeet, joten saimme tarvittavat värit ja kirjasimet ohjelman kautta. Tiedonkeruun jälkeen kokosimme tiedot tuotteeseen. Tuotteen suunnittelussa oli mukana Trilog Oy:n toimitusjohtaja, joka varmisti, että tuotteen sisältämät tiedot olivat oikein ja ajankohtaisia. Tuotteen ensimmäinen versio lähetettiin Trilog Oy:n viittomakielen tulkeille. Tuotteen ohessa lähetimme myös Webropol-alustalla rakennetun palautekyselyn (liite 5) sekä siihen liittyvän saatekirjeen (liite 4). Kyselyn kautta otimme selvää tuotteen toimivuudesta tulkkien näkökulmasta. Webropol on sähköinen alusta, jolla voi luoda kyselyjä ja raportteja. Erilaisten pohjien avulla voidaan kerätä, analysoida ja jakaa tietoa. (Webropol, i.a.)

8.1 Tiedonkeruu- ja kehittämismenetelmät

Opinnäytetyömme tiedonkeruumenetelmänä käytimme haastatteluja ja palautteet keräsimme kyselyn avulla. Haastattelut toteutimme sähköpostin sekä puhelimen välityksellä. Olimme yhteydessä Kelan vammaisten tulkkauspalvelun yksikköön syksyllä 2023. Lähetimme heille laatimamme kysymykset sähköpostitse ja vastausten perusteella rakensimme oppaan sisältöä.

Haastattelimme työelämäohjaajaamme puhelimen välityksellä muun muassa videopuhelun muodossa. Keskustelimme yleisesti ulkomaanmatkan tulkkauksista kokonaisuutena, minkä jälkeen tarkensimme kysymyksiämme keskittyen eri vaiheisiin koko prosessissa yksitellen.

Puhelinhaastattelun toteutimme ensin avoimen haastattelun muodossa ja loppuvaiheessa etenimme puolistrukturoidun haastattelun raameissa. Avoin haastattelu on osapuolten yleistä keskustelua aiheesta. Sekä haastattelijä että haastateltava osallistuvat keskusteluun tasapuolisesti ja aktiivisesti. (Ojasalo ym., 2014, s. 108–109.) Puolistrukturoidussa haastattelussa puolestaan laaditaan haastattelukysymykset ennakoon. Kuitenkin laadittuja kysymyksiä voidaan soveltaa ja muokata tilanteen vaatimalla tavalla. Kysymysten järjestystä voi vaihdella tarpeen mukaan. Jos ennakoon laaditut kysymykset eivät sovellukaan haastattelutilanteeseen, voidaan ne jättää kokonaan esittämättä. (Ojasalo ym., 2014, s. 108.)

Palautekyselyn toteutimme Webropol-alustalla vuoden 2024 alussa. Webropol-alustan kautta kysely oli mahdollista toteuttaa anonymisti. Näin ollen vastaajien henkilöllisyyksiä ei voitu tunnistaa. Päätimme toteuttaa kyselyn anonymisti, jotta vastaajat rohkenisivat kertoa rehellisen mielipiteensä tuotteesta. Lähetimme kyselyn sähköpostitse Trilog Oy:n viittomakielen tulkeille tuotteen valmistuttua.

Kehittämismenetelminä hyödynsimme SWOT-analyysia sekä dialogista keskustelua. Ennen tuotteen suunnittelun aloittamista teimme tuotteen kehittämisestä SWOT-analyysin (Kuvio 1). Analyysiin listataan neljään kenttään jonkin asian tai ilmiön vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Kuvion vasemmalle puolelle kirjataan positiiviset asiat ja oikealle puolelle negatiiviset asiat. SWOT-analyysin tarkoituksena on auttaa hahmottamaan ja pohtimaan, kuinka esimerkiksi heikkouksia voidaan muokata vahvuuksiksi tai kuinka vahvuuksia voidaan hyödyntää. (Salonen ym., 2017, s. 57.)

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> - oma kiinnostus aiheeseen - työelämäohjaajalla paljon tietoa ja kokemusta aiheesta 	<ul style="list-style-type: none"> - tiedonpuute
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> - ei ole vastaavaa tuotetta - palveluntuottajalla tarve tuotteelle - yhteistyö Kelan kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> - sopimuskausi vaihtuu - aiheen raja

Kuvio 1. SWOT-analyysi

Tekemämme SWOT-analyysin pohjalta saimme paremman käsityksen siitä, mitä asioita pystyisimme hyödyntämään ja mitä asioita meidän tulisi välttää tuotetta rakentaessamme. Vahvuuksistamme tärkeimpänä pidimme omaa kiinnostustamme ulkomaanmatkojen tulkkauksiin. Koska aihe kiinnostaa meitä, on meillä vahva motivaatio työskennellä sen parissa. Myös työelämäohjaajamme omaama työkokemus ja tietous ulkomaan työmatkoista oli opinnäytetyömme kannalta antoisaa. Saimme hänen kauttaan runsaasti tietoa aiheesta sekä apua ja vinkkejä tuotteen suunnitteluun ja toteutukseen.

Heikkouksiimme puolestaan kirjasimme valtavan tiedonpuutteen aiheesta. Emme juurikaan löytäneet kirjallista tai tieteellistä kirjallisuutta ulkomaanmatkan tulkkauksista. Käänsimme kuitenkin tämän heikkouden mahdollisuudeksi ja saimme lisämotivaatiota tiedonkeruuseen ja tuotteen rakentamiseen. Mahdollisuuksiin lukeutuivat vastaavan tuotteen puuttuminen, palveluntuottajan tarve tuotteelle ja yhteistyö Kelan kanssa. Opastamme vastaavaa tuotetta tai tiivistä dokumenttia ulkomaanmatkojen tulkkauksien käytännön järjestelyistä ole olemassa, joten tämä opinnäytetyö oli hyvä mahdollisuus luoda sellainen. Tuotteen tilannut palveluntuottaja Trilog Oy ilmaisi opinnäytetyöprosessimme alussa, että heillä olisi tarve tämänlaiselle tuotteelle. Tästä motivoituneena tartuimme tehtävään kehittää opas kyseisen palveluntuottajan tulkeille, mutta

myös muille alalla oleville tulkeille. Saimme mahdollisuuden yhteistyöhön Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa, mikä toi työhömmme huomattavaa lisäarvoa. Yhteistyön kautta saimme mahdollisuuden tarkkojen tietojen keruuseen sekä tuotteen tietojen oikeellisuuden tarkastukseen.

Työhömmme liittyviä uhkia puolestaan olivat sopimuskauden vaihtuminen ja aiheen rajauksen hankaluus. Koska tuotteen tiedot perustuvat Kelan 2022–2024 sopimuskaudelle tehtyihin ohjeistuksiin, piti meidän huomioida tämä opinnäytetyötä tehdessämme. Tämän takia ilmoitimmekin sekä opinnäytetyömmme tekstissä että tuotteessa tietojen muuttumisen olevan mahdollista. Myös aiheenrajauksen koimme osittain uhaksi. Ulkomailla tapahtuviin tulkkauksiin ja niiden käytännön järjestelyihin liittyy valtavasti erinäisiä asioita, joita pitää ottaa huomioon. Mietimme, kuinka pystyisimme liittämään työhömmme olennaisimmat asiat tiiviisti ja selkeästi ilman, että jättäisimme tärkeitä pointteja kertomatta. Työelämäohjaajan kanssa saimme kuitenkin sisällytettyä oppaaseen oleelliset tiedot.

Dialogisen keskustelun ideana on saada aikaan avointa keskustelua, jossa kaikkien siihen osallistuneiden ideat ja ajatukset käsitellään ja otetaan huomioon. Tällä tavoin tilannetta tai tuotetta voidaan kehittää ja tarkastella yhdessä. Dialogisen keskustelun kautta on mahdollista hyödyntää kaikkien osallistujien vahvuudet. (Salonen ym., 2017, s. 61.) Kävimme dialogista keskustelua työelämäohjaajamme kanssa suunnitellessamme tuotetta eli opasta. Keskustelimme muun muassa siitä, mitä tuotteen tulisi pitää sisällään, miltä se näyttäisi sekä missä muodossa se julkaistaisiin. Dialogisen keskustelun kautta kaikkien ehdotukset huomioitiin ja niiden perusteella tehtiin lopulliset päätökset tuotteeseen liittyvistä asioista.

8.2 Lopputuote

Kun saimme tuotteen valmiiksi, lähetimme sen Trilog Oy:n viittomakielen tulkeille tarkasteltavaksi. Samalla lähetimme myös laatimamme palautekyselyn, jonka kautta he saivat mahdollisuuden kertoa omia ajatuksiaan tuotteestamme ja sen

sisällöstä. Palautekysely sisälsi 12 kysymystä. Kyselyssä oli sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Vastausten perusteella tuotteeseen ei ollut tarvetta tehdä muutoksia. Vastaajien mielestä opas oli toimiva ja luotettava. Myös visuaalinen ilme oli vastaajien mielestä toteutettu hyvin.

Aluksi ajatuksenamme oli painattaa tuotteesta konkreettinen lehtinen, mutta päätimme kuitenkin julkaista lopullisen tuotteen sähköisessä muodossa. Näin ollen se on helposti saatavilla, ja sen voi jokainen halutessaan itse tulostaa omaan käyttöönsä. Tarpeen vaatiessa opas on myös helpommin päivitettävissä sen ollessa sähköisessä muodossa. Opas löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä (liite 3).

8.3 Eettisyys ja luotettavuus

Kelan VATU-keskus tarjosi meille tukea ja neuvoja koko opinnäytetyöprosessin ajan. Oppaan valmistuttua, lähetimme sen myös Kelalle tarkasteltavaksi. Näin varmistimme, että tuotteen sisältämät tiedot olivat valideja ennen tuotteen julkaisemista. Päämääränä oli varmistaa, että työmme sisältämät tiedot perustuivat tarkkoihin, ajankohtaisiin ja luotettaviin tietoihin. Mainitsemme valmiissa tuotteessamme tietojen pitävyyden ajankohdan, sillä Kelan ohjeistukset ulkomaanmatkan tulkkauksista saattavat muuttua uuden sopimuskauden tullessa. Näin varmistimme opinnäytetyömme sekä valmiin tuotteemme sisältöjen luotettavuuden.

Palautekyselyä laatiessamme meidän piti huomioida muutama eettisyyteen liittyvä asia. Mihin tahansa tutkimukseen, kuten kyselytutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus päättää, osallistuuko siihen vai ei. Myös tutkimuksen sisältö ja käytännön asiat tulisi tuoda osallistujan tietoisuuteen. Osallistujalla on muun muassa oikeus tietää, miten tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja ja mitä varten tutkimus tehdään. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, s. 8.) Ilmoitimmekin palautekyselyn oheen liitettyssä saatekirjeessä, että kyselyyn vastaaminen olisi täysin vapaaehtoista, ja se toteutettaisiin anonymisti. Kerroimme myös lyhyesti, mihin tarkoitukseen kysely on tehty.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli valmistaa opas liittyen ulkomaanmatkan tulkkauksien käytännönjärjestelyihin eri tahojen näkökulmista. Tavoitteenamme oli tuoda esiin käytännönjärjestelyihin liittyvät asiat selkeästi ja tiivistetysti. Tuotteen tarkoituksena oli lisätä viittomakielen tulkeille valmiuksia lähteä ulkomailla tapahtuvaan toimeksiantoon tiivistetyn oppaan muodossa.

Palautekyselyn tarkoituksena oli kartoittaa viittomakielen tulkkien mielipiteitä tuotteemme ulkonäöstä, selkeydestä sekä tietojen hyödyllisyydestä. Vastauksia kyselyymme emme saaneet odotetuissa määrin, mutta otimme jokaisen palautteen huomioon, ja ne olivat meille erityisen tärkeitä. Kyselyn lähettäminen isommalle ryhmälle olisi voinut tuottaa parempaa tulosta vastausten kannalta, mutta päädyimme kuitenkin valitsemaan vastaajiksi vain Trilog Oy:n viittomakielen tulkit.

Varmistimme tuotteen luotettavuuden ja sen sisältämien tietojen oikeellisuuden lähettämällä tuotteen Kelan Vammaisten tulkkauspalvelun yksikölle ja työn tilaajalle tarkasteltavaksi. Emme kohdanneet opinnäytetyöprosessin aikana eettisiä ongelmia, koska teimme tiivistä yhteistyötä työelämäohjaajamme ja Kelan kanssa. Noudatimme myös opinnäytetyön eettisiä ohjeita, jotta takaisimme työmme laadun.

Ulkomailla tapahtuvat toimeksiannot ja niiden käytännön järjestelyt kiinnostivat meitä alusta alkaen, joten motivaatio tiedonhakuun ja tuotteen kehittämiseen oli suuri. Koko opinnäytetyön prosessin aikana saimme selkeän kuvan ulkomaanmatkan tulkkauksista ja siitä, mitä käytännön järjestelyt pitävät sisällään. Ulkomaanmatkojen tulkkauksien käytännön järjestelyistä ei juurikaan ole saatavilla selkeää tietoa. Kelan palvelukuvauksessa sivutaan aihetta eri osioissa, mutta palvelukuvaus on todella laaja, mikä vaikeuttaa tiedon löytämistä. Näin ollen uskomme kehittämämme tuotteen olevan hyödyllinen ja tuovan tietoa myös työelämässä oleville tulkeille, sillä siitä voi löytää etsimänsä tiedot nopeasti tarpeen vaatiessa.

Lopullinen tuote vastasi sekä opinnäytetyön tekijöiden että tilaajan odotuksia. Saimme oppaan ulkonäöstä ja sisällöstä positiivista palautetta, joiden perusteella pystyimme päättämään tuotteen olevan käytännöllinen, hyödyllinen ja selkeä. Toivomme tuotteemme tulevan monelle käyttöön työelämässä. Tuotteen tiedot saattavat tulevien vuosien aikana muuttua Kelan sopimuskausien myötä, joten tulevaisuutta ajatellen Kela voisi jokaisen sopimuskauden alussa valmistaa oman tiiviin oppaan, joka sisältäisi ajankohtaista tietoa ulkomaanmatkojen tulkkauksista. Vastaavanlaisen oppaan voisi mahdollisesti tehdä myös asiakkaan näkökulmasta.

LÄHTEET

Adobe. (i.a.). *Katso, mitä voit tehdä Adobe Expressillä*. Saatavilla 22.2.2024

<https://www.adobe.com/fi/express/feature>

England, J. (2010). *Deafness and hearing loss: The essential guide*.

Need2know.

Kalela, E. (2010). *Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja*

kuulovammaisalla. [https://www.kuuloliitto.fi/wp-](https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/03/etiikka_tulkkaustilanteissa.pdf)

[content/uploads/2017/03/etiikka_tulkkaustilanteissa.pdf](https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/03/etiikka_tulkkaustilanteissa.pdf)

Kela. (16.4.2024a). *Käytetyt tulkkaustunnit ja tulkkaustilausten määrä: Koko maa*. Kelasto. Saatavilla 16.4.2024

https://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?PG_REQTYPE=REDIRECT&PG_MRsaved=false&PG_Func=GETBINARY&PG_File=ptcxdwv.pdf

Kela. (16.4.2024b). *Käytetyt tulkkaustunnit ja tulkkaustilausten määrä: Ulkomaa ja tuntematon*. Kelasto. Saatavilla 16.4.2024

https://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?PG_REQTYPE=REDIRECT&PG_MRsaved=false&PG_Func=GETBINARY&PG_File=iuemynnu.pdf

Kela. (2022). *Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu*

[Palvelukuvaus]. Saatavilla 13.11.2023

<https://www.kela.fi/documents/20124/410347/palvelukuvaus-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelu.pdf/c9bdce48-39e9-a322-46dc-7a33f9d9c1e4?t=1648107255036>

Kela. (2023a). *Etuusohje. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut* [Ohje].

Saatavilla 29.1.2024

<https://www.kela.fi/etti/Vammaistenhenkil%C3%B6identulkkauspalvelut.pdf?version=1693357621175>

Kela. (2023b). *Tulkintietolomake. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit TU52*

[Verkkolomake]. Saatavilla 29.1.2024 <https://www.kela.fi/benefit-forms/TU52.pdf>

Kela. (i.a.-a). *Tutustu vammaisten tulkkauspalveluun*. Saatavilla 20.10.2023

<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>

- Kela. (i.a.-b). *Vammaisten tulkkauspalvelu ulkomaanmatkalle*. Saatavilla 20.10.2023 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tulkkaus-ulkomaanmatkalle>
- Kela. (i.a.-c). *Matkasuunnitelma ja kulujen hyväksyntä* [Lomake]. Saatavilla 18.11.2023
- Kela. (i.a.-d). *Matkaraportti* [Lomake]. Saatavilla 18.11.2023
- Kela. (i.a.-e). *Tulkkilista*. Saatavilla 28.1.2024 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tulkkilista>
- Kela. (i.a.-f). *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta: kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelu* [Verkkolomake]. Saatavilla 29.1.2024
<https://www.kela.fi/documents/20124/410347/selvitys-tulkin-osaamisesta-ja-tyokokemuksesta.pdf/3a5957c1-e2f2-8fe6-455e-c5618b6bdb52?t=1653894325164>
- Kieliasiantuntijat. (31.5.2022). *Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot*. https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2022/05/Viittomakielen-tulkkien-palkka-ja-muut-tyosuhteen-ehdot_tuntipalkka-1.5.2023-30.4.2024.pdf
- Kuurojen liitto, & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. (2010). *Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma*.
https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk15/Viittomakielten_kielipoliittinen_ohjelma.pdf
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2014). *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan* (3. uud. p.). Sanoma Pro.
- Rainò, P., & Vik, G-V. (2020). *Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät: Asioimistulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä*. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020102185861>
- Rintahaka, J. (8.3.2023). *Usherin oireyhtymä*.
<https://www.tukiliitto.fi/diagnoosit/usherin-oireyhtyma/>

- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., & Kinos, S. (2017). *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Turun ammattikorkeakoulu.
- Suomen kuurosokeat. (2011). *Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä*. Suomen kuurosokeat.
- Suomen kuurosokeat. (i.a.). *Opastaminen*. Saatavilla 14.2.2024 <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/liikkuminen/kuurosokean-opastaminen/>
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. (1.1.2021). *Asioimistulkin ammattisäännöstö*. <https://www.sktl.fi/@Bin/56a21991b37067b0972390191ed1d52f/1708541695/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattisa%C3%A4nn%C3%B6%202021.pdf>
- Tommola, J. (2006). Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa Hytönen, N., & Rissanen, T. (toim.). *Käden käänteessä*. (s. 128–142). Finn Lectura.
- Trilog Oy. (i.a.). *Trilog*. Saatavilla 19.11.2023 <https://www.trilog.fi/>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa*. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019). Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- Vero. (17.11.2023). *Kun olet työsuhteessa, työnantaja voi maksaa työmatkasta verottomia kilometrikorvauksia tai päivärahoja*. https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/auto/kilometrikorvaus_ja_paivaraaha/
- Webropol. (i.a.). *Kehitä ja johda ajantasaisella tiedolla*. Saatavilla 22.2.2024 <https://webropol.fi>

LIITE 1. Matkasuunnitelma ja kulujen hyväksyntä -lomake

Matkasuunnitelma ja kulujen hyväksyntä

Päiväys ja laatijan nimi	
Tilausnumero	
Ajankohta	
Matkan tarkoitus ja kohdema	
Tulkin nimi	
Palveluntuottaja	
y-tunnus	
Osoite tai lähtöpiste	

Kustannukset

Matkakulut eriteltynä	Arvioitu kulu euroina
	0,00 €
	0,00 €
	0,00 €
	0,00 €
	0,00 €
Yhteensä	0,00 €

Majoituskulut (ei sisällä ruokailukuluja)

Yöpymispaikka	Öiden lukumäärä	Yksikköhinta	Arvioitu kulu euroina
	0	0,00	0,00 €
	0	0,00	0,00 €
	0	0,00	0,00 €
	0	0,00	0,00 €
	0	0,00	0,00 €
Yhteensä	0	0,00	0,00 €

Muut mahdolliset kulut

Kululaji	Arvioitu kulu euroina
	0,00 €
	0,00 €
	0,00 €
	0,00 €
Yhteensä	0,00 €
Yhteensä	0,00 €

Huomautukset

Hyväksytty matkasuunnitelma on liitettävä laskuun kuittikopioiden kanssa.

Kela, Vammaisten tulkkauksen palvelukeskus

Päivämäärä _____ Hyväksyjä _____

LIITE 2. Matkaraportti -lomake

Matkaraportti

Päiväys ja laatijan nimi	
Tilausnumero	
Ajankohta	
Matkan tarkoitus ja kohdema	
Palveluntuottaja	
Osoite tai lähtöpiste	

Matkaerittely

Matkan kesto ja matkakulut päivärahojen laskemista varten

Päivämäärä	Matkan alkamisajankohta	Matkan päättymisajankohta	Matkareitti	Kulkuneuvo	Kulut euroina
					0,00

Muut matkakulut

Kululaji	Kulut euroina
	0,00

Päivärahat

Maa	Päivärahojen lukumäärä	Yksikköhinta	Kulut euroina

Yhteensä 0,00

Huomautukset

Ohjeita

Ulkomaan päivärahojen määrä riippuu matkan kestosta.

Tositteet (kopiot) kaikista syntyneistä kuluista liitetään mukaan laskuun.

Lennon kokonaishinta mainitaan menomatkan yhteydessä.

Jos valuuttana on jokin muu kuin euro, niin suomma mainitaan euroina ja kurssi kirjataan Huomautukset-kohtaan.

Ulkomaan päivärahojen laskemisessa ja maksamisessa noudatetaan Valtion matkustusäätöä.

LIITE 3. Tulkkina ulkomailla: käytännön järjestelyt -opas



Johdanto

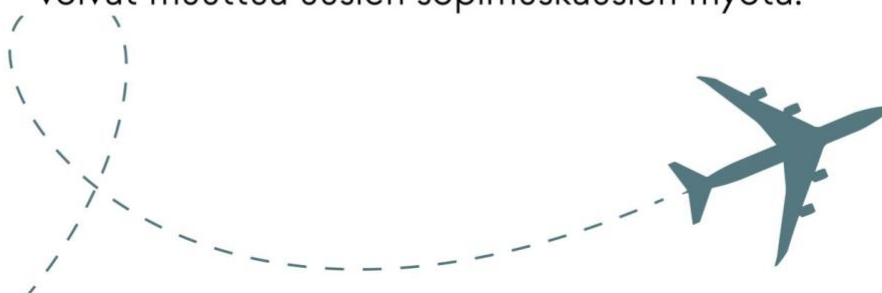
Kaipaatko lisää tietoa ulkomailla
tapahtuvien työmatkojen
käytännön järjestelyistä?

Olet saanut käsiisi oppaan, jossa on
eritelty, mistä osa-alueista ja
asiakokonaisuuksista kukin taho vastaa.

Mikäli tarjoat ulkomaanmatkan
tulkkauspalvelua Kelalle, on sinun
huolehdittava, että passisi on ajan tasalla.

Toivomme sinulle turvallisia matkoja!

Opas on valmistunut vuonna 2024, joten tiedot
voivat muuttua uusien sopimuskausien myötä.



Ennen matkaa

Kela:

- tilauksen välittäminen

Kela etsii käytettävissä olevan tulkin tilaukseen ja kiinnittää tilauksen tulkin kalenteriin.

- kulujen hyväksyntä

Palveluntuottajan lähettämien tiedossa olevien ehdotuksien hyväksyminen, sisältäen lennot ja majoituksen.

- viisumin kustantaminen

Kela kustantaa tarvittaessa viisumimaksun, mutta ei muita viisumin hankkimiseen liittyviä kuluja.

Palveluntuottaja:

- kulujen selvittäminen

Palveluntuottaja etsii tulkillle tilaukseen sopivat lennot ja majoituksen sekä hyväksyttää ne Kelalla.

- rokotukset ja vakuutukset

Palveluntuottaja selvittää tulkin kanssa vakuutukset ja tarvittavat rokotukset. Kulujen kustantaminen on yrityskohtaista, eikä sitä ole määritelty laissa.

Tulkin muistilista:

- passi

Passin hankkiminen ja sen kustantaminen on tulkin vastuulla.

- kohdemaahan tutustuminen

Tulkki tutustuu kohteen kulttuuriin ja uskontoon ammattieettisten sääntöjen mukaisesti.

Matkalla

Kela:

- matkakorvaus

Kela korvaa matkakustannukset lentokentälle (matkalipun tai kilometrit), mutta ei matka-aikaa.

Palveluntuottaja:

- matkakorvaus kohdemaahan

Työmatkorvaukset ovat tapauskohtaisia ja niistä palveluntuottaja sopii tulkin kanssa.

- työtunnit

Jos tilauksen kesto mahdollisesti pitenee, palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa ylimenevästä ajasta enempää kuin 30 minuuttia kotimaassa. Ulkomailla tilauksen kesto ei saa pidentyä ollenkaan.

Tulkin muistilista:

- tuntimuutokset

Tuntimuutokset voivat olla tilauksen peruuntuminen, asiakkaan tai tulkin sairastuminen, tapaturmat tai asiakkaan saapumatta jättäminen. Asiakas voi tarvittaessa tehdä lisätilauksen matkalle. Muutoksista tai peruuntumisista on sovittava erikseen asiakkaan kanssa.

- tapahtumat

Palveluntuottajan ja tulkin on selvitettävä, pääseekö tulkki asiakkaan osallistumiin tapahtumiin mahdollisesti maksutta asiakkaan saattajakortilla. Jos tulkille aiheutuu tapahtumista kuluja, kulut laskutetaan Kelalta jälkikäteen. Kela on määritellyt euromääräisen rajan, jolloin kulut pitää hyväksyttää Kelalla etukäteen.

Matkan jälkeen

Kela:

- kulujen maksaminen

Kela tarkastaa matkasta aiheutuneet kulut ja maksaa ne palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja:

- raportointi

Palveluntuottaja tarkistaa tulkin laatiman raportin matkasta ja laatii erillisen matkaraportin. Matkaraportin perusteella palveluntuottaja maksaa tulkille päivärahat.

- kulujen laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa matkasta aiheutuneet kulut Kelalta.

Tulkin muistilista:

- raportointi

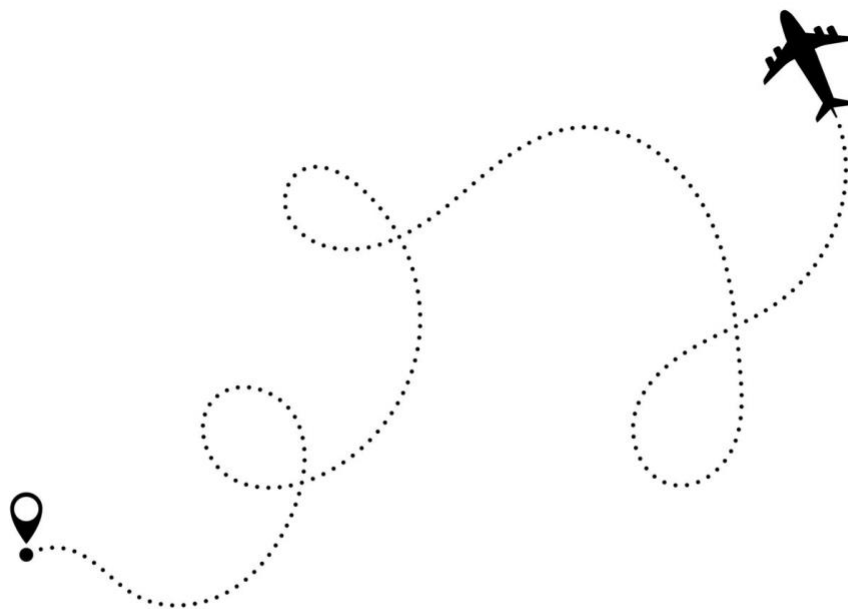
Tulkki laatii raportin tilauksesta yleiseen raportointijärjestelmään.

Tämä opas on toteutettu osana opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön toteuttajat:

Suvi Pietilä,
Sinja Sistonen &
Iina Uusitalo

Oppaassa on käsitelty ulkomaanmatkan tulkkauksien käytännön järjestelyitä tulkin näkökumasta. Kelan ja palveluntuottajan välisistä sopimuksista löydät lisää tietoa Kelan laatimasta palvelukuvauksesta.



LIITE 4. Palautekyselyn saatekirje

Hei!

Olemme 4. vuoden viittomakielen tulkkioiskelijat Suvi Pietilä, Sinja Sistonen ja Iina Uusitalo Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyömme yhteistyössä Trilog Oy:n kanssa. Opinnäytetyömme käsittelee ulkomaanmatkan tulkkauksien käytännön järjestelyjä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää tiivis opas aiheesta.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää viittomakielen tulkeilta *Tulkkina ulkomailla: käytännön järjestely*toppaan hyödyllisyys ja käytännöllisyys sekä oppaan sisältämien tietojen oikeellisuus. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja se toteutetaan täysin anonyymisti. Kyselyssä on sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kyselyn vastaamiseen kuluu noin 5–10 minuuttia. Vastausten perusteella teemme viimeiset muokkaukset lopulliseen tuotteeseen, hienosäätöjen kera.

Tiedostot (kuvat) voivat tulla väärässä järjestyksessä. Oikea järjestys on:

1. Tulkkina ulkomailla: käytännön järjestelyt
2. Johdanto
3. Ennen matkaa
4. Matkalla
5. Matkan jälkeen
6. Tekijät

Kyselyyn voi vastata 10.3.2024 klo 23:59 asti.

Kiitos kyselyyn vastaamiseen käyttämästäsi ajasta!

LIITE 5. Palautekyselyn kysymykset

1. Mitä mieltä olet tuotteen visuaalisesta toteutuksesta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Toimiva
- Selkeä
- Pirteä
- Eloisa
- Moderni
- Sekava
- Epäkäytännöllinen
- Tylsä

2. Voit kommentoida vapaasti tuotteen visuaalista toteutusta.

3. Koetko tietojen olevan oikeellisia?

- Kyllä
- Ei
- Osittain

4. Mitkä muutokset tekisivät tuotteen sisällöstä luotettavamman?

5. Miten koit tuotteen tiedon määrän?

6. Mitkä kohdat jäivät puutteellisiksi?

7. Suositteletko tuotetta muille?

8. Miksi et suosittelisi tuotetta muille?

9. Kuinka hyödylliseksi arvioisit tuotteen?

- 5 – todella hyödyllinen
- 4 – hyödyllinen
- 3 – en osaa arvioida

- 2 – ei kovin hyödyllinen
- 1 – turha

10. Pääseekö opas sinun matkaasi työelämässä?

11. Miksi opas ei pääse mukaasi työelämään?

12. Risut ja ruusut tuotteesta kokonaisuudessaan!