

Liite 2 Soneran lehdistötiedotteeseen 6.5.

Haastattelu: Satu Seppäläinen, liiketoimintajohtaja, Avida Tulkikeskus

Tulkkauspalveluissa on tapahtunut viime vuosina merkittävää kehitystä, vahvistaa Satu Seppäläinen, joka on ollut mukana alalla kehittämässä kuulovammaisten tulkkauspalveluita vuodesta 1995. Syyskuussa 2010 voimaan tullut laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta toi kuulo- ja puhevammaisille henkilöille subjektiivisen oikeuden tulkkauspalveluun. Samalla vastuu palveluiden tarjoamisesta siirtyi kunnilta valtiolle.

- Aiemmin tulkkauspalvelun saaminen oli kiinni kunnan omasta toimintatavasta, osa hankki palvelua, osa ei. Laki toi eri kuntien asukkaille tasavertaisen aseman, Seppäläinen sanoo.

Asiakkaan arkeen joustavuutta ja riippumattomuutta

- Asiakas saa palvelua joustavasti kotoa käsin, mikä mahdollistaa itsenäisen suoriutumisen, eikä henkilö ole riippuvainen toisesta henkilöstä. Säännölliset päivystysajat ovat tuoneet palveluun lisää nopeutta ja spontaaniutta verrattuna perinteiseen fyysiseen tulkkaukseen, jossa tulkki matkustaa asiakkaan luo, Seppäläinen kertoo.

Asiainnin ohella Seppäläinen näkee etätulkkauksella muun muassa sosiaalista merkitystä.

- Etätulkkauksen ansiosta myös palvelun sosiaalinen käyttö asiakkaan yhteydenpitoon sukulaisten ja ystävien kanssa on lisääntynyt. Lisäksi palvelu tuo mahdollisuuksia työasioiden hoitamiseen ja työhön perehdyttämiseen, hän sanoo.

Tekniikkaa parantunut vaiheittain

- Teknisiä haasteita on matkan varrella ollut, eivätkä kaikki käyttäjät ole olleet yhtä sitkeitä testaamaan. On myös alueita, joilla kuvan laatu esimerkiksi 3G-yhteyttä käytettäessä ei ole riittävä. Suurin osa käyttäjistä on kuitenkin jo tässä vaiheessa arvioinut kuvan laadun hyväksi, Seppäläinen toteaa.

Teknisesti mielenkiintoisia vaiheita tullaan hänen mukaansa näkemään, kun palveluun liittyy puhevammaisten asiakkaiden myötä erilaisia kommunikointilaitteita kuten puheentunnistimia, puhe syntetisaattoreita ja katseella ohjattavia laitteita.

Muutos tulkin työssä

Asiakkaan arjen ohella etätulkkaus on muuttanut myös tulkin työtä. Keskeinen muutos on ajankäyttö, kun etätulkin ei tarvitse siirtyä asiakkaan luo. Perinteisessä fyysisessä tulkkauksessa matkustaminen saattoi viedä jopa suurimman osan työajasta. Matkustamisen ohella myös itse etätulkkaustyö on erilaista.

- Etätulkkaus vaatii käytännössä hyvin kokeneen tulkin, sillä tunninkin sisällä voi tulla 4-5 asiakasta, joiden asiainnin aiheesta tulkilla ei ole ennakkotietoa, ja asioihin on päästävä nopeasti käsiksi. Lisäksi tulkin on pystyttävä ymmärtämään ja omaksuma erilaisia ”käsialoja” ja murteita, joita työssä tulee



vastaan. Tulkin on hallittava sekä tulkkaus- että etäteknikka ja lisäksi tunnettava miten erilaiset ajanvarausjärjestelmät toimivat, Seppäläinen kertoo.

Etätulkkauksen on hänen mukaansa vaatinut myös erityisen koulutuksen järjestämistä:

- Tulkkimme ovat käytännössä sisäisesti koulutettuja, sillä normikoulutus ei vastaa etätulkkauksen tarpeisiin. Meillä saisi myös olla enemmän etätulkkeja, mutta toistaiseksi olemme pärjänneet tehokkaalla resurssien käytöllä. Etätulkkauksen kautta hoidettu asiointi on myös napakampaa, eikä aikaa kulu ylimääräiseen.

Avoimien asioiden ratkaisemiseksi

Seppäläinen visioi mielellään etätulkkauksen tulevaisuuden mahdollisuuksista, ja korostaa samalla avointa asennetta:

- Mahdollisia käyttöalueita on paljon koulutuksesta työtilanteisiin ja erilaiseen asiointiin. Avoin ratkaisemiseksi. Etätulkkauksen alkuinvestoinnit maksavat itsensä nopeasti takaisin.
- Eri palveluntarjoajatkin voisivat tulevaisuudessa tarjota tulkkausmahdollisuutta omissa tiloissaan sijaitsevilla laitteilla, jolloin asiakas voisi saada tulkkausta helposti esimerkiksi lääkärin vastaanotolla. Tulkin tarve on aina molemminpuolista, hän muistuttaa ja lisää:
- Etätulkkausta voisi myös tarjota muihinkin kuin viittomakieleen, esimerkiksi harvinaisempiin maahanmuuttajakieliin, jota taitavia tulkkeja ei riitä eri puolille maata. Etätulkkaukseen verrattuna puhuttujen kielten tulkkaus on teknisesti varsin helppo toteuttaa.

Jatkossa kannalta Seppäläinen nostaa keskeiseksi kysymykseksi sen, miten asiakkaan olisi mahdollisimman helppoa päästä palveluun ajasta ja paikasta riippumatta:

- Tämä toisi kuulovammaisen henkilön elämäntavan lähemmäs enemmistöä, mutta vaatisi päivitysjärjestelmän. Lisäksi kevyellä mobiililaitteella käytettäessä palvelun voisi viedä mukanaan vaikka pankin tiskille. Näin tulkki kulkisi mukana käsilaukussa tai kainalossa.