

Opas vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöön

1.3.2021



Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Opastusta tulkkaukspalvelun käyttöön	4
3	Mitä on vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelu	6
4	Mihin tulkkaukspalvelua voi käyttää?	7
4.1	Lähitulkkaukset ja etätulkkaukset	8
5	Tulkkaukspalvelua hätätilanteessa	10
6	Tulkin tehtävät.....	11
7	Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu	13
7.1	Muutokset omissa tiedoissasi	13
8	Tulkkauksetuntien määrä	15
9	Tulkkaukspalvelun tulkkilista.....	16
10	Tulkkaukstilauksen tekeminen	19
10.1	Tilauksen tiedot	20
10.2	Tilauksen muutos.....	21
10.3	Tilauksen peruutus	21
11	Kuka tulee tulkiksi?	22
12	VATU-keskuksen tehtävät	24
12.1	VATU-keskuksen etäpalvelu.....	25
13	Palaute	27
14	Yhteystiedot tulkin tilaamiseen.....	28
15	Muut yhteystiedot ja aukioloajat.....	31

1 Johdanto

Tässä oppaassa on tietoa

vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttämisestä.

Tarkemmat ohjeet löydät Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.

Verkkosivujen sisältö on tekstinä ja videoina.

Videoilla palvelusta kerrotaan viittomakielillä ja puhuttuna.

Kaikki tulkkauspalveluun liittyvät lomakkeet löytyvät Kelan verkkosivuilta.

Lomakkeita saa myös Kelan toimistoista.

2 Opastusta tulkkauspalvelun käyttöön

Kela järjestää asiakkaille opastusta tulkkauspalvelun käyttöön.

Voit saada opastusta tulkkauspalvelun käyttöön,

jos olet uusi asiakas.

Voit saada opastusta myös,

vaikka olet jo käyttänyt tulkkauspalvelua.

Voit itse päättää, haluatko opastusta palvelun käyttöön.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus, eli VATU-keskus

on välittänyt sinulle tulkit käytön opastusta varten.

Tulkit kertovat sinulle ja lähihenkilöllesi tulkkauspalvelusta.

Tulkit kertovat myös, miten tulkkauspalvelua käytetään.

Käytte yhdessä tulkin kanssa läpi tämän materiaalin.

Materiaalissa kerrotaan tarkemmin palvelun käytöstä.

Saat materiaalin itsellesi opastuksen jälkeen.

Tulkillä on mukanaan myös asiakastietolomake,

jonka voitte käydä yhdessä läpi.

Tarvittaessa voit korjata lomakkeelle tietoja,

jotka olet antanut aiemmin.

Lopuksi saat kokeilla tulkin tilaamista VATU-keskuksesta.

Opastuksen jälkeen voit tilata tulkkeja itse
tai lähihenkilösi avulla VATU-keskuksesta.

Jos et aloita tulkkauspalvelun käyttöä
kolme kuukautta opastuksen jälkeen,
VATU-keskus on sinuun yhteydessä ja kysyy,
haluatko lisää opastusta palvelun käyttöön.

3 Mitä on vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu on tarkoitettu henkilölle, jolla on kotikunta Suomessa.

Voit hakea oikeutta tulkkauspalveluun,

jos sinulla on kuulovamma,

kuulonäkövamma tai puhevamma.

Tulkkauspalvelun käyttö edellyttää,

että pystyt ilmaisemaan itseäsi tulkkauksen avulla

ja osaat käyttää toimivaa kommunikointikeinoa.

Tällaisia kommunikointikeinoja ovat esimerkiksi

- suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli
- suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottu puhe
- puhetulkkaus
- kirjoitustulkkaus
- kuvakommunikaatio
- bliss-merkit.

Tulkkauspalvelun käyttö on maksutonta.

4 Mihin tulkkauspalvelua voi käyttää?

Voit käyttää tulkkauspalvelua silloin, kun tarvitset tulkkausta.

Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi:

- asiointi (esimerkiksi posti, pankki, virastot, parturi, kaupassa käynti)
- postin lukeminen
- lomakkeiden täyttäminen ja niiden sisältöjen selventäminen
- puhelintulkkaus
- terveydenhuoltoon liittyvät tilanteet (esimerkiksi lääkärikäynti, ajanvarausten tekeminen)
- vapaa-ajan toiminnot (esimerkiksi retket)
- harrastukset
- kulttuuritilaisuudet (esimerkiksi teatteri)
- juhlatilaisuudet
- koulutustilaisuudet
- kursseille osallistuminen
- työssä käyminen

- hengelliset tilaisuudet
- opiskelu (tarvitaan erillinen päätös)
- ulkomaanmatkat (tarvitaan erillinen päätös)

4.1 Lähitulkkkaus ja etätulkkkaus

Tulkkkaus voi olla lähitulkkkausta tai etätulkkkausta.

Lähitulkkkaus tarkoittaa,

että tulkkauksen aikana sinä ja tulkki olette samassa paikassa,

esimerkiksi asiointikäynnillä virastossa.

Etätulkkkaus tarkoittaa,

että tulkki tulkkaa sinulle etäyhteyden välityksellä.

Sinä olet silloin eri paikassa kuin tulkki.

Etäyhteys otetaan esimerkiksi älypuhelimella tai tietokoneella.

Tulkkkaus voidaan järjestää etätulkkkauksena,

jos sinä niin haluat ja etätulkkkaus sopii tilanteeseen.

Lisäksi sinun pitää osata käyttää etätulkkkauslaitetta,

esimerkiksi tietokonetta tai älypuhelinia.

Voit saada opastusta etätulkkausohjelmiston käyttöön.

Jos sinulla ei ole etätulkkaukseen sopivaa laitetta,

voit hakea Kelasta oikeutta Kelan etätulkkauslaitteen käyttöön.

Saat laitteen lainaan niin pitkäksi aikaa, kuin tarvitset.

Saat lisätietoja VATU-keskuksesta ja Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.

5 Tulkkauspalvelua hätätilanteessa

Jos sinulle tulee äkillinen hätätilanne,
voit ottaa yhteyttä suoraan tulkkiin
tai palveluntuottajaan kaikkina vuorokauden aikoina.

Äkillinen hätätilanne tarkoittaa tilannetta,
joka uhkaa sinun tai lähisukulaisesi
henkeä, omaisuutta tai turvallisuutta.

6 Tulkin tehtävät

Mitä tulkki tekee?

- Tulkki välittää viestejä asiakkaan ja muiden ihmisten välillä.
- Tulkki hoitaa vain oman tulkkaustyönsä.

Tulkki ei esimerkiksi osallistu tilanteessa käytävään keskusteluun.

- Tulkki kunnioittaa asiakkaan oikeutta päättää omista asioistaan.
- Tulkki on vaitiolovelvollinen. Tulkki ei kerro asiakkaan asioita muille.
- Tulkki kuvailee kuulonäkövammaiselle asiakkaalle ympäristöä ja opastaa asiakasta.

Tulkkauspalvelun tarkoituksena on,

että asiakas voi elää yhdenvertaisesti,

osallistua yhteiskuntaan ja hoitaa asioita itsenäisesti.

Mitä tulkki ei tee?

- Tulkki ei tee asioita asiakkaan puolesta.
- Tulkki ei päättä asiakkaan asioista.
- Tulkki ei tee avustajan töitä.
- Tulkki ei saa puhua tai sopia asiakkaan asioista ilman asiakkaan pyyntöä ja läsnäoloa.
- Tulkki ei ota asiakasta oman autonsa kyytiin.
- Tulkki ei päättä seuraavaa tulkkausaikaa.

7 Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu

Sinun tulee käyttäytyä asiallisesti tulkkaustilanteessa.

Tulkki voi kieltäytyä toimimasta tulkkina,

jos käyttäydyt epäasiallisesti.

Tilaa tulkki vain silloin,

kun sinulla on tulkkauksen tarve.

Tulkkia ei saa tilata seuralaiseksi, esimerkiksi kävelylle.

Jos myöhästyit tai joudut perumaan tulkkaustilauksen,

ilmoita asiasta heti VATU-keskukseen.

7.1 Muutokset omissa tiedoissasi

Jos sähköpostiosoitteesi tai puhelinnumerosi muuttuu,

ilmoita siitä heti VATU-keskukseen.

Ilmoita myös, jos kommunikaatiomenetelmissäsi tapahtuu muutoksia.

Voit tehdä ilmoituksen asiakastietolomakkeella,

joka löytyy Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.

Voit myös ottaa yhteyttä VATU-keskukseen.

Jos muutat ulkomaille, ilmoita siitä VATU-keskukseen.

Jos muutat kotimaassa,

osoitteenmuutosta ei tarvitse ilmoittaa.

VATU-keskus saa uuden osoitteesi väestötietojärjestelmästä.

8 Tulkkautuntien määrä

Sinulla on mahdollisuus käyttää tulkkauspalvelua

180 tuntia tai 360 tuntia vuodessa.

Kuulovammaisella tai puhevammaisella henkilöllä on oikeus

saada tulkkausta 180 tuntia vuodessa.

Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus

saada tulkkausta 360 tuntia vuodessa.

Tulkkautunteja voi saada enemmänkin,

jos sinulla on perusteltu tarve lisätunneille.

Tulkkauspalvelun lisätunteja täytyy hakea erikseen Kelasta.

Voit saada tulkkausta myös opintoihin peruskoulun jälkeen.

Opiskelutulkkausta täytyy hakea erikseen.

Voit saada tulkkausta, jos matkustat ulkomaille.

Ulkomaanmatkalle tulkkauspalvelua myönnetään

yleensä enintään kahden viikon ajalle.

Matkaa varten tulkkauspalvelua täytyy hakea erikseen Kelasta.

9 Tulkkauspalvelun tulkkilista

Jos haluat, voit saada henkilökohtaisen tulkkilistan.

Tulkkilista on lista tulkeista,

joille sinun tulkkauksesi pyritään välittämään.

Teet listan yhdessä VATU-keskuksen kanssa.

Voit ehdottaa listallesi sinulle sopivia tulkkeja lähialueeltasi

tai läheltä sitä paikkakuntaa, jossa tulkkia tarvitset.

Voit myös pyytää VATU-keskusta ehdottamaan tulkkeja listallesi.

Voit nimetä tulkin erikseen

esimerkiksi harrastuksiin, työssä käyntiin tai jumalanpalvelukseen.

Voit myös tehdä tulkkilistan

esimerkiksi vain työelämän tilauksia varten.

Tällöin tulkkilistaa käytetään

vain työhösi liittyvissä tilauksissa.

Löydät sinua lähellä työskentelevät tulkit

Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.

Kun olet lähettänyt oman ehdotuksesi tulkkilistan tulkeista,
VATU-keskus varmistaa,
että ehdottamasi tulkit voidaan lisätä sinun tulkkilistallesi.

Voit halutessasi muuttaa tulkkilistaasi.

Voit poistaa tai lisätä tulkkeja tulkkilistallesi.

Myös tulkki voi päättää poistua listaltasi.

Voit ilmoittaa VATU-keskukseen, jos et halua käyttää
muita kuin tulkkilistallasi olevia tulkkeja.

Jos haluat muuttaa tulkkilistaasi,
ilmoita muutoksista asiakastietolomakkeella
tai ota yhteys VATU-keskukseen.

Tulkkilistan laatiminen on vapaaehtoista.

Lue lisää tulkkilistasta Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.

Jos et halua laatia omaa tulkkilistaasi,
sinulle välitetään tilaukseesi sopiva tulkki läheltä tulkkauspaikkaa.

Voit kuitenkin ehdottaa tulkkia seuraavissa tilanteissa:

- omat tai läheisen häät, rippijuhlat, ylioppilasjuhlat, ammattiin valmistuminen tai vastaavat tilaisuudet
- läheisen hautajaiset
- oman lapsen kastetilaisuus tai nimenant juhla
- synnytykseen liittyvät tilaukset
(tulkkauksen tilaaja voi olla myös synnyttäjän puoliso).

10 Tulkkaustilauksen tekeminen

Kun tiedät, että tulet tarvitsemaan tulkkia,
tee heti tilaus VATU-keskukseen.

Voit tilata tulkin

- verkkolomakkeella
(<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tilaa-tukki-verkossa>)
- tekstiviestillä
- soittamalla
- sähköpostilla
- VATU-keskuksen etäpalvelussa
- kirjeellä.

Jos et pysty tilaamaan tulkkia itse, toinen henkilö voi tehdä sen puolestasi.

Esimerkiksi avustaja, kotipalveluhenkilö tai työnantaja voi tilata sinulle tulkin.

Ennen kuin toinen henkilö voi tehdä tilauksen puolestasi,

hän tarvitsee sinulta valtuutuksen.

Valtuutus tehdään kirjallisesti valtakirjalla tai suullisesti.

Suullisesti valtuutuksen voi tehdä

vain yhteen tilaukseen kerrallaan.

Sinun lähiomaisesi tai muu sinusta pääasiallisesti huolehtiva henkilö voi tehdä tulkkaustilauksen ilman valtuutusta, jos et pysty antamaan valtuutusta eikä sinulla ole edunvalvojaa. Henkilön tulee olla Kelan hyväksymä. Kela antaa henkilölle hyväksynnän, kun tilaus tehdään.

10.1 Tilauksen tiedot

Kun tilaat tulkkausta, ilmoita tilauksessa seuraavat asiat:

- oma nimesi, syntymäaikasi tai asiakasnumerosi
- tulkkauksen päivämäärä
- milloin tulkkaus alkaa ja milloin se päättyy
- tulkkauspaikan nimi, tarkka osoite ja kunta, jonka alueella tulkkaus tapahtuu
- haluatko, että tulkkaus järjestetään lähitulkkauksena vai etätulkkauksena
- mihin tilanteeseen tarvitset tulkkia, esimerkiksi harrastusryhmän kokous, pankkiasiointi tai lääkärissä käynti

- mistä tulkki voi pyytää tulkkaustilanteeseen liittyvää materiaalia, jos sitä on saatavilla (esimerkiksi tilaisuuden ohjelma)
- muut tilaukseen liittyvät lisätiedot, esimerkiksi käytetäänkö tulkkaustilanteessa vierasta kieltä ja onko paikalla muita tulkkauspalvelun käyttäjiä.

VATU-keskus pyytää sinulta tarvittaessa lisätietoja.

10.2 Tilauksen muutos

Ilmoita VATU-keskukseen,

jos tulkkaustilauksesi tiedot muuttuvat

(esimerkiksi aihe, kellonaika tai päivämäärä).

10.3 Tilauksen peruutus

Jos et tarvitse tulkkia tilaamallesi ajalle,

ilmoita peruutuksesta VATU-keskukseen.

Jos asialla on kiire ja VATU-keskus on kiinni,

voit ilmoittaa suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

11 Kuka tulee tulkiksi?

Kun olet tehnyt tulkkaustilauksen,
VATU-keskus etsii tilaukseesi tulkkia.

Jos sinulla on tulkkilista,
tilaus välitetään tulkkilistan tulkille.

Jos kukaan tulkkilistasi tulkeista ei ole vapaana,
VATU-keskus voi ehdottaa sinulle ajankohtaa,
jolloin tulkkilistasi tulkit ovat vapaana.

Jos kukaan tulkkilistasi tulkeista ei ole vapaana,
VATU-keskus välittää sinulle tulkin, joka sopii tilaukseesi.
Voit ilmoittaa VATU-keskukseen,
jos et halua tulkkia tulkkilistasi ulkopuolelta.

Jos sinulla ei ole tulkkilistaa,
VATU-keskus etsii sinulle tilaukseesi sopivan
ja tilauspaikkaa lähellä olevan tulkin.

Tulkaustilanteessa voidaan tarvita
kahta tai useampaa tulkkia yhtä aikaa,
jos tilaus kestää pitkään tai sen sisältö on vaativa.
VATU-keskus arvioi,
milloin kahta tulkkia tarvitaan.

12 VATU-keskuksen tehtävät

VATU-keskus

- neuvoo sinua kaikissa tulkkauspalveluasioissa.
- antaa päätökset tulkkauspalveluhakemuksiin.
- välittää tulkit tulkkaustilauksiin.
- laatii kanssasi tulkkilistan,
jos haluat käyttää tulkkilistaa.
- seuraa sinun tulkkauspalvelusi toimivuutta
ja tarvittaessa esimerkiksi ehdottaa tulkkilistalle uusia tulkkeja.
- lähettää sinulle tilaukseesi liittyviä viestejä
tilauksen käsittelyn eri vaiheissa.

Saat VATU-keskukselta

- vastaanottoviestin, kun tilauksesi on vastaanotettu.
- viestin, että peruutuksesi on vastaanotettu,
jos joudut peruuttamaan tekemäsi tilauksen.
- vahvistusviestin, kun tilaukseesi on löytynyt tulkki.
- tietää tulkin nimen tulkkausta edeltävänä päivänä kello 16.00.
- viestin, jos tilaukseesi ei ole löytynyt tulkkia.

VATU-keskus lähettää viestit sinulle sillä yhteydenottotavalla, jonka olet ilmoittanut asiakastietolomakkeessa.

Jos olet ilmoittanut vastaanottajaksi jonkun toisen kuin itsesi, kaikki viestit lähetetään hänelle.

VATU-keskus välittää tulkille tilaukseesi liittyviä tietoja, kuten esimerkiksi tiedon tulkkauksen sisällöstä (pankkiasiointi tai kerho).

12.1 VATU-keskuksen etäpalvelu

VATU-keskuksen etäpalvelussa voit hoitaa asioita ilman ajanvarausta suomalaisella viittomakielellä sekä puhutulla suomella ja ruotsilla. Tarvitset etäpalvelun käyttöön esimerkiksi tietokoneen tai älypuhelimien.

Etäpalvelussa voit

- tilata tulkin, antaa lisätietoja tai peruuttaa tilauksen
- antaa palautetta tulkkauspalvelusta ja Kelan muusta toiminnasta
- saada neuvontaa tulkkauspalveluoikeuteen liittyviin kysymyksiin
- saada etätulkausta lyhytkestoisiin tilanteisiin.

Katso lisätietoja etäpalvelusta www.kela.fi/vatu.

13 Palaute

Voit antaa palautetta

- tulkista
- tulkkauspalvelusta
- VATU-keskuksesta
- Kelan muusta toiminnasta.

Täytä palautelomake verkkosivuilla www.kela.fi/anna-palautetta.

Voit lähettää palautetta myös VATU-keskukseen.

Voit antaa palautetta myös suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

14 Yhteystiedot tulkin tilaamiseen

VATU-keskus välittää tulkit alueittain.

Tarkista tämän oppaan sivulla 30 olevasta kartasta,
mihin alueeseen kuulut.

Pohjoinen alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344815

Sähköposti vatu.pohjoinen@kela.fi

Pohjanmaan alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344812

Sähköposti vatu.pohjanmaa@kela.fi

Keskinen alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344813

Sähköposti vatu.keskinen@kela.fi

Itäinen alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344814

Sähköposti vatu.itainen@kela.fi

Uudenmaan alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344810

Sähköposti vatu.uusimaa@kela.fi

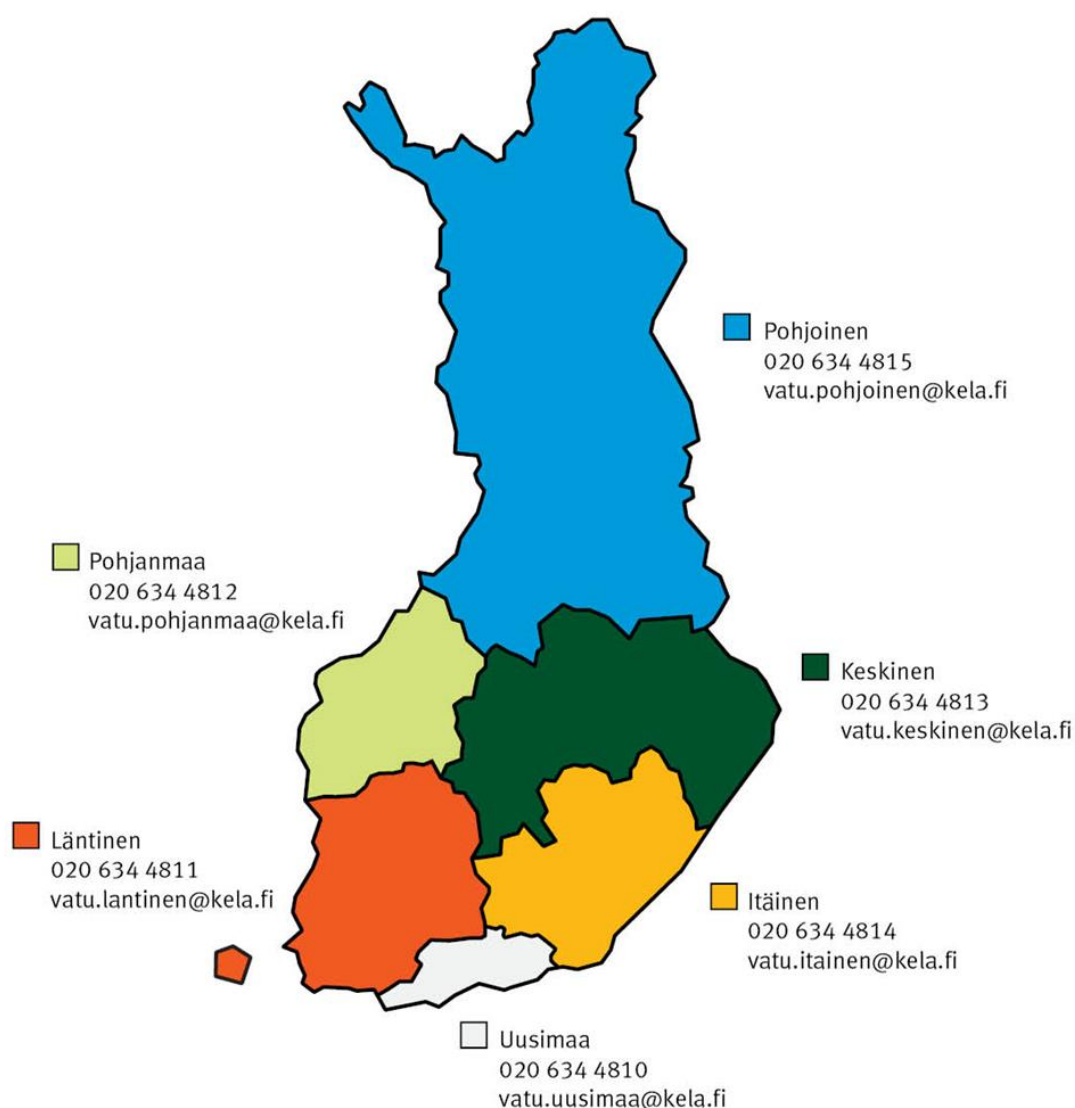
Läntinen alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344811

Sähköposti vatu.lantinen@kela.fi

VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS

Alueet ja yhteystiedot 1.1.2018 alkaen



15 Muut yhteystiedot ja aukioloajat

VATU-keskus palvelee

arkisin klo 7.30–20.00

La klo 8.00–15.00

VATU-keskus on kiinni arkipyhinä ja juhlapäivinä.

Asiakaspalvelu ja neuvonta

sähköposti vatu@kela.fi

Etäpalvelu suomalaisella viittomakielellä

Voit ottaa yhteyden etäpalveluun

sekä tarkistaa ajantasaiset palveluajat

osoitteesta www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etapalvelu

Asiakaspostin lähetysosoite

KELA

PL 10

00056 KELA