

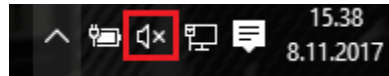
Vammaisten tulkkaukspalvelun palveluntuottajien koulutus

Skype-koulutus
9.11.2017 klo 9-11

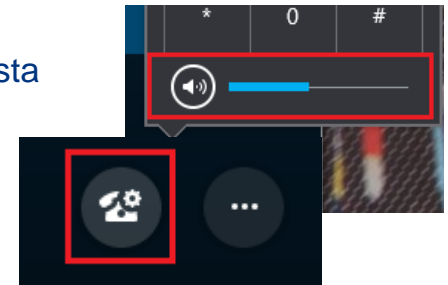
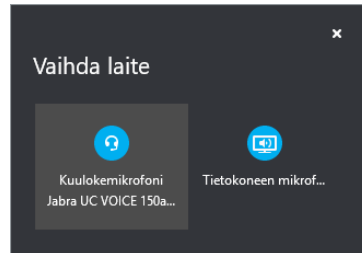
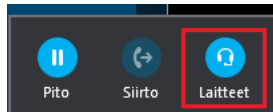


Jos ääni ei kuulu tai esitys ei näy, voit kokeilla seuraavia

- Kokeile kirjautua ulos koulutuksesta ja kirjaudu uudelleen sisään
- Tarkista, että tietokoneessasi/luureissasi on äänet päällä, esim. tietokoneen näytön alakulma




- Tarkista, että skype-ohjelmassasi on äänet päällä
 - Saat tarkistettua skype-ohjelman äänet skype-ikkunan oikeasta alalaidasta
- Tarkista tarvittaessa, millä laitteella skype-ohjelmaa käytät



Muutama käytännön asia

- Kun et ole puheenvuorossa, pidä mikrofoni mykistettynä



- Puheenvuoroa voit pyytää kirjoittamalla siitä keskusteluruutuun, esim. sanalla kysymys
 - Keskusteluruudun saat näkyviin skype-ikkunan alakulmasta ns. puhekuplapainikkeesta 
 - Otetaan kysymykset ja puheenvuorot vasta esitysten osakokonaisuuksien jälkeen

Palveluntuottajakoulutus 9.11

Klo 9.00 Koulutus alkaa

- Sopimuskauden käynnistyminen - palveluntuottajan ja Kelan toimet
 - Sopimusten tilanne, välitysjärjestelmä ja kalenterit, tuotteet ja hinnastot, tietojen tarkistaminen
- Asiakastiedotus palvelumallin muutoksesta ja toimenpiteet Kelassa
- Muita muutoksia
- VATU-keskuksen palvelu ja yhteystiedot
- Siirtymäaika ja loppuvuoden aikataulu

Klo 11.00 Koulutus päättyy

Palveluntuottajakoulutus 23.11

Klo 9.00 Koulutus alkaa

- Sopimus
 - Sopimuskauden aikaiset muutokset tuottamisessa ja henkilöstössä
 - Muut palveluntuottajaa koskevat vaatimukset
 - Palvelun valvonta
 - Asiakaspalautteen kerääminen
- Raportointi ja laskutus
- Tilausten välitys

Klo 11.00 Koulutus päättyy

Sopimuskauden käynnistyminen - palveluntuottajan ja Kelan toimet

Hankinnan tulokset

- Tarjouksia saatiin yhteensä kuudelle hankinta-alueelle 226 kpl 138 eri tarjoajalta
- hankintapäätökset lähetettiin sähköpostitse 19.9.2017
- Hankinnassa hyväksyttiin mukaan tulkkeja seuraavasti:
 - Viittomakielen tulkit (sis. Viittomakielen/kirjoitustulkit tai viittomakielen/puhevammaisten tulkit) 473 tulkkia
 - Puhevammaisten tulkit 165 tulkkia
 - Kirjoitustulkit 40 tulkkia
- Hankintapäätöksestä on valitettu markkinaoikeuteen, josta johtuen hankintasopimukset ovat voimassa väliaikaisena
 - Sopimuksen kohta 2 ja 27
 - Sopimuksen kohta 10 Lisähankinnat

Tuotteet ja hinnastot (1/2)

- Kela korvaa tarjotun tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi opiskelutulkkauk- /ulkomaanlisän /tarjottu tuntihinta.
- Kela muodostaa näiden pohjalta toimeenpanossa käytettävän opiskelu- /ulkomaantulkkauhinnaston. (Palvelukuvaus 14.5.2-3)
- Jos palveluntuottaja on tarjonnut opiskelutulkkausta, määrittää palveluntuottaja opiskelutulkkauhinnastoon.
- Jos palveluntuottaja on tarjonnut ulkomaantulkkausta, määrittää palveluntuottaja ulkomaantulkkauhinnastoon.
- Jos palveluntuottaja on tarjonnut opiskelutulkkausta ja ulkomaantulkkausta, määrittää palveluntuottaja ulkomaan opiskelutulkkauhinnastoon.

Kelan ja palveluntuottajan toimet – tuotteet ja hinnastot (2/2)

Hankinnan tuotteet:

- Kuulovammaiset, Tulkkaus
- Kuulovammaiset, Kirjoitustulkkaus
- Kuulonäkövammaiset, Tulkkaus
- Kuulonäkövammaiset, Kirjoitustulkkaus
- Puhevammaiset, Tulkkaus

Välitysjärjestelmässä määritellyt hinnastot:

KUVA – Tulkkaus
KUVA – Kirjoitustulkkaus
KUVA – Opiskelutulkkaus
KUVA – Opiskelutulkkaus – Kirjoitustulkkaus
KUVA – Tulkkaus – ULKOMAAT
KUVA – Kirjoitustulkkaus – ULKOMAAT
KUVA – Opiskelutulkkaus – ULKOMAAT
KUVA – Opiskelutulkkaus – Kirjoitustulkkaus - ULKOMAAT

KRS: sama rakenne kuin KUVA-hinnastossa

PUVA – Tulkkaus
PUVA – Opiskelutulkkaus
PUVA – Tulkkaus – ULKOMAAT
PUVA – Opiskelutulkkaus – ULKOMAAT

Tulkintietolomake

- Tulkintietolomakkeen täyttäminen
 - Tulkista ilmoitettavien tietojen tulee vastata tarjouksessa ilmoitettuja ja hyväksytyjä tietoja.
 - Lomakkeella ei ilmoiteta sellaisia tulkin osaamisia tai pätevyysksiä, jotka eivät liity tulkin Kelalle tuottamiin tuotteisiin.
 - Jos tulkilla on osaamista puheen toistosta, hän voi sitä asiakkaalle tuottaa riippumatta hänelle hyväksytystä asiakasryhmästä tai tulkkaus tuotteesta.
- Tulkintietolomakkeiden päivittämisestä ja muutostietojen ilmoittamisesta ohjeistetaan palveluntuottajia <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut> -sivuilla.
- Rajoitteisiin kirjataan terveydelliset rajoitteet ja tulkkauspalvelua käyttävät lähiomaiset.
- Tulkintietolomakkeet täytetään huolellisesti.

Kalenterien yhdistäminen

- Vähimmäisedellytyksenä on, että palveluntuottaja on tehnyt tarjouksen ja tullut valituksi molemmille hankinta-alueille. Vähimmäisedellytyksenä on myös, että palveluntuottaja on tarjonnut tulkkia ja hänet on hyväksytty molemmille hankinta-alueille.
- Palveluntuottaja voi ottaa sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen yhteyttä Kelaan ja pyytää selvittämään kalenterien yhdistämisen mahdollisuutta. Kela arvioi, täytyvätkö muut kalenterien yhdistämisen edellytykset, esim. sama tuotevalikoima.
 - Pyynnöt toimitetaan vatu.palveluntuottajat@kela.fi-sähköpostilaatikkoon. Jo toimitetut pyynnöt käsitellään, kun tulkkien tiedot on kirjattu välitysjärjestelmään.
 - Palveluntuottajalle ilmoitetaan, kun yhdistämispyyntö on käsitelty.

Järjestelmätunnukset

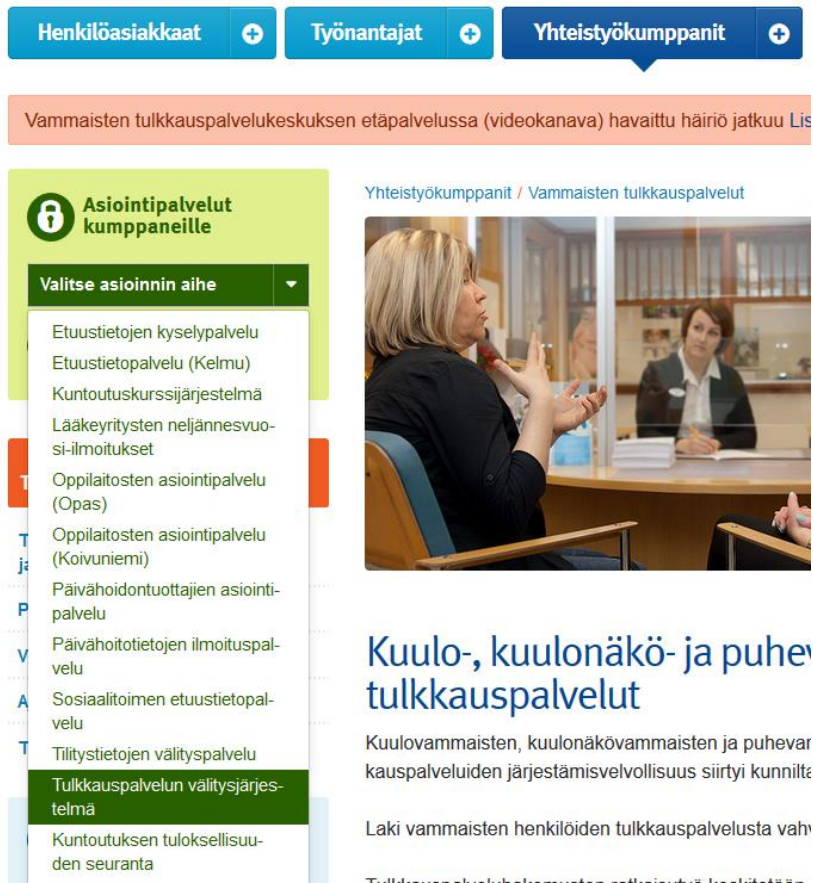
- Välitysjärjestelmän käyttöönotto edellyttää, että tulkintietolomake ja käyttäjätunnus on toimitettu Kelaan.
- Oikeudet välitysjärjestelmään määritellään, kun sopimus on allekirjoitettu.
- Palveluntuottaja ilmoittaa käyttäjätunnustiedot sähköpostitse osoitteeseen: vatu.tukipalvelut@kela.fi, ja merkitsee sähköpostin otsikoksi ”Käyttäjätunnuspyyntö [palveluntuottajan nimi].”
 - Palveluntuottajalle voidaan myöntää käyttäjätunnuksia rooleille Tulkki ja Palveluntuottajan esimies, tarvittaessa Palveluntuottajan opiskelutulkkausesimies.
 - Palveluntuottaja pyytää esimiestunnuksia kaikille niille työntekijöille, joiden hän katsoo niitä tarvitsevan.
 - Samalle henkilölle voidaan sekä Tulkki- että Palveluntuottajan esimies –tunnukset

Välitysjärjestelmän linkit

1. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut-valitysjarjestelma> -sivulla
2. Asiointipalvelu 
3. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut> -sivulla

Marraskuussa käytössä oleva linkki ilmoitetaan samalla, kun toimitetaan välitysjärjestelmäohje. Osa linkeistä on käytössä 1.1.2018 alkaen.

13



The screenshot shows the Kela website interface. At the top, there are three blue buttons: "Henkilöasiakkaat", "Työnantajat", and "Yhteistyökumppanit". Below them is a red banner with the text "Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen etäpalvelussa (videokanava) havaittu häiriö jatkuu Lis". The main content area is divided into two columns. The left column has a green header "Asiointipalvelut kumppaneille" and a dropdown menu "Valitse asiointin aihe". The dropdown menu lists various services: "Etuustietojen kyselypalvelu", "Etuustietopalvelu (Kelmu)", "Kuntoutuskurssijärjestelmä", "Lääkeyritysten neljännesvuosi-ilmoitukset", "Oppilaitosten asiointipalvelu (Opas)", "Oppilaitosten asiointipalvelu (Koivuniemi)", "Päivähoidontuottajien asiointipalvelu", "Päivähoitotietojen ilmoituspalvelu", "Sosiaalitoimen etuustietopalvelu", "Tilitystietojen välityspalvelu", "Tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä", and "Kuntoutuksen tuloksellisuuden seuranta". The right column has a video player with the title "Yhteistyökumppanit / Vammaisten tulkkauspalvelut" and a video showing a woman speaking to a group of people. Below the video is the text "Kuulo-, kuulonäkö- ja puhe tulkkauspalvelut" and "Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevarauspalveluiden järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnille". At the bottom right, there is a logo for "Kela|Fpa".

Välitysjärjestelmän käyttöönotto

- Välitysjärjestelmä avataan palveluntuottajien käyttöön viikolla 47.
 - Palveluntuottaja saa ilmoituksen, kun käyttäjätunnukset on aktivoitu.
- Välitysjärjestelmäohje toimitetaan sähköpostitse palveluntuottajille
 - Nähtävissä myös välitysjärjestelmän etusivulla.
 - Samalla toimitetaan linkki välitysjärjestelmään.
- Palveluntuottaja huolehtii tulkkiaikojen avaamisesta välitysjakson mukaisesti tammikuuhun 2018.
- Vuodelle 2018 ajoittuvien tilausten välitys aloitetaan 4.12.2017.
 - Tulkkiajat avataan ennen sitä.

Tarkistukset välitysjärjestelmässä

- Palveluntuottajan tulee tarkistaa välitysjärjestelmässä omat palveluntuottajatietonsa.
 - Tarkistus tehdään marraskuussa viikoilla 47-48.
- Joulukuussa palveluntuottajille toimitetaan kyseisen alueen hinnasto tarkistettavaksi.
- Jos tiedoissa havaitaan virhe, tulee siitä ilmoittaa sähköpostitse osoitteeseen vatu.tukipalvelut@kela.fi

Kysymyksiä?

Asiakastiedotus palvelumallin muutoksesta ja toimenpiteet Kelassa

Asiakastiedotekirje kaikille asiakkaille 16.11.2017

- Kela lähettää kaikille tulkkaukspalvelun asiakkaille kirjeen 16.11.2017
 - Kirjeessä on tietoa
 - Henkilökohtaisen tulkkilistan käyttöönotosta ja sen muodostamisesta
 - VATU-keskuksen alueellisista yhteystiedoista
 - Jokainen saa kirjeessä tiedon oman alueensa yhteystiedoista
 - Kirjeen mukana asiakastietolomake.
 - Asiakas ilmoittaa haluaako käyttää tulkkilistaa ja ehdottaa tulkkeja.
 - Vastaava sisältö julkaistaan lisäksi kela.fi-sivuilla tekstinä ja viitottuna, sekä suomeksi että ruotsiksi.

Muutoksista tietoa kela.fi/vatu-sivuilta 16.11.2017

- 16.11.2017 alkaen tietoa
 - Tulkkilistasta ja sen muodostamisesta
 - Asiakastietolomakkeista
 - Tietoa Kelan sopimuskumppaneista ja asiakkaan valittavissa olevista tulkeista.
- Uudet infovideot suomalaisella viittomakielellä ja suomeksi tekstitettyinä
 - Videoiden sisällöt
 - Asiakastietolomake
 - Tulkkilista
 - Välitystoiminta

The screenshot shows the Kela website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Henkilöasiakkaat' (highlighted) and 'Työnantajat'. Below this is a main content area with a green header 'Asiointipalvelu' and a dropdown menu 'Valitse asiointin aihe'. There is also a 'Laskurit >' button. A red banner below reads 'VAMMAISTUET'. Underneath, there is a 'Pikaopas' section with links: '> Vammaistuki lapselle', '> Vammaistuki aikuiselle', and '> Eläkettä saavan hoitotuki'. A light blue box contains 'Vammaisten tulkkaukspalvelut' with a sub-section 'Ajankohtaista' where the link '> Tulkkaukspalvelu uudistuu 1.1.2018' is highlighted with a red box. Other links include 'Pikaopas' and '> Hae oikeutta'. On the right side, there is a vertical blue bar with 'Henkilöasiakkaat', 'Vammat', and 'Katso sivu'. At the bottom right, there is a 'Vammais' logo and the text 'kuulk'.

Asiakkaan tulkkilistan muodostaminen Kelassa

- Asiakas toimittaa VATU-keskukseen ehdotuksen niistä tulkeista, joita hän haluaisi palvelussaan käyttää. VATU-keskus tarkistaa asiakkaan ehdotuksen. Tarkistustyössä käytetään apuna välitysjärjestelmään tallennettuja tietoja.
 - tarjoaako tulkin palveluntuottaja asiakkaan koti- tai asuinkuntaa
 - sijaitseeko asiakkaan koti- tai asuinkunta tulkin työskentelyalueella
 - onko tulkin lähtökunta asiakkaan koti- tai asuinkunta tai lähellä sitä
 - tuottaako tulkki kyseiselle asiakasryhmälle tulkkausta
 - hallitseeko tulkki ne menetelmät, joita asiakas tarvitsee
 - käyttääkö tulkki julkista liikennettä vai omaa autoa
 - tulkki ei saa olla asiakkaan sukulainen (jääviys)
 - tulkki ei saa toimia asiakkaan yrityksen työntekijänä

Tulkkilista - Tiedustelu tuottajalta

- Käytännössä on ajateltu toimittavan seuraavasti:
 - Ne tulkit, jotka Kela hyväksyy, ”nimetään” asiakkaan tulkkilistalle
 - Tuottajalle lähetetään sähköposti ja pyydetään ilmoittamaan määräaikaan (n. 2 arkipäivää) mennessä, mikäli tulkki *ei* halua asiakkaan tulkkilistalle
 - Määräajan jälkeen lista vahvistetaan asiakkaalle

Kysymyksiä?

Muita muutoksia -
Kela.fi-sivut, perehdytys, opiskelutulkkaus

Kela.fi/tulkkauspalvelut -sivut uudistuvat

- Tulkkauspalvelun Yhteistyökumppanit-sivuilla mm.
 - Tietoa palveluntuottamisessa tapahtuvien muutosten ilmoittamisesta 1.1.2018
 - Lomakkeet palveluntuottajille 1.1.2018
 - Tulkintietolomakkeet jo julkaistu.
 - Linkit välitysjärjestelmään
 - Pehdytysmateriaalit 1.12.2017
 - Kelan yhteystiedot palveluntuottajille
 - Tilastot kevään 2018 aikana
 - Muu materiaali (koulutusmateriaalit, Palvelukuvaus yms.)
 - Uuden sopimuskauden palveluntuottajat ja linkit tuottajien internet-sivuille 16.11.2017.

Kela.fi/Vatu-sivut uudistuvat 1.1.2018

- Tavoitteena aiempaa käyttäjäystävällisemmät sivut. Mm.
 - Pikaopas
 - Selkeytetty rakenne
 - Kelan yhteystiedot
- Asiakkaiden toiveiden mukaisesti lisää kuvitettuja materiaaleja (Papunet- ja Sclera-kuvat)
 - Asiakastietolomakkeet, hakemuslomake TU1, perehdytysmateriaalit
- Joka sivulle viitotut videot sisällöistä (svk ja srvk)
- Tulostettavia esitteitä palvelusta
 - Tulossa selkokielen ja tavallinen tekstiversio

Perehdytys vammaisten tulkkaukspalveluun

- Kela tarjoaa kaikille uusille asiakkaalle mahdollisuuden saada perehdytystä tulkkaukspalvelun käyttöön.
 - VATU-keskus ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja tarjoaa perehdytystä.
 - Perehdytystä tuottavan tulkin tulee hallita perehdytysmateriaali ja –prosessi.
- Palvelukuvauksen perehdytysprosessia muutetaan siten, että
 - tulkki tulostaa itselleen tarvittavan perehdytysmateriaalin kela.fi/vatu-sivuilta. VATU-keskus ei liitä materiaalia perehdytystilaukseen.
 - VATU-keskus seuraa asiakkaan palvelun käyttöä jatkossa kolme kuukautta, entisen kuuden kuukauden sijaan.

Perehdytys vammaisten tulkkauspalveluun

- Uuden palvelumallin mukaiset perehdytysmateriaalit kela.fi/vatu – sivuilla 1.12.2017 alkaen.
 - Papunet- ja Sclera-kivin sekä selkeällä suomella ja ruotsilla.
- Perehdytysten siirtymäaika
 - Perehdytyksiä järjestetään 30.11.2017 asti. Uuden järjestämismallin mukaisia perehdytystilaisuuksia järjestetään tammikuusta 2018 alkaen.

Opiskelutulkkaus

- Syksyllä 2017 välitetyt opiskelutulkkaukset jatkuvat samoilla tuottajilla kevään 2018, mikäli tuottaja tulee valituksi palveluntuottajaksi.
- Kartoitus tehdään jatkossa kerran vuodessa.
 - Siirtymävaiheessa syksyllä 2017 toteutetaan poikkeuksellisesti kevättä 2018 koskeva kartoitus
 - Lomakkeet lähetetään tuottajille viikolla 47
 - Kartoitus toteutetaan välitysalueittain
 - Lopulliset välitykset pyritään tekemään viikolla 51
 - Tuottaja ilmoittaa jatkossa kokonaisresurssimäärän, joka on käytettävissä opiskelutulkkauksiin.
 - Kartoituksessa kysytään tarkemmin palveluntuottajan tarjoamat yksilöidyt resurssit.
- Opiskelutulkkausien välityksessä noudatetaan lähipalveluperiaatetta
 - Opiskelija hyväksyy tarjotun tuottajan ja tulkin/tulkit
 - Tulkki/tulkit kirjataan välitysjärjestelmään
- Koordinointivastuu

Kysymyksiä?

VATU-keskus

Palveluajat 1.1.2018 lukien

- VATU-keskus palvelee 1.1.2018 lukien:
 - ma - pe klo 7.30-20.00
 - la klo 8.00-15.00
 - su suljettu
 - arkipyhät suljettu
 - kiirastorstaina ja uudenvuodenaattona klo 7.30-15.00.
- Uudenvuodenaaton ajoittuessa viikonloppuun noudatetaan kyseisen viikonpäivän normaaleja aukioloaikoja (la klo 8.00-15.00, su suljettu).
- Vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelu arkisin klo 8-16

Palvelukanavat 1.1.2018 lukien

- VATU-keskuksessa välitystyötä tehdään jatkossa hankinta-aluekohtaisesti. Näin varmistetaan välitystyössä tarvittava paikallistuntemus ja tehokas tulkkiresurssin käyttö.
- Asiakkaan palvelukanavien yhteystiedot VATU-keskukseen määräytyvät alueellisesti kotikunnan mukaan.
- Palvelukanavat 1.1.2018:
 - Tekstiviesti
 - Sähköposti
 - Puhelin
 - Kirje
 - Etäpalvelu
 - Sähköinen tilauslomake (tulossa)

VATU-keskuksen aluekohtaiset yhteystiedot 1.1.2018 alkaen

- Uusimaa
 - vatu.uusimaa@kela.fi (vatu.nyland@fpa.fi) puh. 020 6344810
- Läntinen
 - vatu.lantinen@kela.fi (vatu.vastra@fpa.fi) puh. 020 6344811
- Pohjanmaa
 - vatu.pohjanmaa@kela.fi (vatu.osterbotten@fpa.fi) puh. 020 6344812
- Keskinen
 - vatu.keskinen@kela.fi (vatu.mellersta@fpa.fi) puh. 020 6344813
- Itäinen
 - vatu.itainen@kela.fi (vatu.ostra@fpa.fi) puh. 020 6344814
- Pohjoinen
 - vatu.pohjoinen@kela.fi (vatu.norra@fpa.fi) puh. 020 6344815

Kelan muut yhteystiedot palveluntuottajille

- Kela palvelee palveluntuottajia seuraavissa osoitteissa:
 - Välitysjärjestelmään liittyvät asiat: vatu.tukipalvelut@kela.fi
 - Laskutusasiat: vatu.laskutus@kela.fi
 - Henkilöstömuutokset ja sopimukseen liittyvät asiat: vatu.palveluntuottajat@kela.fi
 - Yleiset asiat ja viranomaisneuvonta: vatu@kela.fi

Siirtymäaika 4.12-31.12.2017

- Tilausten välitys vuodelle 2018 aloitetaan 4.12.2017
 - 1.1.2018 tulee välitysjaksolle
 - ulkomaanmatkat mahdollista välittää
 - pitkät tilaukset mahdollista välittää
- Välitystyötä kahden eri hankinnan mukaisesti
- Työn sujuvoittamiseksi pyydämme palveluntuottajien yhteydenotot koko siirtymäajan ”vanhoihin” osoitteisiin riippumatta siitä, koskeeko asia vuoden 2017 vai 2018 tilausta.

tuottajat.tulkkitilaus@kela.fi

puh. 020 634 5540

Kysymyksiä?

Eteneminen loppuvuoden aikana 2017/marraskuu

- 1.11. Sopimuskausi käynnistyi
- 10.11. Yrityksen internet-sivut
 - Viimeinen päivä toimittaa Kelalle internet-sivun osoite
- 16.11. Tiedot palveluntuottajista ja tulkeista kela.fi/vatu-sivuilla
Asiakastietolomakkeet käytössä
- Vk 47 Opiskelutulkkaukaskartoituksen lähettäminen
Välitysjärjestelmän käytön aloitus
- 20.11. Välitysjärjestelmäohjeen ja –linkin lähettäminen
- 23.11. Palveluntuottajakoulutus, II osa
- 30.11. Palveluntuottaja tarkistanut palveluntuottaja- ja tulkkitiedot välitysjärjestelmässä

Eteneminen loppuvuoden aikana 2017/joulukuu

- 4.12. Vuoden 2018 tilausten välitystyö alkaa
- Vk 50 Opiskelutulkkauskartoituslomakkeen palautus
- 31.12. Palveluntuottaja tarkistanut hinnastotiedot

1.1.2018 uuden sopimuskauden tuottaminen käynnistyy