

Vammaisten tulkkaukspalvelun palveluntuottajien koulutus

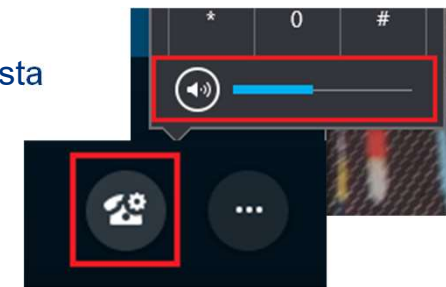
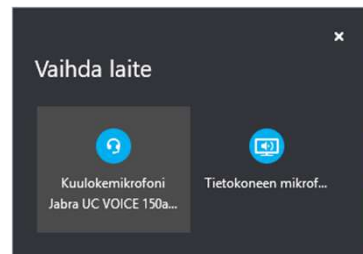
Skype-koulutus
23.11.2017 klo 9-11



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
- Koulutus tallennetaan ja lähetetään sopimuskumppaneille sähköpostilla.

Palveluntuottajakoulutus 23.11 ohjelma

Klo 9.00 Koulutus alkaa

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

Klo 11.00 Koulutus päättyy

Sopimuskauden aikaiset muutokset tuottamisessa ja henkilöstössä

Sopimuksen muutokset (kohta 19)

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus:

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa tapahtuu palvelun tuottamisen kannalta **olennainen muutos**, palveluntuottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti Kelalle neuvottelujen aloittamisesta koskien sopimuksen jatkumista tai mahdollista päättämistä palvelut turvaavalla tavalla.

Tällaisia olennaisia muutoksia voivat olla henkilöstömuutokset, muutokset omistussuhteissa, yhtiömuodon muutokset sekä muutokset palveluntuottajan varallisuusasemassa.

Sopijapuolten yleiset velvollisuudet (kohta 6)

- Palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan tulkkauspalvelua sopimuksen mukaisesti **koko sopimuskauden ajan**
- Kelan velvollisuudet tuottajille
 - maksaa palvelusta sovittu hinta
 - vastaa yhdenmukaisen tulkkauspalvelun toimeenpanon edellyttämästä ohjeistuksesta ja siitä, että ohjeistus on ajan tasalla

Muutokset palvelun tuottamisessa sopimuskauden aikana

- Tarjouksen sisältöä ei voi muuttaa sopimuskauden aikana siten, että sopimusta laajennetaan koskemaan sellaista tulkkauspalvelua, jota tarjoaja ei ole tarjouksessaan tarjonnut tai aluetta, joka ei ole sisältynyt tarjoukseen (kohta 11)
 - jos palveluntuottaja on tarjonnut tarjouksessaan vain esim. puhevammaisten tulkkauspalvelun tuottamista, ei tarjoaja voi sopimuskauden aikana ryhtyä tuottamaan kuulovammaisten tai kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelua
 - eikä muuttaa tai lisätä nimettyjä kuntia alkuperäisestä tarjouksestaan poiketen
- > palvelua ei voi tuottaa Kelalle ohitse tarjouksen ja sopimuksen**

Muutokset palvelun tuottamisessa sopimuskauden aikana

- Mahdollista kuitenkin esim. on, että tulkin työskentelyalueeseen voidaan lisätä kuntia, kunhan alue sisältyy palveluntuottajan tekemään tarjoukseen
 - esim. jos palveluntuottaja on tarjonnut palvelua koko Läntiselle alueelle ja tulkin työskentelyalueeksi on ilmoitettu vain Turku ja Naantali, tulkin työskentelyalueeseen voidaan lisätä Raisio

Palvelun ajallinen saatavuus 1/2

- Palveluntuottaja on tarjouksessaan ilmoittanut ne ajankohdat, jolloin hän tarjoaa tulkkaukspalvelua
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua tarjotaan säännönmukaisesti kaikkina tarjouksessa ilmoitettuina aikoina
 - palvelun ajallinen saatavuus = ajat jolloin palveluntuottajan tulkit ovat VATU-keskuksen käytettävissä asiakkaiden tilausten välittämiseksi
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että:
 - tulkkien kalenterit ovat ajan tasalla ja avattuna vähintään neljäksi (4) viikoksi eteenpäin (ns. välitysjakso)
 - tulkit merkitsevät kalenteriin ne ajankohdat (tulkkiajan avaaminen), jolloin ovat käytettävissä tulkkauksiin ja niihin tarvittaviin matkoihin lähtöpisteestä/lähtöpisteeseen
 - myös iltaisin ja viikonloppuisin on löydyttävä tulkkiaikoja siten kuin on tarjottu

Palvelun ajallinen saatavuus 2/2

- Myös tulkkiajan avaaminen on palveluntuottajaa sitova
 - tulkkiaikaa voi muuttaa, jos kyseiselle ajanjaksolle ei vielä ole välitetty tulkkilauksia
 - jos aikaikkuna on sulkeutunut, ei tulkkiaikaa voi enää sulkea
 - aikaikkuna sulkeutuu tulkkauspäivää edeltävänä päivänä klo 16.00
- Kela seuraa palvelun ajallista saatavuutta ja sopimuksen toteutumista näiltä osin
- Mikäli saatavuudessa havaitaan puutteita, Kela tulee olemaan palveluntuottajaan yhteydessä asiasta

Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö (kohta 7) 1/3

- Palveluntuottajan on kaikin kohtuudella käytettävissä olevin keinoin vältettävä sellaisia tulkkauspalvelua suorittavan henkilöstön vaihdoksia, jota heikentävät palvelua tai palvelun laatua
 - palvelun laadun on pysyttävä mahdollisimman samana koko sopimuskauden ajan
 - tuottajan tulee mahdollisuuksien mukaan korvata poistunut tulkkiresurssi saman tasoisella tulkilla (tuotteet, osaaminen) ja samalla resurssinmäärällä (kokopäiväinen / osa-aikainen)
- Kela hyväksyy kaikissa henkilöstön vaihtamista koskevista tilanteissa vaihtuneen henkilön tilalle nimetyn henkilön ennen kuin kyseinen henkilö voi aloittaa sopimuksen mukaisen tulkkauspalvelun tuottamisen
 - Huom. palveluntuottaja voi viedä uuden tulkin internet-sivuilleen vasta sen jälkeen, kun Kela on antanut palveluntuottajalle sähköpostitse kirjallisen hyväksynnän

Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö (kohta 7) 2/3

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että Kelalla on koko sopimuskauden ajan ajantasaiset tiedot tulkkaukspalvelua suorittavista tulkeista
- Palveluntuottajan on **mahdollisimman hyvissä ajoin** ilmoitettava Kelalle sopimuskauden aikana palvelun tuottamisessa tapahtuvista henkilöstömuutoksista
 - Tällaisia muutoksia ovat esim.: palveluntuottaja rekrytoi sijaisen tai uuden tulkin, tulkki lopettaa työskentelyn palveluntuottajalla, vaativaan tulkkaukseen vaadittava 4 vuoden työkokemus täyttyy sopimuskaudella, tulkki suorittaa vaativan tason mukaiseen kielitaitoon oikeuttavan kielitutkinnon
 - Muutoksesta on ilmoitettu hyvissä ajoin, kun mahdollinen sijaisen rekrytointi on tehty sekä hyväksytetty ja tiedot päivitetty Kelassa **ennen** opintovapaan/vuorotteluvapaan/perhevapaan (ym.) alkamista

Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö (kohta 7) 3/3

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että hänen henkilöstönsä on tietoinen voimassaolevista ohjeista
 - palveluntuottajan vastuulla on perehdyttää palvelua suorittavat tulkit sopimuskokonaisuuden, Palvelukuvaukseen ja muiden Kelan kirjallisesti antamien sopimuksen mukaisen palvelun tuottamiseen liittyvien ohjeiden asettamiin vaatimuksiin
- Yksi keskeinen palvelun tuottamista koskeva vähimmäisvaatimus on, että palveluntuottaja ja hänen tulkkinsa sitoutuvat tulkkien ammattieettisten sääntöjen noudattamiseen
 - asiakasjärjestöjen ajankohtainen huoli tulkkien ammattieettisestä työskentelystä erityisesti asiakastietolomakkeen täyttämässä

Muutokset palvelun tuottamisessa sopimuskauden aikana

- Palveluntuottajan velvollisuus ilmoittaa Kelaan kirjallisesti muutokset palvelun tuottamisessa, kuten
 - Yhtiömuodon ja omistussuhteen muutokset
 - Y-tunnuksen muuttuminen
 - Laskuttajana olevan tahon muuttuminen
 - Yhteyshenkilöiden muutokset
- Ajantasaiset tiedot ovat edellytys palveluntuottajan ja Kelan väliselle yhteistyölle
- Palveluntuottaja ilmoittaa yritystoiminnassa, yhteyshenkilöissä ja henkilöstössä tapahtuvat muutokset sähköpostilla ja sähköpostin liitteenä
 - vatu.palveluntuottajat@kela.fi

Rajoitukset palvelun järjestämiseen (kohta 8) 1/2

- Jos palveluntuottaja/palveluntuottajan palveluksessa työskentelevä henkilö on samalla myös itse Kelan tulkkauspalvelun asiakas, ei kyseisen asiakkaan tulkkauspalvelua voi tuottaa sama palveluntuottaja/saman palveluntuottajan tulkit
 - palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, ettei tätä sopimuksen kohtaa rikota
 - työntekijöille tulee kertoa, että oman yrityksen tulkit eivät voi tuottaa hänen palveluaan

Rajoitukset palvelun järjestämiseen (kohta 8) 2/2

- Poikkeus: saman palveluntuottajan/palveluntuottajan tulkkien käyttäminen on mahdollista, jos se on **aivan välttämätöntä** (esim. palveluntuottajan liikesalaisuuden piiriin kuuluvan asian käsittelyä varten) ja jos Kela sen erikseen **hyväksyy**
 - palveluntuottajan tulee pyytää Kelan kirjallinen hyväksyntä sähköpostilla osoitteesta: vatu.palveluntuottajat@kela.fi
 - hyväksyntä tulee pyytää hyvissä ajoin ennen aiottua tulkkaukstaapahtuma, jotta Kela ehtii käsitellä pyynnön
 - hyväksyntä ei ole voimassa toistaiseksi, eli vaikka kyse olisi vastaavanlaisesta tilaisuudesta, hyväksyntä tulee pyytää jo

Muut palveluntuottajaa koskevat vaatimukset (kohta 9)

- Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset
 - vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan
- Palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus
 - vastuuvakuutuksen **riittävyys** suhteessa palvelun tuottamiseen liittyvään riskiin!
 - Huom. vastuuvakuutuksen maantieteellinen kattavuus, mikäli tulkki tuottaa palvelua Suomen/EU:n rajojen ulkopuolella
- Palveluntuottaja sitoutuu laatimaan menettelyohjeet asiakkaiden ja tulkkien turvallisuuden edistämiseksi sekä laatimaan suunnitelman lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi
 - menettelyohjeiden ja suunnitelman on löydyttävä Kelan niitä pyytäessä

Palveluntuottajan yrityksen internet-sivut (kohta 25) 1/2

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että yrityksen verkkosivuilta löytyvät Palvelukuvauksen kohdan 2.3.4 mukaiset vähimmäistiedot
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen verkkosivuilla tähän sopimukseen liittyvät tiedot ovat oikeat ja ajan tasalla koko sopimuskauden ajan
- Markkinointi: Palveluntuottajalla on oikeus mainita sopimuksen tarkoittama tulkkauspalvelun tuottaminen referenssiluettelossaan ja markkinoidessaan omaa liiketoimintaansa tai palveluaan
 - palveluntuottaja voi tehdä Kelan järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaa tulkkauspalvelua ja omaa yritystään tunnetuksi
 - markkinoinnin asiallisuus

Palveluntuottajan yrityksen internet-sivut 2/2

- Tarjotessaan asiakkaille tulkkauspalvelua hätätilanteeseen liittyvään kiireelliseen tulkkauksen tarpeeseen palveluntuottajan tulee tiedottaa palvelusta internet-sivuillaan
 - palveluntuottajalle ei ole asetettu vaatimusta tuottaa tulkkauspalvelua kiireelliseen tulkkauksen tarpeeseen (suositus), mutta jos palveluntuottaja on päättänyt näin toimia, tämän tulee käydä ilmi sen internet-sivuilta
- Kela suosittelee tulkin kuvan näkymistä verkkosivuilla tulkin nimen lisäksi
 - asiakasjärjestöt esittäneet toivomuksen, asiakkaat eivät aina tunnista tulkkia pelkän nimen perusteella
 - asiakkaat hyötyisivät tästä ja samalla myös palveluntuottajat itse

Palvelun valvonta

- Palveluntarjoaja sitoutuu palvelun seurantaan varten keräämään säännöllisesti kirjallisesti asiakaspalautetta ja toimittamaan saamansa palautteen Kelalle vähintään kerran vuodessa, vuoden loppuun mennessä (palvelukuvauksen kohta 2.3.6)
 - asiakaspalautteet toimitetaan osoitteeseen: vat.palveluntuottajat@kela.fi
 - Kela ei aseta vaatimuksia asiakaspalautteen keräämisen tavalle
 - palautteista tehtyä koostetta käsitellään palveluntuottajien ja Kelan välisessä vuositapaamisessa keväällä
- Kela suorittaa palvelun seurantaan
 - tässä esityksessä on pyritty kiinnittämään palveluntuottajien huomio niihin seikkoihin, joita Kela erityisesti tulee seuraamaan tällä sopimuskaudella

Kysymyksiä?

Opiskelutulkkaus

Opiskelutulkkaus

- Opiskelutulkkaukseen osoitettu tulkkiresurssi on ensisijaisesti opiskelijan käytössä.
 - Tuottajan huomioitava tämä, kun tulkkia kysytään asiakkaan listalle
- Tulkki ei voi ottaa vastaan muuta työtä, jos on tiedossa, että opiskelutulkkausta on kalenteriin tulossa.
- Optu-esimies suunnittelee työt etukäteen tilauskirjauksina välitysjärjestelmään.
 - Optu-esimies voi jo tilauskirjauksia tehdessään avata työaika (TA-merkintä) opiskelutulkkaukskirjauksen rinnalle.
 - Opiskeluaikojen tarkentuessa tilauskirjauksia muokataan saadun tiedon mukaisesti.

Resurssikartoitus ja koordinoitivastuu

- Resurssikartoitus jokaiselle alueelle kerran vuodessa (toukokuussa)
 - Yksilöidyt tulkit
 - Osaaminen
 - Mahdolliset rajoitteet palvelun tuottamisessa
- Kartoituksen perusteella VATU-keskus ehdottaa asiakkaalle palveluntuottajaa ja vastuutulkkeja
 - Asiakas hyväksyy ns. vastuutulkin/vastuutulkit
- Tämän jälkeen koordinoitivastuu siirtyy tuottajalle
 - Palveluntuottaja vastaa opiskelutulkkauksen käytännön järjestelyistä
 - Asiakkaan palvelun voi järjestää myös muilla kuin vastuutulkeilla, kunhan asiasta sovitaan asiakkaan kanssa

Opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyt

- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyistä silloin, kun palveluntuottajalla on ns. koordinoituvastuu opiskelutulkkauksen järjestämisestä
 - jos samaa opiskelutulkkausta tuottaa kaksi palveluntuottajaa, tulee näiden huolehtia tarvittavista sijaisjärjestelyistä keskenään
 - sijaisjärjestelyjen perusteella ei voi palauttaa Kelalle muita tilauksia
- Jos palveluntuottaja ei yrityksistään huolimatta pysty järjestämään sijaista, palveluntuottajan tulee viipymättä ilmoittaa asiasta VATU-keskukseen, joka pyrkii järjestämään asiakkaan tilaukseen uuden tulkin
 - VATU-keskus välittää tällöin sijaisen opiskelutulkkausta tarjonneiden palveluntuottajien tulkeista

Kysymyksiä?

Raportointi ja laskutus

Laskutettava aika

- Kustannusten korvaaminen ja palveluntuottajan oikeus laskuttaa palvelustaan perustuu tilattuun aikaan, ellei tilaus ole peruuntunut.
- Poikkeuksellisesti Kela voi korvata tilatun ajan ylimenevästä ajasta, jos se johtuu palveluntuottajasta riippumattomasta hyväksyttävästä syystä.
- Tällainen hyväksyttävä syy on silloin, kun tulkkaustilaus liittyy
 - Asiakkaan henkeen, terveyteen, turvallisuuteen, työhön, viranomaisasiointiin tai muihin vastaaviin tilanteisiin.

Kotimaan majoituskustannukset

- Majoituskustannusten korvaamisen edellytyksenä on, että Kela on arvioinut yöpymistarpeen ja antanut etukäteen majoitusluvan.
 - Jos tulkin on lähdettävä tulkkauspaikalle ennen klo. 05.00, VATU-keskus kirjaa tiedon yöpymistarpeesta tilauksen lisätietoihin, eikä lupaa tarvitse erikseen pyytää.
 - Muissa tilanteissa majoittumisen tarve on selvitettävä etukäteen lähettämällä Kelan Matkasuunnitelma/kulujen hyväksyntä –lomake sähköpostitse VATU-keskukseen.
- Kela korvaa työtehtävien hoitamisesta kotimaassa ja ulkomailla aiheutuneet, enintään Valtion matkustussäännön mukaiset majoituskustannukset.
 - Majoituskorvausten enimmäismäärät kotimaassa matkavuorokautta kohti:

– Pääkaupunkiseutu	150 €/vrk
– Muu Suomi	110 €/vrk

Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut

- Kela korvaa tulkin viisumikulun.
- Jos tulkkaustilanteessa palveluntuottajan maksettavaksi tulee tavanomaista suurempia (yli 50 €) kuluja esim. osallistumiskustannukset ja pääsymaksut
 - Tuottajan tulee hyväksyttää kulut etukäteen VATU-keskuksessa, käyttäen Matkasuunnitelma/Kulujen hyväksyntä –lomaketta.
- Kela ei korvaa:
 - Tulkin ruokailusta aiheutuvia kustannuksia.
 - Pysäköinnistä aiheutuvia kuluja.
 - Passin hankkimisesta, rokotuksista tai lääkityksistä aiheutuvia kuluja.
 - Kirjoitustulkkaukseen kuuluvia laitteita eikä niiden käytöstä ja huollosta aiheutuvia kustannuksia.
 - Matkatoimistojen tai vastaavien toimijoiden palveluntuottajalta perimiä palvelumaksuja tai laskutuslisä.
 - Tulkille tulkkauksen tuottamisesta mahdollisesti syntyviä vaatekuluja.
 - Opiskelutulkkauksen tuottamisesta mahdollisesti syntyviä kuluja hygieniapassista, suojavaatteista tmv.

Päivärahan maksaminen

- Korvataan Valtion matkustussäännön mukaisesti.
- Kotimaassa tehdyistä matkoista kokopäiväraha korvataan seuraavissa tilanteissa:
 - ns. pitkissä tulkkaustilauksissa (kaksi tai useampi peräkkäinen päivä), jotka kestävät matkoineen yli 10 tuntia ja matka ulottuu yli 15 kilometrin etäisyydelle tulkin asunnosta tai työpaikasta
 - Yksittäinen tulkkaustilaus matkoineen kestää yli 10 tuntia ja matka ulottuu yli 15 kilometrin etäisyydelle tulkin asunnosta tai työpaikasta.
 - Perusteet eivät voi täytyä eri asiakkaiden yksittäisiä tulkkaustilauksia yhdistämällä.
- Retket, opintomatka ja työharjoittelut ovat päivärahaan oikeuttavia tilanteita, jos päivärahan korvaamisen ehdot täyttyvät.
- Päivärahaoikeutta ei ole matkan ajalta niiltä päiviltä jos tulkki on sairaana.
- Päiväraha ulkomailla:
 - Määräytyy matkan todellisen kestoajan mukaan. Matkavuorokausi on 24 tunnin pituinen. Matkavuorokausien laskennassa verrataan ajankulumista lähtöhetkeen Suomesta.
- Päiväraha syötetään manuaalisesti tilausta raportoitaessa.

Opiskelutulkkkaus 1/2

- Kela korvaa opiskelutulkkauksen tuottamisesta palveluntuottajan tarjoaman tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi opiskelutulkkkauslisää 10% /tarjottu tuntihinta.
 - Ulkomailla tapahtuvaan opiskelutulkkkaukseen korvataan tämän lisäksi ulkomaanlisä 15% /tarjottu tuntihinta.
- Opiskelutulkkkaustunti on 60 minuuttia, johon voi sisältyä tavanomainen oppituntien väliin sijoittuva välitunti.
- Ruokatauko ja hyppytunnit eivät ole tulkkausaikaa.
- Opiskelutulkkkauksessa korvataan 50 % lukujärjestyksen mukaisista tunneista, kun peruutus on enintään 24 tuntia ennen tulkkaustapahtuman alkua. (yksittäisen opiskelutulkkkauspäivän peruuntuminen)
- Optu-esimies suunnittelee lukujärjestyksen mukaisesti työt etukäteen tilauskirjauksina välitysjärjestelmään sekä liittää kuukauden ensimmäiseen opiskelutulkkkauskirjaukseen kaikki kuukauden opiskelutulkkkaukseen liittyvät liitteet.

Opiskelutulkkkaus 2/2

- Opiskelutulkkkausraportti sisältää yhteenvedon kaikista palveluntuottajan tuottamista ja tulkkiin raportoimista opiskelutulkkkauksista.
 - Palveluntuottajan itse kirjaamat opiskelutulkkaukset että välityskeskukseen välittämät opiskelutulkkauksilaukset.
- Tarkastettuaan raportin sisällön palveluntuottaja tallentaa sen tiedostona järjestelmään tietokortin *Liitteet*-välilehdelle.
- Laskutettava summa kirjataan asiakkaittain opiskelutulkkkauslaskulle Opiskelutulkkkaus –yhteenvedon mukaisesti.
 - Asiakkaiden nimien sijasta käytetään asiakasnumeroa (A123456)
 - Laskun viitetietoihin kirjataan Opiskelutulkkkausraportti ja raportin ajopäivämäärä
 - Esim. *Opiskelutulkkkausraportti 8.11.2017*
- Raporttia ei lähetetä laskun liitteenä.
- Laskuun liittyvät kuitit ja tositteet lähetään laskun liitteenä, niitä ei tallenneta järjestelmään.

Ulkomaan matkat; kulujen korvaaminen ja hyväksyntä 1/2

- Ulkomaanmatkoja ovat kaikki Suomen rajojen ulkopuolelle tehtävät matkat (risteilyt, päivämatkat).
- Asiakkaan tilaus
 - Päivittäinen tulkkauksen tarve.
- Kela tarjoaa tilausta palveluntuottajalle.
- Palveluntuottaja ilmoittaa Kelalle ottaako tilauksen.
- Kela korvaa tulkin ulkomailla työtehtävien hoitamisesta aiheutuneet matka-, majoitus- ja päivärahaikulut sekä muut mahdolliset tulkin käytöstä aiheutuneet kulut.
 - Päiväraha ja majoituskulut korvataan enintään Valtion matkustussäännön mukaisesti.
- Yli 50 € kulujen hyväksyntä tapahtuu etukäteen.
 - Käyttäen Kelan Matkasuunnitelma/Kulujen hyväksyntä –lomaketta.
 - Hyväksyessään palveluntuottajan esittämät kustannukset Kela sitoutuu korvaamaan hyväksytyt kustannukset palveluntuottajalle.
 - Kuluhyväksyntä hyvissä ajoin ennen matkaa.
 - Kela seuraa kulujen hyväksynnän prosessia.
 - ”Kerralla kuntoon” hyväksyntä.
 - Tarvittavat tiedot kuluhyväksyntälomakkeeseen, lentotiedot yms.

Ulkomaan matkat; kulujen korvaaminen ja hyväksyntä 2/2

- Kohtuulliset majoituskulut
 - Keskitason hotelli, hotelliluokitus ***
- Lentoliput
 - Economy-luokka
- Matkan pakettihinta
 - Pakettihinnan sisällön avaus kuluhyväksyntä lomakkeelle.
- Matkan peruuntuminen esim. lentoyhtiöstä johtuvasta syystä
 - Palveluntuottaja hakee korvauksia ensisijaisesti lentoyhtiöstä.
- Jos palveluntuottajalle tulee yli 50 € kuluja joita ei ole voinut hyväksyttää etukäteen.
 - Lisäselvitys laskun liitteeksi.
- Matkakustannuksia laskutettaessa tulee laskun liitteenä olla
 - VATU-keskuksen hyväksymä Matkasuunnitelma/Kulujen hyväksyntä –lomake
 - Matkaraportti
 - Kopiot yli 50 € kulutositteista selkeästi dokumentoituna

Tilauksien raportointi ja tarkastus

- Tulkki tekee asiakkaan tulkkauksen.
- Tulkki raportoi tehdyn tulkkauksen, peruuntuneet tilaukset ja niistä aiheutuvat kustannukset välitysjärjestelmään viivytyksettä.
- Palveluntuottajan vastuulla on tarkastaa raportointien oikeellisuus ennen niiden lukittumista.
- Kela lukitsee raportoinnit kuukauden 6. päivä, jonka jälkeen tilauksia ei enää voi raportoida.
- Palveluntuottaja voi lukita tarkastamansa tilaukset jo ennen Kelan lukituspäivää, jolloin tulkki ei enää pysty muokkaamaan raportointeja.
 - Palveluntuottaja ei pysty avaamaan lukittuja tilauksia.

Tilauksen raportointiruutu

Tilauksen raportointi

Tilaukset - Tilauksista tapahtuman raportointi

Päätoiminnot Näytä

Palaa Tallenna Tallenna ja palaa Poista Tulkin kalenteriin Tallenna ja hyväksy

Tilauksen tila: Raportointi kesken 17.11.2017 klo 17:06 Tulkkiki: Pohjalainen-Vitjoja, Venla
Tilattu aika: 30.10.2017 klo 08:00 - 30.10.2017 klo 16:30 Palveluntuottaja: Lakeuden Tulkit POHJAINMAA
Oman raportin tila: Raportointi kesken Tuote: KUVA - Tulkaus

Perustiedot Tallennushistoria

Tilausno: TL504912

Tod. alkamisajankohta: 30.10.2017 klo 08:00

Tod. päättymisajankohta: 30.10.2017 klo 16:30

Todellinen kesto: 8 h 30 min

Laskutettava kesto: 8 h 30 min

Ira- ja yötyö: 0 h 0 min

Lauantatyö: 0 h 0 min

Pyhätyö: 0 h 0 min

Vaativan tilauksen lisä: 8 h 30 min

Laskutettavan keston vähennys: 0 h 0 min

Menomätkä lähtö: 30.10.2017 klo 7:10

Menomätkä saapuminen: 30.10.2017 klo 7:55

Paluumätkä lähtö: 30.10.2017 klo 16:35

Paluumätkä saapuminen: 30.10.2017 klo 17:20

Matka-aika: 0 h 0 min

Kilometrikorvaus: 68,00 km 27,88 eur

Muut matkakulut: 0,00 eur

Kotimaan päiväraha: 1,00 kpl 41,00 eur

Ulkomaan päiväraha: 0,00 kpl 0,00 eur 0,00 eur

Matkuskulut: 0,00 eur

Osalatunmaksut: 0,00 eur

Muut kulut: 0,00 eur

Raportoinnin syyvät laitteet: Mustasaarenpolku 17, Mustasaari - Rekieläntie, Vöyri meno-peluu

Tulkaustilaisuuteen syyvät laitteet:

Tilauksen todellinen alkamis- ja päättymisajankohdat raportoidaan.

Epättyypilliset työajan sekä vaativan tulkkauksen lisät

- kirjautuvat automaattisesti

Laskutettavan keston vähennys

- käytetään jotta ei synny päällekkäistä laskutusta
- optussa ruokatauon vähennys

Meno- ja paluumatkojen kellonajat raportoidaan

- mikäli tilauksessa on päivärahaoikeus
- matka-aikojen seuranta-aikoina (Kelan erikseen ilmoittamana ajanjaksona)

Muut matkakulut, ulkomaan päiväraha, muut kulut

- edellyttävät selvitystä tekstikenttiin

Tilauksien raportointien tarkastus

- Tilauksien raportointeja voi tarkastella Laskutustiedot-näkymän kautta.
- Tietoja voi tarkastella yksittäin tai niitä voi tarkastella eri hakukriteerien mukaisesti.
- Tiedot voidaan siirtää tarkasteltavaksi Exceeliin, jossa niitä voi lajitella eri tavoin.

Laskutustiedot-näkymä

Valitaan hakukriteerillä ja ajanjaksolla tilaukset ruudulle.

Mikäli tiedot halutaan siirtää Exceliin tarkastettavaksi. Paina kirjoitinkuvaketta. Tilauksia voi myös tarkastella yksittäin raportointikuvakkeen kanssa.

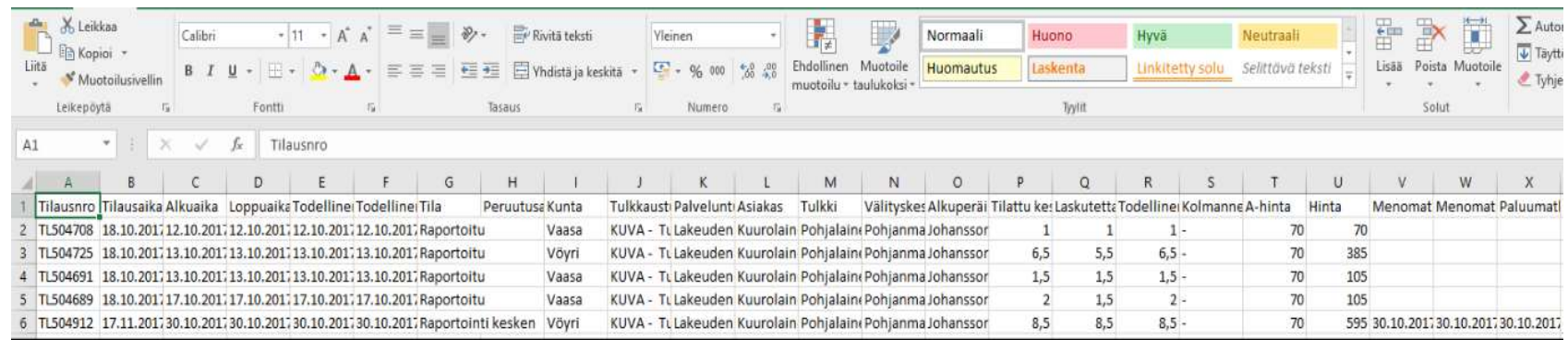
Palveluntuottaja voi lukita tarkastamansa tilaukset ennen Kelan lukituspäivää käyttämällä Lukitse valitut tilaukset -painiketta.

The screenshot shows the 'LASKUTUSTIEDOT' (Invoices) view in a software application. The interface includes a sidebar with navigation options like 'KALENTERI', 'TLAIKSET', and 'RAPORTIT'. The main area features a search filter section with various criteria such as 'Alue', 'Tilauspvm', 'Tapahtuman pvm', and 'Tila'. Below the search filters is a table listing orders with columns for 'Tilausno', 'Tilauspvm', 'Tapahtuman pvm', 'Kellonaika', 'Tila', 'Kunta', 'Tulkkaustuote', 'Palveluntuottaja', 'Tulkki', 'Asiakas', 'Kesto', 'Laskutettava kesto', 'A-hinta', 'Hinta', 'Välityskeskus', and 'Raportointi'. The 'Raportointi' column contains buttons for each order, with the button for order TL504726 highlighted by a red box. A 'Lukitse valitut tilaukset' button is also visible in the top left of the main area.

Tilausno	Tilauspvm	Tapahtuman pvm	Kellonaika	Tila	Kunta	Tulkkaustuote	Palveluntuottaja	Tulkki	Asiakas	Kesto	Laskutettava kesto	A-hinta	Hinta	Välityskeskus	Raportointi
TL504726	18.10.2017	12.10.2017	09:00 - 10:00	Raportoitu	Vaasa	KUVA - Tulkkauk	Lakeuden Tulkit POHJANMAA	Pohjalainen-Vittoja, Venia	Kuorlainen, Kaisa	1	1,00	70	70,00	Pohjanmaa	Raportointi
TL504725	18.10.2017	13.10.2017	08:00 - 14:30	Raportoitu	Vöyri	KUVA - Tulkkauk	Lakeuden Tulkit POHJANMAA	Pohjalainen-Vittoja, Venia	Kuorlainen, Kaisa	6,5	5,50	70	385,00	Pohjanmaa	Raportointi
TL504691	18.10.2017	13.10.2017	18:00 - 19:30	Raportoitu	Vaasa	KUVA - Tulkkauk	Lakeuden Tulkit POHJANMAA	Pohjalainen-Vittoja, Venia	Kuorlainen, Kaisa	1,5	1,50	70	105,00	Pohjanmaa	Raportointi
TL504688	18.10.2017	17.10.2017	14:00 - 16:00	Raportoitu	Vaasa	KUVA - Tulkkauk	Lakeuden Tulkit POHJANMAA	Pohjalainen-Tulkit, Merja	Kuorlainen, Kaisa	2	1,50	70	105,00	Pohjanmaa	Raportointi
TL504912	17.11.2017	30.10.2017	08:00 - 16:30	Raportointi kesken	Vöyri	KUVA - Tulkkauk	Lakeuden Tulkit POHJANMAA	Pohjalainen-Vittoja, Venia	Kuorlainen, Kaisa	8,5	8,50	70	595,00	Pohjanmaa	Raportointi

Tilausten raportointitietojen tarkastelu Excelissä

Tiedot siirtyvät Exceliin ja siellä niitä voi lajitella ja tarkastella.

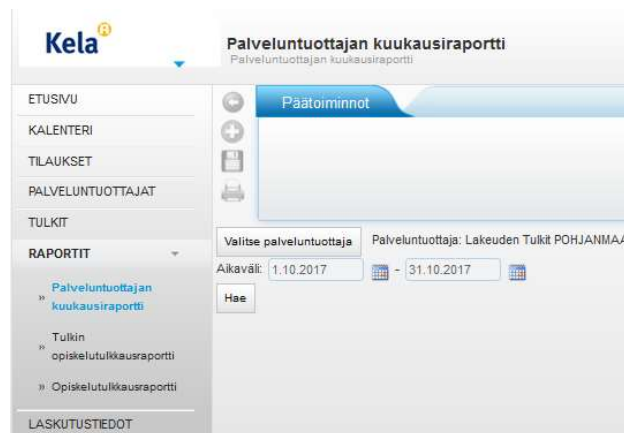


The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a data table. The ribbon includes options for font, alignment, and styles. The data table has the following columns and rows:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	Tilausno	Tilasaika	Alkuaika	Loppu aika	Todellinen	Todellinen	Tila	Peruutus	Kunta	Tulkkauk	Palvelunt	Asiakas	Tulkki	Välitykse	Alkuperäi	Tilattu ke	Laskutetta	Todellinen	Kolmanne	A-hinta	Hinta	Menomat	Menomat	Paluumat
2	TL504708	18.10.2017	12.10.2017	12.10.2017	12.10.2017	12.10.2017	Raportoitu		Vaasa	KUVA - T	Lakeuden	Kurolain	Pohjalain	Pohjanma	Johanssor	1	1	1	-	70	70			
3	TL504725	18.10.2017	13.10.2017	13.10.2017	13.10.2017	13.10.2017	Raportoitu		Vöyri	KUVA - T	Lakeuden	Kurolain	Pohjalain	Pohjanma	Johanssor	6,5	5,5	6,5	-	70	385			
4	TL504691	18.10.2017	13.10.2017	13.10.2017	13.10.2017	13.10.2017	Raportoitu		Vaasa	KUVA - T	Lakeuden	Kurolain	Pohjalain	Pohjanma	Johanssor	1,5	1,5	1,5	-	70	105			
5	TL504689	18.10.2017	17.10.2017	17.10.2017	17.10.2017	17.10.2017	Raportoitu		Vaasa	KUVA - T	Lakeuden	Kurolain	Pohjalain	Pohjanma	Johanssor	2	1,5	2	-	70	105			
6	TL504912	17.11.2017	30.10.2017	30.10.2017	30.10.2017	30.10.2017	Raportointi kesken		Vöyri	KUVA - T	Lakeuden	Kurolain	Pohjalain	Pohjanma	Johanssor	8,5	8,5	8,5	-	70	595	30.10.2017	30.10.2017	30.10.2017

Palveluntuottajan kuukausiraportit

- Palveluntuottaja ajaa ja tulostaa välitysjärjestelmästä raportit aikaisintaan seuraavan kuukauden 7. päivä.
 - Tulkkaukstyöstä *Palveluntuottajan kuukausiraportti* (raportti liitetään laskuun)
 - Opiskelutulkkaukstyöstä *Opiskelutulkkauksraportti* (raportti tallennetaan välitysjärjestelmään)



Valitaan raportti *Palveluntuottajan kuukausiraportti* tai *Opiskelutulkkauksraportti*. Syötetään aikaväli mistä raportti halutaan.

Tulkkaukspalvelun laskutus

- Palveluntuottaja laatii laskun kalenterikuukausittain välitysjärjestelmästä saatavien raporttien perusteella.
- Jos palveluntuottaja tarjoaa palvelua usealle hankinta-alueelle, sen on tehtävä erilliset laskut joka alueelta.
- Tulkkauustyö ja opiskelutulkkauustyö laskutetaan erillisillä laskuilla.
 - Tulkkauuslaskun liitteeksi liitetään *Palveluntuottajan kuukausiraportti*.
 - Opiskelutulkkauuslaskun liitteeksi tuleva *Opiskelutulkkauusraportti* tallennetaan välitysjärjestelmään eikä sitä liitetä laskun liitteeksi.
- Laskun liitteenä tulee olla kopiot yli 50 € kulutositteista.
 - Tositteista pitää ilmetä, että kulu on syntynyt palveluntuottajalle.
- Jos palveluntuottaja ei ole saanut kaikkia kulutositteita laskutusjakson aikana palveluntuottajasta riippumattomasta syystä, voi myöhemmin saapuneen kulutositteen osuuden laskuttaa jälkikäteen.
 - maininta Raportointiin liittyvät lisätiedot –kentässä

Laskun kirjoitus 1/2

- Laskun tulee olla Kelassa viimeistään tulkkausten tuottamiskuukautta seuraavan kuukauden viimeinen päivä.
 - Tämän jälkeen saapunut lasku on myöhässä, eikä sen perusteella kustannuksia korvata.
- Laskun maksuehto on 21 päivää laskun päiväyksestä.
 - Laskun päiväys voi olla aikaisintaan raportin tulostuspäivä.
- Laskutuksessa käytetään palveluntuottajan omaa tai Kelan laskulomaketta.
- Laskun tulee täyttää laskuun liittyvät vaatimukset.
 - palveluntuottajan Y-tunnus
 - palveluntuottajan pankkiyhteys (IBAN, BIC/SWIFT)
 - palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot
 - laskun antamispäivä, laskun numero

Laskun kirjoitus 2/2

- maksajan nimi ja osoite
 - Paperilaskut osoitteeseen:
Kela, STY
PL 830
00038 LOGIGA
 - Sähköinen laskutusosoite (verkkolaskuosoite):
0037024624603000, TeliaSonera Finland OYJ CGI
välittäjä­tunnus (operaattoritunnus): 003703575029
- laskun viite: **ET VATU STY**
- palvelunantokuukausi
- palvelun tyyppi, esim. vammaisten tulkkauspalvelu
- verokanta (arvonlisäverokanta on 0 %)
- verottomuuden peruste, merkintä voi olla esim.
 - veroton tulkkauspalvelu AVL 59 §
 - veroton sosiaalipalvelu AVL 37 §

Laskun tarkastus VATU-keskuksessa

- Laskut tulevat sähköisesti VATU-keskukseen tarkastettavaksi.
- Tilausten raportointeja tarkastetaan Laskutustiedot-näytön kautta välitysjärjestelmästä.
- Kelalla on oikeus pyytää lisäselvityksiä ja kuittikopioita laskuntarkastuksen yhteydessä ja palveluntuottaja on nämä velvollinen toimittamaan.
- Lasku tarkastetaan myös ulkoasultaan, että se täyttää laskun yleiset vaatimukset.
- Jos laskussa/raportoinnissa havaitaan virheitä/puutteita
 - VATU-keskus on yhteydessä sähköpostitse palveluntuottajan laskutuksen yhteyshenkilöön.
 - Palveluntuottaja tarkastaa virheellisen laskun sisällön uudelleen, tekee uuden laskun uudella laskunumerolla sekä laskunpäivällä.
 - Virheellisen laskun tilalle tulee aina lähettää hyvityslasku.
 - Virheellinen/puutteellinen lasku laitetaan odottamaan palveluntuottajan korjauksia tai lisäselvityksiä.
- VATU-keskus dokumentoi laskuvirheet sekä lisäselvityspyynnöt.

Laskun maksu Kelassa

- Virheettömäksi todettu lasku maksetaan eräpäivänä.
- Jos eräpäivä osuu viikonlopulle tai pyhäpäivälle niin lasku menee maksuun seuraavana arkipäivänä.
- Suoritus on vastaanottajalla 1-2 pankkipäivää maksupäivästä.
- Laskuissa tulisi olla viitenumero. Mikäli laskussa ei ole viitetietoa, silloin maksunsaaja saa tiedon laskun numerosta.
- Laskun maksaminen viivästyy, mikäli laskun sisältö ja liitteet eivät ole kunnossa.

Kysymyksiä?

Välitysprosessi

Välitysjärjestelmämuutoksia

- Asiakkaan tietokortilla lisää tietoa asiakkaan kommunikoinnista ja käytössä olevista apuvälineistä.
- Tulkin tietokortilla kirjattuna pääsääntöinen työskentelykieli, syntymävuosi ja palveluntuottaja.
- Tulkin tietokortin uusi Asiakaslista-välilehti.
 - Välilehdellä ovat näkyvissä kaikki ne asiakkaat, joiden listalle tulkki on nimetty. Tehtävä-sarakkeen tiedot näkyvät tulkille. Asiakkaan tietokortti avataan nimeä klikkaamalla.
- Tilaustiedot-näkymään uusia sarakkeita toistuviin tilauksiin, tuotteeseen ja lisätietoihin liittyen.

Tilauksen välitysprosessin periaatteita

- Lähipalveluperiaate
 - Tilanteessa, jossa kahden palveluntuottajan tulkit ovat tasavertaisessa asemassa (täyttävät välitysehdot), tilaus välitetään tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä olevan tulkille.
- Kelan rooli palvelun järjestämisessä
- Jokaisen tilauksen käsittelyyn ei sovelleta kaikkia välitysprosessin vaiheita
 - VATU-keskus arvioi, mitä välitysprosessin vaiheita on tarpeellista suorittaa asiakkaan palvelun järjestämiseksi.
 - Vaiheiden suoritusjärjestyttä ei ole määritelty
- Tulkin käytettävyyttä kysytään aina, kun tilaus sijoittuu
 - osittain tai kokonaan tulkiajan ulkopuolelle
 - tulkin työskentelyalueen ulkopuolelle

Välitysjakso ja aikaikkuna

- Välitysjakso on neljän (4) viikon jakso, jolle ajoittuvia tilauksia välitetään käytettävissä oleville tulkeille
- Aikaikkunalla tarkoitetaan sitä ajanjaksoa, jonka puitteissa tilauksia välitetään tulkeille. Aikaikkuna sulkeutuu tulkkauispäivää edeltävänä päivänä klo 16.00
- Aikaikkunan sulkeuduttua tulkki ei voi kieltäytyä vastaanottamasta tulkkauksilausta tai sulkea avoinna olevaa tulkkiaikaa osittain tai kokonaan, jos hänellä on tulkkiaika avattuna.
- Aikaikkunan sulkeuduttua VATU-keskus ilmoittaa kalenteriin tulleesta lisäyksestä. Erityisen lyhyellä aikajänteellä tulevista tilauksista VATU-keskus kontaktoi tulkin ja vasta tulkin kuittauksen jälkeen kiinnittää tilauksen tulkille.

Asiakkaan palvelunjärjestämisen tapa, tulkkilista

Jos asiakas on valinnut tulkkauspalvelunsa järjestämisen tavaksi tulkkilistan, palvelu järjestetään tulkkilistalle nimettyjen tulkkien avulla.

- Asiakas voi nimetä tulkkilistan tulkkeja eri tehtäviin, joille tehtävänmukaiset tilaukset pyritään ensisijaisesti välittämään.
- Tehtävämääritykset eivät ole pakottavia: Tilaus voidaan välittää kenelle tahansa tulkkilistan tulkille, jos tehtävään nimettyä tulkkia ei pystytä välittämään tilaukseen.
- Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta johonkin tulkkiin, vaan hänellä on subjektiivinen oikeus tulkkauspalveluun.
- Asiakas ei voi toivoa tilauskohtaisesti tulkkilistan sisältä.
- Asiakkaan suostumuksella voidaan palvelu järjestää myös tulkkilistan ulkopuolisilla tulkeilla.

Asiakkaan palvelunjärjestämisen tapa, ilman tulkkilistaa

Jos asiakas ei ole valinnut tulkkauspalvelunsa järjestämisen tavaksi tulkkilistan, palvelu järjestetään tilaukseen ja asiakkaan kommunikointimenetelmään sopivien tulkkien avulla lähipalveluperiaatetta noudattaen.

- Asiakas ei voi ehdottaa tulkkia.
- Poikkeuksina
 - Erityisen läheiset perhetapahtumat
 - Synnytys tai synnytystä edeltävät tutkimukset

Tilauksen välittäminen tulkkilistalla (1/3)

a) Tulkkaustilaus välitetään tulkille,

- jonka lähtökunta on tapahtumapaikkakunta tai lähellä asiakkaan tilauksen tapahtumapaikkakuntaa ja
- jolla on tilauksen edellyttämä tuote ja osaaminen ja
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Tilauksen välittäminen tulkkilistalla (2/3)

Tarvittaessa VATU-keskus tarkistaa tulkkien käytettävyyttä ja tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta. Esim.

- Yhteydenotto sopivaan tulkkiin
 - Tulkkiajan avaaminen pidemmälle ajalle (TA osittain avattuna)
 - Omien varausten siirtämisen mahdollisuus (osittain vapaa)

Tilauksen välittäminen tulkkilistalla (3/3)

b) Tilauksen ajankohdan siirtäminen

- Kaikilla asiakasryhmillä mahdollinen
- Asiakkaalta tiedustellaan halukkuutta siirtää tilauksen ajankohtaa, jotta listatulkki voidaan välittää

c) Sähköpostikysely

- Tulkkilistalla olevien tulkkien palveluntuottajille
- Viestissä mukana tulkin nimi
- Käytettävyys ilmaistaan avaamalla tulkkiaikaa, ei odoteta palveluntuottajan kuittausta

Tilauksen välittäminen, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa (1/4)

a) Tulkkaustilaus välitetään tulkille,

- jonka lähtökunta on tapahtumapaikkakunta tai lähellä asiakkaan tilauksen tapahtumapaikkakuntaa ja
- jolla on tilauksen edellyttämä tuote ja osaaminen ja
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Tilauksen välittäminen, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa (2/4)

Tarvittaessa VATU-keskus tarkistaa tulkkien käytettävyyttä ja tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta. Esim.

- Yhteydenotto sopivaan tulkkiin
 - Tulkkiajan avaaminen pidemmälle ajalle (TA osittain avattuna)
 - Omien varausten siirtämisen mahdollisuus (osittain vapaa)

Tilauksen välittäminen, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa (3/4)

b) Tilauksen ajankohdan siirtäminen

- Kaikilla asiakasryhmillä mahdollinen
- Asiakkaalta tiedustellaan halukkuutta siirtää tilauksen ajankohtaa, jotta tilaus voidaan välittää

c) Tulkkihaun laajennus sille välitysalueelle, jolla tilauksen tapahtumakunta sijaitsee

- Asiakkaan tulkkauksena välitetään tulkille, jonka lähtökunta on lähellä tilauksen tapahtumakuntaa
- Tarvittaessa VATU-keskus tarkistaa tulkkien käytettävyyttä ja tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta

d) Sähköpostikysely

- Sähköpostikysely kyseistä tulkkaustuotetta tarjonneille palveluntuottajille
- Käytettävyys ilmaistaan avaamalla tulkkiaikaa, ei odoteta palveluntuottajan kuittausta

Tilauksen välittäminen, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa (4/4)

e) Tulkkihaun laajennus viereiselle välitysalueelle

- Jos tilauksen tapahtumakunta sijaitsee lähellä välitysalueen rajaa, tulkkihaku voidaan laajentaa asiakkaan tapahtumapaikkakunnan viereiselle välitysalueelle
- Asiakkaan tulkkaustilaus välitetään tulkille, jonka lähtökunta on lähellä tilauksen tapahtumakuntaa
- Tarvittaessa VATU-keskus tarkistaa tulkkien käytettävyyttä ja tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta

Tulkkauksen sijaisjärjestelyt

- Lähtökohta: Kelan vastuulla on huolehtia sijaisjärjestelyt tilauksiin (pl. opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyt)
- Jos palveluntuottajan tulkki sairastuu äkillisesti ja on estynyt tekemään hänelle välitettyä tulkkaustilausta, tulee palveluntuottajan viipymättä ilmoittaa asiasta VATU-keskukseen, joka pyrkii järjestämään asiakkaan tilaukseen uuden tulkin
- Jos tulkki sairastuu äkillisesti VATU-keskuksen ollessa suljettuna, voi palveluntuottaja hoitaa sijaisjärjestelyn **asiakkaan suostumuksella**
 - asiakkaan suostumus on pyydettäessä kyettävä todentamaan

Tulkin toiminnasta johtuvat päivitykset

Tulkki saapuu tilaukseen myöhässä

- tilaus päivitetään alkamaan sille kellonajalle kun tulkki on saapunut

Tulkki ei huomannut kalenteriinsa välitettyä tilausta

- tilaus katsotaan tulkin peruuttamaksi

Tulkki peruu tilauksen esim. sairastuminen

- Tilaus kirjataan peruuntuneeksi
- Tilaus pyritään välittämään uudelleen

Tilauksesta luopuminen

Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa, että tulkki seuraa hänelle välitettyjä tilauksia. Jos palveluntuottaja tai tulkki havaitsee, että tulkille välitetty tilaus ei vastaa tulkin osaamista, hän on esteellinen tai hänellä on muu perusteltu syy (esim. terveydelliset syyt) luopua tilauksesta, tulee palveluntuottajan ottaa välittömästi yhteyttä VATU-keskukseen tilaukseen uudelleen välitystä varten.

Jos tulkille on jo välitetty tulkkaukspalvelulain mukainen tulkkauksilaus, ei tilauksesta voida luopua tai peruuttaa sitä sillä perusteella, että samalle ajalle olisi tulossa muun lain mukainen tulkkauksilaus.

Kelan yhteystiedot

- Palveluntuottaja ilmoittaa yritystoiminnassa, yhteyshenkilöissä ja henkilöstössä tapahtuvat muutokset sähköpostilla
 - vatu.palveluntuottajat@kela.fi
- Tulkkaustilauksiin liittyvissä asioissa palvelee VATU-keskuksen aluekohtaiset yhteystiedot.
- Välitysjärjestelmään liittyvät asiat: vatu.tukipalvelut@kela.fi
- Laskutus- ja raportointiasiat: vatu.laskutus@kela.fi
 - Matkakustannusten hyväksynnät ja raportointien avauspyynnöt

Aikataulu

- 23.11. Palveluntuottajan välitysjärjestelmäohje (luonnosversio) ja kirjautumislinkki lähetetään sähköpostilla palveluntuottajille
- 24.11. alkaen Palveluntuottajan välitysjärjestelmätunnukset aktivoidaan.
 - Tulkkiprofiilien tarkistaminen, virrehavainnot vatu.tukipalvelut@kela.fi
 - Tulkkiajan avaaminen

Aikataulu

- 26.11. Opiskelutulkkauslomakkeen palautus
- 4.12. Vuodelle 2018 ajoittuvien tilausten välitys aloitetaan
- 31.12. Palveluntuottaja tarkistanut hinnastotiedot
- 1.1.2018 Uuden sopimuskauden tuottaminen käynnistyy
 - tulkki voi raportoida tilauksia välitysjärjestelmäänVälitystyönohje julkaistaan

Kysymyksiä?