

13.3.2018

## **Perehdytys vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluun**

## Sisällys

1. Perehdytys tulkkauspalveluun .....	5
2. Mitä on vammaisten tulkkauspalvelu? .....	7
3. Mihin tulkkauspalvelua voi käyttää?.....	8
3.1 Tulkkauspalvelua hätätilanteessa.....	10
4. Tulkin tehtävät .....	11
5. Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu .....	13
6. Tulkkaustuntien määrä .....	14
7. Tulkkauspalvelun tulkkilista .....	15
7.1 Tulkkilistan laatiminen on vapaaehtoista. ....	17
8. Tulkkaustilauksen tekeminen.....	18
8.1 Tilauksen tiedot.....	18
8.2 Tilauksen muutos .....	19
8.3 Tilauksen peruutus.....	19
8.4 Muutokset omissa tiedoissasi.....	20

9.	Kuka tulee tulkiksi?.....	21
10.	VATU-keskuksen tehtävät.....	23
11.	Palaute.....	26
12.	VATU-keskuksen yhteystiedot ja palveluajat ...	27
13.	VATU-keskus palvelee .....	30

Tässä on tietoa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttämisestä.

Tarkemmat ohjeet löydät Kelan nettisivuilta

[www.kela.fi/vatu](http://www.kela.fi/vatu).

Sivut ovat katsottavissa myös suomalaisella viittomakielellä ja

suomenruotsalaisella viittomakielellä.

Sivuston videot ovat katseltavissa Media Player ja Real Plaer -ohjelmilla.

Ohjelmat ovat maksuttomia.

Kaikki tulkkauspalveluun liittyvät lomakkeet löytyvät Kelan nettisivuilta

ja Kelan toimistoista.

## 1. Perehdytys tulkkauspalveluun

Kela perehdyttää uudet asiakkaat tulkkauspalvelun käyttöön.

Perehdytystä voi saada,

vaikka olisikin jo käyttänyt tulkkauspalvelua.

Perehdytys on vapaaehtoista.

Perehdytyksestä voi kieltäytyä.

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus

eli VATU-keskus välittää tulkit,

jotka perehdyttävät sinua tulkkauspalvelun käyttöön.

Perehdytyksessä sinä ja tulkit tutustutte toisiinne.

On toivottavaa, että perehdytykseen osallistuu myös lähihenkilö,

joka tuntee kommunikointikeinosi.

Perehdytyksen aikana te saatte tietoa tulkkauspalvelusta.

Perehdytyksessä neuvotaan,

kuinka voit käyttää tulkkaukspalvelua.

Asiakastietolomakkeesi on lähetetty Kelaan

tulkkaukspalveluhakemuksen mukana.

Perehdytyksen yhteydessä asiakastietolomakkeesi tarkistetaan.

Perehdytyksen loppuksi teet koetilauksen VATU-keskukseen.

VATU-keskus seuraa tämän jälkeen tulkkaukspalvelun käyttöäsi.

Jos et tilaa tulkkia kolmen kuukauden kuluessa perehdytyksestä,

VATU-keskus ottaa sinuun yhteyttä

ja tarjoaa lisää perehdytystä.

## 2. Mitä on vammaisten tulkkauspalvelu?

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

Tulkkauspalvelua voi käyttää henkilö, jolla on kuulovamma tai kuulonäkövamma tai puhevamma.

Tulkkauspalvelun käyttö edellyttää lisäksi,

että tulkkauspalvelun käyttäjä pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla

ja hän käyttää jotain toimivaa kommunikointikeinoa.

Tällaisia kommunikointikeinoja ovat esimerkiksi

- suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli
- suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottu puhe
- puhetulkkaus
- kirjoitustulkkaus suomeksi, ruotsiksi tai saameksi
- kuva-kommunikaatio
- bliss-merkit.

Tulkkauspalvelun käyttö on maksutonta.

### **3. Mihin tulkkauspalvelua voi käyttää?**



Voit käyttää tulkkauspalvelua silloin, kun tarvitset tulkkausta.

Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi:

- asiointi (posti, pankki, virastot, parturi, kaupassa käynti jne.)
- postin lukeminen
- lomakkeiden täyttäminen ja niiden sisältöjen selventäminen
- puhelintulkkaus
- etätulkkaus viittomakieltä käyttäville
- terveydenhuoltoon liittyvät tilanteet
- koulutustilaisuudet
- kursseihin osallistuminen
- vapaa-ajan toiminnot (esim. retket)
- harrastukset ja kulttuuritilaisuudet (mm. liikunta, teatteri)
- juhlatilaisuudet
- työelämän asioiden hoitaminen
- hengelliset tilaisuudet
- opiskelu (tarvitaan erillinen päätös)
- ulkomaan matkat (tarvitaan erillinen päätös)

### 3.1 Tulkkauspalvelua hätätilanteessa

Jos sinulle tulee äkillinen hätätilanne,

joka uhkaa sinun tai lähisukulaisesi henkeä,

omaisuutta tai turvallisuutta,

voit ottaa yhteyttä suoraan tulkkiin

tai palveluntuottajaan kaikkina vuorokauden aikoina.

## 4. Tulkin tehtävät

### Mitä tulkki tekee?

- tulkki välittää viestiä asiakkaan ja muiden ihmisten välillä.
- tulkki hoitaa vain oma tulkkaustyönsä.
- tulkki toimii tulkkauksessa asiakkaan tulkkaustarpeiden mukaisesti.
- tulkki kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.
- tulkki on vaitiolovelvollinen.
- tulkki kuvailee kuulonäkövammaiselle asiakkaalle ympäristöä ja opastaa asiakasta.

Tulkkauspalvelun tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asioiden hoito.

## Mitä tulkki ei tee?

- tulkki ei tee asioita asiakkaan puolesta.
- tulkki ei päättä asiakkaan asioista.
- tulkki ei avusta.
- 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, asiakas päättää.

## 5. Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu

Sinun tulee käyttäytyä asiallisesti tulkaustilanteessa.

Tulkki voi kieltäytyä toimimasta tulkkina,

jos käyttäydyt epäasiallisesti

tai olet esimerkiksi humalassa.

Tilaa tulkki vain silloin,

kun sinulla on tulkkauksen tarve.

Tulkkia ei saa tilata seuralaiseksi, esim. kävelylle.

## 6. Tulkkaustuntien määrä

Sinulla on mahdollisuus käyttää tulkkauspalvelua

vähintään 180 tuntia tai 360 tuntia vuodessa.

Tulkkaustunteja voi saada enemmänkin,

jos sinulla on perusteltu tarve lisätunneille.

Tulkkauspalvelun lisätunteja on haettava erikseen.

Voit saada tulkkausta myös peruskoulun jälkeisiin opintoihin.

Opiskelutulkkausta on haettava erikseen.

Ulkomaanmatkalle tulkkauspalvelua myönnetään

yleensä enintään kahden viikon ajalle.

Matkaa varten tulkkauspalvelua on haettava erikseen.

## 7. Tulkkauspalvelun tulkkilista

Voit laatia henkilökohtaisen tulkkilistan.

Tulkkilista on lista tulkeista,

joille sinun tulkkaustilauksesi pyritään välittämään.

Lista laaditaan yhdessä sinun ja VATU-keskuksen kanssa.

Voit ehdottaa listallesi sinulle sopivia tulkkeja lähialueeltasi

tai läheltä sitä paikkakuntaa, jossa tulkkia tarvitset.

Voit nimetä tulkin erikseen

esim. harrastuksiin, työelämään tai jumalanpalvelukseen.

Löydät sinua lähellä työskentelevät tulkit [www.kela.fi/vatu](http://www.kela.fi/vatu) sivuilta.

Kun olet lähettänyt oman ehdotuksesi tulkkilistan tulkeista,

Kela varmistaa,

että nimeämäsi tulkit voidaan lisätä sinun tulkkilistallesi.

Lopuksi Kela kysyy tulkeilta,

voidaanko heidät liittää listallesi.

Sinä voit halutessasi muuttaa tulkkilistaasi.

Voit poistaa tai lisätä siihen tulkkeja.

Myös tulkki voi päättää poistua listaltasi.

Ilmoita muutoksista tulkkilistaasi asiakastietolomakkeella

tai ottamalla yhteyttä VATU-keskukseen.

Lue lisää tulkkilistasta [www.kela.fi/vatu](http://www.kela.fi/vatu).



## 7.1 Tulkkilistan laatiminen on vapaaehtoista.

Jos et halua laatia omaa tulkkilistaasi,

sinulle välitetään tilaukseesi sopiva tulkki läheltä tulkkauspaikkaa.

Voit kuitenkin ehdottaa tulkkiä seuraavissa poikkeustilanteissa:

- erityisen läheinen perhetapahtuma
- omat tai lähisukulaisen häät
- lähisukulaisen hautajaiset
- oman lapsen kastetilaisuus
- synnytys tai synnytystä edeltävät tutkimukset.

Tulkkauksen tilaaja voi olla myös synnyttäjän puoliso.

## 8. Tulkkaustilauksen tekeminen

Kun tiedät, että tulet tarvitsemaan tulkkia,

tee heti tilaus VATU-keskukseen.

### 8.1 Tilauksen tiedot

#### Ilmoita tilauksessasi:

- nimesi, henkilötunnuksesi tai asiakasnumerosi
- tulkkauksen päivämäärä sekä tulkkauksen alkamisaika ja päättymisaika
- tulkkauspaikan nimi, tarkka osoite ja kunta, jonka alueella tulkkaus tapahtuu
- paikka, jossa tapaat tulkin
- mihin tilanteeseen tarvitset tulkkia:
  - onko kyseessä esimerkiksi harrastusryhmän kokous, pankkiasiointi tai lääkärissä käynti
- mistä tulkki voi pyytää tulkkaustilanteeseen liittyvää materiaalia, jos sitä on saatavilla
- muut tilaukseen liittyvät lisätiedot
  - esimerkiksi tulkkaustilaisuudessa käytettävä vieras kieli ja onko paikalla muita tulkkauspalvelun käyttäjiä.

VATU-keskus pyytää sinulta tarvittaessa myös lisätietoja.

## 8.2 Tilauksen muutos

Ilmoita VATU-keskukseen,

jos tulkkauksen tilauksesi tiedot muuttuvat.

esim. aihe, kellonaika tai päivämäärä.

## 8.3 Tilauksen peruutus

Jos et tarvitsekaan tulkkia tilaamallesi ajalle,

ilmoita peruutuksesta VATU-keskukseen.

Jos asialla on kiire ja VATU-keskus on kiinni,

voit ilmoittaa suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

## 8.4 Muutokset omissa tiedoissasi

Jos sähköpostiosoitteesi tai puhelinnumerosi muuttuu,

ilmoita siitä välittömästi Kelan VATU-keskukseen.

Ilmoita VATU-keskukseen myös,

jos elämäntilanteessasi tapahtuu muutos,

joka vaikuttaa tulkkauspalvelun käyttöön.

Ilmoita kommunikaatiomenetelmissäsi tapahtuneet muutokset

asiakastietolomakkeella tai ottamalla yhteyttä VATU-keskukseen.

Jos muutat ulkomaille, ilmoita siitä VATU-keskukseen.

Jos muutat kotimaassa,

osoitteenmuutosta ei tarvitse ilmoittaa.

VATU-keskus saa uuden osoitteesi väestörekisterikeskuksesta.

## 9. Kuka tulee tulviksi?

Kun olet tehnyt tulkkauksilauksen,

VATU-keskus ryhtyy etsimään tilaukseesi tulkkia.

Jos sinulla on tulkkilista,

tilaus välitetään tulkkilistan tulkkille.

Jos kukaan tulkeista ei ole vapaana,

VATU-keskus voi ehdottaa sinulle ajankohtaa,

jolloin tulkkilistan tulkkisi ovat vapaana.

Tulkkauksilaukseesi voidaan myös halutessasi etsiä tulkkilistan ulkopuolista tulkkia,

joka on sinulle sopiva ja tulkkauksitapahtumapaikkakunnan lähellä.

Jos sinulla ei ole tulkkilistaa,

VATU-keskus etsii sinulle tilaukseesi sopivan

ja tilauspaikkakuntaa lähellä olevan tulkin.

Tulkaustilanteessa voidaan tarvita kahta

tai useampaa samanaikaista tulkkia,

jos tilaus on pitkäkestoinen tai sen sisältö on vaativa.

VATU-keskus arvioi,

milloin kahta tulkkia tarvitaan.

## 10. VATU-keskuksen tehtävät

VATU-keskus auttaa sinua kaikissa tulkkauspalveluasioissa.

VATU-keskuksessa annetaan päätökset tulkkauspalveluhakemuksiin.

VATU-keskus välittää tulkit tulkkauksilauksiin.

VATU-keskus myös laatii kanssasi tulkkilistan,

jos haluat käyttää tulkkilistaa.

VATU-keskus myös seuraa sinun tulkkauspalvelusi toimivuutta

ja tarvittaessa esimerkiksi ehdottaa tulkkilistalle uusia tulkkeja.

VATU-keskus lähettää sinulle tilaukseesi liittyviä viestejä tilauksen käsittelyn eri vaiheissa.

Saat VATU-keskukselta

- vastaanottoviestin, kun tilauksesi on vastaanotettu.
- peruutuksen vastaanottoviestin, jos joudut peruuttamaan tekemäsi tilauksen.
- vahvistusviestin, kun tilaukseesi on löytynyt tulkki.
- tietää tulkin nimen tulkkausta edeltävänä päivänä kello 16.00.

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

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



VATU-keskus etsii tilaukseesi tulkkia

niin pitkään kuin se on mahdollista.

VATU-keskus voi myös kysyä sinulta,

milloin tarvitset viimeistään tiedon tulkin löytymistä.

Tulkkia etsitään aina tähän ajankohtaan saakka.

VATU-keskus välittää tulkille tilaukseesi liittyviä tietoja,

kuten esimerkiksi tiedon tulkkauksen sisällöstä (pankkiasiointi tai kerho).

## 11. Palaute

Voit antaa palautetta

- Kelan toiminnasta
- tulkista
- tulkkauspalvelusta

Täytä [kela.fi-sivuilla](https://kela.fi) oleva palautelomake.

Palautetta voit lähettää myös VATU-keskukseen.

Voit antaa palautetta myös suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

## 12. VATU-keskuksen yhteystiedot ja palveluajat

Yhteystiedot, joista tulkki tilataan, on jaettu alueittain.

### **Pohjoinen alue**

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344815

Sähköposti [vatu.pohjoinen@kela.fi](mailto:vatu.pohjoinen@kela.fi)

### **Pohjanmaan alue**

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344812

Sähköposti [vatu.pohjanmaa@kela.fi](mailto:vatu.pohjanmaa@kela.fi)

### **Keskinen alue**

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344813

Sähköposti [vatu.keskinen@kela.fi](mailto:vatu.keskinen@kela.fi)

### **Itäinen alue**

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344814

Sähköposti [vatu.itainen@kela.fi](mailto:vatu.itainen@kela.fi)

## **Uudenmaan alue**

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344810

Sähköposti [vatuuusimaa@kela.fi](mailto:vatuuusimaa@kela.fi)

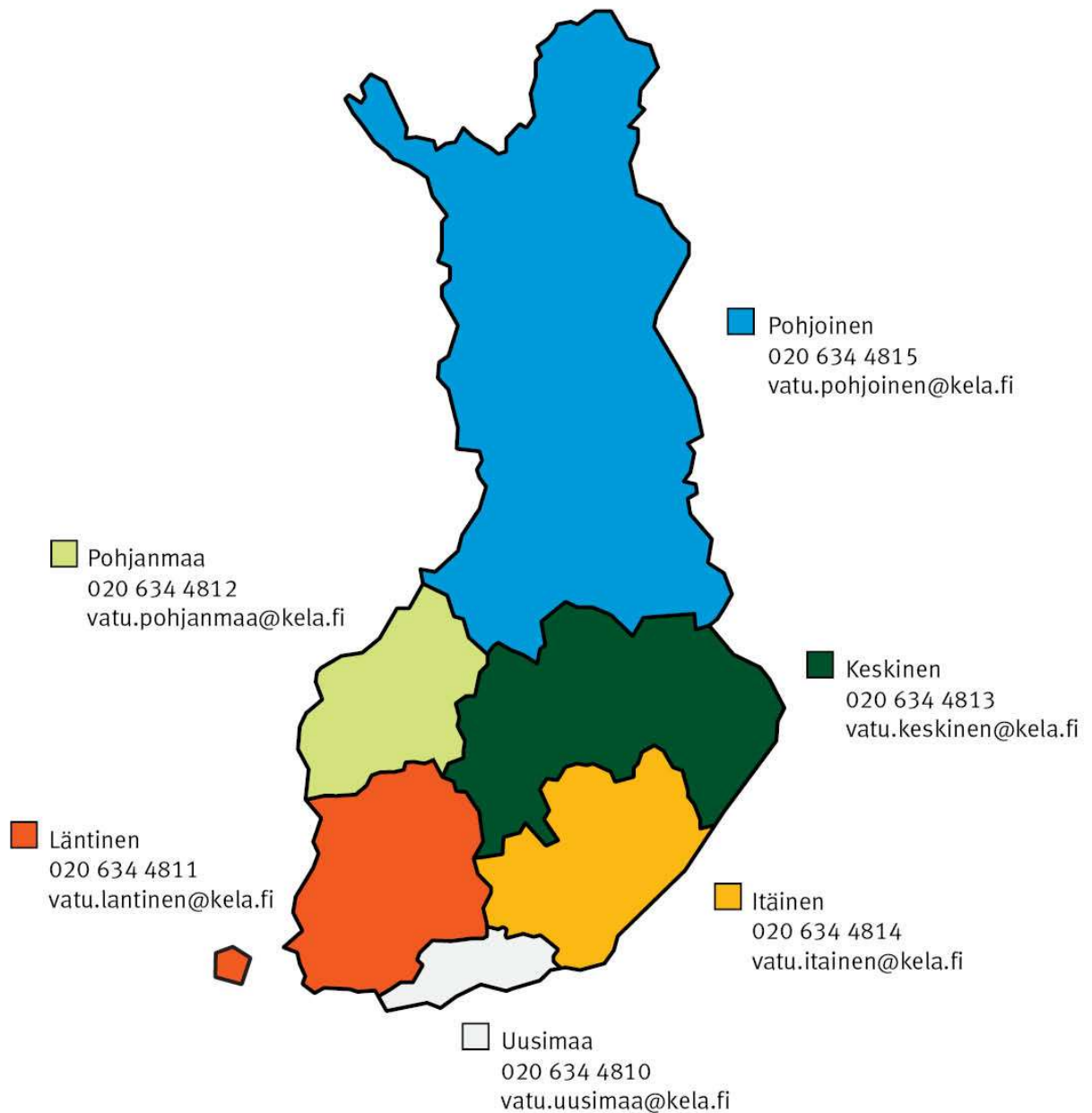
## **Läntinen alue**

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344811

Sähköposti [vatulantinen@kela.fi](mailto:vatulantinen@kela.fi)

VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS

# Alueet ja yhteystiedot 1.1.2018 alkaen



### **13. VATU-keskus palvelee**

Ma-Pe klo 7.30-20.00

La klo 8.00-15.00

#### **Kyselyt ja neuvonta**

sähköposti [vatu@kela.fi](mailto:vatu@kela.fi)

#### **Etäpalvelu suomalaisella viittomakielellä**

Etäpalvelu, aukioloajat ma-pe 8-16

#### **Asiakaspostin lähetysosoite**

KELA

PL 10

00056 KELA