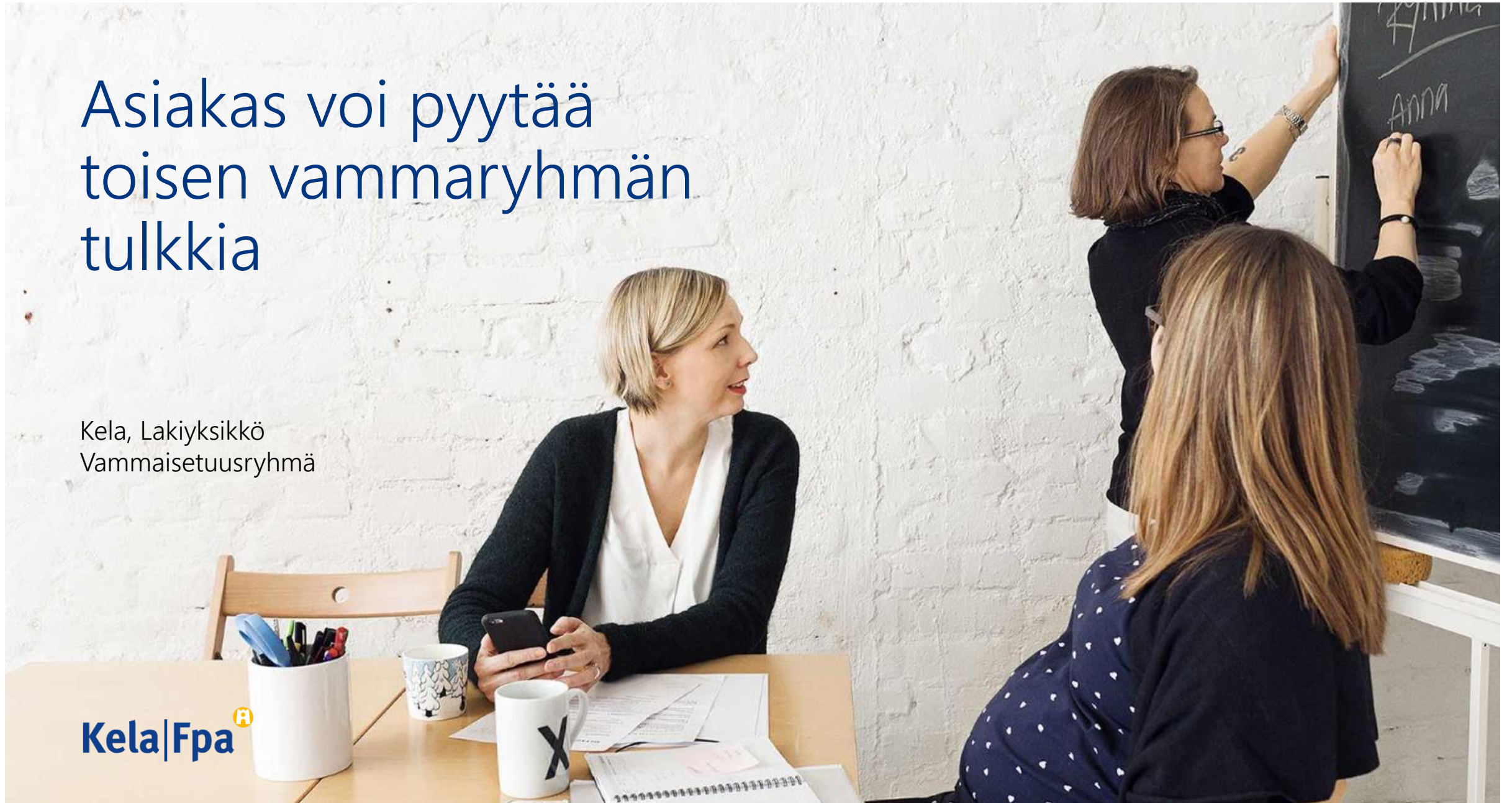


Asiakas voi pyytää toisen vamma ryhmän tulkkia

Kela, Lakiyksikkö
Vammaisetuusryhmä

Kela|Fpa[®]



Miksi tulkkaus on järjestetty vamma ryhmän mukaan?

- Kela hankkii tulkkauspalvelun ulkopuolisilta palveluntuottajilta tarjouskilpailuna (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016).
- Kela asetti hankinnassa tulkeille koulutukseen ja osaamiseen liittyvät vähimmäisvaatimukset, joilla haluttiin varmistaa laadukas tulkkaus.
- Tulkkeja Suomessa kouluttavat oppilaitokset vastaavat lähtökohtaisesti siitä, mitä oppisisältöjä kuulo-näkövammaisille, kuulovammaisille tai puhevammaisille henkilöille tulkkausta tuottavien tulkkien tulee hallita.
- Kelan asettamat tulkkauspalvelun laatuun liittyvät koulutus- ja osaamisvaatimukset ovat perustuneet tietoihin, joita on saatu tulkkeja kouluttavilta oppilaitoksilta ja Kelan toimeenpanosta.
- Kela on sopinut palveluntuottajien kanssa, minkälaista tulkkausta he tuottavat ja mille vamma ryhmille. Kela ei voi velvoittaa palveluntuottajia tuottamaan tulkkausta sellaisilla menetelmillä, joista palveluntuottajalla ei ole osaamista.

Asiakas ei voi itse valita kuka hänelle tulkkaa, sillä...

- Asiakkailla ei ole subjektiivista oikeutta hakea tai valita tulkkauspalvelua tietyltä palveluntuottajalta.
- Tuottajat määräytyvät hankinnan mukaisesti ja palvelu järjestetään lähipalveluna mahdollisimman läheltä asiakasta.
- Lähipalveluksi katsotaan tulkkauksen tuottaminen silloin, kun tulkin matkaan käyttämä aika on keskimäärin 1-1,5 tuntia/suunta tai matka n. 100-150 km/suunta.
- Lähipalvelussa tulkkauspalveluun oikeutetulle asiakkaalle muodostuu palvelunjärjestämisen alue.
- Asiakas saa valita haluaako hän, että palvelu järjestetään tältä alueelta tulkkilistalla tai ilman tulkkilistaa.

Miten asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan?

- Tulkkauspalvelua järjestettäessä Kelan tulee ottaa huomioon asiakkaan toiveet, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.
- Asiakas voi valita, haluaako hän, että palvelu järjestetään tulkkilistalla tai ilman sitä.
- Asiakkaan tulkkilistalle voidaan liittää tulkkeja, jotka on hyväksytty tuottamaan tulkkauspalvelua kyseiseen vamma ryhmään kuuluville asiakkaille.
- Asiakas voi siis toivoa listalle tulkkeja, jotka hallitsevat asiakkaan käyttämät kommunikointimenetelmät.
- Asiakas voi myös nimetä listalle tulkin esim. työelämään tai harrastukseen.
- Kela laatii tulkkilistan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sen tarkoitus on vastata asiakkaan tulkkaustarpeeseen kokonaisvaltaisesti.

Milloin voi käyttää toisen vamma ryhmän tulkkia?

- Jos puhe-, kuulo- tai kuulo-näkövammainen tulkkauksen palvelun asiakas ei saa tilaukseensa oman vamma ryhmänsä tulkkia, Kela voi selvittää, onko toisen vamma ryhmän tulkki vapaana.
- Asiakkaan pitää itse pyytää Kela selvittämään onko tulkkeja vapaana.
- Toisen vamma ryhmän tulkki voidaan välittää vain yksittäisissä tilanteissa.
- Asiakkaan palvelua ei voida järjestää kokonaan tai toistuvasti toisen vamma ryhmän tulkeilla.
- Toisen vamma ryhmän tulkkia ei voi liittää asiakkaan tulkkilistalle.
- Tulkkien ammattieettisten periaatteiden mukaisesti tulkkauksen tällaisessa tilanteessa on tulkille vapaaehtoista.

Miksi muutos tehdään?

- Muutoksen taustalla ovat Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan sekä Helsingin hallinto-oikeuden päätökset.
- Yksittäistapauksessa tulkille asetettu koulutusvaatimus on lautakunnan mukaan johtanut siihen, että hakija ei ole saanut lainkaan tulkkausta, eikä Kela ole tiedustellut toisen vamma ryhmän tulkkien saatavuutta asiakkaan pyynnöstä huolimatta.
- Lautakunta on katsonut, että tulkille asetettu vaatimus on ollut joustamaton eikä sitä sovellettaessa ole otettu huomioon kuulo-näkövammaisten yksilöllisiä tarpeita yksittäisessä tulkkaustilanteessa.
- Päätökset koskivat kuulo-näkövammaista asiakasta, mutta Kela soveltaa ohjetta myös kuulo- ja puhevammaisiin asiakkaisiin.

Mikä pysyy ennallaan, mikä muuttuu?

- Asiakkaan peruspalvelu pysyy ennallaan.
- Muutoksella on vaikutusta vain silloin, kun asiakkaan tilaukseen ei löydy asiakkaan oman vamma ryhmän tulkkia ja asiakas on jäämässä kokonaan ilman tulkkausta.
- Näissä tilanteissa asiakas voi pyytää Kelaa selvittämään, onko toisen vamma ryhmän tulkki vapaana.

Miten asiakkaan tulee toimia?

- Jos Kela ilmoittaa, että asiakkaan tilaukseen ei löydy vapaata tulkkia, asiakas voi pyytää Kelaa etsimään toisen vamma ryhmän tulkkia.
- Pyyntö tulee tehdä jokaiseen tilaukseen erikseen.
- Asiakkaan tulee vahvistaa kirjallisesti Kelalle, että hän pystyy tässä kyseisessä tulkkaustilanteessa käyttämään muitakin kuin oman vamma ryhmänsä tulkkausmenetelmiä.

Esimerkki: Kela ilmoittaa, että asiakkaan tilaukseen ei löydy tulkkia. Kuulo-näkövammaisen asiakas ilmoittaa Kelalle, että hän ei tarvitse kyseisessä tulkkaustapahtumassa opastusta, kuvailua, taktiilia viittomista tai muutenkaan kuulo-näkövammaisten tulkkauksen erityisosaamista, vaan hän voi käyttää tilanteessa tulkkia, joka tuottaa asiakkaalle palvelua kuulovammaisten menetelmillä.

Mitä asiakkaan tulee huomioida?

- Asiakas voi toivoa tulkkia nimellä tilanteissa, joissa hänelle etsitään toisen vamma ryhmän tulkkia.
- Kela voi tässä tilanteessa järjestää palvelun vain sellaisen tulkin tuottamana, joka on tullut valituksi tuottamaan kyseistä menetelmää.
- Tulkki voi siis tulkata vain sillä menetelmällä, jolla hänet on hyväksytty hankinnassa.

Esimerkki: Kuulo-näkövammaisen asiakkaan tilaukseen ei löydy tulkkia. Asiakas ilmoittaa kirjallisesti Kelalle, että hänelle sopii myös kuulovammaisten tulkki eikä hän tarvitse esim. taktiilia tulkkausta kyseisessä tulkkaustilanteessa. Asiakas toivoo tulkkia nimeltä ja Kela kiinnittää tulkin asiakkaan tilaukseen. Tulkki ei voi tuottaa tulkkausta esim. taktiilisti vaan käyttää tilauksessa niitä menetelmiä, joista Kelan kanssa on sovittu.

Tulkkauspalvelun järjestämisen lähtökohdat

- Kela järjestää vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua tulkkauspalvelulain (laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010) nojalla.
- Oikeus Kelan järjestämään tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulo-näkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.
- Kela voi järjestää tulkkauspalvelun
 - tuottamalla palvelun itse tai
 - hankkimalla sen muilta palveluntuottajilta.
- Kelan tulee järjestää tulkkauspalvelu kokonaistaloudellisesti edullisimmin huomioiden samalla asiakkaiden yksilölliset tarpeet.
- Lisäksi laki edellyttää, että tulkkauspalvelua järjestettäessä on otettava huomioon palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieli- ja kulttuuritaustansa.

Kiitos

Lisätietoja vatu@kela.fi

Kela|Fpa 