

# Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajien koulutus

Osa 2

17.2.2021

Kela|Fpa 



# Tänään käsitellään

- Kilpailutuksen tilanne
- Tulkkikalenteri ja tulkkiaika
- Tulkkilista
- Lisäostoehto välitystyössä
- Lähitulkkauksen välitysprosessi
- Etätulkkauksen välitysprosessi
- palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle
- Yhteistyö VATU-keskuksen ja palveluntuottajien välillä
- Opiskelutulkkaukset sopimuskauden vaihtuessa
- Asiakaspalautteen kerääminen

# Kilpailutuksen tilanne, 17.2.2021

- Hankinto-oikaisupäätökset lähetettiin 29.1.2021
  - Hankinto-oikaisuvaatimusten käsittely on vielä kesken, viimeisimmät oikaisut ovat tulleet pe 12.2.2021 iltapäivällä. Hankinto-oikaisuvaatimusten johdosta tullaan tekemään usealla hankinta-alueella hankinto-oikaisupäätös (kierros 3.) Oikaisupäätös annetaan viikolla 8 alkuviikosta.
- 29.1.2021 annetuista oikaisupäätöksistä on valittu markkinaoikeuteen neljälle hankinta-alueelle (Uusimaa, Läntinen, Keskinen, Pohjoinen).
  - Kela tekee edellä mainituille hankinta-alueille väliaikaiset hankintasopimukset
- Sopimuksen mukainen palveluntuottaminen alkaa 1.4.2021

# Sopimusten lähettäminen

- Sopimuksia ryhdytään lähettämään viikon 8 aikana.
- Sopimus lähetetään palveluntuottajalle sähköpostin liitteenä.
- Palveluntuottaja palauttaa sopimuksen allekirjoitettuna sähköpostilla Kelaan mahdollisimman pian.
  - Tämän jälkeen palveluntuottaja voidaan aktivoida välitysjärjestelmään.

# Tulkkikalenteri ja tulkkiaika



# Tulkikalenteri

- Jokaisella tulkilla on välitysjärjestelmässä oma kalenteri.
  - Jos tulkki työskentelee kahdelle eri palveluntuottajalle tai kahdella eri hankinta-alueella, hänellä on kaksi kalenteria.
- Tulkkaustilaukset välitetään välitysjärjestelmää käyttäen tulkkohtaisiin kalentereihin.
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että tulkkien kalenterit ovat ajan tasalla ja tulkkiajat kalentereissa avattuna tilausten välittämistä varten vähintään neljäksi (4) viikoksi eteenpäin (ns. välitysjakso).

# Tulkkiaika

- Asiakkaan palvelun järjestäminen perustuu siihen, että tulkit avaavat kalenteriinsa tulkkiaikaa niille ajoille, jolloin he ovat käytettävissä asiakkaiden tilauksiin.
- Sopimuskauden aikana tulkin edellytetään tekevän tulkkaustyötä ja avaavan tulkkiaikaa kalenteriinsa tarjotun resurssimäärän (kokopäiväinen tai osa-aikainen) mukaisesti.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaiselle tulkille on välitysjärjestelmän tulkikalenteriin avattuna tulkkiaikaa
- VATU-keskus seuraa tulkkien tulkkiaikoja

Tulkkilista



Kela|Fpa<sup>®</sup>



# Tulkkilista 1/4

- Tulkkilistaa on kehitetty vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin
- Asiakas voi nimetä tehtäväkuvausten avulla tiettyjä tulkkeja vain tiettyihin tilanteisiin (esim. vain työelämä, vain päivätoiminta)
  - Näitä tulkkeja ei välitetä asiakkaiden muihin tilauksiin
  - Tämä on asiakkaille toivottu muutos
- Tulkkilista välitysprosessissa
  - Asiakkaalta ei kysytä erikseen tilauskohtaisesti lupaa listan ulkopuolisen tulkin välittämiseen, vaan ulkopuolinen tulkki välitetään, jos listatulkit eivät ole käytettävissä.
  - Asiakas voi ilmoittaa, ettei halua käyttää listan ulkopuolisia tulkkeja. Tieto merkitään asiakkaan asiakasprofiiliin.

## Tulkkilista 2/4

- Edelleen on mahdollista, että tulkkilista vastaa asiakkaan koko palvelun tarpeeseen
- Tulkkilista on jatkossakin vapaaehtoinen
- Myös tulkilta kysytään suostumus liittyä asiakkaan listalle
- Tulkkilista muodostetaan Kelan ja asiakkaan yhteistyönä
- Uutena tulkkien lisääminen listalle etätulkkausta varten
  - Etätulkkausta varten asiakas voi lisätä listalleen tulkkeja koko asiakkaan asuin- tai kotikunnan hankinta-alueelta
  - Tulkin lisääminen listalle tietyn etätulkkausohjelmiston perusteella
  - Perustellusta syystä (esimerkiksi tulkin erityisosaaminen, asiakkaan tarvitsema etätulkkausohjelmisto tai muu asiakkaan yksilöllinen tarve) etätulkkausta varten listalle voidaan liittää myös muiden hankinta-alueiden tulkkeja

# Tulkkilista 3/4

- Asiakkaiden palvelun turvaamiseksi sopimuskauden vaihtuessa VATU-keskus käy alueittain läpi asiakkaiden tulkkilistat ja tarkistaa ketkä listatulkeista ovat mukana uudella sopimuskaudella
  - Listojen tarkistustyö on aloitettu
  - Mikäli asiakkaan listatulkki on mukana uudella sopimuskaudella ja tuottaa palvelua puitejärjestelyssä niillä tuotteilla, joita asiakas käyttää, liitetään tulkki asiakkaan listalle
  - Nykyisellä kaudella jo voimassaolevaa listaliitosta ei erikseen hyväksytetä palveluntuottajalla.
    - Tulkki voi milloin vain halutessaan poistua asiakkaan listalta
  - VATU-keskus ottaa asiakkaaseen yhteyttä, jos asiakkaan tulkkilistalta poistuu tulkki/tulkkeja

# Tulkkilista 4/4

- Asiakkaan tulkkilistaa laajennetaan, jos lista ei vastaa asiakkaan palvelun tarpeeseen
- Asiakas voi itse vaikuttaa tulkkilistan tulkkien määrään, tulkkilistan kokoonpanoon ja siihen mihin tilanteisiin tulkkeja asiakkaille ensisijaisesti välitetään (tehtäväkuvaukset).
- Tulkkilistojen päivittäminen on Kelassa jatkuvaa työtä

Lisäostoehto



Kela|Fpa<sup>®</sup>

# Lisäostoehto välitystyössä

- Lisäostoehto on sopimuksen suppea erityisehto
- Mikäli asiakkaan palvelua ei saada järjestymään kilpailutuksen perusteella valittujen palveluntuottajien tuottamana, Kela voi järjestää asiakkaan palvelun lisäostoehdon perusteella valittujen palveluntuottajien tulkeilla
  - Asiakkaan palvelu on mahdollista järjestää lisäostoehdon perusteella, **kun kaikkien tilaukseen sopivien tilauksen tuotetta kilpailutuksen perusteella tuottavien tulkkien käytettävyys on selvitetty.**
  - Tilauksen kiireellisyys sekä se, onko kyseessä lähi- vai etätulkkaus vaikuttavat siihen, milloin voidaan siirtyä välittämään tilausta lisäostoehdon perusteella

# Tilauksen kiireellisyys

**Kiireetön tilaus:** Tilaus saapuu VATU-keskukseen tai käsitellään aikaisemmin kuin kahdeksan tuntia ennen aikaikkunan sulkeutumista

**Kiireellinen tilaus:** Tilaus saapuu VATU-keskukseen tai joudutaan käsittelemään aikaikkunan jo sulkeuduttua tai alle kahdeksan tuntia ennen aikaikkunan sulkeutumista

Esimerkki:

Lauantaina klo 12 saapunut tilaus seuraavalle maanantaille klo 15 katsotaan kiireelliseksi, sillä tilauksen aikaikkunan sulkeutumiseen on alle kahdeksan tuntia.

Kiireellisessä tilauksessa lisäostoehdon perusteella palvelua tuottaviin tulkkeihin voidaan siirtyä välitysjärjestelmähakujen jälkeen – käytettävyysskyselyjä ei tarvitse tehdä



# Lähitulkkauksen välitysprosessi



# Asiakkaan palvelun järjestäminen lähitulkkauksena

- Asiakkaan palvelu voidaan järjestää joko tulkkilistalla tai ilman tulkkilistaa
- Palvelun järjestämisessä noudatetaan lähipalveluperiaatetta
  - Keskimääräinen matkaan käytetty aika 1-1,5 tuntia/suunta tai matka n. 100-150 km/suunta tai vähemmän.
  - Tapauskohtaisesti asiakkaan palvelun järjestäminen saattaa joskus edellyttää pidempää matkaa.
- Ainoastaan siinä tilanteessa, että kahden eri palveluntuottajan tulkit ovat tilauksen välityshetkellä tasavertaisessa asemassa, välitetään tilaus tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkille
  - Tasavertainen asema syntyy, kun kaksi tai useampi tulkki täyttää kaikki tilanteeseen soveltuvat välitysehdot

# Lähitulkkaustilauksen välitysehdot, kun asiakkaalla on tulkkilista

Tilaus välitetään tulkille,

- jonka tulkkilistan tehtäväkuvaus sopii tilaukseen, mikäli tulkkilistalla on tällainen tulkki.
- jonka lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa.
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

# Tilauksen käsittely, kun asiakkaalla on tulkkilista 1/2

1. Tulkkihaku tulkkilistan tulkeista (välitysjärjestelmähaku)
2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.
3. Käytettävyysskysely tulkkilistan tulkeille, jos se on perusteltua. Esim. asiakkaat, joille ei välitetä tulkkilistan ulkopuolista tulkkia.
4. Tulkkihaku tulkkilistan ulkopuolisista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
5. Käytettävyysskysely sille hankinta-alueelle, jossa tilauksen tapahtumapaikka on. Tapauskohtaisesti myös muille hankinta-alueille (tilauksen tapahtumapaikka on lähellä hankinta-alueiden rajaa)

## Tilauksen käsittely, kun asiakkaalla on tulkkilista 2/2

6. Tulkkihakua lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista, siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
7. Kohdan 5 käytettävyysskyselyyn ilmoittautuneet lisäoston perusteella kyseistä tuotetta tuottavat tulkit.
8. Tarvittaessa tulkkihakua voidaan laajentaa muille hankinta-alueille käytettävyysskyselyillä.

# Lähitulkkaustilauksen välitysehdot, kun asiakkaalla ei ole tulkilistaa

- jonka työskentelyalueeseen tilauksen tapahtumapaikkakunta sisältyy
- jonka lähtökunta on tapahtumapaikkakunta tai lähellä asiakkaan tilauksen tapahtumapaikkaa
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla tulkilla on tarvittava osaaminen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

# Tilauksen käsittely, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa

1. Tulkkihaku siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.
3. Käytettävyysskysely sille hankinta-alueelle, jossa tilauksen tapahtumapaikka on. Tapauskohtaisesti myös toisille hankinta-alueille (tilauksen tapahtumapaikka on lähellä hankinta-alueiden rajaa) (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).

# Tilauksen käsittely, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa

4. Tulkkihakua lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista, siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
5. Kohdan 3 käytettävyysskyselyyn ilmoittautuneet lisäoston perusteella kyseistä tuotetta tuottavat tulkit.
6. Tarvittaessa hakua voidaan laajentaa muille hankinta-alueille käytettävyysskyselyillä.



# Etätulkkaustilaukset Etätulkkaustilausten välitysprosessi



# Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena 1/2

- Etätulkkauksen vaihtelevan kysynnän vuoksi resurssia ei ole hankittu erikseen etätulkkaukseen
- Kun asiakas valitsee käyttää etätulkkausta, tavoitteena on järjestää palvelu asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkien tuottamana
- Tulkit tuottavat etätulkkausta koko hankinta-alueelle (palvelun tarjoamisen alueen kuntalistaus ei siis koske etätulkkaustilauksia)
- Mikäli asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta ei löydy asiakkaalle tulkkia etätulkkaustilaukseen, voidaan asiakkaalle etsiä tulkkia muiden hankinta-alueiden tulkkien joukosta

# Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena 2/2

- Asiakkaan palvelu voidaan järjestää joko tulkkilistalla tai ilman tulkkilistaa
- Etätulkkaukstausta välitettäessä **asiakkaan asuin- tai kotipaikkakunnan hankinta-alueen** tulkkien lähtöpiste tai sijainti välityshetkellä eivät vaikuta tulkkivalintaan
- Kun etätulkkaukstausta välitetään **muulle kuin asiakkaan asuin- tai kotikunnan hankinta-alueen** tulkille, valitaan tulkeista se, jonka **lähtöpiste** on lähellä asiakkaan asuin- tai kotikuntaa

# Etätulkkaustilauksen kirjaaminen

- Etätulkkaustilaus kirjataan asiakkaan asuin- tai kotikuntaan
- Osoitekenttään kirjataan ETÄTULKKAUS. Tarkkaa osoitetta ei tarvita.
- Etätulkkaustilauksessa, jossa tulkki matkustaa kolmannen osapuolen luo, tilaus kirjataan tapahtumapaikan osoitteeseen ja kunnaksi valitaan tapahtumapaikan kunta.
- Erityispiirteet välilehdeltä valitaan *Etätulkkaus kotimaa* tai *Etätulkkaus ulkomaat*.
- Asiakkaan mahdollinen toive tai rajoite käytettävästä etätulkkausohjelmistosta kirjataan näkyviin *Tilauksen lisätiedot* kenttään
- Jos asiakas on ilmoittanut sähköpostiosoitteen, johon toivoo tulkin olevan yhteydessä, kirjataan se *Tilauksen lisätiedot* kenttään

# Etätulkkaustilauksen välitysehdot

Tilaus välitetään tulkille,

- jonka tulkilistan tehtäväkuvaus (voi olla ohjelmisto) sopii tilaukseen, mikäli asiakkaan tulkilistalla on tällainen tulkki
  - joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen
  - jonka käyttämä etätulkkausohjelmisto vastaa asiakkaan tarvetta, mikäli asiakas on ilmaissut yksilöllisiä tarpeita tai rajoitteita etätulkkausohjelmistojen suhteen
  - joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa
  - jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.
- Jos asiakkaan **asuin- tai kotikunnan hankinta-alueen tulkeista useampi** täyttää yllämainitut välitysehdot, välitetään tilaukseen sen palveluntuottajan tulkki, joka on tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä.

# Etätulkkaustilaus, asiakkaalla on tulkkilista

1. Tulkkihaku tulkkilistan tulkeista (välitysjärjestelmähaku)
  2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.
  3. Käytettävyysskysely tulkkilistan tulkeille, jos se on asiakkaan edun mukaisesti perusteltua. Esim. asiakkaat, joille ei välitetä tulkkilistan ulkopuolista tulkkia.
  4. Tulkkihaku tulkkilistan ulkopuolisista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitysjärjestelmähaku).
  5. Käytettävyysskysely sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
  6. Tulkkihaku muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikkakunnan hankinta-alueen tulkeista (välitysjärjestelmähaku).
-

# Etätulkkaustilaus, asiakkaalla tulkkilista

7. Käytettävyysskysely muille kuin asiakkaan koti- tai asuinpaikkakunnan hankinta-alueen tulkeille (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
8. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitysjärjestelmähaku).
9. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista muilta hankinta-alueilta (välitysjärjestelmähaku).
10. Käytettävyysskysely lisäostoehdon mukaan palvelua tuottaville tulkeille sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee. Tarvittaessa myös muille hankinta-alueille samanaikaisesti.

# Etätulkkaustilaus, asiakkaalla ei ole tulkkilistaa

1. Tulkkihaku siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitys-järjestelmähaku).
  2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.
  3. Käytettävyyskysely sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (käytettävyyskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
  4. Tulkkihaku muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikkakunnan hankinta-alueen tulkeista (välitysjärjestelmähaku).
  5. Käytettävyyskysely muille kuin asiakkaan koti- tai asuinpaikkakunnan hankinta-alueen tulkeille (käytettävyyskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
-



# Etätulkkaustilaus, asiakkaalla ei ole tulkkilistaa

6. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitysjärjestelmähaku).
7. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista muilla hankinta-alueilla (välitysjärjestelmähaku).
8. Käytettävyyskysely lisäostoehdon mukaan palvelua tuottaville tulkeille sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee. Tarvittaessa myös muille hankinta-alueille samanaikaisesti.

# Kiireellisen etätulkkaustilauksen välittäminen

- Etätulkkaustilaus, joka on saapunut VATU-keskukseen tai joudutaan käsittelemään aikaikkunan jo sulkeuduttua tai alle kahdeksan (8) tuntia ennen aikaikkunan sulkeutumista
- Mikäli kiireelliseen etätulkkaustilaukseen sopivaa tulkkia ei löydy **välitysjärjestelmässä** tehtävällä tulkkihauulla eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen, tilaus voidaan välittää muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikkakunnan hankinta-alueen tulkin kalenterin vapaaseen tulkkiaikaan.
  - Asiakkaan asuin- tai kotipaikkakunnan hankinta-alueen tulkkien käytettävyyttä ei siis tarvitse erikseen tiedustella

# Etätulkkaustilauksen välittämisen jälkeen

- Tulkki näkee kalenteristaan hänelle välitetyt etätulkkaustilaukset.
- Lähtökohtaisesti tulkki on yhteydessä asiakkaaseen, esimerkiksi lähettämällä linkin etäyhteyttä varten tai sopimalla muutoin etätulkkaustilauksen käytännön järjestelyistä.

# Etätulkkaustilaus, tulkki matkustaa kolmannen osapuolen luo

- Etätulkkausta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa muussa paikassa kuin tulkin tai tulkkiparin etätulkkauspisteessä asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä.
  - Esimerkiksi asiakas osallistuu seminaariin kotoaan ottaen etäyhteyden tulkkiin, joka on seminaaripaikalla muiden seminaariin osallistuvien henkilöiden kanssa. Tulkki matkustaa tällöin seminaaripaikalle.
- Tilaus kirjataan etätulkkaustilauksena ja välitetään lähitulkkaustilausta koskevien välitysehtojen ja välitysprosessin mukaisesti.
  - Tilaukseen haetaan tulkkia tilauksen tapahtumapaikkaa lähellä olevista tulkeista, joiden työskentelyalueella tilauksen tapahtumapaikka sijaitsee.

# Paritulkkausta edellyttävät etätulkkaukset 1/2

- Paritulkkauksessa tulkkien on oltava lähtökohtaisesti fyysisesti samassa paikassa, jotta tulkkiparin tukeminen tulkkauksen aikana olisi mahdollista.
  - Toinen tilaukseen kiinnitetyistä tulkeista matkustaa toisen etätulkkauspisteeseen.
  - Mikäli asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen on tarkoituksenmukaista eikä asiakkaan palvelua saada muutoin järjestymään, voidaan etätulkkaus tuottaa niin, että tulkit eivät ole fyysisesti samassa paikassa.

# Paritulkkausta edellyttävät etätulkkaukset 2/2

- Lähtökohtaisesti tulkkaus toteutetaan tilaukseen ensimmäisenä välitetyn tulkin etätulkkauspaikassa.
  - Ensimmäisenä tilaukseen välitetty tulkki tai tulkin palveluntuottaja voi kuitenkin olla yhteydessä VATU-keskukseen ja pyytää tilauksen muuttamista siten, että etätulkkaus tehdään jälkimmäisenä tilaukseen kiinnitetyn tulkin etätulkkauspaikassa, mikäli tulkit ovat keskenään niin sopineet.
    - Tulkkauspaikan muutos on mahdollinen ainoastaan niissä tilanteissa, joissa se ei lisää Kelalle aiheutuvia kustannuksia.

Palveluntuottajan mahdollisuus  
pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa  
tulkilta toiselle



# Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle 1/2

Palveluntuottaja voi pyytää tilauksen siirtoa tulkilta toiselle niissä tilanteissa, joissa:

- asiakkaalle ei ole merkitystä kuka tulkki tulkkauksen suorittaa
  - esimerkiksi asiakkaalla ei ole tulkkilistaa tai asiakkaan tulkkilistalla on useita tulkkeja, jotka on nimetty samaan tehtävään
- tilauksen siirtäminen ei heikennä asiakkaan palvelua
- tilauksen siirtäminen ei nosta tulkkaukspalvelusta aiheutuvia kuluja.
- pyynnön voi tehdä esim. seuraavista syistä: tehostaakseen tulkin työajan käyttöä, vahvistaakseen tulkin osaamista tai lyhentääkseen matkaan käytettävää aikaa



# Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle 2/2

- Tulkin vaihtaminen edellyttää, että
  - välitysprosessin mukaiset ehdot täytyvät vaihdettavan tulkin osalta
  - tilaukseen välitettävän tulkin osaaminen kyseisessä tilauksessa ei saa olla heikompaa kuin siihen alun perin välitetyn tulkin osaaminen.
  - lisäostoehdolla tuottava tulkki voidaan vaihtaa tilaukseen vain niissä tilanteissa kuin tilauksessa on jo ollut kiinni lisäostoehtotulkki.
  - Tulkin vaihto tehdään ennen aikaikkunan sulkeutumista, jotta tulkin nimi voidaan ilmoittaa asiakkaalle.

Yhteistyö VATU-keskuksen ja  
palveluntuottajien välillä



# VATU-keskuksen yhteystiedot

- VATU-keskus palvelee arkisin klo 7.30.-20.00 ja lauantaisin klo 8.00-15.00
- Alueelliset yhteystiedot
  - Uusimaa: 020 634 4810 [vatu.uusimaa@kela.fi](mailto:vatu.uusimaa@kela.fi)
  - Läntinen: 020 634 4811 [vatu.lantinen@kela.fi](mailto:vatu.lantinen@kela.fi)
  - Keskinen: 020 634 4812 [vatu.keskinen@kela.fi](mailto:vatu.keskinen@kela.fi)
  - Pohjanmaa: 020 634 4812 [vatu.pohjanmaa@kela.fi](mailto:vatu.pohjanmaa@kela.fi)
  - Itäinen: 020 634 4814 [vatu.itainen@kela.fi](mailto:vatu.itainen@kela.fi)
  - Pohjoinen: 020 634 4815 [vatu.pohjoinen@kela.fi](mailto:vatu.pohjoinen@kela.fi)
- Tukipalvelut: [vatu.tukipalvelut@kela.fi](mailto:vatu.tukipalvelut@kela.fi)
- Laskutus: [vatu.laskutus@kela.fi](mailto:vatu.laskutus@kela.fi)

# Yhteydenpito palveluntuottajaan ja tulkkiin

- VATU-keskus on asiakkaiden tulkkaustilauksiin liittyvissä asioissa klo 8-16 yhteydessä palveluntuottajan päivittäisasioiden yhteyshenkilöön ja muina aikoina suoraan tulkkiin.
  - VATU-keskus voi kuitenkin poiketa tästä tarpeen vaatiessa.
    - Esimerkiksi kiireettömät, virka-ajan ulkopuolella tehtävät kyselyt lähetetään päivittäisasioiden yhteyshenkilölle.
- Jos tilauksen aikaikkuna on sulkeutunut, VATU-keskus on yhteydessä tulkkiin.
  - Jos tulkkiin ei saada yhteyttä (tulkki on esimerkiksi toisessa tilauksessa) VATU-keskus voi ilmoittaa tilauksen peruuntumisesta tai muutoksesta myös palveluntuottajan päivittäisasioiden yhteyshenkilölle.

Tilausten välitys ja yhteydenpito aikaikkunan sulkeuduttua

# Tilauksen välitys tai muutos jo välitettyyn tilaukseen aikaikkunan sulkeuduttua 1/2

- Uusi tilaus aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen
  - Tulkillä tulkkiaika auki ja tulkki on kokonaan vapaa
    - Tilaus välitetään suoraan kalenteriin, ja tulkkille ilmoitetaan hänelle välitetystä tilauksesta
  - Tulkin tulkkiaika on osittain auki tai tulkki on osittain vapaa
    - Välitys on yhteydessä tulkkiin, ja tulkin käytettävyys varmistetaan
- Välitetyn tilauksen ajankohtaan tulee päivitys aikaikkunan sulkeuduttua
  - Tulkillä tulkkiaika auki ja tulkki on kokonaan vapaa
    - Tilaus pysyy tulkillä, ja tulkkille ilmoitetaan päivityksestä
  - Tulkin tulkkiaika on osittain auki tai tulkki on osittain vapaa
    - Välitys on yhteydessä tulkkiin, ja tulkin käytettävyys varmistetaan

# Tilauksen välitys tai muutos jo välitettyyn tilaukseen aikaikkunan sulkeuduttua 2/2

- Tilaus peruuntuu aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen
  - Tieto peruutuksesta lähetetään tulkille.
  - Tulkki irrotetaan peruuntuneesta tilauksesta. Mikäli palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Tällöin tulkkia ei irroteta tilauksesta, vaan tilaus jää peruuntuneena tulkin kalenteriin. Tulkkaustyöstä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkaustyötä ei ole tehty.
- Tilaukseen tulee muu muutos aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen
  - Tulkin käytettävyys varmistetaan. Tarvittaessa tilaus välitetään uudelleen.

# Tilausten sijoittamisesta avonaiseen tulkkiaikaan

- Kun tilaus on välitetty tulkille, tulkki ei voi kieltäytyä vastaanottamasta tilausta tai sulkea tulkkiaikaa tilauksen ajankohdalta riippumatta tilauksen välittämisen ajankohdasta.
- Tulkki ei voi kieltäytyä vastaanottamasta tilausta tai sulkea tulkkiaikaa tilauksen ajankohdalta myöskään siinä tilanteessa, että aikaikkuna on sulkeutunut ja VATU-keskus on ottanut tulkkiin yhteyttä ilmoittaakseen välitetystä tilauksesta.



# Käytettävyyskysely

# Käytettävyyskysely 1/3

- Tilaukset välitetään välitysjärjestelmässä tulkkien avoimeen tulkkiaikaan.
- Poikkeuksellisesti VATU-keskus voi kysyä tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin käytettävyyskyselyillä.
- Käytettävyyskysely **ei ole ensisijainen keino** etsiä tulkkia asiakkaiden tilauksiin.
- Kysely voi koskea tilanteesta riippuen samanaikaisesti yhtä tai useaa tulkkia tai yhtä tai useaa hankinta-aluetta.
- VATU-keskus voi koostaa useamman tilauksen samaan alueelliseen kyselyyn.

## Käytettävyyskysely 2/3

- Lähi- ja etätulkkaustilausten käytettävyyskyselyt eroavat toisistaan sen osalta, missä vaiheessa lisäostoehdon tulkit voivat ilmoittautua.
  - **Lähitulkkaustilaus:** Käytettävyyskysely suunnataan kaikille tilauksen kyselyn hankinta-alueen palveluntuottajille, ja siihen voi ilmoittautua myös palvelua lisäostoehdon perusteella tuottavat tulkit.
  - **Etätulkkaustilaus:** Käytettäessä käytettävyyskyselyä etätulkkaustilauksen tulkkihaussa lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavat tulkit eivät voi ilmoittautua, ellei tilaukseen haeta nimenomaisesti lisäostoehtotulkkia.
- Käytettävyyskyselyissä ilmoitetaan aina erikseen, koskeeko kysely lisäostoehdon perusteella tilauksen tuotetta tuottavia tulkkeja vai ei.

# Käytettävyyskysely 3/3

- Kyselyssä kerrotaan seuraavat asiat:
  - tilauksen ajankohta
  - paikkakunta
  - asiakkaan asiakasryhmä (puhevammainen, kuulovammainen, kuulonäkövammainen)
  - tulkkaustuote
  - tilausnumero
  - tarvittava tulkkausmenetelmä ja kieli, jos muu kuin suomi
  - lyhyt kuvaus tilauksen sisällöstä (esim. seminaari, urheilutapahtuma)
  - määräaika, johon mennessä käytettävyys on ilmaistava
  - tapa, jolla pyydetään tulkkia ilmaisemaan käytettävyys tilaukseen
  - koskeeko kysely tilauksen tuotetta lisäostoehdon perusteella tuottavia tulkkeja

# Käytettävyyden ilmoittaminen

- Käytettävyyden voi ilmoittaa:
  - Vastaamalla kyselyyn
  - Avaamalla tulkkiaikaa
    - Ja näiden lisäksi vielä kiireellisissä tilanteissa, joissa päädytään tekemään käytettävyyškysely, voidaan tilaus kiinnittää ensimmäiselle ilmoittautujalle.
  - **VATU-keskus arvioi ja päättää ilmoittautumistavan tilauskohtaisesti** niin, että tilauksen välittäminen ja asiakkaan palvelu saadaan järjestettyä mahdollisimman sujuvasti.
    - Huomioidaan tilauksen ajankohta, käsittelyyn käytettävissä oleva aika, tilauksen tuote, tarvittava osaaminen

# Opiskelutulkkausten käsittely sopimuskauden vaihtuessa

# Opiskelutulkkaukset sopimuskauden vaihtuessa 1/2

- Opiskelutulkkausten käsittely sopimuskauden vaihtuessa on kuvattu palvelukuvauksen kohdassa 9.2.2.
- Lähtökohtaisesti sopimuskauden vaihtuessa opiskelutulkkauksen koordinoitivastuu jatkuu samalla tuottajalla kevään 2021 loppuun saakka, mikäli tuottaja on tullut valituksi ko. tuotteeseen vuonna 2020 toteutetussa kilpailutuksessa tai tuottaa ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella ja on halukas ja pystyy jatkamaan opiskelutulkkauksen tuottamista.
- Tuottaja voi luopua opiskelutulkkauksen tuottamisesta hankintakauden vaihtuessa.
- Asiakkaan tilanteesta riippuen palvelu voidaan turvata myös hankintalain 110 § :n mukaisella suorahankinnalla.

# Opiskelutulkkaudet sopimuskauden vaihtuessa 2/2

- Jatkuvat opiskelutulkkaudet tarkastetaan alueittain.
  - VATU-keskus on yhteydessä palveluntuottajiin ja varmistaa tuottajan käytettävyyden.
  - Jos tuottaja on halukas jatkamaan opiskelutulkkauksen tuottamista, tuottajalle tehdään koordinoitikirjaus uuteen järjestelmään.
  - Koordinointivastuu voi alkaa heti, kun kirjaus on tehty.
  - Vanhassa välitysjärjestelmän versiossa koordinoitivastuu päättyy 7.4.2021.
- Pääsääntöisesti opiskelutulkkaus ei voi siirtyä tulkin mukana toiselle tuottajalle.
  - Perustellusta syystä, asiakkaan toive voidaan kuitenkin huomioida.



# Jatkuvan opiskelutulkkauksen tuottaja ei ole mukana uudella hankintakaudella

- Jos jatkuvan opiskelutulkkauksen palveluntuottaja ei ole mukana uudella kaudella, asiakkaan tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti.
  - Asiakkaan tilanteesta riippuen, opiskelutulkkaus voidaan välittää uudelle palveluntuottajalle.
  - Tarvittaessa opiskelutulkkauksen jatkuvuus voidaan turvata hankintalain 110 § :n mukaisella suorahankinnalla 31.5.2021 asti.

# Syksyn 2021 opiskelutulkkauksen kartoitus

- Syksyn opiskelutulkkauksen resurssikartoitus ja keskitetty välitys tehdään normaalissa aikataulussa.
  - Kartoitus alkaa toukokuussa.
  - Keskitetyssä välityksessä välitetyt opiskelutulkkaukset vahvistetaan tuottajille viikolla 31.
- Resurssikartoituksessa kartoitetaan jatkossa myös mahdollisuus etätulkkaukseen.
  - Lisäostoehdolla tuotetta tuottavia tulkkauksia ei kartoiteta.
  - Lisäostoehtoa voidaan käyttää poikkeuksellisesti viimeisenä vaihtoehtona.

# Asiakaspalautteen kerääminen

# Asiakaspalautteen kerääminen 1/2

- Jokaisella asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta tulkkauspalvelusta aina halutessaan, myös nimettömästi.
- Palautteet tulee aina kirjata.
- Palvelun seuranta varten palveluntuottajan tulee kerätä säännöllisesti kirjallista asiakaspalautetta.
  - Palveluntuottaja kerää asiakkailta palautetta toiminnasta ja sen laadusta kehittääkseen toimintaansa
- Kooste kerätystä palautteesta tulee toimittaa Kelalle kerran vuodessa, kuluvan vuoden loppuun mennessä osoitteeseen
  - [vat.palveluntuottajat@kela.fi](mailto:vat.palveluntuottajat@kela.fi)
- Kela tekee palveluntuottajien toimittamista koosteista yhteenvedon, jota käsitellään palveluntuottajien ja Kelan välisessä vuosittaisessa tapaamisessa.

# Asiakaspalautteen kerääminen 2/2

- Palveluntuottaja itse määrittelee omalle yritykselleen sopivan asiakaspalautteen keräämisen tavan
- Välitysjärjestelmässä olevia asiakkaiden yhteystietoja ei saa käyttää asiakaspalautteen keräämiseen.
- Palveluntuottajan tulkit voivat kerätä kirjallista asiakaspalautetta suoraan tulkkaustilauksen yhteydessä tai esim. pyytää asiakasta antamaan palautetta palveluntuottajan kotisivuilla olevan soveltuvan palautejärjestelmän avulla

# Kiitos osallistumisesta

Kela, lakiyksikkö, vammaisetusryhmä

**Kela|Fpa**<sup>®</sup>