

Palveluntuottajien ja Kelan välinen vuositapaaminen

10.6.2020 klo 12-14

Skype

Kela|Fpa 

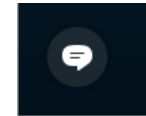


Muutama käytännön vinkki

- Kun et ole puheenvuorossa, pidä mikrofoni mykistettynä



- Puheenvuoroa voit pyytää chatissä, kerro samalla mitä palveluntuottajaa edustat
 - Chatin saat näkyviin skype-ikkunan alakulmasta puhekuplapainikkeesta
 - Puheenvuorot jaetaan aina esityksen yhden osakokonaisuuden jälkeen
 - Kaikki kysymykset pyydetään puheenvuoroina

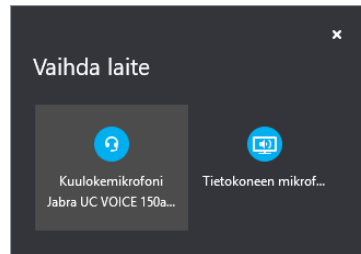
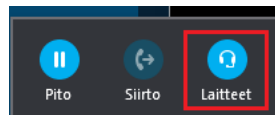
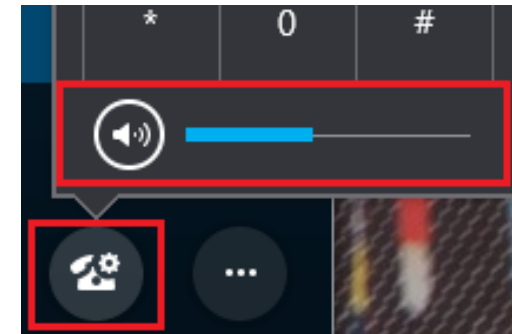


Jos ääni ei kuulu tai esitys ei näy, voit kokeilla seuraavia

- Kokeile kirjautua ulos tapaamisesta 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



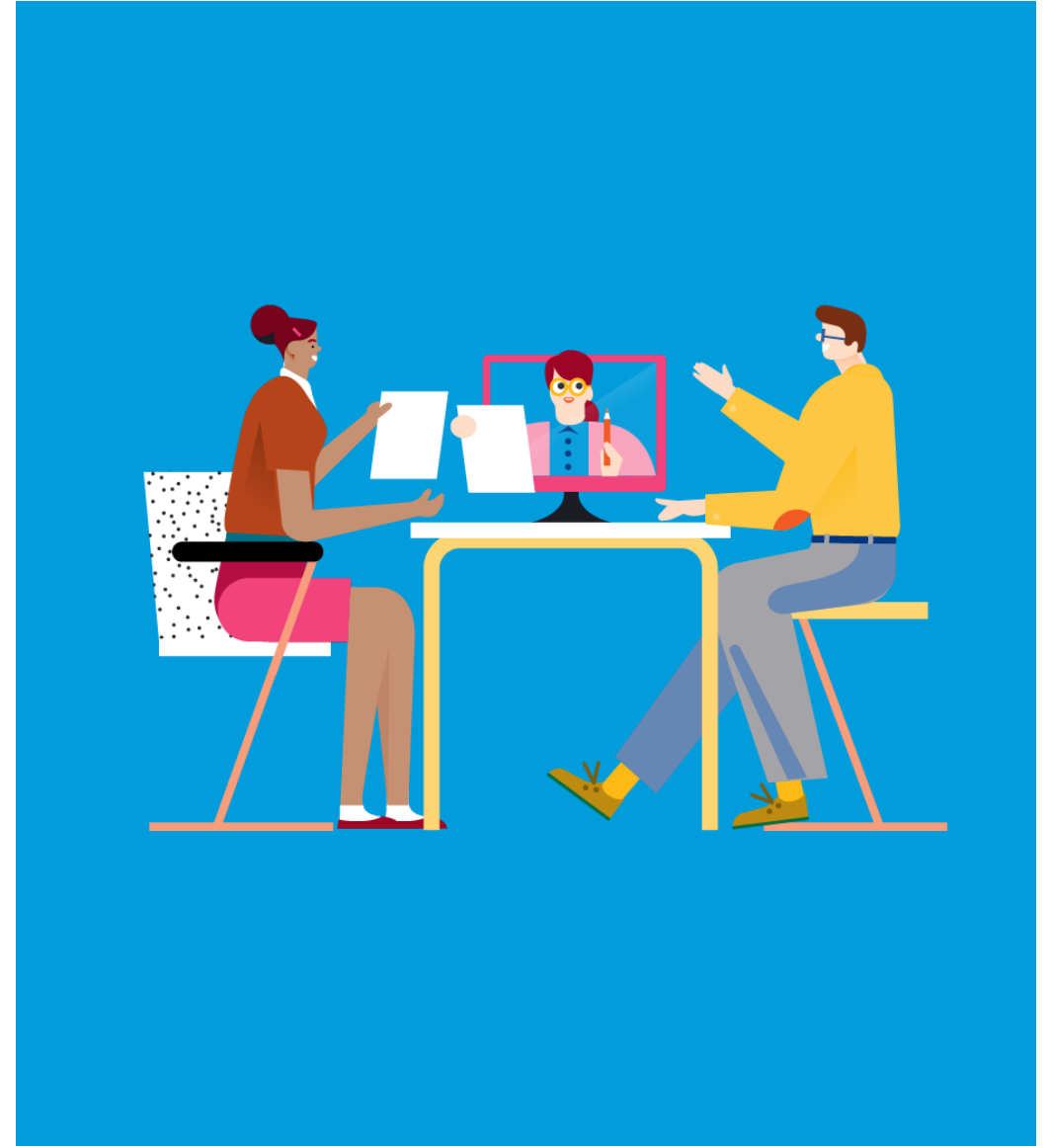
Ohjelma

- Havaintoja auditoinneilta
- Kuluvan sopimuskauden aikana tapahtunutta
- Asiakaspalautekoosteen läpikäynti
- VATU-keskuksen kuulumiset

Havaintoja auditoinneilta

Kelan tulkkauspalvelujen auditoinnit vuonna 2018 ja 2019

Palveluntuottajien ja Kelan välinen
vuositapaaminen 10.6.2020



Auditoinnin tavoitteet

- Arvioida asiakkaan saaman tulkkauspalvelun sopimuksenmukaista toteutumista
- Todentaa palveluntuottajan tuottaman tulkkauspalvelun toteutumista seuraavilla alueilla
 - laadunhallinta
 - henkilöstö
 - tulkkauksen saatavuus
 - asiakasturvallisuus
 - asiakkaan oikeudet
 - raportointi/laskutus
- Tuoda esiin asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisehdotuksia

Auditointihavainnot

- Merkittävät poikkeamat
 - Tehdyn sopimuksen vaatimukset eivät täyty tai niitä ei pystytä auditoinnilla todentamaan
 - **tulee saattaa kuntoon välittömästi**
- Lievät poikkeamat
 - Vaatimukset täyttyvät osittain edellä mainituissa kohdissa
 - **tulee saattaa kuntoon viimeistään kahden kuukauden kuluessa auditoinnista**
- Kehittämissuositukset
 - Kehittävät edelleen asiakaslähtöistä tulkkauspalvelutoimintaa
 - **pyydetään palaute vastineessa**
- Lisäksi keskustellaan hyvistä käytännöistä tulkkauspalveluissa

Yleistä auditoinneista

- auditoitiin yhteensä 14 palveluntuottajaa
 - noin 12 % kaikista palveluntuottajista
- kaikkia tuotteita
- kaikilla alueilla

- Viidellä palveluntuottajalla ei havaittu lainkaan poikkeamia (n. 36 %)
- Kahdella palveluntuottajalla ei ollut lainkaan havaintoja



Merkittävät poikkeamat

-yhteensä 6 havaintoa

1. Asiakasturvallisuus *

– Auditoinnilla ei voitu todentaa kirjallista suunnitelmaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi tarvittaessa

* havaintoja myös edellisellä sopimuskaudella

Lievät poikkeamat

-yhteensä 9 havaintoa (6/14 palveluntuottajalla)

1. Asiakasturvallisuus (3) *

– Auditoinnilla ei voitu todentaa kirjallisia asiakasturvallisuusohjeita.

2. Tulkkauksen saatavuus (3) *

– Tulkkiaikojen aukiolossa oli puutteita tarjouksessa ilmoitetusta aukiolosta.

3. Asiakkaan oikeudet (2):

– Auditoinnilla ei voitu todentaa kirjallisia tietosuojaohjeita.

4. Henkilöstö (1)

– Auditoinnilla ei voitu todentaa henkilöstön osaamisen kehittämisen ja täydennyskoulutuksen toteutumista.

* havaintoja myös edellisellä sopimuskaudella

Kehittämissuosituksukset

- yhteensä 22 havaintoa (12/14 palveluntuottajalla)

1. Henkilöstö (5):

- Suostumus kirjattu tulkkioiskelijoiden harjoittelusta
- Koulutusrekisterin tiedot

2. Laadunhallinta (4): Asiakaspalautekäytäntö *

3. Tulkkauksen saatavuus (4): Tulkkiaikojen aukiolo *

4. Asiakasturvallisuus (4): Kirjallinen suunnitelma lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi tarvittaessa

5. Asiakkaan oikeudet (3): Palveluntuottajan internetsivujen asiakaslähtöisyys * *

6. Raportointi/laskutus (1): Laskutuksen tiedot

* havaintoja myös edellisellä sopimuskaudella

* * uusi edellytys

Hyviä käytäntöjä

- yhteensä 20 havaintoa (12/14 palveluntuottajalla)

- Henkilöstö: henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittäminen (7)
- Asiakasturvallisuus: asiakasturvallisuusohjeet (5)
- Laadunhallinta:
 - laatukäsikirja ja toimintaohjeet (4)
 - asiakaspalautejärjestelmä (2)
- Asiakkaan oikeudet (2):
 - asiakkaan tietosuojasta huolehtiminen
 - palveluntuottajan internet-sivut



Kela|Fpa[®]

Palautetta auditoinneista

- Vastausprosentti oli 75 % (2019)
- Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,6 (asteikolla 1-4).
- Eniten kehitettävää vastaajien mielestä oli *auditoinnin kohdentumisessa oikeisiin asioihin (3,2)*.

Palveluntuottajien perusteluja arvioista

- *Auditoija oli hyvin perillä tulkkauspalveluista, mikä antoi auditoinnille hyvän lähtökohdan. Auditoinnin rakenne on selkeä ja arviointi läpinäkyvää.*
- *Auditoinneissa on tullut esille myös asioita (korjattavaa tai kehitettävää) joihin tuottaja ei kuitenkaan voi itse vaikuttaa, vaan ne johtuvat hankinnasta tai palvelun toteuttamistavasta, näin tälläkin kerralla.*
- *Esille tuleekin monenlaisia kysymyksiä ja kehittämissuhteita esim. seuraavaa hankintaa varten. Toivoisin, että nämä pohdinnat voitaisiin käyttää jollain tavoin hyväksi.*

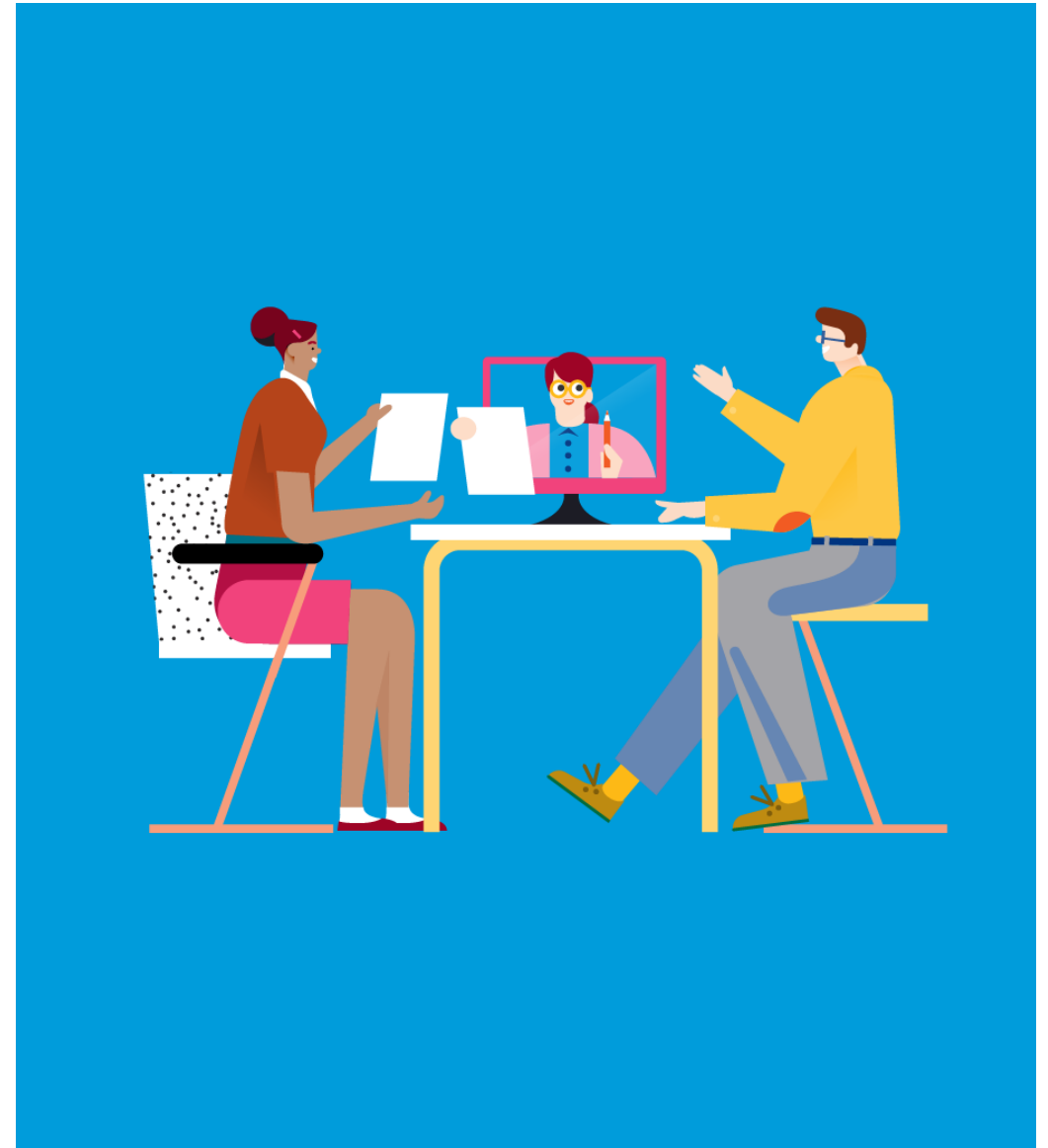
Palveluntuottajien perusteluja arvioista

- *Tiedossa ei ole, miten paljon Kela hyödyntää itse auditoinnissa kertyvää tietoa palvelun toimivuudesta tuottajan näkökulmasta. Auditointi on ainakin tällä hetkellä ainoa tilanne, jossa yksittäinen tuottaja pääsee keskustelemaan palvelun toteuttamisesta Kelan edustajan kanssa.*

Auditoinneilla saatua suullista palautetta Kelaan

Kelan tulkkauspalveluissa

- *toimii hyvin asiakkaiden ja palveluntuottajien tasapuolinen kohtelu*
- *Tulkkien ammattitaito on kehittynyt*
- *Asiat hoituvat hyvin*



Kuluvan sopimuskauden aikana tapahtunutta

Lukuja

- Palveluntuottajien lukumäärä
 - Vuonna 2017 väliaikainen hankintasopimus tehtiin 126 palveluntuottajan kanssa
 - 1.6.2020 palveluntuottajia on 123
 - Suorahankintasopimuksella tulkkauspalvelua on tuottanut myös kaksi puitejärjestelyn ulkopuolista palveluntuottajaa
 - Suorahankintasopimuksia yksittäisten asiakkaiden palvelun järjestämiseksi on tehty yhteensä 13 kpl
- Tulkkien lukumäärä
 - 1/2018 Vammaisten tulkkauspalvelua tuotti 711 tulkkia, joista 557 oli kokopäiväisiä ja 154 osa-aikaisia
 - 1/2020 Vammaisten tulkkauspalvelua tuotti 714 tulkkia, joista 457 oli kokopäiväisiä ja 257 osa-aikaisia

Sidosryhmä – ja asiakasyhteistyö

- Vammaisten tulkkauspalvelun yhteistyöverkosto
 - Käsitellään asiakasjärjestöjen ja Kelan ajankohtaisia asioita, kehittämistä ja viestintää
 - Jäseninä Kehitysvammaliitto, CP-liitto, Suomen kuurosokeat ry, Kuuloliitto, Kuurojen liitto, Svenska hörsselförbundet, Finlandssvenska teckenspråkiga r.f. sekä STM
 - Kokouksia neljä kertaa vuodessa
 - Ensimmäinen kaksivuotiskausi alkoi tammikuussa 2018. Verkoston toimintaa päätettiin jatkaa vuosille 2020 ja 2021
- Tulkkauspalvelun asiakasraadit kokoontuivat kolmessa eri tilaisuudessa vuonna 2018 teemalla erinomainen asiakaskokemus
 - Kehittämisenäkökulmia mm. viestintä, tulkkilista, tilaaminen, unelmien tulkkauspalvelu

Sidosryhmä – ja asiakasyhteistyö

- Kirje tulkkauspalvelua käyttämättömille asiakkaille kesällä 2019
 - Kirje lähetettiin n. 700 asiakkaalle, jotka eivät olleet käyttäneet palvelua kertaakaan Kelan aikana
 - Asiakkailta kerätiin palautetta ja syitä palvelun käyttämättömyydelle (200 vastausta)
 - Yleisimmät syyt käyttämättömyydelle:
 - Asiakas ei tällä hetkellä tarvitse palvelua
 - Asiakas ei tiennyt tai muistanut olevansa oikeutettu palveluun
 - Asiakas ei osaa käyttää palvelua tai tehdä tilausta
 - Kirjeessä oli ohjeet tulkkauksen tai perehdytyksen varaamiseen
 - Asiakkaalla oli mahdollisuus halutessaan lakkauttaa oikeus
 - n. 50 asiakasta pyysi lakkautusta

Sidosryhmä – ja asiakasyhteistyö

- Asiakaskysely
 - Kysely oli auki 8-24.11.2019
 - Linkki verkkokyselyyn lähetettiin sähköpostitse asiakkaille, jotka olivat tilanneet tulkkia vuosina 2018–2019 ja ilmoittaneet sähköpostiosoitteensa Kelaan
 - Kysely lähetettiin yhteensä 2 670 asiakkaalle tai yhteyshenkilölle, vastauksia saatiin 664 kpl
 - Kysyttiin mm. kommunikaatiosta, tulkin tilaamisesta, henkilökohtaisesta tulkkilistasta ja etätulkkauksesta. Asiakkaita pyydettiin arviomaan kyselyssä sekä viimeisintä tulkkaustilausta että vammaisten tulkkauspalvelua kokonaisuutena
 - Saatuja vastauksia hyödynnetään tulkkauspalvelun kehittämisessä
 - Kooste kyselyn tuloksista julkaistaan myöhemmin

Etätulkkaus poikkeusaikana

- Koronavirustilanteen vuoksi asiakkaat voivat poikkeuksellisesti käyttää myös Kelan sopimuskumppaneiden tarjoamaa etätulkkausta, jos sitä on tarjolla.
- Etätulkkausta voidaan käyttää asiakkaan suostumuksella kaikissa tulkkaustilanteissa, joihin etätulkkaus soveltuu.
- Asiakas voi sopia tulkin kanssa tilauksen toteuttamisesta etätulkkauksena sen jälkeen, kun tilaus on välitetty tulkille.
 - Myös tulkki voi ehdottaa asiakkaalle etätulkkausta. Asiakas ja tulkki sopivat myös käytettävästä etätulkkaustekniikasta.

Kuulonäkövammaisten tulkkien suorahankinta

- Kela sai tiedoksi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan 14.11.2019 antaman ratkaisun (YVTItk 441/2018)
- Ratkaisussa lautakunta katsoo, että Kela on välillisesti syrjinyt asiakasta niin, että hän on joutunut epäedullisempaan asemaan kuulonäkövammaisuutensa perusteella verrattuna kuulovammaisiin asiakkaisiin.
- Lautakunnan mukaan Kelan käytäntö tulkkaustuotteiden rajaamisessa on johtanut siihen, että kuulonäkövammaisen asiakas ei ole saanut lainkaan tulkkausta.
- Asiakkaan tulkkauksilaukseen olisi ollut käytettävissä kuulovammaisten tulkkaukseen hyväksytty tulkki, joka oli pätevä myös kuulonäkövammaisten tulkkaukseen.
- Kela ei ollut välittänyt tulkkia, sillä tulkki ei ollut tullut valituksi kuulonäkövammaisten tulkkaukseen.

KRS-suorahankinta

- 12 Palveluntuottajaa ja 62 tulkkia, joista osa toimii kahdella hankinta-alueella
- Lisää tuottajia ja tulkkeja voi tulla mukaan suorahankintaan myöhemmin hankintakauden aikana
- Asiakkaan tilukseen yritetään aina ensin kaikin mahdollisin tavoin yrittää välittää väliaikaisen hankintasopimuksen perusteella palvelua tuottavaa tulkkia
- Jos tällaista tulkkia ei pystytä tilaukseen järjestämään ja asiakas muutoin jäisi kokonaan ilman tulkkia, niin tilaus voidaan välittää suorahankintasopimuksen perusteella palvelua tuottavalle tulkille.
- Suorahankintatulkin käytettävyys selvitetään Kelassa, eikä asiakkaan tarvitse erikseen pyytää suorahankintaa.

Kooste vuoden 2019 asiakaspalautteista

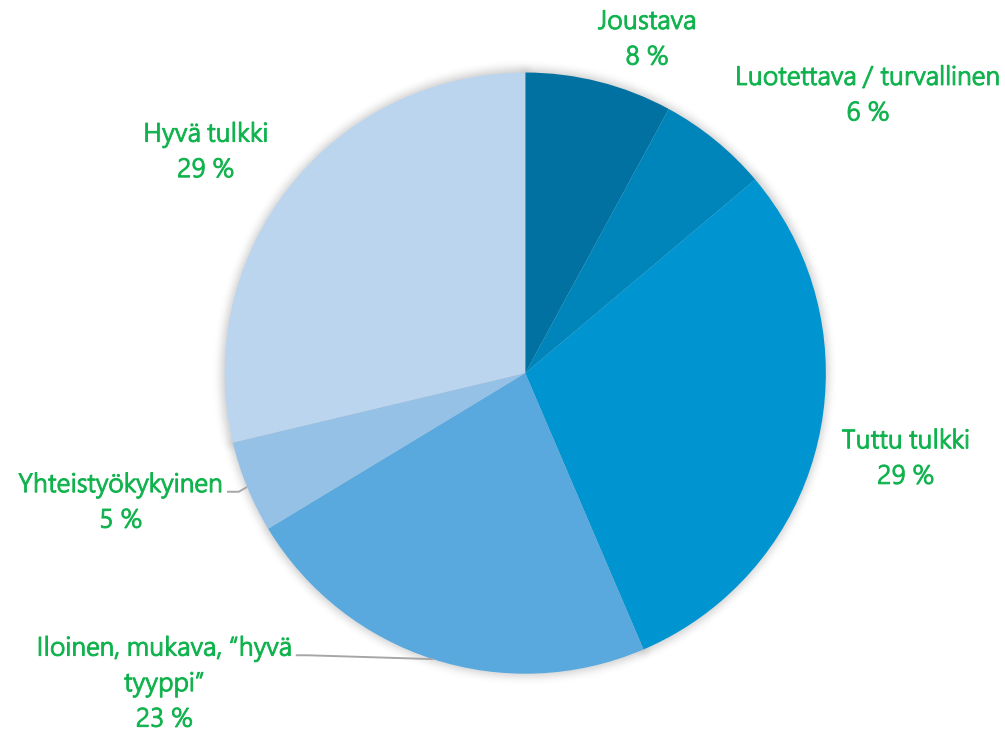
Kooste tuottajien keräämistä asiakaspalautteista

- Palvelukuvauksen mukaisesti palveluntuottajien tulee kerätä säännöllisesti asiakaspalautetta. Palaute tulee toimittaa Kelalle vähintään kerran vuodessa
 - Tulkkauksen laadun seuranta. Hyödyttää sekä Kelaä että palveluntuottajaa itseään.
- Palautteiden keräämisessä, koostamisessa ja toimittamisessa eroja palveluntuottajien välillä.
- Tässä koonnissa on tarkemmin tarkasteltu suoria asiakkaiden kirjallisesti antamia tai suullisesta palautteesta kirjattuja asiakaspalautteita
 - Tulokset samansuuntaisia kuin kaikista toimitetuista palautteista muodostunut yleiskuva
 - Asiakkaan ovat pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä koko palveluun, palveluntuottajiin sekä yksittäisiin tulkkeluihin ja tilausten toteutumiseen.

- Koonnissa mukana 357 asiakaspalautetta. Yksittäiset palautteet jaettiin kuuden eri teeman alle:
 - Yksittäistä tulkkia koskevat palautteet (106 kpl)
 - Tulkin / tulkkien tulkkaus- ja ammattitaitoa koskevat palautteet (91 kpl)
 - Yksittäistä tilausta, tilaisuutta tai tilauskokonaisuutta koskevat palautteet (66 kpl)
 - Yksittäistä palveluntuottajaa koskevat palautteet (28 kpl)
 - Koko tulkkauspalvelua koskevat palautteet (56 kpl)
 - Kelaa koskevat palautteet (10 kpl)

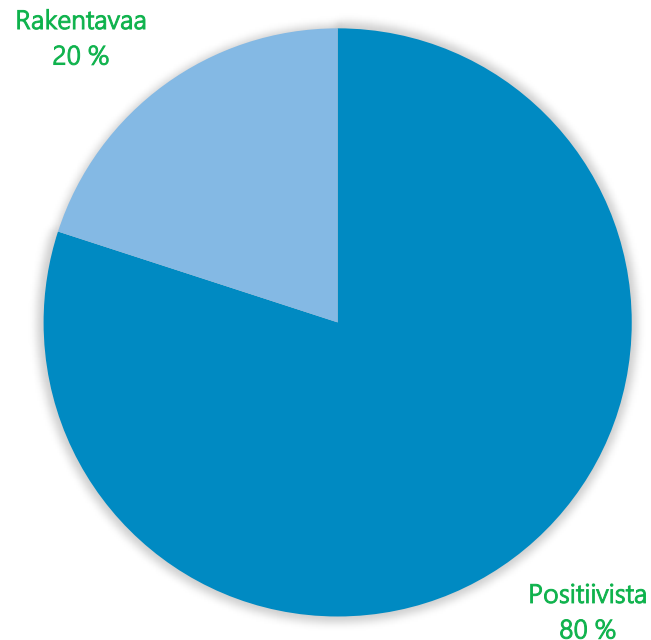
Yksittäistä tulkkia koskevat palautteet (106 kpl)

- 95 % (n=101) palautteista positiivisia:



Tulkin / tulkkien ammattitaitoa koskevat palautteet (91 kpl)

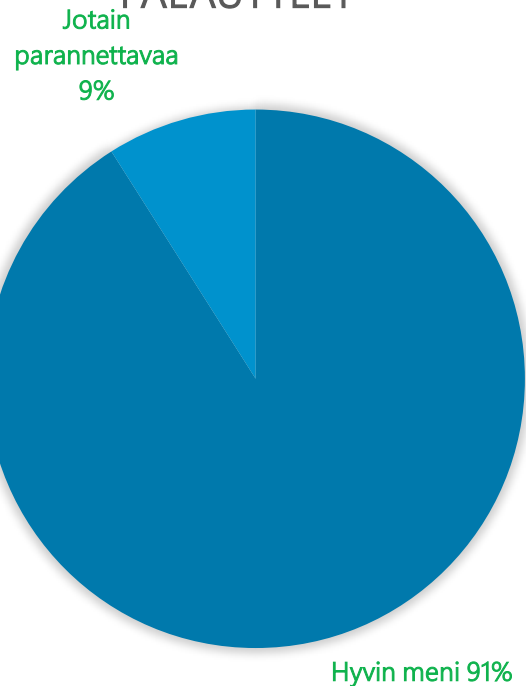
TULKIN / TULKKIEN AMMATTITAITOA
KOSKEVAT PALAUTTEET



- 80 % (n=73) positiivista
 - "Tulkki viittoi todella hyvin ja selkeästi, ymmärsin kaiken"
 - "Erittäin ammattitaitoista tulkkausta"
 - " Osa toimia kuurosokean lapsen kanssa. Tulkkaa lasta elävästi ja aidosti"
- 20 % (n=18) rakentavaa
 - "Viittomavaraston kartuttaminen lisää"
 - "Ymmärtämisen tasoa voisi vielä kehittää"

Yksittäistä tilausta, tilaisuutta tai tilauskokonaisuutta koskevat palautteet (66 kpl)

YKSITTÄISTÄ TILAUSTA, TILAISUUTTA TAI
TILAUSKOKONAIUUUTTA KOSKEVAT
PALAUTTEET

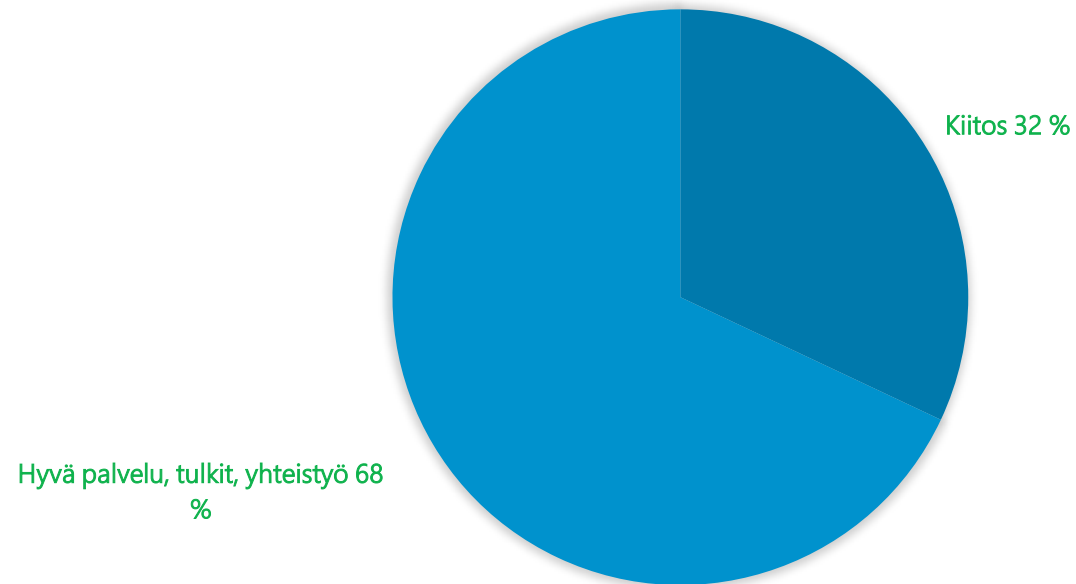


- Hyvin meni 91 % (n=60)
 - "Kiitos hyvin sujuneesta viikosta"
 - "Sinulla oli ammattitaitoinen ote lavalla, otit koko yleisön huomioon"
 - "Lääkärikäynti meni hyvin"
 - "Kiitos, olen taas kerran erittäin tyytyväinen matkani tulkkaukseen"
- Jotain parannettavaa 9 % (n=6)
 - Liittyivät tulkkauolosuhteisiin, erilaisten tilanteiden huomiointiin ja krs-asiakkaiden opastukseen

Yksittäistä palveluntuottajaa koskevat palautteet (n=28)

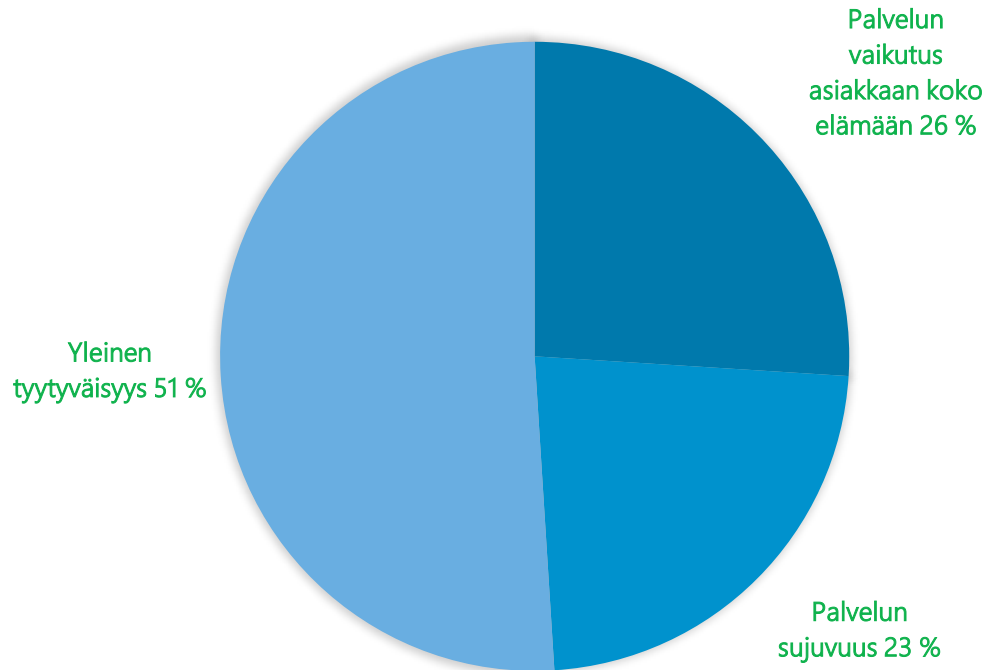
- Kaikki positiivisia

YKSITTÄISTÄ PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT PALAUTTEET

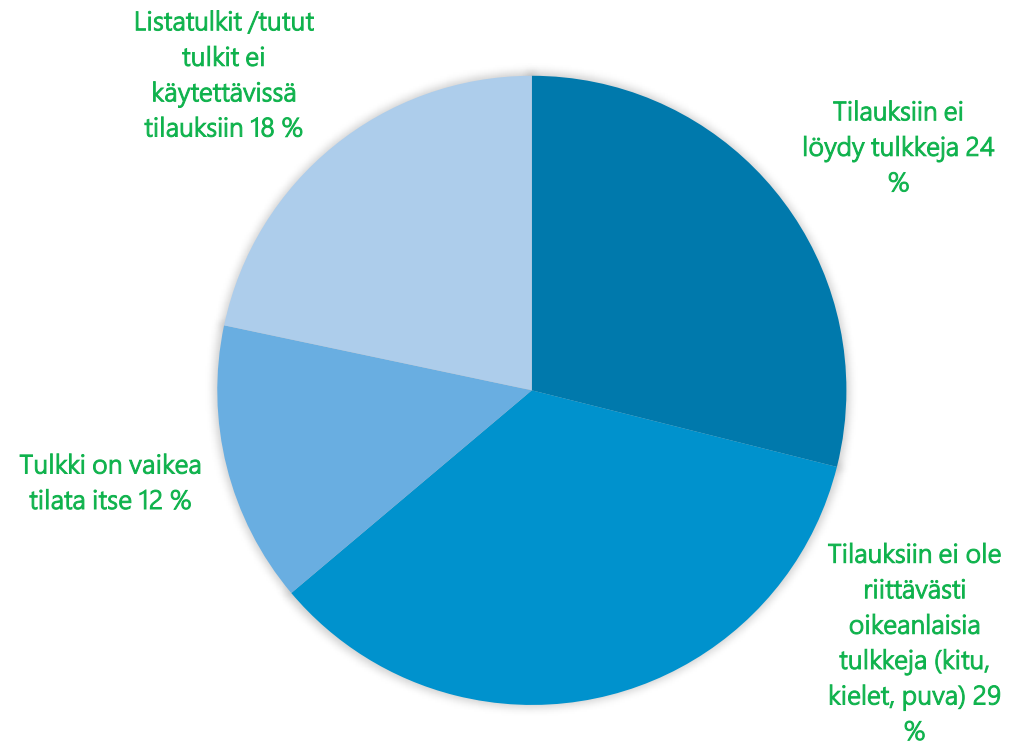


Koko tulkkauspalvelua koskevat palautteet

70 % positiivisia (n=39)



30 % rakentavia (n=17)

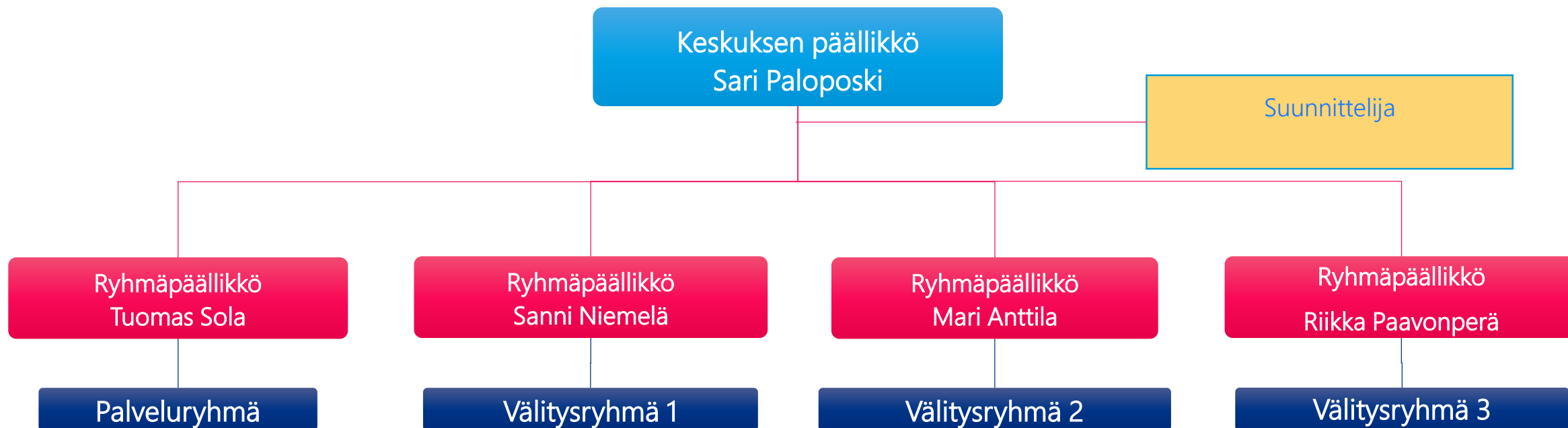


VATU-keskuksen kuulumisia

Ajankohtaista VATU-keskuksessa

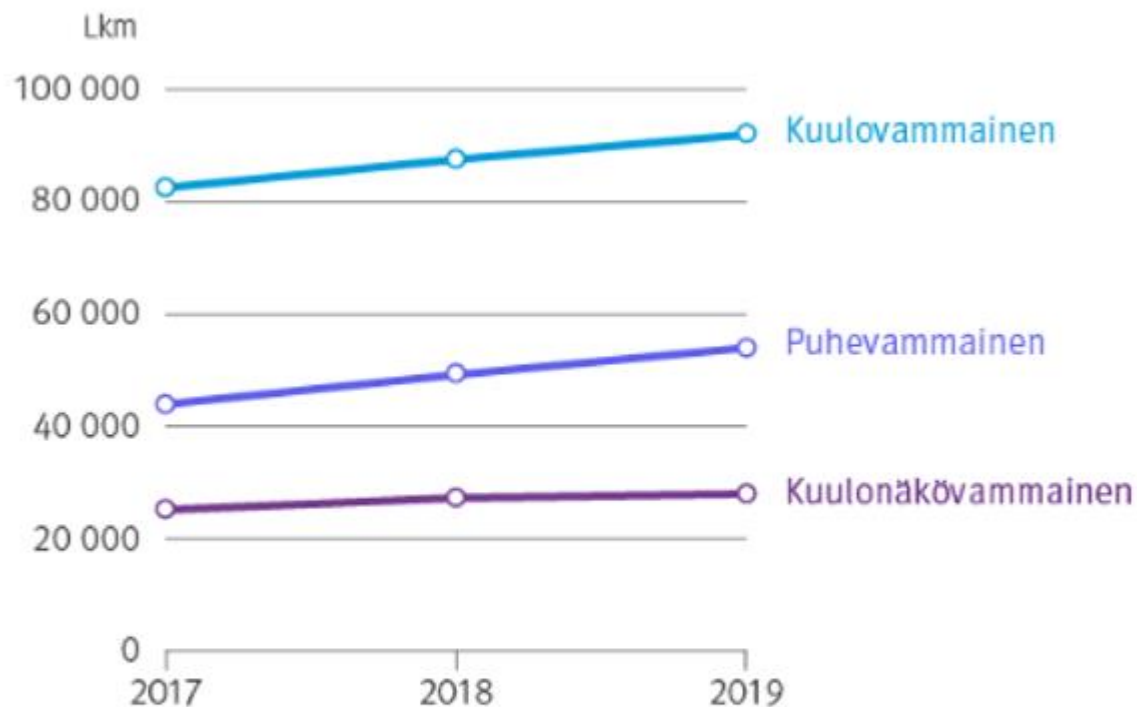
- Arjen kuulumisia
- Koronapandemian vaikutukset VATU-keskuksen toimintaan
- Ulkomaanmatkojen välitys
- Opiskelutulkkausien resurssien kartoitus lukuvuodelle 2020-2021
- Kysymyksiä?

VATU-keskuksen organisaatio (1.6.2020 alk.)



Vammaisten tulkkauspalvelu vuonna 2019

Tulkkaustilausten määrä 2017–2019



Tilausten välitys-
prosentti 2019

Kuulo-
vammaisiet
97

Puhe-
vammaisiet
93

Kuulonäkö-
vammaisiet
96

Kaikki
asiakkaat
95

Käyttäjien* osuus tulkkaus-
palveluun oikeutetuista



Kuulovammaisiet

Käyttäjät 2 299 | Oikeutetut 3 661



Puhevammaisiet

Käyttäjät 812 | Oikeutetut 2 042



Kuulonäkövammaisiet

Käyttäjät 274 | Oikeutetut 368



Kaikki asiakkaat

Käyttäjät 3 385 | Oikeutetut 6 071

*Asiakkaat, jotka käyttäneet palvelua
ajanjaksolla väh. 1 tunnin

Koronapandemian vaikutukset keskuksen toimintaan

- Alkuvuonna tilausmäärät olivat viime vuoteen verrattuna nousussa
- Pandemian myötä tilausmäärät tippuivat huomattavasti
- Poikkeuksellisen tilanteen vuoksi asiakkaiden palvelu pyrittiin turvaamaan mahdollistamalla etätulkkaukset myös kentällä
 - Tuottajat ovat pystyneet reagoimaan tilanteeseen nopeasti, ja asiakkaiden tilaukset on saatu välitettyä sujuvasti yhteistyössä
- Kelan etäpalvelun palveluaikoja laajennettiin asiakkaiden palvelun turvaamiseksi
- Viimeisimmän tiedon mukaan tilausmäärät ovat lähteneet hienoiseen nousuun kesäkuussa

Ulkomaanmatkojen välitys

- Ulkomaanmatkatilausten käsittelyn muutos astui voimaan 2.1.2020
- Asiakas tilaa tulkin etuushakemuksen yhteydessä
- Muutoksen tavoitteena on ollut sujuvoittaa asiakkaan tulkkauspalvelun järjestymistä ulkomaanmatkalle
- Toimeenpano on sujunut hyvin, hakemuslomake on osoittautunut toimivaksi
- Poikkeuksellinen tilanne on vaikuttanut ulkomaanmatkatilausten määrään

Opiskelutulkkausten resurssikartoitus lukuvuodella 2020-2021

- Opiskelutulkkausten syksyn 2020 resurssikartoitus ja keskitetty välitys on käynnissä
 - Resurssilomakkeiden palautus viikolla 23
 - Jatkuvien ja uusien opiskelutulkkausten käsittely viikolla 24-30
 - Keskitetty välitys ja vahvistus tuottajille viikolla 31
- Jos tuottajan opiskelutulkkausresurssissa tapahtuu muutoksia lukuvuoden aikana, siitä ilmoitetaan VATU-keskukselle

Kysymyksiä?

Kiitos ja hyvää kesää!

Lakiyksikön vammaisetusryhmä
Suunnitteluyksikön laaturyhmä
VATU-keskus

Kela|Fpa 