

28.3.2017

Introduktion i tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning

Innehåll

1. Introduktion i tolktjänsten	3
2. Vad är tolktjänst för personer med funktionsnedsättning?	5
3. I hurdana situationer kan tolktjänsten användas?	6
3.1 Tolktjänst i nödsituationer	7
4. Tolkens uppgifter	7
Vad gör tolken?	7
Vad gör tolken inte?	8
5. Kundens skyldigheter och ansvar	9
6. Antalet tolkningstimmar	9
7. Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten	10
7.1 Det är frivilligt att göra upp en tolklista.	11
8. Att göra en tolkningsbeställning	12
8.1 Uppgifter i beställningen	12
8.2 Ändring av beställningen	13
8.3 Annullering av beställning	14
8.4 Förändringar i dina uppgifter	14
9. Vilken tolk väljs för uppdraget?	15
10. Centrets uppgifter	16
11. Respons	18
12. Kontaktuppgifter och öppettider för Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning	19
13. Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning betjänar	22

I det följande får du information om hur man använder tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning.

Närmare anvisningar finns på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.

Sidorna är också tillgängliga på finskt teckenspråk och finlandssvenskt teckenspråk.

Videofilmerna på sidorna kan ses med programmen Media Player och Real Player.

Programmen är avgiftsfria.

Alla blanketter i anknytning till tolktjänsten finns på FPA:s webbplats och på FPA-byråerna.

1. Introduktion i tolktjänsten

För nya kunder ordnar FPA introduktion i hur man använder tolktjänsten.

Man kan också få introduktion även om man redan har använt tolktjänsten.

Introduktionen är frivillig.

Det är möjligt att tacka nej till introduktionen.

FPA:s center för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning förmedlar de tolkar som ger dig introduktion i hur man använder tolktjänsten.

Vid introduktionen bekantar du och tolkarna er med varandra.

Det är önskvärt att också en närstående person som känner dina kommunikationsmetoder deltar i introduktionen.

Under introduktionen får ni information om tolktjänsten.

Vid introduktionen får du råd om hur du kan använda tolktjänsten.

Din kunduppgiftsblankett har skickats till FPA tillsammans med ansökan om rätt till tolktjänst.

Kunduppgiftsblanketten kontrolleras i samband med introduktionen.

I slutet av introduktionen gör du en testbeställning till Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

Efter introduktionen följer Centret hur du använder tolktjänsten.

Om du inte beställer någon tolk inom tre månader efter introduktionen, kontaktar Centret dig och erbjuder möjlighet till ytterligare introduktion.

2. Vad är tolktjänst för personer med funktionsnedsättning?

Tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning är avsedd för personer som har hemkommun i Finland.

Tolktjänsten kan användas av personer med hörselskada eller syn- och hörselskada eller talskada.

Användning av tolktjänsten förutsätter dessutom att användaren kan uttrycka sig med hjälp av tolkning och använda någon fungerande kommunikationsmetod.

Sådana kommunikationsmetoder är t.ex.

- finskt eller finlandssvenskt teckenspråk
- tecknat tal, finska eller svenska
- taltolkning

- skrivtolkning på finska, svenska eller samiska
- bildkommunikation
- bliss-symboler.

Användningen av tolktjänst är avgiftsfri.

3. I hurdana situationer kan tolktjänsten användas?

Du kan använda tolktjänsten i olika situationer när du behöver tolkning.

Sådana situationer är till exempel:

- skötsel av ärenden (post, bank, myndigheter, frisör, inköp osv.)
- läsning av post
- ifyllning av blanketter och utredning av innehållet i dem
- telefontolkning
- distanstolkning för personer som använder teckenspråk
- skötsel av ärenden som gäller hälso- och sjukvård

- utbildningar
- deltagande i kurser
- fritidsaktiviteter (t.ex. utfärder)
- hobbyer och kulturevenemang (t.ex. motion, teater)
- fester eller andra tillställningar
- skötsel av ärenden med anknytning till arbetslivet
- andliga sammankomster
- studier (behövs ett separat beslut)
- utlandsresor (behövs ett separat beslut)

3.1 Tolktjänst i nödsituationer

Om du hamnar i en akut nödsituation som hotar ditt eller en nära släktings liv, egendom eller säkerhet, kan du kontakta tolken eller serviceproducenten direkt vilken tid på dygnet som helst.

4. Tolkens uppgifter

Vad gör tolken?

- tolken förmedlar budskap mellan kunden och andra människor.
- tolken sköter endast sitt tolkningsarbete.

- tolken agerar i enlighet med kundens behov av tolkning.
- tolken respekterar kundens självbestämmanderätt.
- tolken har tystnadsplikt.
- tolken beskriver omgivningen för en kund med syn- och hörselskada och handleder kunden.

Avsikten med tolktjänsten är att kunden självständigt ska kunna sköta sina ärenden.

Vad gör tolken inte?

- tolken sköter inte ärenden för kundens räkning.
- tolken beslutar inte om kundens angelägenheter.
- tolken assisterar inte.
- tolken får inte prata om eller komma överens om kundens angelägenheter utan att kunden bitt om det och utan att kunden är närvarande.
- tolken skjutsar inte kunden i sin egen bil.
- tolken bestämmer inte tidpunkten för följande tolkningsuppdrag, kunden bestämmer.

5. Kundens skyldigheter och ansvar

Du ska uppföra dig sakligt i tolkningssituationen.

Tolken kan vägra att verka som tolk om du uppträder osakligt eller om du till exempel är berusad.

Beställ tolk endast när du behöver tolkning.

Man får inte beställa en tolk som sällskap till exempel för en promenad.

6. Antalet tolkningstimmar

Du har möjlighet att använda tolktjänst minst 180 timmar eller 360 timmar per år.

Du kan få tilläggstimmar om det finns ett motiverat behov för det.

Tilläggstimmar för tolktjänst ska sökas separat.

Du kan också beviljas tolkning för studier efter grundskolan.

Studietolkning måste sökas separat.

För utlandsresa beviljas tolktjänst i regel för högst två veckor.

Tolktjänst för utlandsresa måste sökas separat.

7. Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten

Du kan göra upp en personlig tolklista.

Tolklistan är en lista över de tolkar som dina tolkbeställningar i första hand förmedlas till.

Du gör upp listan i samråd med Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

Till din lista kan du föreslå lämpliga tolkar som är verksamma nära dig eller det ställe där du behöver tolkning.

Du kan separat ange en tolk för till exempel hobbyer, arbetsrelaterade situationer eller gudstjänster.

Information om tolkar som arbetar nära dig finns på www.fpa.fi/sve-vatu.

När du har skickat dina förslag på tolkar till tolklistan

säkerställer FPA att de tolkar som du angett kan läggas till på din lista.

FPA frågar också tolkarna om de får läggas till på din lista.

Om du vill kan du ändra din tolklista.

Du kan ta bort eller lägga till tolkar.

En tolk kan också be att bli struken från listan.

Meddela förändringar i din tolklista med kunduppgiftsblanketten eller genom att kontakta Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

Läs mer om tolklistan på www.fpa.fi/sve-vatu.

7.1 Det är frivilligt att göra upp en tolklista.

Om du inte vill göra upp en tolklista, förmedlas din beställning till en lämplig tolk som är verksam nära tolkningsstället.

I följande undantagsfall kan du dock föreslå en tolk:

- speciellt nära familjetillfälle
- eget eller nära släktings bröllop
- nära släktings begravning
- eget barns dop
- förlossning eller undersökningar som föregår förlossningen.

Den som beställer tolkningen kan också vara den blivande moderns make.

8. Att göra en tolkningsbeställning

När du vet att du kommer att behöva tolkning ska du genast beställa tolk via Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

8.1 Uppgifter i beställningen

Ange följande uppgifter i beställningen:

- ditt namn, din personbeteckning eller ditt kundnummer
- datum för tolkningen samt starttid och sluttid

- plats för tolkningen: namn, exakt adress och kommun
- platsen där du ska träffa tolken
- för hurdan situation du behöver tolk:
 - är det fråga om till exempel ett möte i din hobbygrupp, bankärenden eller ett läkarbesök
- var tolken kan be om material som anknyter till tolkningsuppdraget, om sådant material finns tillgängligt
- övriga uppgifter för beställningen
 - till exempel om något främmande språk används vid tolkningstillfället och huruvida andra som använder tolktjänst är närvarande.

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning kan vid behov också begära tilläggsuppgifter av dig.

8.2 Ändring av beställningen

Meddela Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning om uppgifterna i beställningen ändras, t.ex. ämne, klockslag eller datum.

8.3 Annullering av beställning

Om du trots allt inte behöver tolkning vid den bokade tiden ska du annullera beställningen genom att meddela Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

Om ärendet brådskar och Centret inte är öppet kan du informera tolken eller serviceproducenten om annulleringen direkt.

8.4 Förändringar i dina uppgifter

Om din e-postadress eller ditt telefonnummer ändras, ska du omedelbart meddela Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning om detta.

Meddela Centret också om det sker någon förändring i din situation som inverkar på användningen av tolktjänsten.

Meddela förändringar i dina kommunikationsmetoder med kunduppgiftsblanketten eller genom att kontakta Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

Om du flyttar utomlands, ska du meddela Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning om detta.

Om du flyttar inom landet behöver du inte meddela adressändringen.

Centret får din nya adress från Befolkningsregistercentralen.

9. Vilken tolk väljs för uppdraget?

När du har beställt tolkning försöker Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning hitta en lämplig tolk för din beställning.

Om du har en tolklista förmedlas beställningen till en tolk som är med på listan.

Om ingen av tolkarna är tillgänglig kan Centret föreslå en tidpunkt då en tolk som är med på listan är tillgänglig.

Om du vill kan Centret också försöka få tag på en lämplig tolk som inte är med på listan för din beställning, förutsatt att tolken är verksam nära tolkningsstället.

Om du inte har någon tolklista försöker Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning hitta en lämplig tolk som är verksam nära tolkningsstället.

I en tolkningssituation kan man behöva anlita två eller flera tolkar samtidigt om tolkningssituationen pågår länge eller om innehållet är krävande.

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning bedömer när man behöver anlita två tolkar.

10. Centrets uppgifter

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning står till tjänst i alla ärenden som anknyter till tolktjänsten.

Centret avgör ansökningar om rätt till tolktjänst och meddelar beslut.

Centret förmedlar tolkar för tolkningsbeställningarna.

Centret gör också upp en tolklista i samråd med dig om du vill använda en tolklista.

Centret följer dessutom hur tolktjänsten fungerar för dig och föreslår vid behov till exempel nya tolkar till tolklistan.

Centret skickar dig meddelanden i anknytning till din beställning i olika skeden av beställningsprocessen.

Av Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning får du

- ett mottagningsmeddelande när din beställning har tagits emot.
- ett meddelande om att annulleringen har tagits emot om du blir tvungen att annullera en beställning.
- ett bekräftelsemeddelande när det finns en tolk för din beställning.
- veta namnet på tolken kl. 16.00 dagen före tolkningsuppdraget.

Centret skickar meddelandena på det sätt som du har angett på kunduppgiftsblanketten.

Om du har uppgett någon annan person som mottagare av meddelandena, skickas alla meddelanden till den personen.

Centret försöker få tag på en tolk för uppdraget så länge som möjligt.

Centret kan också fråga dig när du senast måste få veta om en tolk har hittats för ditt uppdrag.

Fram till dess försöker Centret få tag på en tolk.

Centret skickar uppgifter om beställningen till tolken, såsom till exempel information om innehållet i uppdraget (bankärenden eller klubbverksamhet).

11. Respons

Du kan ge respons om

- FPA:s verksamhet
- tolken
- tolktjänsten

Fyll i responsblanketten på www.fpa.fi.

Du kan också skicka respons till Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

Du kan dessutom ge respons direkt till tolken eller serviceproducenten.

12. Kontaktuppgifter och öppettider för Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

Kontaktuppgifterna för beställning av tolk är ordnade områdesvis.

Norra området

Sms och telefon 020 6344815

E-post vatu.pohjoinen@kela.fi (vatu.norra@fpa.fi)

Området för Österbotten

Sms och telefon 020 6344812

E-post vatu.pohjanmaa@kela.fi (vatu.osterbotten@fpa.fi)

Mellersta området

Sms och telefon 020 6344813

E-post vatu.keskinen@kela.fi (vatu.mellersta@fpa.fi)

Östra området

Sms och telefon 020 6344814

E-post vatu.itainen@kela.fi (vatu.ostra@fpa.fi)

Området för Nyland

Sms och telefon 020 6344810

E-post vatuuusimaa@kela.fi (vatunylant@fpa.fi)

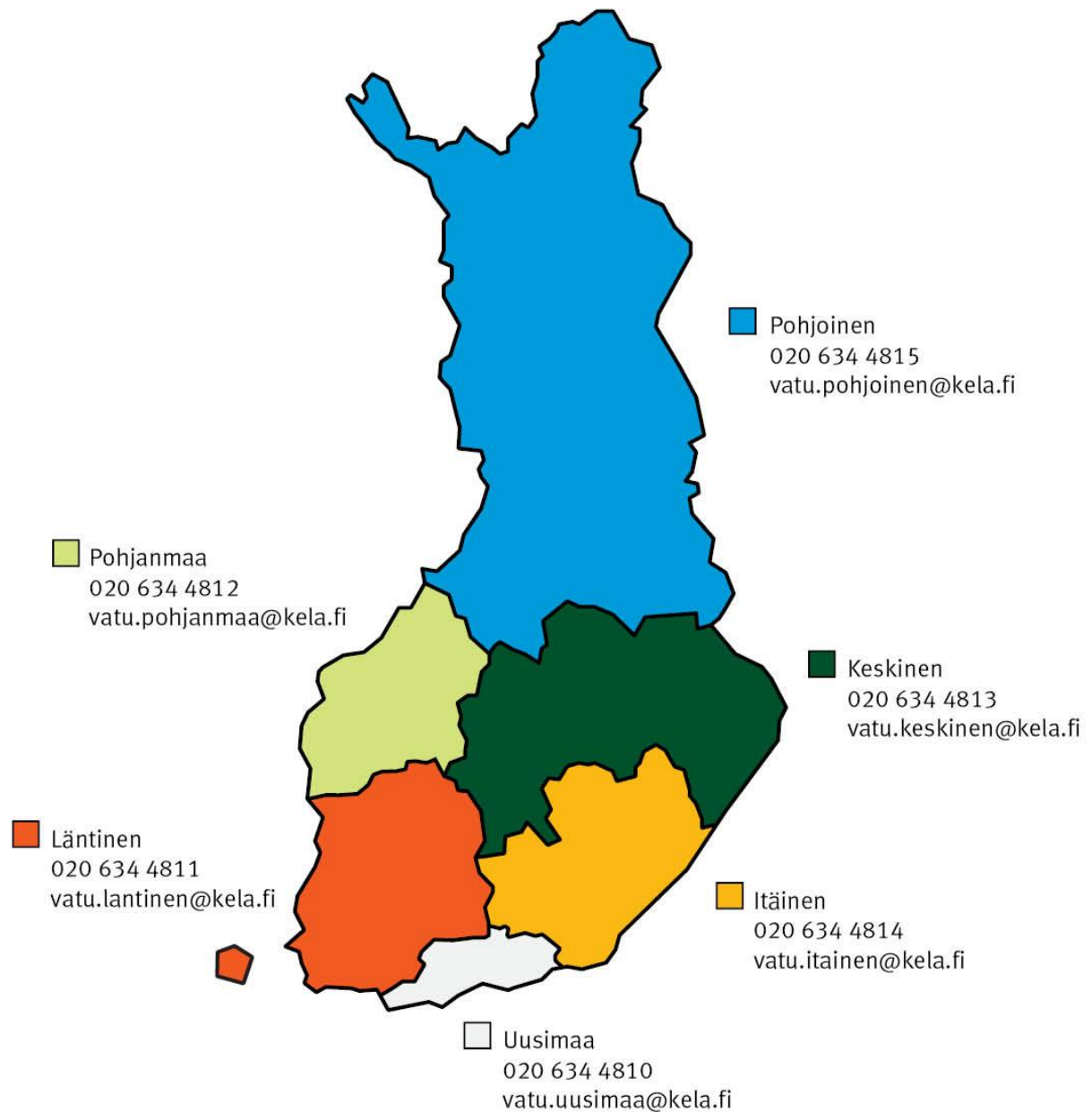
Västra området

Sms och telefon 020 6344811

E-post vatulantinen@kela.fi (vatuvastra@fpa.fi)

VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS

Alueet ja yhteystiedot 1.1.2018 alkaen



13. Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning betjänar

mån–fre kl. 7.30–20.00

lör kl. 8.00–15.00

Förfrågningar och rådgivning

e-post vatu@kela.fi

Distansservice på finskt teckenspråk

[Distansservicen](#) är öppen mån–fre kl. 8–16

Postadress för kunder

FPA

PB 10

00056 FPA

Kartta tekstinä

CENTRET FÖR TOLKTJÄNST FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTT-
NING

Områden och kontaktinformation fr.o.m. 1.1.2018

Norra

020 634 4815

vatu.pohjoinen@kela.fi (vatu.norra@fpa.fi)

Österbotten

020 634 4812

vatu.pohjanmaa@kela.fi (vatu.osterbotten@fpa.fi)

Mellersta

020 634 4813

vatu.keskinen@kela.fi (vatu.mellersta@fpa.fi)

Östra

020 634 4814

vatu.itainen@kela.fi (vatu.ostra@fpa.fi)

Nyland

020 634 4810

vatu.uusimaa@kela.fi (vatu.nyland@fpa.fi)

Västra

020 634 4811

vatu.lantinen@kela.fi (vatu.vastra@fpa.fi)