

Guide om hur man använder tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning

1.3.2021

Innehåll

1	Inledning	3
2	Handledning i hur man använder tolktjänsten	4
3	Vad är tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning?	6
4	I vilka situationer kan tolktjänsten användas?	7
4.1	Tolkning på plats och distanstolkning	8
5	Tolktjänst i nödsituationer	10
6	Tolkens uppgifter	11
7	Kundens skyldigheter och ansvar	13
7.1	Förändringar i uppgifterna om dig	13
8	Antalet tolkningstimmar	15
9	Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten	16
10	Så här gör man en tolkningsbeställning	19
10.1	Uppgifter som behövs för en beställning	20
10.2	Ändring av en beställning	21
10.3	Annullering av en beställning	21
11	Vilken tolk väljs för uppdraget?	22
12	Vilka uppgifter har Centret för tolktjänst?	24
12.1	Distansservicen vid Centret för tolktjänst	25
13	Respons	27
14	Kontaktinformation för beställning av tolk	28
15	Övrig kontaktinformation och öppettider	31

1 Inledning

Den här guiden innehåller information om hur man

använder tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning.

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

På webbsidorna finns innehållet som text och som videor.

Videorna ger information om tjänsten på teckenspråk och på talat språk.

Alla blanketter som gäller tolktjänsten finns på FPA:s webbplats.

Blanketter finns också på FPA-byråerna.

2Handledning i hur man använder tolktjänsten

FPA ger kunderna handledning i hur man använder tolktjänsten.

Du kan få handledning i hur man använder tolktjänsten

om du är en ny kund.

Du kan också få handledning

även om du redan har använt tolktjänsten.

Du får själv bestämma om du vill ha handledning i hur man använder tjänsten.

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

förmedlar tolkar till dig för handledningen.

Tolkarna berättar om tolktjänsten för dig och för en närstående person.

Tolkarna förklarar också hur man använder tolktjänsten.

Ni går igenom materialet tillsammans med tolken.

I materialet finns mera information om hur man använder tjänsten.

Du får behålla materialet efter att du har fått handledningen.

Tolken har också med sig en kunduppgiftsblankett

som ni kan gå igenom tillsammans.

Vid behov kan du rätta de uppgifter på blanketten

som du har gett tidigare.

Tillsammans med tolken får du också prova på att beställa tolk via Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.

Efter handledningen kan du själv eller med hjälp av en närstående person beställa tolk via Centret för tolktjänst.

Om du inte börjar använda tolktjänsten

inom tre månader efter handledningen

kommer Centret för tolktjänst att kontakta dig för att fråga

om du vill ha mera handledning i hur man använder tjänsten.

3 Vad är tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning?

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

Du kan ansöka om rätt till tolktjänst

om du har en hörselskada,

syn- och hörselskada eller talskada.

För att kunna använda tolktjänsten måste du

kunna uttrycka dig genom tolkning

och kunna använda en fungerande kommunikationsmetod.

Sådana kommunikationsmetoder är till exempel

- finskt eller finlandssvenskt teckenspråk
- tecknat tal; finska eller svenska
- taltolkning
- skrivtolkning
- bildkommunikation
- bliss-symboler.

Det är gratis att använda tolktjänsten.

4 I vilka situationer kan tolktjänsten användas?

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

Man kan behöva tolkning för att till exempel göra följande:

- sköta ärenden (till exempel på posten, på banken, hos en myndighet, hos frisören, i butiken)
- läsa sin post
- fylla i blanketter och reda ut innehållet i dem
- sköta ärenden med hjälp av telefontolkning
- sköta ärenden som gäller hälso- och sjukvård (till exempel läkarbesök, tidsbokning)
- delta i fritidsaktiviteter (till exempel utfärder)
- delta i hobbyer
- delta i kulturevenemang (till exempel teater)
- delta i fester och andra tillställningar
- delta i utbildningar
- delta i kurser

- arbeta
- delta i andliga sammankomster
- studera (ett separat beslut behövs)
- resa utomlands (ett separat beslut behövs)

4.1 Tolkning på plats och distanstolkning

Tolkningen kan vara tolkning på plats eller distanstolkning.

Tolkning på plats betyder

att du och tolken är på samma ställe under tolkningen,
till exempel när du sköter ärenden hos en myndighet.

Distanstolkning betyder

att tolken tolkar för dig med hjälp av en distansförbindelse.

Du är då på ett annat ställe än tolken.

Distansförbindelsen öppnas till exempel med en smarttelefon eller en dator.

Tolkningen kan ordnas som distanstolkning

om du vill det och om distanstolkning passar i situationen.

Du måste också kunna använda den apparat som används för distanstolkningen,

till exempel en dator eller en smarttelefon.

Du kan få handledning i hur man använder det program som används för distanstolkning.

Om du inte har en apparat som passar för distanstolkning kan du hos FPA ansöka om rätt att använda en apparat för distanstolkning som FPA skaffar.

Du får låna apparaten så länge som du behöver.

Mera information får du från Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning och på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.

5 Tolktjänst i nödsituationer

Om du hamnar i en akut nödsituation

kan du direkt kontakta tolken eller

serviceproducenten alla tider på dygnet.

En akut nödsituation betyder en situation

som hotar ditt eller en nära släktings

liv, egendom eller säkerhet.

6 Tolkens uppgifter

Vad gör tolken?

- Tolken förmedlar meddelanden mellan kunden och andra människor.
- Tolken sköter endast sitt tolkningsarbete.

Tolken deltar till exempel inte i diskussioner som förs under uppdraget.

- Tolken respekterar kundens rätt att besluta om sina egna angelägenheter.
- Tolken har tystnadsplikt. Tolken berättar inte om kundens ärenden för andra.
- Tolken beskriver omgivningen för en kund med syn- och hörselskada och handleder kunden.

Syftet med tolktjänsten är att

kunden ska kunna leva på lika villkor som andra,

delta i samhället och sköta ärenden självständigt.

Vad gör tolken inte?

- Tolken sköter inte ärenden för kundens räkning.
- Tolken beslutar inte om kundens angelägenheter.
- Tolken är inte kundens assistent.
- Tolken får inte prata om eller komma överens om något som gäller kunden utan att kunden bitt om det och själv är närvarande.
- Tolken skjutsar inte kunden i sin egen bil.
- Tolken bestämmer inte tidpunkten för nästa tolkningsuppdrag.

7 Kundens skyldigheter och ansvar

Du ska uppföra dig sakligt i tolkningssituationen.

Tolken kan vägra att vara din tolk

om du uppför dig osakligt.

Beställ tolk endast när du behöver tolkning.

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

Om du försenar dig eller måste annullera tolkningsbeställningen

ska du genast meddela det till Centret för tolktjänst.

7.1 Förändringar i uppgifterna om dig

Om din e-postadress eller ditt telefonnummer ändras

ska du genast meddela det till Centret för tolktjänst.

Du måste också meddela förändringar i dina kommunikationsmetoder.

Du kan meddela uppgifterna på kunduppgiftsblanketten.

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

Du kan också kontakta Centret för tolktjänst

för personer med funktionsnedsättning.

Om du flyttar utomlands, ska du meddela det till Centret för tolktjänst.

Om du flyttar inom Finland

behöver du inte meddela den nya adressen.

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

får din nya adress från befolkningsdatasystemet.

8 Antalet tolkningstimmar

Du har möjlighet att använda tolktjänst

180 timmar eller 360 timmar per år.

Personer med hörselskada eller talskada har rätt att

få tolkning 180 timmar per år.

Personer med syn- och hörselskada har rätt att

få tolkning 360 timmar per år.

Du kan få ännu fler tolkningstimmar

om du har ett motiverat behov av tilläggstimmar.

Du måste separat ansöka om tilläggstimmar hos FPA.

Du kan också få tolkning för studier efter grundskolan.

Du måste separat ansöka om studietolkning.

Du kan få tolkning om du reser utomlands.

För utlandsresor beviljas tolktjänst

i allmänhet för högst två veckor.

Du måste separat ansöka om tolktjänst för resan hos FPA.

9 Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten

Om du vill, kan du få en personlig tolklista.

Tolklistan är en förteckning över de tolkar

som dina tolkningsbeställningar förmedlas till alltid när det är möjligt.

Du gör upp listan tillsammans med Centret för tolktjänst.

För listan kan du föreslå tolkar som passar dig och som arbetar

inom det område där du bor eller där du behöver tolk.

Du kan också be att Centret för tolktjänst

för personer med funktionsnedsättning föreslår tolkar för din lista.

Du kan också föreslå en viss tolk

till exempel för hobbyer, för ditt arbete eller för gudstjänster.

Du kan också göra upp tolklistan

till exempel endast för beställningar som gäller arbetet.

Då används tolklistan endast för

beställningar som gäller ditt arbete.

Information om tolkar som arbetar inom ditt närområde finns

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

När du har skickat dina förslag på tolkar för tolklistan granskar Centret för tolktjänst att de tolkar som du har föreslagit kan tas med på din tolklista.

Du kan göra ändringar i din tolklista vid behov.

Du kan ta bort eller lägga till tolkar.

En tolk kan också be att bli borttagen från listan.

Du kan meddela Centret för tolktjänst om du inte vill använda andra tolkar än de tolkar som finns på din tolklista.

Om du vill göra ändringar i din tolklista ska du meddela förändringarna på en kunduppgiftsblankett eller kontakta Centret för tolktjänst.

Det är frivilligt att göra upp en tolklista.

Läs mer om tolklistan på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.

Om du inte vill göra upp en egen tolklista förmedlas en lämplig tolk som arbetar

nära det ställe där du behöver tolkning.

I följande situationer kan du ändå föreslå en tolk:

- bröllop, konfirmation, studentfest, yrkesexamen eller motsvarande festligheter som gäller dig själv eller en närstående person
- en närståendes begravning
- ditt barns dop eller namngivningsfest
- beställningar i samband med förlossning (den som beställer tolkningen kan också vara den blivande mammans partner).

10 Så här gör man en tolkningsbeställning

När du vet att du kommer att behöva tolk ska du genast göra en beställning via Centret för tolktjänst.

Du kan beställa tolk

- med ett webbformulär
(www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning-natbestallning)
- per sms
- per telefon
- per e-post
- via distansservicen vid Centret för tolktjänst
- per brev.

Om du inte själv kan beställa tolk, kan någon annan göra det för din räkning.

Till exempel en assistent, en anställd inom hemservicen eller arbetsgivaren kan beställa tolk för dig.

Den som beställer tolk för din räkning behöver en fullmakt av dig.

Fullmakten kan vara skriftlig eller muntlig.

En muntlig fullmakt kan ges endast för en beställning åt gången.

En nära anhörig eller någon annan person som i huvudsak tar hand om dig kan göra en tolkningsbeställning utan fullmakt, om du inte klarar av att ge en fullmakt och du inte har en intressebevakare. Personen i fråga måste vara godkänd av FPA. FPA godkänner personen när en beställning görs.

10.1 Uppgifter som behövs för en beställning

När du beställer tolkning ska du meddela följande uppgifter i beställningen:

- ditt namn, ditt födelsedatum eller ditt kundnummer
- datum för tolkningsuppdraget
- vilken tid tolkningsuppdraget börjar och vilken tid det slutar
- namnet på det ställe där du behöver tolkning, ställets exakta adress och kommunen där tolkningsuppdraget utförs
- om du vill att tolkningen ordnas som tolkning på plats eller som distanstolkning
- för hurdan situation du behöver tolk, till exempel för ett möte i din hobbygrupp, för bankärenden eller för ett läkarbesök
- var tolken kan be om material som hör ihop med tolkningsuppdraget, om sådant material finns att få (till exempel ett programblad)

- övriga uppgifter för beställningen,
till exempel om man använder något främmande språk
under tolkningsuppdraget
och om det finns andra personer som anlitar tolktjänst närvarande.

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

kan vid behov begära tilläggsuppgifter av dig.

10.2 Ändring av en beställning

Meddela Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

om de uppgifter som gäller din beställning ändras

(till exempel ämne, klockslag eller datum).

10.3 Annullering av en beställning

Om du inte behöver tolk vid den tidpunkt som du har beställt

ska du kontakta Centret för tolktjänst och annullera beställningen.

Om det är bråttom och Centret för tolktjänst inte är öppet,

kan du meddela tolken eller serviceproducenten direkt.

11 Vilken tolk väljs för uppdraget?

När du har gjort en tolkningsbeställning

söker Centret för tolktjänst fram en tolk för din beställning.

Om du har en tolklista

förmedlas beställningen till en tolk på tolklistan.

Om ingen av tolkarna på din tolklista är ledig,

kan Centret för tolktjänst föreslå en tidpunkt för dig

då tolkarna på din tolklista är lediga.

Om ingen av tolkarna på din tolklista är ledig,

förmedlar Centret för tolktjänst en tolk till dig som passar för din beställning.

Om du inte vill ha en tolk som inte finns på din tolklista

ska du meddela det till Centret för tolktjänst

för personer med funktionsnedsättning.

Om du inte har en tolklista,

söker Centret för tolktjänst fram en lämplig tolk

som arbetar nära det ställe som din beställning gäller.

Om tolkningsuppdraget pågår länge eller om innehållet är krävande kan det behövas två eller flera tolkar samtidigt.

Centret för tolktjänst bedömer

när det behövs två tolkar för uppdraget.

12 Vilka uppgifter har Centret för tolktjänst?

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

- ger råd i alla frågor som gäller tolktjänsten.
- fattar beslut om ansökningar om rätt till tolktjänst.
- förmedlar tolkar för tolkningsbeställningarna.
- gör upp en tolklista tillsammans med dig,
om du vill använda en tolklista.
- följer upp hur tolktjänsten fungerar för dig
och kan vid behov till exempel föreslå nya tolkar för din tolklista.
- skickar dig meddelanden som gäller din beställning
medan beställningen behandlas.

Centret för tolktjänst skickar till dig

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

Du får meddelandena på det sätt

som du har angett på kunduppgiftsblanketten.

Om du har angett att det är en annan person som ska ta emot meddelanden,

skickas alla meddelanden till den personen.

Centret för tolktjänst förmedlar uppgifter som gäller din beställning

till tolken, till exempel uppgift om uppdragets innehåll

(bankärenden eller klubbverksamhet).

12.1 Distansservicen vid Centret för tolktjänst

Via distansservicen vid Centret för tolktjänst

kan du sköta ärenden utan tidsbokning

på finskt teckenspråk eller på talad finska eller svenska.

För att kunna använda distansservicen behöver du

till exempel en dator eller en smarttelefon.

Via distansservicen kan du

- beställa tolk, lämna ytterligare upplysningar

eller annullera en beställning

- ge respons på tolktjänsten och FPA:s övriga verksamhet
- få råd i frågor som gäller rätten till tolktjänst
- få distanstolkning för korta uppdrag.

Mer information om distansservicen finns på www.fpa.fi/sve-vatu.

13 Respons

Du kan ge respons på

- tolken
- tolktjänsten
- Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning
- FPA:s övriga verksamhet.

Fyll i responsblanketten på FPA:s webbplats www.fpa.fi/ge-respons.

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

Du kan dessutom ge respons direkt till tolken eller serviceproducenten.

14 Kontaktinformation för beställning av tolk

Centret för tolktjänst förmedlar tolkar områdesvis.

Kontrollera på kartan på sidan 30 i den här guiden

till vilket område du hör.

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 (vatunyland@fpa.fi)

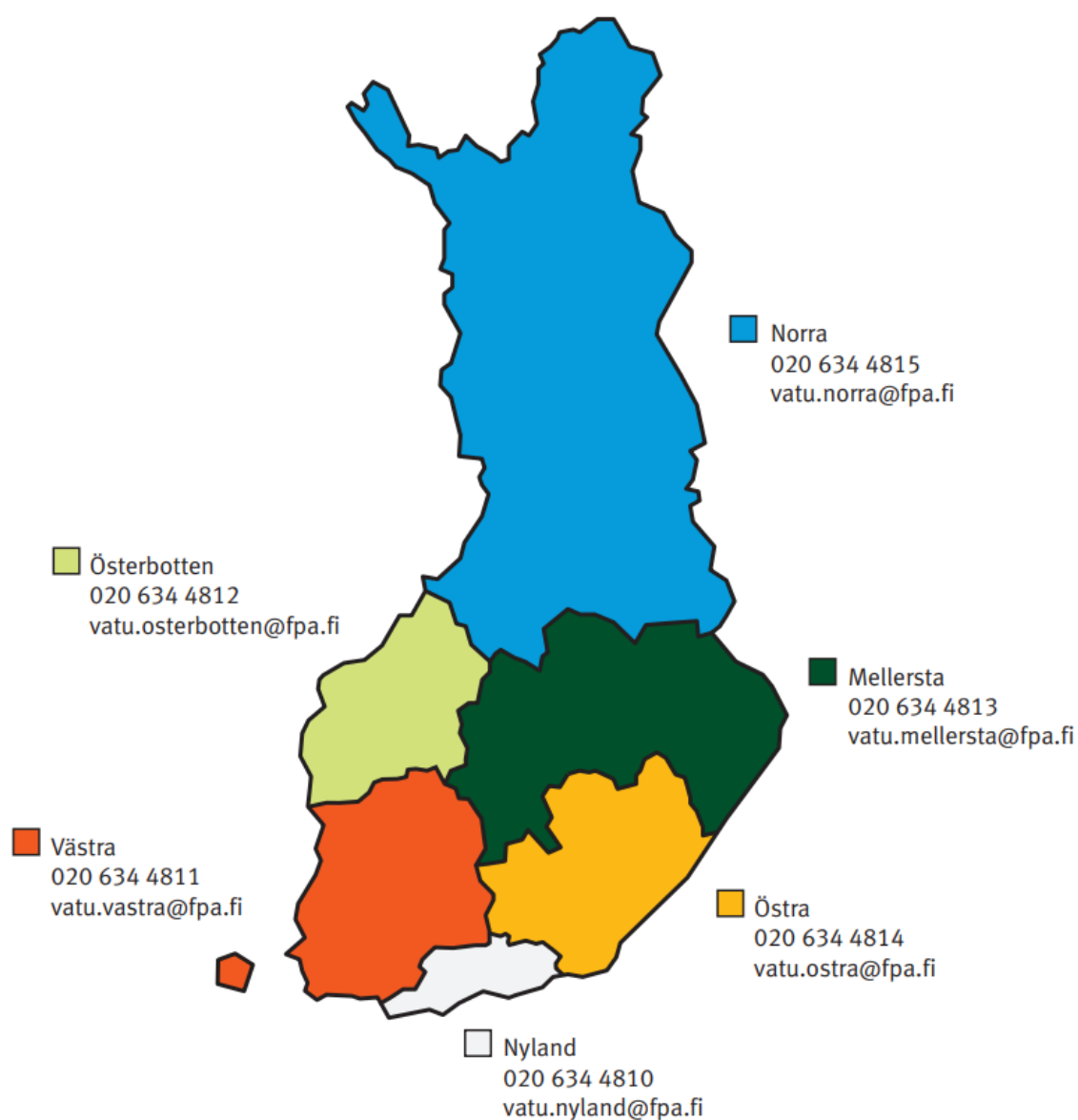
Västra området

Sms och telefon 020 6344811

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

CENTRET FÖR TOLKTJÄNST FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Områden och kontaktuppgifter 1.1.2018



15 Övrig kontaktinformation och öppettider

Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning är öppet

vardagar kl. 7.30-20.00

lördag kl. 8.00–15.00

Stängt på helger och högtider.

Kundservice och rådgivning

e-post: vatu@kela.fi

Distansservice på finskt teckenspråk

Du kan kontakta distansservicen

och kontrollera aktuella öppettider

på adressen

www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning-distansservice

Postadress för kunder

Folkpensionsanstalten

PB 10

00056 FPA