

Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajien koulutus

Osa 1
16.11.2022

Kela|Fpa 



Tänään käsiteltäviä asioita

- Vammaisten tulkkauspalvelun kilpailutus ja sopimustilanne
- Sopimusvelvoitteet
- Hankintasopimuksen tarkoitus ja toimeenpano
- Tulkkaustilausten välittäminen ja siirtymäkausi
- Palvelun seuranta ja robotiikka
- Viestintä
- Vatu-keskuksen terveiset
- Välitysjärjestelmä ja palveluntuottajatietojen tarkistaminen

Kilpailutus ja sopimustilanne

Kilpailutuksen tausta

- Markkinaoikeus kumosi helmikuussa 2022 Kelan hankintapäätökset
 - Uudellamaalla, Läntisellä ja Keskisellä alueilla hankintapäätökset kumoutuivat tuotteissa 1-3 (ml. täydennyshankintapäätökset)
 - Pohjoisella alueella hankintapäätös kumoutui tuotteessa 3 (ml. täydennyshankintapäätös)
 - Näillä alueilla ja tuotteissa järjestettiin uudelleenkilpailutus.
 - Vanhat sopimukset päättyvät 31.12.2022.
- Markkinaoikeuden päätöksellä ei ollut vaikutusta seuraaviin sopimuksiin
 - Pohjoisella alueella tuotteissa 1 ja 2 (ml. täydennyshankinta, jossa tuote 1).
 - Itäisellä alueella tuotteissa 1-3 (ml. täydennyshankinta, jossa tuotteet 1 ja 3)
 - Pohjanmaan alueilla tuotteissa 1-3 (ml. täydennyshankinta, jossa tuote 3)

Hankinnan eteneminen

- Keskinen, Uusimaa, Läntinen ja Pohjoinen tuote 3

- Aikataulu
 - 23.4.2022 Tarjouspyyntö julkaistiin
 - 23.6.2022 Tarjousten jättämisen määräaika
 - Hankintapäätökset (31.8.2022, 30.9.2022, 25.10.2022 läntinen)
 - 1.11.2022 sopimuskausi alkoi
 - N. 5.12.2022 tilausten välitys alkaa
 - 1.1.2023 palvelun tuottaminen alkaa

Hankinnan tulos (tulkkiresursseja)

Alue ja Tuote	Tuote 1 (hankittava määrä -> saatu määrä)	Tuote 2 (hankittava määrä -> saatu määrä)	Tuote 3 (hankittava määrä -> saatu määrä)
Keskinen	62 -> 63,75	6 -> 7	30 -> 30,75
Uusimaa	120 -> 136,25	10 -> 10	39 -> 40,25
-----	-----	-----	-----
- Ruotsinkielinen	10 -> 5	2 -> 3	3 -> 0
Läntinen	123 -> 126,75	12 -> 15	62 -> 62,25
-----	-----	-----	-----
- ruotsinkielinen	7 -> 3	1 -> 0,5	1 -> 1,5
Pohjoinen			18 -> 19,5

Sopimustilanne vammaisten tulkkauspalvelussa 1.1.2023 alkaen 1/2

- Uusimaa
 - Sopimuskausi 1.11.2022 - 31.12.2024 (tuotteet 1-3)
- Keskinen
 - Sopimuskausi 1.11.2022 - 31.12.2024 (tuotteet 1-3)
- Läntinen
 - Sopimuskausi 1.11.2022 - 31.12.2024 (tuotteet 1-3)
- Pohjoinen
 - Sopimuskausi 20.1.2021 - 31.12.2022 (tuotteet 1 ja 2) ja täydennyshankinnan sopimuskausi 1.10.2021 - 31.12.2022 (tuote 1), optiovuosi ilmoitettu vuodelle 2023.
 - Sopimuskausi 1.11.2022 - 31.12.2024 (tuote 3).

Sopimustilanne vammaisten tulkkauspalvelussa 1.1.2023 alkaen 2/2

- Pohjanmaa
 - Sopimuskausi 20.1.2021 - 31.12.2022 (tuotteet 1-3) ja täydennys Hankinta 1.10.2021-31.12.2022 (tuote 3), optiovuosi ilmoitettu vuodelle 2023.
- Itäinen
 - Sopimuskausi 20.1.2021 - 31.12.2022 (tuotteet 1-3) ja täydennys Hankinnan sopimuskausi 1.5.2022 - 31.12.2022 (tuotteet 1 ja 3), optiovuosi ilmoitettu vuodelle 2023.

Uudelleenkilpailutuksen vaikutukset palveluun 1/2

- Uudessa kilpailutuksessa ei tehty muutoksia asiakkaiden tulkkauspalvelun sisältöön, eikä tulkkauspalvelun tuottamiseen.
- Palvelua järjestetään ja tuotetaan valtakunnallisesti yhdenmukaisesti.
 - Palvelukuvaus ja sopimuksen sisällöt ovat samat kaikilla alueilla ja kaikissa sopimuksissa
- Siirtymäaika Uudellamaalla, Keskisellä, Läntisellä ja Pohjoisessa tuotteessa 3
 - Siirtymäaikana 5.12.2022 - 31.12.2022 uudelleen kilpailutetuilla alueilla välitetään samaan aikaan eri sopimusten perusteella tilauksia samassa välitysjärjestelmäversiossa.
 - Tilauksen ajankohta määrää, minkä sopimuksen perusteella tilaus välitetään
 - Tulkkaustapahtumiin 31.12.2022 asti välitetään päättyvien sopimusten perusteella.
 - Tulkkaustapahtumiin 1.1.2023 alkaen välitetään uudelleen kilpailutettujen sopimusten perusteella

Uudelleenkilpailutuksen vaikutukset palveluun 2/2

- 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 tai haluaa ehdottaa tulkkilistalle uusia tulkkeja.

Sopimusvelvoitteita

Esimerkkejä tuottajan sopimusvelvoitteista

- Koulutusrekisteri (sopimuksen kohta 6)
 - Palveluntuottajan tulee pitää henkilöstöstään koulutusrekisteriä ja esittää se Kelalle pyydettäessä vuosittain.
- Muut vaatimukset (sopimuksen kohta 9)
 - Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.
 - Vastuuvakuutus tulkkaustoimintaa varten, jonka tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.
 - Palveluntuottaja laatii menettelyohjeet asiakkaiden ja tulkkien turvallisuuden edistämiseksi. Asiakasturvallisuusohjeet tulee pyydettäessä toimittaa Kelalle.
 - Palveluntuottaja laatii suunnitelman lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Suunnitelma on pyydettäessä toimittava Kelalle.

Tuottajan sopimusvelvoitteita

- Salassapito, tietosuoja ja henkilötietojen käsittely (sopimuksen kohta 17)
 - Palveluntuottajan henkilöstön tulee allekirjoittaa vaitiolositoumukset. Näitä ei toimiteta Kelaan, mutta niiden pitää olla tuottajalla tarvittaessa saatavilla.
 - Ylläpidettävä luettelo henkilöistä, joilla on pääsy Kelan aineistoihin tai tietoihin.
 - Turvallisuusriskien hallintaa varten on kuvattu riskienhallintaprosessi.
 - Arjen tietosuoja- tai vastaavan koulutuksen suorittaminen ja dokumentti tästä.
- Palvelun laadun seuranta (sopimuksen kohta 18)
 - Palveluntuottaja sitoutuu keräämään säännöllisesti kirjallisesti asiakaspalautetta ja toimittamaan saamansa palautteen Kelalle vähintään kerran vuodessa, kuluvan vuoden loppuun mennessä.

Tuottajan sopimusvelvoitteita

- Palveluntuottajan taloudellisen tilanteen seuranta (sopimuksen kohta 27)
 - Palveluntuottaja toimittaa todistuksen verojen maksamisesta tai verovelkatodistuksen taikka selvityksen maksusuunnitelmasta sekä
 - todistuksen eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys maksusuunnitelmasta.
 - Nämä on toimitettava Kelalle kunkin vuoden tammikuun loppuun mennessä.

Hankintasopimuksen tarkoitus ja sen toimeenpano

Hankintasopimuksen tausta ja tarkoitus

- Sopimuksen tausta ja tarkoitus
- Palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan tulkkauspalvelua sopimuksen mukaisesti koko sopimuskauden ajan. Jos palvelu poikkeaa sovitusta, siinä on virhe, joka Palveluntuottajan tulee korjata viivytyksettä.
- Palveluntuottaja vastaa mm. siitä, että henkilöstö on käytettävissä palvelun tuottamiseen tarjouksessa tarjotussa laajuudessa.

Hankintasopimus

- 20 Sopimuksen muutokset: Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle kirjallisesti viipymättä palvelun tuottamisen kannalta olennainen muutos
 - Esimerkiksi henkilöstömuutokset, muutokset omistussuhteissa, yhtiömuodon muutokset sekä muutokset Palveluntuottajan varallisuusasemassa.
- 21 Sopimusrikkomus: Palvelun on vastattava koko sopimussuhteen ajan sitä, mistä on sovittu. Jos palvelu poikkeaa siitä mistä on sovittu, kyseessä on sopimusrikkomus.
 - Jos palveluntuottaja poikkeaa palvelun tuottamisesta tai laskutuksessa toistuvasti sopimuksesta, Kela voi keskeyttää uusien tulkkauksien välittämisen ja tulkkauslaskujen maksamisen niin kauan kuin sopimuksen rikkominen jatkuu. Kelalla on lisäksi oikeus periä takaisin väärin perustein maksamansa kustannukset tai pidättää palveluntuottajalle maksettavasta summasta se saatavansa, jonka Kela on oikeutettu saamaan palveluntuottajalta sopimussuhteen perusteella.

Hankintasopimus 1/2

- 22 Sopimuksen purkaminen, purkuperusteita ovat mm. :
 - 1) Vireille on saatettu Palveluntuottajaa koskeva konkurssi- tai akordihakemus.
 - 2) Palveluntuottaja on asetettu selvitystilaan.
 - 3) Palveluntuottajaa vastaan on annettu lainvoimainen tuomio tai päätös, joka aiheuttaa perustellun epäilyksen Palveluntuottajan edellytyksistä tuottaa palvelua ja toimia luottamusta vaativissa tehtävissä.
 - 4) Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten sosiaali- ja vakuutusmaksujen suorittamisen tai toimii harjoittaen tai tukien ns. harmaata taloutta.
 - 5) Jos Palveluntuottaja on tahallisesti tai törkeästä tuottamuksesta antanut tarjouksessaan tai sopimuskauden kuluessa Kelalle olennaisesti väärää tietoa esimerkiksi Palveluntuottajan henkilöstön koulutuksesta, osaamisesta ja kokemuksesta.
 - 6) Palvelun tuottamisen edellytyksissä tai palvelussa tulee ilmi olennaisia tai toistuvia puutteita tai, jos sovitun palvelun tuottamisen edellytykset puuttuvat (esimerkiksi Palveluntuottajalla ei ole resursseja ja valmiuksia palvelun tuottamiseksi sovitussa laajuudessa).
 - 7) Toistuva ja olennainen poikkeama laskutusohjeista.
 - 8) Vakava tai toistuva tietosuojan tai tietoturvallisuuden vaarantaminen.

Hankintasopimus 2/2

- Esimerkkitapaus sopimuksen purkamistilanteesta käytännössä:
Kelassa havaitaan tai Kelaan tietoon saatetaan jokin hankintasopimuksen vastainen epäkohta (esim. tulkki ei ole avannut lainkaan tulkkiaikaa).
 - > Kela pyytää selvitystä palveluntuottajalta sähköpostitse. Palveluntuottaja lupaa korjata sopimuksenvastaisen tilanteen annetussa määräajassa.
 - > Kela seuraa palveluntoteutumista ja havaitsee ettei sopimuksen vastaista tilannetta ole korjattu, sillä tulkkiaikaa ei ole vielääkään avattuna.
 - > Kela lähettää palveluntuottajalle kuulemiskirjeen hankintasopimuksen purkamisesta.
 - > Palveluntuottaja lähettää Kelalle kirjallisen vastauksensa.
 - > Kela katsoo ettei Kelalla ole enää edellytyksiä jatkaa sopimussuhdetta kyseisen palveluntuottajan tulkilla tarjotussa resurssissa. Kela lähettää tuottajalle kirjallisen ilmoituksen sopimuksen osittaisesta purkamisesta.

Tilausten välittäminen vammaisten tulkkauksipalvelussa

Asiakkaan palvelun järjestäminen sopimuskaudella

- Lähitulkkkaus on ensisijainen tapa järjestää asiakkaan tulkkauspalvelu.
 - Kun palvelu järjestetään lähitulkkkauksena, noudatetaan lähipalveluperiaatetta.
- Tulkkauspalvelu voidaan järjestää myös etätulkkkauksena, jos se on palvelunkäyttäjän yksilölliset tarpeet huomioon ottaen mahdollista ja perusteltua.
- Asiakkaan palvelu voidaan järjestää joko tulkkilistalla tai ilman tulkkilistaa.
- Asiakkaan palvelun järjestäminen perustuu siihen, että tulkit avaavat kalenteriinsa tulkkiaikaa niille ajoille, jolloin he ovat käytettävissä asiakkaiden tilauksiin.
 - Poikkeustilanteissa Vatu-keskus voi lähettää käytettävyysskyselyn asiakkaan tilaukseen.

Tilauksen välittäminen tulkkilistalla

- Tilaus välitetään välitysehdot täyttävälle asiakkaan tulkkilistan tulkille huomioiden:
 - tehtäväkuvaus
 - tulkin lähtökunta, joka on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa
 - tulkin osaaminen ja se, että tulkki tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella.
 - tulkkiaika, joka on kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.
- Tarvittaessa tarkistetaan uudelleen järjestelyn mahdollisuus ja/tai selvitetään mahdollisuus siirtää tilauksen ajankohtaa.
- Jos tilaukseen ei löydy vapaata tulkkia asiakkaan tulkkilistalta,
 - Kun asiakas **ei ole kieltänyt** listan ulkopuolisen tulkin käyttöä, asiakkaalle välitetään listan ulkopuolinen tulkki.
 - Kun asiakas **on kieltänyt** listan ulkopuolisen tulkin käytön prosessi päättyy.
- Tarvittaessa tilauksesta lähetetään käytettävyysskysely.

Tilauksen välittäminen ilman tulkkilistaa

- Tilaus välitetään lähipalveluperiaatteen mukaisesti vapaalle välitysehdot täyttävälle tulkille.
- Tilaus välitetään välitysehdot täyttävälle tulkille huomioiden:
 - tulkin lähtökunta, joka on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa
 - tulkin osaaminen ja se, että tulkki tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella.
 - tulkkiaika, joka on kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.
- Tarvittaessa tarkistetaan uudelleen järjestelyn mahdollisuus ja/tai selvitetään mahdollisuus siirtää tilauksen ajankohtaa.
- Tarvittaessa tilauksesta lähetetään käytettävyysskysely.

Etätulkkaustilauksen välitysprosessi

- 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).
- Kun asiakas on valinnut tulkkilistan palvelunsa järjestämisen tavaksi, yritetään asiakkaan palvelu järjestää siten, että asiakas saa tilauksiinsa niitä tulkkeja, joita hän on tulkkilistalleen valinnut. Jos asiakas on antanut tulkkilistan tulkeille tehtäväkuvauksia, pyrkii Kela noudattamaan niitä.

Tilauksien välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella

- Asiakkaan palvelu on mahdollista järjestää myös ns. lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavan tulkin tuottamana.
 - Mikäli **kiireelliseen lähitulkkaukseen** ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävien tulkkihakujen (sis. mahdollisen tilausten uudelleenjärjestelyn) jälkeen välitysehdot täyttävää tulkkia, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen, tilaus voidaan välittää lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle tulkille, joka täyttää lähitulkkaukseen soveltuvat välitysehdot.
 - **Kiireettömissä lähitulkkauksissa** tilaus voidaan välittää lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle tulkille, joka täyttää lähitulkkaukseen soveltuvat välitysehdot sen jälkeen, kun tilaukseen ei ole löytynyt soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkia välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa (sis. mahdollisen tilausten uudelleenjärjestelyn) tai tilauksen tapahtumapaikan hankinta-alueen tuottajille kohdistetussa käytettävyysskyselyssä, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen.

Käytettävyyskysely tulkkauspalveluissa 1/2

- Kelan lähettämien käytettävyyskyselyiden määrä on kasvanut kuluvan sopimuskauden aikana.
 - Määrissä on kuukausittaisia vaihteluita.
 - Esim. elokuussa 2022 Kela lähetti 1125 tilauksesta käytettävyyskyselyyn. Kysely lähti siis n. 8 % elokuun tilauksista.
 - Suuri käytettävyyskyselyiden määrä johtuu siitä, ettei tilauksia saada sijoitettua avoimeen tulkkiaikaan.
 - Kelassa on toteutettu erilaisia toimia välitystoiminnan sujuvoittamiseksi mm. käytettävyyden ilmoittamisen sujuvoittaminen (vp-kokeilu), kalenterivarausten muuttamisen joustavoittaminen, tulkkilista-asiakkaiden kokonaisvaltaisen palvelun varmistaminen, tulkkiajan sopimuksenmukaisuuden seurannan tehostaminen.
 - Kela jatkaa palvelun toteutumisen seurantaa ja toimia sen sujuvoittamiseksi.

Käytettävyyskysely tulkkaukspalveluissa 2/2

- Vatu-keskus voi tarvittaessa kysyä tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin.
- Käytettävyyskysely ei ole ensisijainen keino etsiä tulkkia asiakkaiden tilauksiin, eivätkä palveluntuottajat ja tulkit saa toimia siten, että tulkit pitävät tulkkikalenterissa tulkkiaikaa suljettuna ja odottavat erikseen tulevia työtarjouksia.
- Käytettävyys ilmaistaan Vatu-keskuksen kyselyssä pyytämällä tavalla, joko avaamalla tulkkiaikaa tai ilmoittamalla käytettävyys muulla tavoin.

Siirtymäkausi 5.12. – 31.12.2022

Kela|Fpa[®]

Sopimuskauden vaihtumiseen liittyvät välitysjärjestelmän merkinnät

Läntisen, Keskisen ja Uudenmaan hankinta-alueella

- 20.1.2021 ja 1.10.2021 alkaneiden sopimuskausien palveluntuottajien ja tulkkien tietokorteille on lisätty nimen perään merkintä (2021).

Esimerkiksi

- Palveluntuottaja LÄNTINEN (2021) tai
- Tulkki, Tiina (2021)
 - Tietokortilla oleva (2021) -merkintä tarkoittaa, että tietokortti ei ole enää käytössä 1.1.2023 alkaen.
 - Kun tulkin tietokortti on poistettu käytöstä, tulkki ei voi enää raportoida tilauksia vaan raportoinnin tekevät palveluntuottajat.
- 1.11.2022 alkaneelle sopimuskaudelle valittujen palveluntuottajien ja tulkkien nimen perään ei ole lisätty merkintää.

Pohjoisen hankinta-alueella

- 20.1.2021 ja 1.10.2021 alkaneilla sopimuskausilla tuotetta 3 tuottaneiden palveluntuottajien ja tulkkien tietokorteille on lisätty tietokortin nimen perään merkintä (2021).
 - Jos tulkki on valittu tuottamaan myös tuotetta 1 ja/tai 2, tietokortti jää käyttöön 1.1.2023 jälkeiselle ajalle. Tietokortilta poistetaan tuotteen 3 hinnastotuotteet sekä (2021) –merkintä 1.1.2023 alkaen.
 - Jos palveluntuottaja ja/tai tulkki on tullut valituksi 20.1.2021 tai 1.10.2021 alkaneille sopimuskausille vain tuotteeseen 3, tietokortti poistetaan käytöstä 1.1.2023 alkaen.
- 1.11.2022 alkaneelle sopimuskaudelle tuotteeseen 3 valittujen palveluntuottajien ja tulkkien nimen perään on viety merkintä (2023).

Pohjoisen alue - tietokortit ja kalenterit

- 1.1.2023 alkaen palveluntuottajalla ja tulkilla voi olla seuraavat tietokortit välitysjärjestelmässä.
 - Tuotteessa 1 ja/tai 2
 - Palveluntuottaja POHJOINEN
 - Tulkki, Tiina
 - Tuotteessa 3
 - Palveluntuottaja POHJOINEN (2023)
 - Tulkki, Tiina (2023).
- Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia siitä, että tulkkiaikaa on kalenterissa auki sopimuksen mukaisesti.
 - Kalenterit eivät voi olla auki samaan aikaan.

Välittäminen siirtymäkaudella 5.12. - 31.12.2022

- Siirtymäkauden (5.12. - 31.12.2022) aikana tilaukset välitetään palvelukuvauksen mukaisesti oikean merkinnän omaavalle tulkille.
- Tuottajien ja tulkkien tehtävänä on huolehtia, että tulkkien kalenterit ovat oikeaan aikaan auki.
- Tulkkien tietokortit, joiden nimen perässä on merkintä (2021), poistetaan käytöstä 1.1.2023 alkaen.
 - Pohjoisen alueella osaa (2021) merkityistä tietokorteista ei poisteta käytöstä vaan niiltä poistetaan poistuvat tuotteen 3, puhevammaisten tulkkauksen, hinnastotuotteet. Tietokortti jää tuotteiden 1 ja/tai 2 osalta käyttöön.
 - Jos palveluntuottaja ja tulkki jatkaa palvelun tuottamista Pohjoisen alueella tuotteessa 3, puhevammaisten tulkkaus, 1.11.2022 alkaneella sopimuskaudella, hänelle on luotu uusi tietokortti, jossa on (2023) merkintä.
- Palveluntuottajatietokortit, joissa on merkintä (2021) passivoidaan liukuvasti alkuvuonna sen jälkeen, kun vuoden 2022 tilaukset on raportoitu ja laskutettu.

Palvelun seuranta ja robotiikka

Palvelun seuranta

- Kela seuraa palvelun ja sopimuksen toteutumista, jotta asiakkaille järjestettävä tulkkauspalvelu toteutuu sovituksen mukaisesti.
- Kela voi suorittaa palvelun seurantaan omien tarpeidensa mukaisesti haluamallaan tavalla (esim. tulkkien kalenterien aukiolo ja laskutukseen liittyvä raportointi).
- Lisäksi mm. sopimuksessa suoraan mainittujen velvoitteiden seuranta.
- Palveluntuottajan on toimitettava Kelan palvelun seurantaan varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

Robotiikka palvelun seurannassa

- Robotiikkaa avuksi palvelunjärjestymisen seurantaan
- Pyritään ottamaan käyttöön 4.12.2022 alkavalle välitysjaksolle.
- Robo tuottaa tietoa sopimuksenmukaisesta palvelun toteutumisesta keräämällä ja yhdistelemällä tietoa mm. tulkkien tietokorteista ja kalentereista.
- Robo voi esimerkiksi tuottaa tiedon onko kokopäiväinen tulkki avannut tulkkiaikaa sovitun mukaisesti.
- Robon avulla saatava tieto otetaan jatkossa osaksi sopimuksenhallintaa.
- Robo hyödyttää sekä asiakkaan palvelunjärjestymisen seurantaan että palvelunjärjestämisen seurantaan.

Viestintä

Kela|Fpa[®]

Asiakastiedotus

- Asiakastiedotekirje kaikille palveluun oikeutetuille asiakkaille on lähetetty 1.11.2022
- Väliaikaiset verkkosivut on julkaistu 1.11.2022 Kelan verkkosivuilla osoitteessa www.kela.fi/tulkit-2023. Sivulla on mm.
 - asiakastiedotekirjeet suomeksi ja ruotsiksi sekä suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielillä
 - tiedot valituista palveluntuottajista.
 - linkit palveluntuottajien verkkosivuille julkaistaan lähipäivinä.
- Vatu-keskuksen asiakaspalvelukanavat neuvovat asiakkaita ja palveluntuottajia
- Hankintaa on käsitelty vammaisten tulkkauspalvelun yhteistyöverkostossa 5.10.2022
- Tiedote hankinnan tuloksista julkaistaan myöhemmin kela.fi-sivuilla

Tuottajatiedotus

- [Kela.fi / Yhteistyökumppanit](#) sivuilla on
 - tietoa ja lomakkeita muutostilanteiden ilmoittamista varten (mm. tulkki poistuu, palveluntuottaja palkkaa sijaisen, palveluntuottaja aloittaa etätulkkauksen tuottamisen)
 - ohjeita mm. välitysjärjestelmän käyttöön sekä raportointiin ja laskutukseen
 - koulutusmateriaaleja
- Sopimuskauden aikana Kela tiedottaa palveluntuottajia
 - ajankohtaisista asioista sähköpostitse palveluntuottajatiedotteilla
 - Vatu-keskuksen ylläpitämässä työtilassa
 - Välitysjärjestelmän etusivulla
- Sopimuksenmukaiset vuositapaamiset
 - Vuoden 2023 tapaaminen suunnitteilla syksyllä 2023

Kelan yhteystiedot

- Työ- ja toimintakykyetuuksien vammaisetusryhmä
 - Sopimukseen liittyvät asiat: vatu.palveluntuottajat@kela.fi
- VATU-keskus
 - 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
 - Läntinen: 020 634 4811 vatu.lantinen@kela.fi
 - Keskinen: 020 634 4812 vatu.keskinen@kela.fi
 - Pohjanmaa: 020 634 4812 vatu.pohjanmaa@kela.fi
 - Itäinen: 020 634 4814 vatu.itainen@kela.fi
 - Pohjoinen: 020 634 4815 vatu.pohjoinen@kela.fi
 - Tukipalvelut: vatu.tukipalvelut@kela.fi
 - Laskutus: vatu.laskutus@kela.fi

Vatu-keskuksen terveiset

Vatu–Tuottajat työtila

- Vatun ja palveluntuottajien yhteinen kumppani-työtila otetaan käyttöön alkuvuoden 2023 aikana.
- Työtila on Kelan sisäisessä intranetissä sijaitseva, kumppaneille suunnattu ulkoinen työtila.
 - Verkkosivusto, johon kirjaututaan selaimen kautta.
- Työtilan tavoitteena on tehostaa ja helpottaa Vatun ja tuottajien välistä yhteistyötä arjen välitystoiminnassa.
- Työtilaa on testattu keväällä 2022 eri laitteilla ja selaimilla pilotissa mukana olleiden palveluntuottajien kanssa.
 - Kokemukset olivat positiivisia ja esimerkiksi työtilan mobiilikäyttö onnistui.

Työtilan sisältö

- Käytettävyysskyselyt
 - Alueelliset käytettävyysskyselyt tuodaan työtilaan. Ilmoittautuminen kyselyihin tapahtuu edelleen sähköpostitse.
 - Työtilan käyttöönoton jälkeen siirtymäaika, jolloin Vatu-keskus lähettää käytettävyysskyselyt sekä sähköpostitse että työtilassa.
 - Listatulkkien käytettävyysskyselyt ja muut kohdennetut kyselyt tehdään jatkossakin sähköpostitse.
- Työtilan käyttö viestinnässä
 - UKK-palsta
 - Laskutus
 - Opiskelutulkkauksiin liittyvä tiedotus
 - Muu arjen toimintaan liittyvä viestintä

Työtilan käyttöönotto ja tunnukset työtilaan

- Vatu-keskus lähettää tiedotteen työtilan käyttöönotosta ja sen aikataulusta palveluntuottajien päivittäisasioiden yhteyshenkilöille marras-joulukuussa 2022.
- Oikeuksien antaminen työtilaan:
 - Oikeudet työtilaan annetaan henkilötasolla välitysjärjestelmän esimies- ja tulkkitunnusten mukaisesti.
 - Palveluntuottajien ja tulkkien ei tarvitse erikseen toimittaa tietoja tunnuksia varten.
 - Tunnukset lähetetään jokaiselle työtilan käyttäjälle sähköpostitse.
- Palaute ja kehittämissuhteukset työtilaan liittyen / Neuvonta ongelmatilanteissa: vatu.tukipalvelut@kela.fi

Työtilan etusivu

Aloitussivu

Laskutus

Opiskelutulkkaus

Tapahtumat

Tilaukset vailla tulkkia

UKK

Rajoitettu näkyvyys

Tiedostot

Vatu-Tuottajat

Tervetuloa Vatu-tuottajat kumppanisivustolle!

Ilmoitukset

[+](#) uusi ilmoitus tai muokkaa tätä luettelo

✓ Otsikko	Luotu	Ilmoitusaji
Tilaukset vailla tulkkia	... 12. toukokuuta	Ylläpito
Primen käyttökatko 18.11. klo 6:00-7:00	... 16.6.2021	Välitysjärjestelmä

Tilaukset vailla tulkkia -näköymä

Tilaukset vailla tulkkia

+ uusi kohde tai muokkaa tätä luetteloa

Kaikki kohteet

...

Etsi kohde



✓	PVM	Tilausnumero	Tuote	Kunta	Alue	VP	Etätulkkaus
	2.12.2022	TL1234567 / Ruotsi	... KUVA-Kirjoitustulkkaus	Turku	Läntinen,Pohjanmaa,Uusimaa	18.11. klo 10	Ei
	1.12.2022	TL1234567	... KUVA-Tulkkaus	Helsinki	Uusimaa	17.11. klo 10	Ei
	24.11.2022	TL1234567	... PUVA-Tulkkaus	Jyväskylä	Keskinen	24.11. klo 10	Ei
	5.12.2022	TL1234567	... KRS-Kirjoitustulkkaus	Helsinki	Uusimaa	21.11. klo 10	Kyllä
	9.12.2022	TL1234567	... KUVA-Kirjoitustulkkaus	Lappeenranta	Itäinen	22.11. klo 12	Kyllä
	11.12.2022	TL1234567	... KUVA-Tulkkaus	Vantaa	Itäinen,Läntinen,Uusimaa	*	Ei

Kyselyn tiedot

PVM 1.12.2022

Tilausnumero TL1234567

Tuote KUVA-Tulkkaus

Kunta Helsinki

Lisätiedot 1.12. klo 10:00-12:00

Helsinki

KUVA-Tulkkaus

Hammaslääkäri

Tilauksen käsittelyaika on 17.11. klo 10, johon mennessä tulkin käytettävyys tulee ilmaista sähköpostitse: vatu.uusimaa@kela.fi

Käytettävyytensä voivat ilmaista myös lisäostoehdon perusteella tilauksen tuotetta tuottavat tulkit.

Alue Uusimaa

VP 17.11. klo 10

Etätulkkaus Ei

Tilaukseen ei ole löytynyt tulkkia, haku jatkuu (*-merkintä)

PVM	11.12.2022
Tilausnumero	TL1234567
Tuote	KUVA-Tulkkaus
Kunta	Vantaa
Lisätiedot	<p>Alla olevaan käytettävyysskyselyyn ei tullut ilmoittautumisia. Ilmoittatthän sähköpostitse: vatuuusimaa@kela.fi , mikäli tilanteenne muuttuu ja tulkki olisikin käytettävissä tilaukseen.</p> <p>---</p> <p>11.3. klo 07:00-09:00 KUVA-tulkkaus Työpaikan kokous Paritulkkaus, 2 tulkkia haussa</p>

Opiskelutulkkaukset 1/2

- Sopimuskauden vaihtuminen ja opiskelutulkkaukset
 - Koskee alueita Uusimaa, Läntinen, Keskinen, Pohjoinen (puhevammaisten tulkkaus)
- Opiskelutulkkauksien välityksessä ja koordinoituvastuiden siirrossa lähtökohtana on palvelukuvauksen kohta 9.2.2.
 - Mikäli palveluntuottaja on tuottanut koordinoituvastuullista opiskelutulkkausta asiakkaalle 20.1.2021 alkaneella sopimuskaudella väliaikaisen sopimuksen perusteella, voi tuottaminen asiakkaan toiveesta jatkua kevätlukukauden 2023 loppuun asti, mikäli palveluntuottaja tulee valituksi ko. tuotteeseen vuonna 2022 toteutettavassa kilpailutuksessa tai tuottaa ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella ja on halukas ja pystyy jatkamaan opiskelutulkkauksen tuottamista. Asiakkaan tilanteesta riippuen opiskelutulkkauksen jatkuvuus voidaan tarvittaessa turvata myös hankintalain 110 §:n mukaisella suorahankinnalla.
- Opiskelutulkkauksien resurssikartoitus lukuvuodelle 2022-2023 tehdään normaalissa aikataulussa.

Opiskelutulkkaukset 2/2

- Alueilla, joilla sopimuskausi vaihtuu, jatkuvat opiskelutulkkaukset käydään alueittain läpi ja palveluntuottajiin ollaan yhteydessä sähköpostitse.
- Samalla palveluntuottajia pyydetään päivittämään opiskelutulkkaukseen käytettävissä oleva resurssi sähköpostin liitteenä olevaan taulukkoon.
- Asiakkaisiin ollaan yhteydessä loppuvuoden 2022 aikana.
- Jos jatkuvan opiskelutulkkauksen palveluntuottaja ei enää jatka sopimuskaudella 2023-2024, opiskelutulkkauksen välitys katsotaan tapauskohtaisesti arvioiden asiakkaan tilanne.
- Välitysjärjestelmään kirjataan jokaiselle jatkuvalla opiskelutulkkaukselle uusi tekninen kirjaus päivämäärälle 1.1.2023.
- Koordinointivastuut kirjataan uudelleen kevääseen 2023 asti.

Muistin virkistämiseksi

- Palvelun turvaaminen opiskelutulkkauksessa
 - Asiakkaan opiskelutulkkauksilaus voidaan turvata poikkeuksellisesti asioimistulkkausena, mikäli opiskelutulkkauksen saaminen on viivästynyt.
 - Viimesijainen keino turvata asiakkaan palvelu
- Opiskelutulkkauksilausten suunnitleminen ja kirjaaminen välitysjärjestelmään
 - Tulkki varataan opiskelutulkkaukseen käyttämällä Henkilökohtainen varaus –toimintoa. Tällöin valitaan Varauksen tyyppi -valikosta Opiskelutulkkauks.
 - Optu-esimies suunnittelee lukujärjestyksen mukaisesti työt etukäteen tilauskirjauksina välitysjärjestelmään. Jos tarkat ajankohdat eivät ole tässä vaiheessa selvillä, voidaan vaihtoehtoisesti käyttää Henkilökohtainen varaus –tyyppistä OP-merkintää, ks. Opiskelutulkkauksimerkintä (OP-merkintä).

Välitysjärjestelmä ja tietojen tarkistaminen

Välitysjärjestelmä 1/3

- Välitysjärjestelmä perustuu INNOFACTOR® Prime™ -ohjelmistotuotteeseen (versio V6.3.37 (VATUIT2022)).
 - Järjestelmäversio on ollut käytössä viime vuodesta alkaen.
 - Linkki järjestelmään löytyy kela.fi/yhteistyökumppanit –sivustolla
 - Järjestelmä toimii parhaiten Microsoft Edge ja Mozilla Firefox –selaimilla. Järjestelmän mobiilikäyttö on tällä hetkellä hankalaa, koska järjestelmä ei tue mobiiliselaimen käyttöä.
- Välitysjärjestelmässä on käytössä suomi.fi-tunnistus
 - [Suomi.fi-tunnistus](https://suomi.fi-tunnistus) perustuu vahvaan tunnistamiseen. Se on DVV:n ylläpitämä palvelu. Lue lisää DVV:n sivuilta. Ohjeet tunnistautumiseen löydät kela.fi/yhteistyökumppanit.
 - Jokainen palveluntuottajan työntekijä kirjautuu järjestelmään henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla.

Välitysjärjestelmä 2/3

- Välitysjärjestelmän käyttäjäroolit
 - Henkilöllä voi olla useampi rooli järjestelmässä.
 - Henkilön roolina voi olla Tulkki, Palveluntuottajan esimies tai molemmat. Tulkilla saattaa myös olla useampi kuin yksi tulkkirooli esim. hankinta-aluekohtaisesti.
 - Useamman roolin käyttäjä voi vaihtaa käyttäjäroolinsa saman istunnon aikana.
 - Käyttäjärooli vaikuttaa mitä tietoja käyttäjä näkee järjestelmässä ja mitä toimintoja käyttäjä pystyy järjestelmässä tekemään. Esim. Palveluntuottajan esimies-roolin käyttäjä näkee tietoja oman yrityksen tulkeista ja tilauksista mutta Tulkki-roolin käyttäjä näkee vain omat tiedot ja tilaukset.
 - Jos huomaat oman tilanteesi muuttuessa, että jollekin järjestelmän käyttäjäroolille ei ole enää käyttöä, tulee käyttäjäroolin luopumisesta ilmoittaa viipymättä vatu-keskukseen: vatu.tukipalvelut@kela.fi

Välitysjärjestelmä 3/3

- Ohjeet välitysjärjestelmän käytöstä löytyy välitysjärjestelmän etusivulta
- Keneen yhteydessä ongelma- ja virhetilanteissa
 - otetaan ensisijaisesti yhteyttä sähköpostitse vatu-keskukseen: vatu.tukipalvelut@kela.fi
 - jos on kiireellinen tekninen ongelma ja vatu-keskus on kiinni, ota yhteyttä tekniseen asiakastukeemme:
 - Sähköpostiosoite: tekninentuki@kela.fi
 - Puhelinnumero ma–pe 7–17 : 020 634 7787

Sopimuskauden aikataulu uudelleen kilpailutetuilla alueilla

- Uuden sopimuskauden tietojen vieminen välitysjärjestelmään on alkanut syyskuussa ja se jatkuu joulukuuhun saakka.
- Sopimuskausi on alkanut 1.11.2022
 - Tulkintietolomakkeiden (TU52 ja TU53) lähettäminen Kelaan
 - Palveluntuottajien verkkosivujen osoitteen lähettäminen Kelaan
 - Tuottajat järjestelmään kun sopimus palautettu sähköpostilla allekirjoitettuna Kelaan
 - Palveluntuottaja tarkistaa kaikki tiedot välitysjärjestelmästä ja ilmoittaa virheistä vatu.tukipalvelut@kela.fi osoitteeseen
- Tilausten välittäminen alkaa n. 5.12.2022
- Palveluntuottaminen alkaa 1.1.2023

Palveluntuottajan tietojen tarkistaminen välitysjärjestelmässä

- Palveluntuottajalla on oltava toimitettuna Kelaan kaikki tarvittavat tiedot.
 - Mukaan lukien tulkkien tulkintietolomakkeet, välitysjärjestelmän käyttäjien tiedot ja allekirjoitettu sopimus.
- Kun tuottajalle toimitetaan sähköpostitse käyttäjätunnukset välitysjärjestelmään, tulee tuottajan viivytyksettä tarkistaa vähintään oman palveluntuottajatietokortin, sekä kaikkien tulkkiensa tiedot järjestelmässä.
 - Tietojen tarkistamiseen toimitetaan tarkemmat ohjeet käyttäjätunnusten yhteydessä.
- Tarkistetaan välitysjärjestelmästä erityisesti seuraavat kohdat:
 - Tulkkaustuotteet ovat järjestelmässä ns. hinnastotuotteita:
 - 4 tulkkauslajia ja puhevammaisten tulkkaus, opiskelutulkkaus, ulkomaille tarjoaminen ja lisäostoehto
 - Palveluntuottajan tarjoamat kunnat ja tulkkien työskentelyalue

Kiitos osallistumisesta seuraava koulutus 22.11.2022 klo 9-11

Kela, lakiyksikkö, vammaisetusryhmä
vatu.palveluntuottajat@kela.fi

Kela|Fpa 