



Vammaisten tulkkauspalvelun asiakaskysely



Tervetuloa vastaamaan asiakaskyselyyn! Asiakaskysely koskee uutta Tulkkauksen



tilausjärjestelmää, jonka otamme käyttöön vammaisten tulkkauspalvelussa vuonna 2027.



Kelan digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja on vastuussa siitä,



että kyselyyn vastaaminen on turvallista. Käsittelemme tietoja niin, että vastaajien tietosuoja



otetaan huomioon tiedonkeruun kaikissa eri vaiheissa.



Vastaat kyselyyn nimettömänä.



Vastauksen yhteyteen ei tallenneta tunnistetietojasi, sähköpostiosoitettasi tai tietoja



selaimestasi tai käyttöjärjestelmästäsi. Näin suojataan henkilöllisyyttäsi.

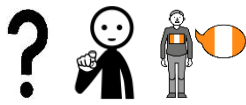
Taustatiedot

**1. Mihin asiakasryhmään kuulut? Voit valita yhden vaihtoehdon. (Pakollinen tieto)**

- ☐  Kuulovammainen
- ☐  Kuulonäkövammainen
- ☐  Puhevammainen

**2. Minkä ikäinen olet?**

- ☐ 1-10 vuotta
- ☐ 11-20 vuotta
- ☐ 21-30 vuotta
- ☐ 31-40 vuotta
- ☐ 41-50 vuotta
- ☐ 51-60 vuotta
- ☐ 61-70 vuotta
- ☐ 71-80 vuotta
- ☐ 81-90 vuotta
- ☐ 91- yli 100 vuotta



1



3. Mikä on äidinkielesi? Voit valita yhden vaihtoehdon. (Pakollinen tieto)

- ☐  Suomi
☐  Ruotsi
☐  Saame
☐   Suomalainen viittomakieli
☐    Suomenruotsalainen viittomakieli
☐ ? Muu



4. Mikä on palvelualueesi eli millä alueella asut?



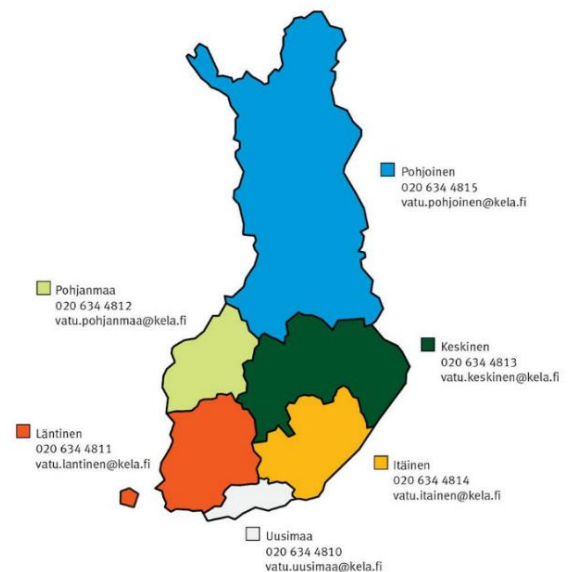
1



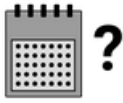
Voit valita yhden vaihtoehdon. (Pakollinen tieto)

Jos et tiedä palvelualueetta, voit kertoa kotikuntasi.

- ☐ Pohjoinen
☐ Itäinen
☐ Keskinen
☐ Pohjanmaa
☐ Läntinen
☐ Uusimaa



En tiedä palvelualueetta. Kotikuntani on: _____



1



5. Kuinka usein käytät tulkkauspalvelua? Voit valita yhden vaihtoehdon. (Pakollinen tieto)

- ☐ **1-7**  
Vähintään kerran viikossa
- ☐   
Muutaman kerran kuukaudessa
- ☐   
Muutaman kerran vuodessa
- ☐ 
En koskaan



Tulkkauksen tilaaminen



6. Tilaatko tulkin yleensä itse?

- ☐   Kyllä
- ☐   En
- ☐      Vaihtelee

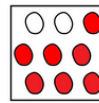
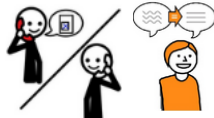


7. Tarvitsetko apua tulkin tilaamiseen?

☐  Kyllä

☐  En

?



8. Miten yleensä tilaat tulkin? Voit valita useita vaihtoehtoja.

☐  Verkkolomakkeella

☐  Tekstiviestillä

☐  Soittamalla

☐  Sähköpostilla

☐  Etäpalvelussa

☐  Kirjeellä

☐  En tilaa tulkkia itse.

?



1

9. Onko tulkin tilaaminen helppoa? Voit valita yhden vaihtoehdon.

☐  Erittäin helppoa

☐  Melko helppoa

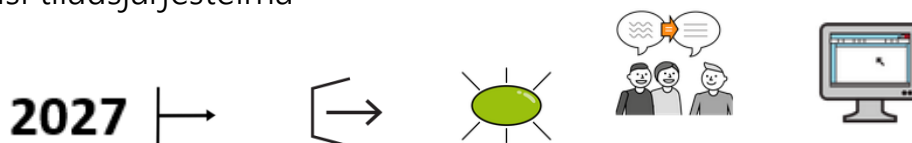
☐  Ei helppoa eikä vaikeaa

- ☐  Melko vaikeaa
- ☐  Erittäin vaikeaa
- ☐  En osaa sanoa

  ↓
Voit perustella vastauksesi tässä.



Uusi tilausjärjestelmä



Vuoden 2027 alussa otetaan käyttöön uusi Tulkkauksen tilausjärjestelmä.



Järjestelmässä voit esimerkiksi



- tarkistaa ja muokata omia asiakastietojasi

- 
- 
- 
- 
- 
- tehdä tulkkaustilauksia ja nähdä, onko tulkkeja vapaana

- 
- 
- 
- 
- muokata ja perua tilauksia.








Kela välittää tilaukset edelleen tulkeille, eli et voi valita tulkkia itse.



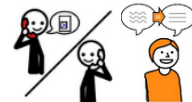



Tilausjärjestelmä on saavutettava, ja se toimii myös apuvälineillä, kuten




ruudunlukuohjelmalla ja mobiililaitteella.




Tilausjärjestelmää ei ole pakko käyttää, vaan voit tilata tulkin myös nykyisillä





tilaustavoilla vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksesta.



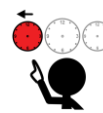






Kannustamme sinua kuitenkin tutustumaan uuteen tilaustapaan ja tilausjärjestelmään.




10. Tiesitkö uudesta tilausjärjestelmästä jo ennen kyselyä?

☐  Kyllä

☐  En



suomi.fi



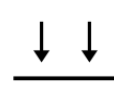
Tulkkauksen tilausjärjestelmään kirjaudutaan Suomi.fi-tunnistuksella. Asiakkaan täytyy



tunnistautua järjestelmään esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla



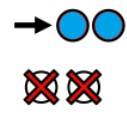
tai mobiilivarmenteella.



Järjestelmässä voi asioida myös toisen puolesta, jos siihen on olemassa valtuutus eli



sähköinen valtakirja.



11. Onko sinulla käytössäsi verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne tai muu väline,



jolla voit tunnistautua?

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ En osaa sanoa



12. Oletko tunnistautunut muihin verkkopalveluihin verkkopankkitunnuksilla,



mobiliivarmenteella tai muulla välineellä?

- ☐  Kyllä
- ☐  En
- ☐  En osaa sanoa



13. Oletko valmis hankkimaan esimerkiksi verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenteen,



jotta voit käyttää Tulkkauksen tilausjärjestelmää?

- ☐  Kyllä
- ☐  En
- ☐  En osaa sanoa



☐ Minulla on jo verkkopankkitunnukset tai muu väline, jolla voin tunnistautua.

**14. Aiotko käyttää tilausjärjestelmää, kun se otetaan käyttöön?**

Voit vastata kysymykseen sen mukaan, mitä ajattelet asiasta tällä hetkellä.

☐  Kyllä

☐  En

☐  En osaa sanoa

**15. Aiotko tehdä tulkkaustilauksia tilausjärjestelmässä?**

Voit vastata kysymykseen sen mukaan, mitä ajattelet asiasta tällä hetkellä.

☐  Kyllä

☐  En

☐  En osaa sanoa



16. Pidätkö hyödyllisenä, että voit tarkistaa ja päivittää tilausjärjestelmässä



omia asiakastietojasi?



Asiakastietoja ovat esimerkiksi sähköpostiosoite, puhelinnumero ja käytetty



kommunikointikeino.



Voit vastata kysymykseen sen mukaan, mitä ajattelet asiasta tällä hetkellä.



Kyllä



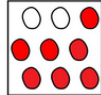
En



En osaa sanoa



17. Miksi et aio käyttää tilausjärjestelmää tai olet sen käytöstä epävarma?



Voit valita useita vaihtoehtoja.



Voit jättää vastaamatta, jos kysymys ei koske sinua.

☐




☐ Tiedän järjestelmästä liian vähän, enkä siksi tiedä vielä, tulenko käyttämään sitä.

☐


☐ En pysty käyttämään järjestelmää.

☐

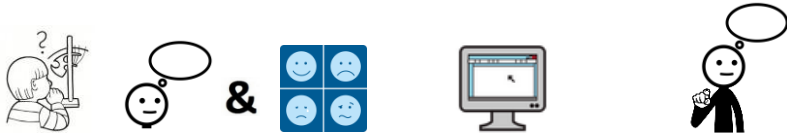

☐ En halua käyttää järjestelmää.

☐


☐ Muu syy.



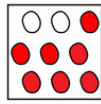
Voit perustella vastauksesi tässä.



18. Millaisia ajatuksia ja tunteita tilausjärjestelmä sinussa herättää?



19. Miten haluaisit saada lisää tietoa tilausjärjestelmästä ja sen käytöstä?



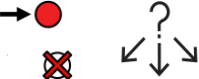
Voit valita useita vaihtoehtoja.

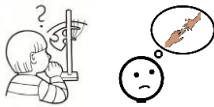
☐  Kelan verkkosivuilta

☐  Asiakaskirjeellä (OmaKelaan tai postitse kotiin)

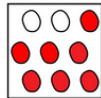
☐  Vammaisten tulkkauspalvelun uutiskirjeessä

☐  En tarvitse lisätietoa.

☐  Muualta. Mistä?



20. Millaista tukea tarvitset, jotta voit käyttää tilausjärjestelmää?



Voit valita useita vaihtoehtoja.



☐ Käyttöohjeet tekstinä



☐ Käyttöohjeet viitottuna



☐ Käyttöohjeet kuvitettuna



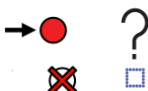
☐ Ohjevideo



☐ Henkilökohtainen opastus



☐ En tarvitse tukea järjestelmän käyttöön.



☐ Muu. Mitä? _____



21. Olisitko kiinnostunut osallistumaan verkkotilaisuuteen, jossa esitellään



järjestelmän käyttöä?

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ En osaa sanoa



22. Millainen tilausjärjestelmän pitäisi mielestäsi olla? Mitä toivot siltä?



23. Mitä muuta haluaisit kertoa vammaisten tulkkauspalvelusta



tai miten haluaisit kommentoida sitä?



Tallenna vastauksesi painamalla Lähetä-painiketta.

Kuvat: Papunetin kuvapankki