












Guide om hur man använder tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning

Innehåll

1. Inledning		4
2.Handledning i hur man använder tolktjänsten		5
3. Vad är tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning?		7
4. I vilka situationer kan tolktjänsten användas?		8
4.1. Tolkning på plats och distanstolkning		11
5. Tolktjänst i nödsituationer		13
6. Tolkens uppgifter		14
7. Kundens skyldigheter och ansvar		17
7.1 Förändringar i uppgifterna om dig		18
8. Antalet tolkningstimmar		19
9. Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten.		20

10. Så här gör man en tolkningsbeställning	 23
10.1 Uppgifter som behövs för en beställning	 25
10.2 Ändring av en beställning	 27
10.3 Annullering av en beställning	 27
11. Vilken tolk väljs för uppdraget?	 28
12. Vilka uppgifter har Centret för tolktjänst?	 30
12.1 Distansservicen vid Centret för tolktjänst	 32
13. Respons	 34
14. Kontaktinformation för beställning av tolk	 35
15. Övrig kontaktinformation och öppettider	 37
16. Prova på att beställa tolk	 38

1 Inledning



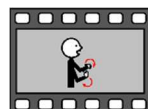
Den här guiden innehåller information om hur man använder tolktjänsten för personer med



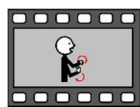
funktionsnedsättning.



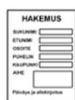
Närmare anvisningar finns på FPA:s webbplats www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning.



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.

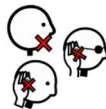


Blanketter finns också på FPA-byråerna.

2Handledning i hur man använder tolktjänsten



FPA ger kunderna handledning i hur man använder tolktjänsten.



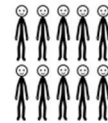
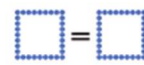
Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning förmedlar tolkar till dig



för handledningen. Tolarna berättar om tolktjänsten för dig och för en närstående person.



Tolarna förklarar också hur man använder tolktjänsten.



Ni går igenom materialet tillsammans med tolken. Materialet är det samma för alla kunder.



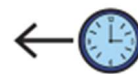
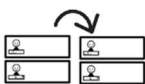
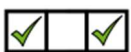
I materialet finns mera information om hur man använder tjänsten.



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.



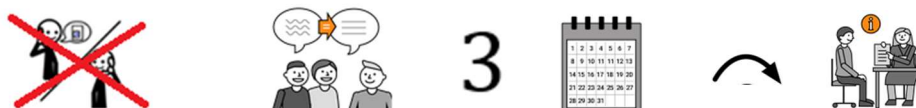
Du får också prova på att beställa tolk via Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.



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 ta kontakt med dig för att fråga om du vill ha mera



handledning i hur man använder tjänsten.



Du kan även själv be om mera handledning senare.

3 Vad är tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning?



Tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning är avsedd för syn- och hörselskadade,



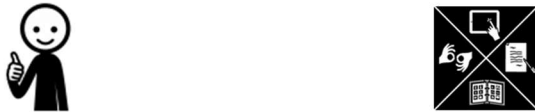
hörselskadade eller talskadade personer som på grund av sin funktionsnedsättning behöver



tolkning. Du måste ha en hemkommun i Finland för att kunna använda tolktjänsten.



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 när du behöver tolkning för att kunna kommunicera med en annan



person.



Du kan dessutom använda tolktjänsten för tolkning av en kort text.



En sådan text kan vara till exempel en blankett.



Man kan behöva tolkning för att till exempel göra följande:



- sköta ärenden (till exempel på posten, på banken, hos en myndighet, hos frisören)



- 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 eller andra tillställningar



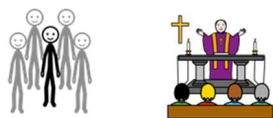
- delta i utbildningar



- delta i kurser



- arbeta



- delta i andliga sammankomster



- studera (du behöver ett separat beslut från FPA)



- resa utomlands (du behöver ett separat beslut från FPA).

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.



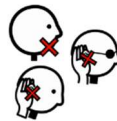
Om du inte har en apparat som passar för distanstolkning, kan du hos FPA ansöka om rätt att



använda en apparat för distanstolkning som FPA ordnar.



Du får låna apparaten så länge som du behöver.



Mera information får du av Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

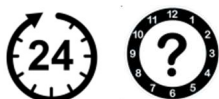


och på FPA:s webbplats www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning

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,

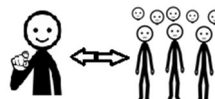


egendom eller säkerhet.

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 i tolkningsituationen.



Syftet med tolktjänsten är att kunden ska kunna leva på lika villkor som andra, delta i samhället



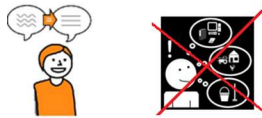
och sköta ärenden självständigt.



Vad gör tolken inte?



- Tolken sköter inte ärenden för kundens räkning.



- Tolken beslutar inte om kundens angelägenheter.



- Tolken är inte kundens assistent.



- Tolken till exempel matar inte kunden, ger inte kunden mediciner och hjälper inte kunden



med på- och avklädning.



- Tolken får inte prata om eller komma överens om något som gäller kunden utan att



kunden bett 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.



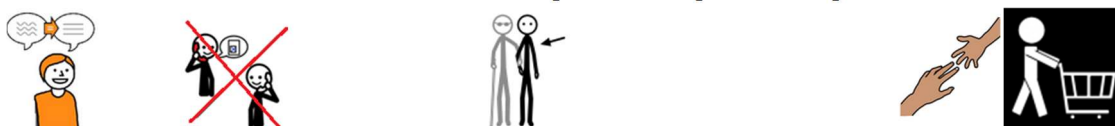
Tolken kan vägra att vara din tolk om du uppför dig osakligt.



Beställ tolk endast när du behöver tolkning.



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



Tolken ska inte beställas som din assistent, till exempel för att hjälpa dig med inköp eller för att



hjälpa dig att röra dig med rullstol.



Om du försenar dig eller måste annullera tolkningsbeställningen, ska du genast meddela det till

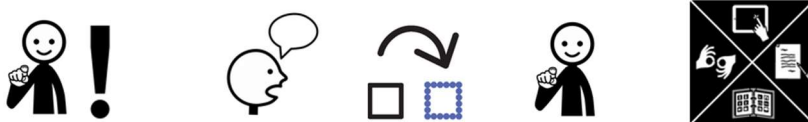


Centret för tolktjänst.

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/tolktjanst-funktionsnedsattning.



Du kan också kontakta Centret för tolktjänst.



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 får din nya adress från befolkningsdatasystemet.

8 Antalet tolkningstimmar



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 tolkningstimmar.



Du måste separat ansöka om tilläggstimmar hos FPA.



Du kan också få tolkning för studier efter grundskolan.



Du måste separat ansöka om studietolkning från FPA.



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 tolkbeställningar 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.



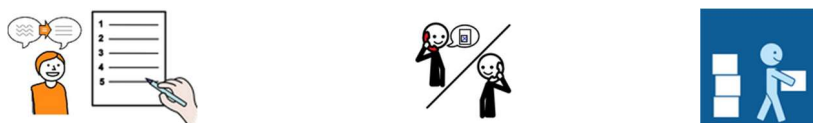
Du kan också be att Centret för tolktjänst föreslår tolkar för din lista.



Du kan 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.

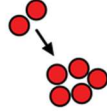


Information om tolkar som arbetar inom ditt närområde finns på FPA:s webbplats

www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning



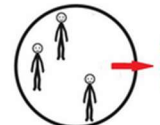
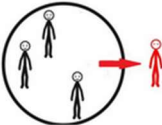
När du har skickat dina förslag på tolkar för tolklistan granskar Centret för tolktjänst att de



tolkar som du har föreslagit kan tas med på din tolklista.

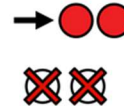


Du kan göra ändringar i din tolklista vid behov.



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.



Centret för tolktjänst gör inte upp en tolklista utan tillstånd av dig.



Läs mer om tolklistan på FPA:s webbplats www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning.



Om du inte vill göra upp en egen tolklista, förmedlas en lämplig tolk som arbetar nära det ställe



där du behöver tolkning.



Till exempel i följande situationer kan du ändå föreslå en tolk:



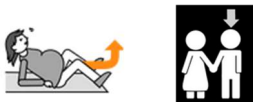
- familjetillfällen,



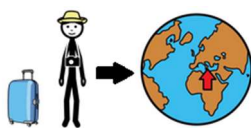
till exempel bröllop, konfirmation, examensfest, begravning, dop eller namngivningsfest



- beställningar i samband med förlossning (den som beställer tolkningen kan också vara

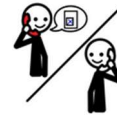


den blivande mammas partner).



- utlandsresor.

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



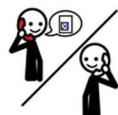
- via distansservicen vid Centret för tolktjänst



- per brev.



Se kontaktuppgifterna för beställning av tolk på sidorna 35 - 36.



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



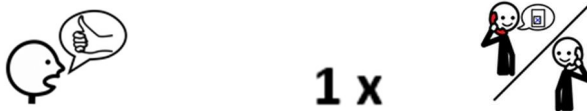
Till exempel en assistent, en anställd inom hemservicen eller arbetsgivaren kan beställa tolk för dig.



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.



Du kan dock inte ge tolken en fullmakt att göra en beställning för din räkning.



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.

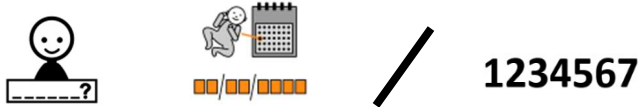


FPA godkänner personen när en beställning görs.

10.1 Uppgifter som behövs för en beställning



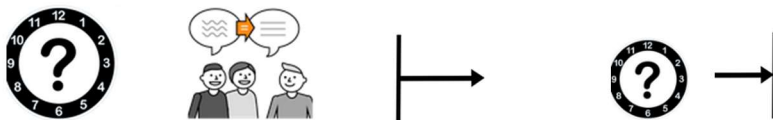
När du beställer tolkning ska du meddela följande uppgifter i beställningen:



- ditt namn, ditt födelsedatum eller ditt kundnummer



- datum för tolkningsuppdraget



- vilken tid tolkningsuppdraget börjar och vilken tid det slutar



- ordnas tolkningen som tolkning på plats eller som distanstolkning



- namnet på det ställe där du behöver tolkning, ställets exakta adress och kommunen där



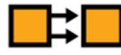
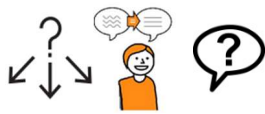
tolkningsuppdraget utförs samt var du träffar tolken



- för vilken situation du behöver tolk, till exempel för husbolagets möte, för bankärenden



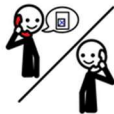
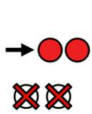
eller för ett läkarbesök



- 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.



teams, zoom,
whatsapp



Om du beställer distanstolkning, ska du ange vilket program du vill använda för distanstolkningen.



Skicka en länk för distansförbindelsen eller berätta varifrån tolken får den.

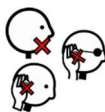


Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning kan vid behov begära



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).

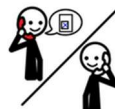


Meddela Centret för tolktjänst, om du under ett tolkningsuppdrag märker att uppdraget förlängs

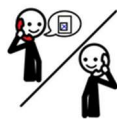


med mer än 30 minuter.

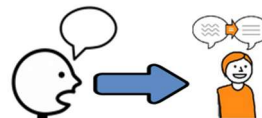
10.3 Annullering av en beställning



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

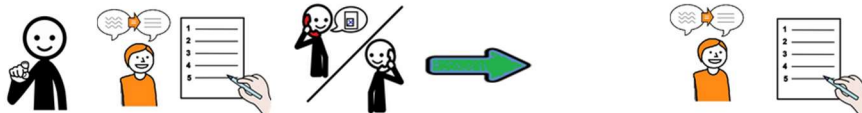


serviceproducenten direkt.

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.



Om du inte har en tolklista, söker Centret för tolktjänst fram en lämplig tolk som arbetar nära det



ställe som din beställning gäller.



2

Om tolkningsuppdraget pågår länge eller om innehållet är krävande, kan det behövas två eller



flera tolkar samtidigt.

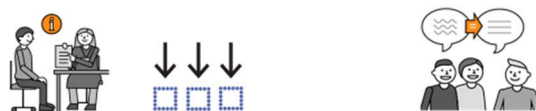


Centret för tolktjänst bedömer när det behövs två tolkar för uppdraget.

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



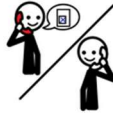
nya tolkar för din tolklista.



- skickar dig meddelanden som gäller din beställning medan beställningen behandlas.



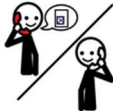
Centret för tolktjänst skickar till dig



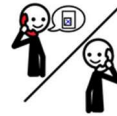
- ett mottagningsmeddelande när din beställning har tagits emot.



- ett meddelande om att din annullering har tagits emot, om du blir tvungen att annullera



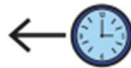
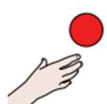
en beställning.



- ett bekräftelsemeddelande när det finns en tolk för din beställning.



- namnet på tolken kl. 16 dagen före tolkningsuppdraget.



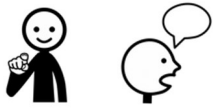
(du kan ange om du vill veta tolkens namn tidigare)



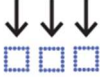
- ett meddelande om att en tolk inte har hittats för din beställning.



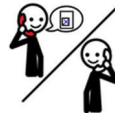
Du får meddelandena på det sätt som du har angett på kunduppgiftsblanketten.



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




och en internetanslutning.



Via distansservicen kan du till exempel

-  beställa tolk, lämna ytterligare upplysningar eller annullera en beställning
- 
- 
- 

-  få råd i frågor som gäller rätten till tolktjänst

-  ge respons på tolktjänsten och FPA:s övriga verksamhet

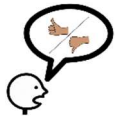
-  få distanstolkning för korta uppdrag på finskt teckenspråk.



Mer information om distansservicen finns på FPA:s webbplats

www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning

13 Respons



Du kan ge respons på



- tolken



- tolktjänsten



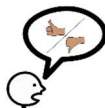
- Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning



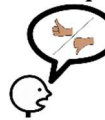
- FPA:s övriga verksamhet.



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



Du kan beställa tolk med ett webbformulär på adressen:

www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning-natbestallning



Om du vill beställa tolk per sms, per telefon eller per e-post, ska du använda kontaktuppgifterna



för ditt eget område.

Norra området



Sms och telefon 020 634 4815



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

Området för Österbotten



Sms och telefon 020 634 4812



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

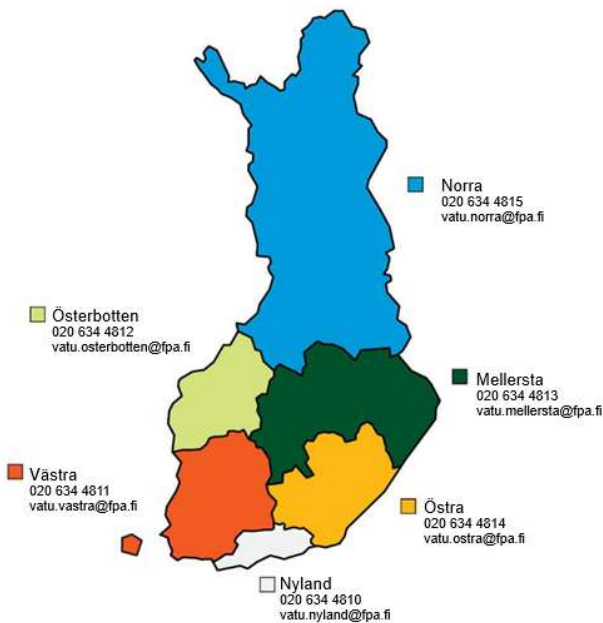
Mellersta området

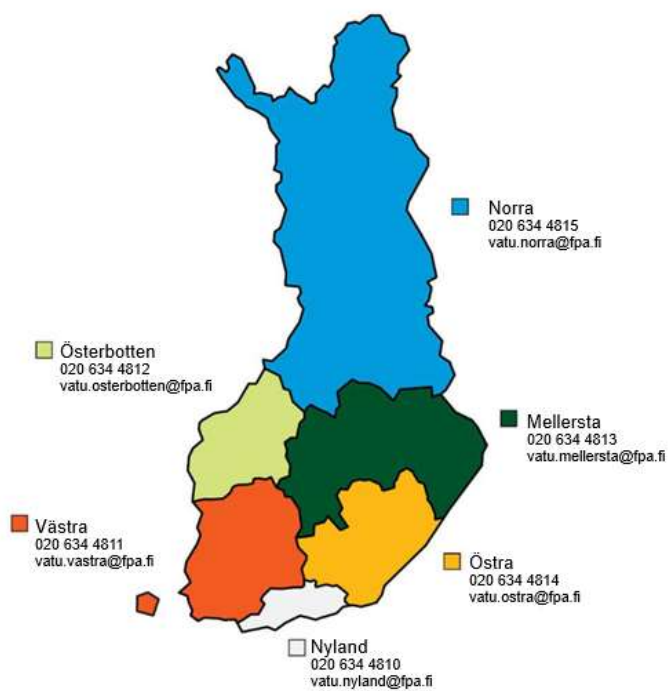


Sms och telefon 020 634 4813



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





Östra området

Sms och telefon 020 634 4814



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



Området för Nyland

Sms och telefon 020 634 4810



E-post: vatu.uusimaa@kela.fi
(vatu.nyland@fpa.fi)



Västra området

Sms och telefon 020 634 4811



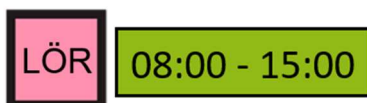
E-post: vatu.lantinen@kela.fi
(vatu.vastra@fpa.fi)

15 Övrig kontaktinformation och öppettider

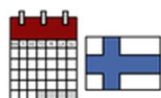
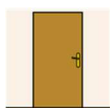
Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning är öppet



- 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

16 Prova på att beställa tolk



I slutet av handledningen i hur man använder tolktjänsten kan du prova på att göra



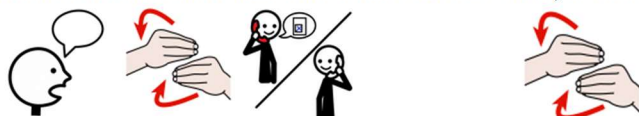
en tolkningsbeställning.



Om du vet när du behöver tolk, kan du göra en riktig beställning.



Om du ännu inte vet när du behöver tolk, kan du göra en testbeställning.



Ange i testbeställningen att det är fråga om ett test.



Du kan själv välja på vilket sätt du gör beställningen.