









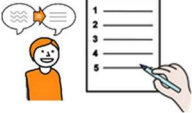





Opas vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelun käyttöön

SISÄLLYSLUETTELO:

1. Johdanto		4
2. Opastusta tulkkauksen palvelun käyttöön		5
3. Mitä on vammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelu		7
4. Mihin tulkkauksen palvelua voi käyttää?		8
4.1. Lähitulkkaus ja etätulkkaus		11
5. Tulkkauksen palvelua hätätilanteessa		13
6. Tulkin tehtävät		14
7. Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu		16
7.1 Muutokset omissa tiedoissasi		17
8. Tulkkauksen tuntien määrä		18
9. Tulkkauksen palvelun tulkkilista		19
10. Tulkkauksen tilauksen tekeminen		22
10.1. Tilauksen tiedot		24

10.2. Tilauksen muutos		26
10.3. Tilauksen peruutus		26
11. Kuka tulee tulkiksi		27
12. Vatu-keskuksen tehtävät		29
12.1. Vatu-keskuksen etäpalvelu		31
13. Palaute		33
14. Yhteystiedot tulkin tilaamiseen		34
15. Muut yhteystiedot ja aukioloajat		36
16. Harjoittele tulkin tilaamista		37

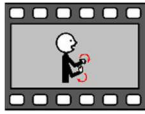
1 Johdanto



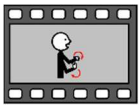
Tässä oppaassa on tietoa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttämisestä.



Tarkemmat ohjeet löydät Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu.



Verkkosivujen sisältö on tekstinä ja videoina.



Videoilla palvelusta kerrotaan viittomakielillä ja puhuttuna.



Kaikki tulkkauspalveluun liittyvät lomakkeet löytyvät Kelan verkkosivuilta.



Lomakkeita saa myös Kelan toimistoista.

2 Opastusta tulkkauksen palvelun käyttöön



Kela järjestää asiakkaille opastusta tulkkauksen palvelun käyttöön.



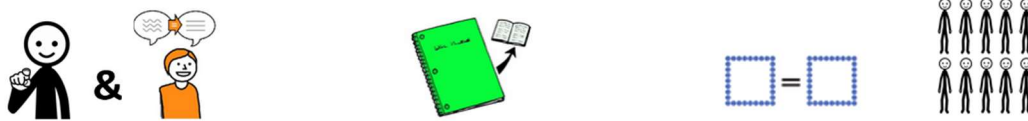
Vammaisten tulkkauksen palvelukeskus, eli Vatu-keskus on välittänyt sinulle tulkit käytön



opastusta varten. Tulkit kertovat sinulle ja lähihenkilöllesi tulkkauksen palvelusta.



Tulkit kertovat myös, miten tulkkauksen palvelua käytetään.



Käy yhdessä tulkin kanssa läpi tämän materiaalin. Materiaali on sama kaikille asiakkaille.



Materiaalissa kerrotaan tarkemmin palvelun käytöstä.



Saat materiaalin itsellesi opastuksen jälkeen.



Tullilla on mukanaan myös asiakastietolomake, jonka voitte käydä yhdessä läpi.



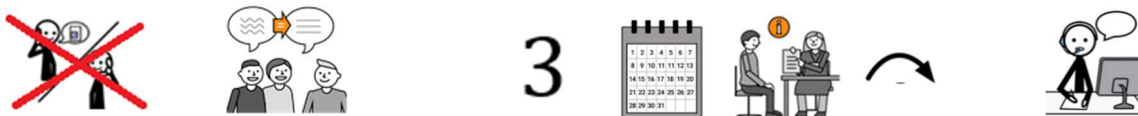
Tarvittaessa voit korjata lomakkeelle tietoja, jotka olet antanut aiemmin.



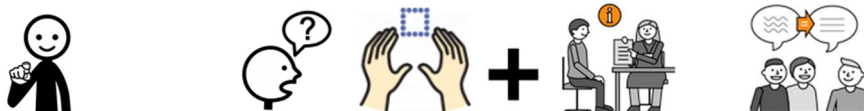
Lopuksi saat kokeilla tulkin tilaamista Vatu-keskuksesta.



Opastuksen jälkeen voit tilata tulkkeja itse tai lähihenkilösi avulla Vatu-keskuksesta.



Jos et aloita tulkkauksen palvelun käyttöä kolme kuukautta opastuksen jälkeen, Vatu-keskus on



sinuun yhteydessä ja kysy, haluatko lisää opastusta palvelun käyttöön.



Voit itse pyytää lisää opastusta myöhemminkin.

3 Mitä on vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu



Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu on tarkoitettu henkilölle, jolla on kuulovamma,



kuulonäkövamma tai puhevamma ja joka tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta.



Sinulla täytyy olla kotikunta Suomessa, jotta voit käyttää tulkkauspalvelua.



Tulkkauspalvelun käyttö edellyttää, että pystyt ilmaisemaan itseäsi tulkkauksen avulla



ja osaat käyttää toimivaa kommunikointikeinoja.

Tällaisia kommunikointikeinoja ovat esimerkiksi:



- suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli
- suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottu puhe



- puhetulkkkaus



- kirjoitustulkkaus



- kuvakommunikaatio



- bliss-merkit.



Tulkkauspalvelun käyttö on maksutonta.

4 Mihin tulkkauspalvelua voi käyttää?



Voit käyttää tulkkauspalvelua silloin, kun tarvitset tulkkausta vuorovaikutukseen toisen



ihmisen kanssa.



Voit käyttää tulkkauspalvelua myös lyhyen tekstin tulkkaukseen.



Tällainen teksti voi olla esimerkiksi lomake.



Tulkattavia tilanteita ovat esimerkiksi



- asiointi (esimerkiksi posti, pankki, virastot, parturi)



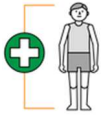
- postin lukeminen



- lomakkeiden täyttäminen ja niiden sisältöjen selventäminen



- puhelintulkkaus



- terveydenhuoltoon liittyvät tilanteet (esim. lääkärikäynti, ajanvarausten tekeminen)



- vapaa-ajan toiminnot (esimerkiksi retket)



- harrastukset



- kulttuuritilaisuudet (esimerkiksi teatteri)



- juhlatilaisuudet



- koulutustilaisuudet



- kursseille osallistuminen



- työssä käyminen



- hengelliset tilaisuudet



- opiskelu (tarvitset erillisen päätöksen Kelasta)



- ulkomaanmatkat (tarvitset erillisen päätöksen Kelasta).

4.1 Lähitulkkauk ja etätulkkauk



Tulkkauk voi olla lähitulkkaukta tai etätulkkaukta.



Lähitulkkauk tarkoittaa, että tulkkauksen aikana sinä ja tulkki olette samassa paikassa,



esimerkiksi asiointikäynnillä virastossa.



Etätulkkauk tarkoittaa, että tulkki tulkkauk sinulle etäyhteyden välityksellä.



Sinä olet silloin eri paikassa kuin tulkki.



Etäyhteys otetaan esimerkiksi älypuhelimella tai tietokoneella.



Tulkkauk voidaan järjestää etätulkkauksena, jos sinä niin haluat ja etätulkkauk sopii tilanteeseen.



Lisäksi sinun pitää osata käyttää etätulkkaukslaitetta, esimerkiksi tietokonetta tai älypuhelimta.



Voit saada opastusta etätulkkauksohjelmiston käyttöön.



Jos sinulla ei ole etätulkkaukseen sopivaa laitetta, voit hakea Kelasta oikeutta



Kelan etätulkkauslaitteen käyttöön.



Saat laitteen lainaan niin pitkäksi aikaa, kuin tarvitset.



Saat lisätietoja Vatu-keskuksesta ja Kelan verkkosivuilta

www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu.

5 Tulkkauspalvelua hätätilanteessa



Jos sinulle tulee äkillinen hätätilanne, voit ottaa yhteyttä suoraan tulkkiin tai



palveluntuottajaan kaikkina vuorokauden aikoina.

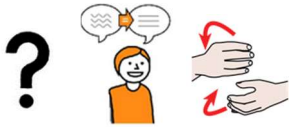


Äkillinen hätätilanne tarkoittaa tilannetta, joka uhkaa sinun tai lähisukulaisesi henkeä,



omaisuutta tai turvallisuutta.

6 Tulkin tehtävät



Mitä tulkki tekee?



- Tulkki välittää viestejä asiakkaan ja muiden ihmisten välillä.



- Tulkki hoitaa vain oman tulkkauustyönsä.



- Tulkki ei esimerkiksi osallistu tilanteessa käytävään keskusteluun.



- Tulkki kunnioittaa asiakkaan oikeutta päättää omista asioistaan.



- Tulkki on vaitiolovelvollinen. Tulkki ei kerro asiakkaan asioita muille.



- Tulkki kuvailee kuulonäkövammaiselle asiakkaalle ympäristöä



ja opastaa asiakasta tulkkauksilanteessa.



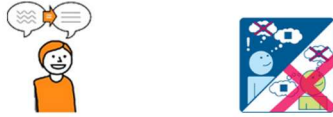
Tulkkaukspalvelun tarkoituksena on, että asiakas voi elää yhdenvertaisesti,



osallistua yhteiskuntaan ja hoitaa asioita itsenäisesti.



Mitä tulkki ei tee?



- Tulkki ei tee asioita asiakkaan puolesta.



- Tulkki ei päättä asiakkaan asioista.



- Tulkki ei tee avustajan töitä.



- Tulkki ei esimerkiksi syötä, anna lääkkeitä tai auta pukemisessa.



- Tulkki ei saa puhua tai sopia asiakkaan asioista ilman asiakkaan pyyntöä ja läsnäoloa.



- Tulkki ei ota asiakasta oman autonsa kyytiin.



- Tulkki ei päättä seuraavaa tulkkausaikaa.

7 Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu



Sinun täytyy käyttäytyä asiallisesti tulkkaustilanteessa.



Tulkki voi kieltäytyä toimimasta tulkkina, jos käyttäydyt epäasiallisesti.



Tilaa tulkki vain silloin, kun sinulla on tulkkauksen tarve.



Tulkkia ei saa tilata seuralaiseksi, esimerkiksi kävelyille.



Tulkkia ei saa tilata avustajaksi, esimerkiksi avustamaan ostoksilla

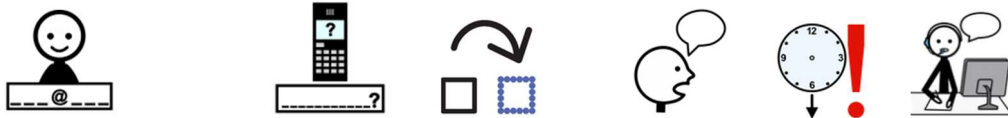


tai pyörätuolilla liikkumisessa.



Jos myöhästyit tai joudut perumaan tulkkaustilauksen, ilmoita asiasta heti Vatu-keskukseen.

7.1 Muutokset omissa tiedoissasi



Jos sähköpostiosoitteesi tai puhelinnumerosi muuttuu, ilmoita siitä heti Vatu-keskukseen.

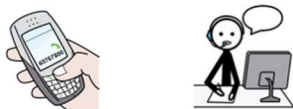


Ilmoita myös, jos kommunikaatiomenetelmäsi muuttuvat.



Voit tehdä ilmoituksen asiakastietolomakkeella, joka löytyy Kelan verkkosivuilta

www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu.



Voit myös ottaa yhteyttä Vatu-keskukseen.



Jos muutat ulkomaille, ilmoita siitä Vatu-keskukseen.



Jos muutat kotimaassa, osoitteenmuutosta ei tarvitse ilmoittaa.



Vatu-keskus saa uuden osoitteesi väestötietojärjestelmästä.

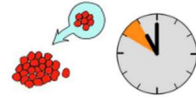
8 Tulkkaustuntien määrä



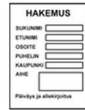
Kuulovammaisella tai puhevammaisella henkilöllä on oikeus käyttää tulkkausta 180 tuntia vuodessa.



Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus käyttää tulkkausta 360 tuntia vuodessa.



Tulkkaustunteja voi saada enemmänkin, jos sinulla on perusteltu tarve lisätunneille.



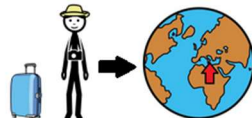
Tulkkauspalvelun lisätunteja täytyy hakea erikseen Kelasta.



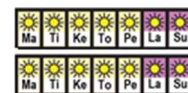
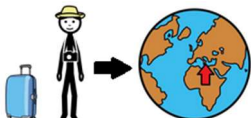
Voit saada tulkkausta myös opintoihin peruskoulun jälkeen.



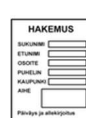
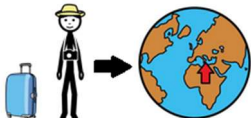
Opiskelutulkkausta täytyy hakea erikseen Kelasta.



Voit saada tulkkausta, jos matkustat ulkomaille.



Ulkomaanmatkalle tulkkauspalvelua myönnetään yleensä enintään kahden viikon ajalle.



Ulkomaanmatkaa varten tulkkauspalvelua täytyy hakea erikseen Kelasta.

9 Tulkkauksen palvelun tulkkilista



Jos haluat, voit saada henkilökohtaisen tulkkilistan.



Tulkkilista on lista tulkeista, joille sinun tulkkauksilauksesi pyritään välittämään.



Tee listan yhdessä Vatu-keskuksen kanssa.



Voit ehdottaa listallesi sinulle sopivia tulkkia lähialueeltasi tai läheltä sitä paikkakuntaa,



jossa tulkkia tarvitset.



Voit myös pyytää Vatu-keskusta ehdottamaan tulkkia listallesi.



Voit nimetä tulkin erikseen esimerkiksi harrastuksiin, työssä käyntiin tai jumalanpalvelukseen.



Voit myös tehdä tulkkilistan esimerkiksi vain työelämän tilauksia varten.



Tällöin tulkkilistaa käytetään vain työhösi liittyvissä tilauksissa.

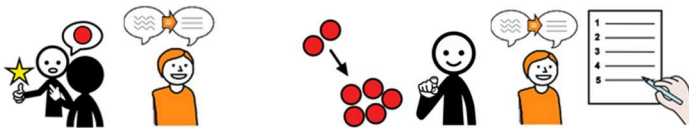


Löydät sinua lähellä työskentelevät tulkit Kelan verkkosivuilta

www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu.



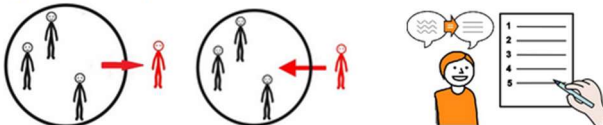
Kun olet lähettänyt oman ehdotuksesi tulkkilistan tulkeista, Vatu-keskus varmistaa,



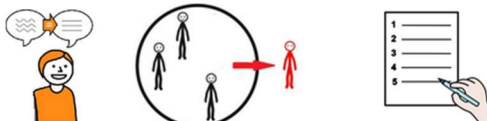
että ehdottamasi tulkit voidaan lisätä sinun tulkkilistallesi.



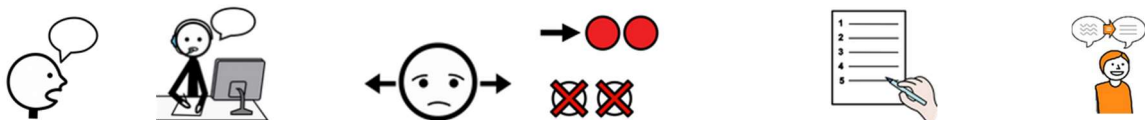
Jos haluat, voit muuttaa tulkkilistaasi.



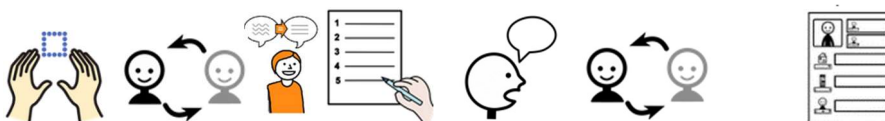
Voit poistaa tai lisätä tulkkeja tulkkilistallesi.



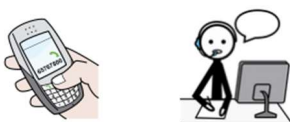
Myös tulkki voi päättää poistua listaltasi.



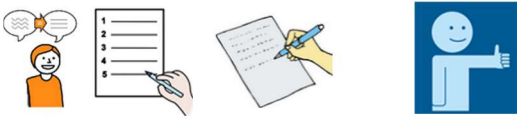
Voit ilmoittaa Vatu-keskukseen, jos et halua käyttää muita kuin tulkkilistallasi olevia tulkkeja.



Jos haluat muuttaa tulkkilistaasi, ilmoita muutoksista asiakastietolomakkeella



tai ota yhteys Vatu-keskukseen.



Tulkkilistan laatiminen on vapaaehtoista.



Vatu-keskus ei tee tulkkilistaa ilman sinun lupaasi.



Lue lisää tulkkilistasta Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu.



Jos et halua laatia omaa tulkkilistaasi, sinulle välitetään tilaukseesi sopiva tulkki läheltä tulkkauspaikkaa.



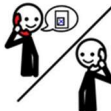
Voit kuitenkin toivoa tulkkiä esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:



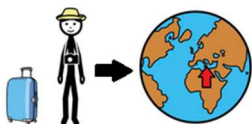
- perhetapahtumat, esimerkiksi



hää, rippijuhlat, valmistujaiset, hautajaiset, kastetilaisuus tai nimenantujuhla

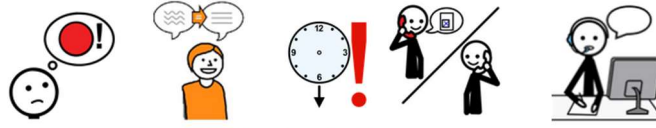


- synnytykseen liittyvät tilaukset (tulkkauksen tilaaja voi olla myös synnyttäjän puoliso)

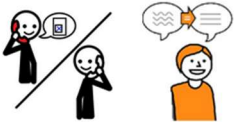


- ulkomaanmatkat.

10 Tulkkauksilauksen tekeminen



Kun tiedät, että tulet tarvitsemaan tulkkiä, tee heti tilaus Vatu-keskukseen.



Voit tilata tulkin



- verkkolomakkeella

www.kela.fi/vammaisten-tulkkauksipalvelu-tilaa-tulkki-verkossa



- tekstiviestillä



- soittamalla



- sähköpostilla



- Vatu-keskuksen etäpalvelussa



- kirjeellä.



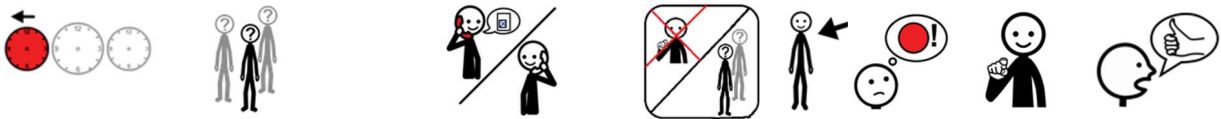
Katso yhteystiedot tulkin tilaamiseen sivuilta 34 - 35



Jos et pysty tilaamaan tulkkiä itse, toinen henkilö voi tehdä sen puolestasi.



Esimerkiksi avustaja, kotipalveluhenkilö tai työnantaja voi tilata sinulle tulkin.



Ennen kuin toinen henkilö voi tehdä tilauksen puolestasi, hän tarvitsee sinulta valtuutuksen.



Voit tehdä valtuutuksen kirjallisesti valtakirjalla tai suullisesti.



Suullisesti valtuutuksen voi tehdä vain yhteen tilaukseen kerrallaan.



Tulkkia ei kuitenkaan voi valtuuttaa tekemään tilausta sinun puolestasi.



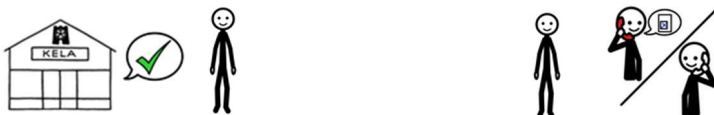
Sinun lähimaisesi tai muu sinusta pääasiallisesti huolehtiva henkilö voi tehdä tulkkaustilauksen



ilman valtuutusta, jos et pysty antamaan valtuutusta eikä sinulla ole edunvalvojaa.



Henkilön täytyy olla Kelan hyväksymä.

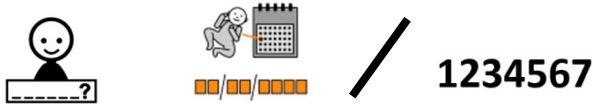


Kela antaa henkilölle hyväksynnän, kun hän tekee tilauksen.

10.1 Tilauksen tiedot



Kun tilaat tulkkausta, ilmoita tilauksessa seuraavat asiat:



- oma nimesi, syntymäaikasi tai asiakasnumerosi



- tulkkauksen päivämäärä



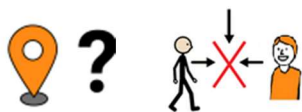
- mihin aikaan tulkkaus alkaa ja milloin se päättyy



- järjestetäänkö tulkkaus lähitulkkauksena vai etätulkkauksena



- tulkkauspaikan nimi, tarkka osoite ja kunta, jossa tulkkaus tapahtuu



sekä missä tapaavat tulkin



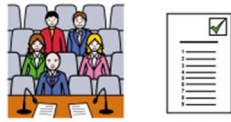
- mihin tilanteeseen tarvitset tulkkia, esimerkiksi taloyhtiön kokous, pankkiasiointi



tai lääkärissä käynti



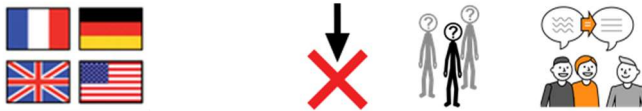
- mistä tulkki voi pyytää tulkkaustilanteeseen liittyvää materiaalia, jos sitä on saatavilla



(esimerkiksi tilaisuuden ohjelma)



- muut tilaukseen liittyvät lisätiedot, esimerkiksi käytetäänkö tulkkaustilanteessa



vierasta kieltä ja onko paikalla muita tulkkauspalvelun käyttäjiä.



Jos tilaat etätulkkausta, kerro, mitä ohjelmistoa haluat etätulkkauksessa käyttää.



Lähetä etäyhteyslinkki tai kerro, miten tulkki saa sen.



Vatu-keskus pyytää sinulta tarvittaessa lisätietoja.

10.2 Tilauksen muutos



Ilmoita Vatu-keskukseen, jos tulkkaustilauksesi tiedot muuttuvat



(esimerkiksi aihe, kellonaika tai päivämäärä).

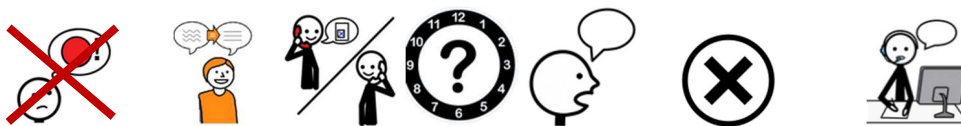


Ilmoita Vatu-keskukseen, jos huomaat kesken tulkkaustilanteen, että tilauksen kesto pitenee



enemmän kuin 30 minuuttia.

10.3 Tilauksen peruutus



Jos et tarvitse tulkkia tilaamallesi ajalle, ilmoita peruutuksesta Vatu-keskukseen.

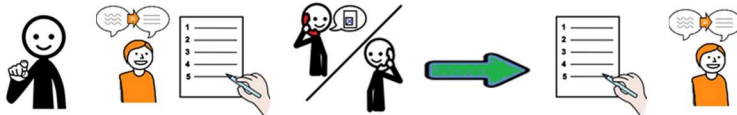


Jos asialla on kiire ja Vatu-keskus on kiinni, voit ilmoittaa suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

11 Kuka tulee tulkiksi?



Kun olet tehnyt tulkkaustilauksen, Vatu-keskus etsii tilaukseesi tulkin.



Jos sinulla on tulkkilista, tilaus välitetään tulkkilistan tulkille.



Jos kukaan tulkkilistasi tulkeista ei ole vapaana, Vatu-keskus voi ehdottaa sinulle ajankohtaa,



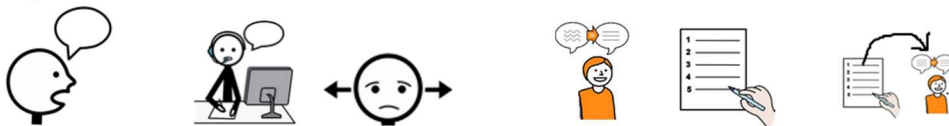
jolloin tulkkilistasi tulkit ovat vapaana.



Jos kukaan tulkkilistasi tulkeista ei ole vapaana, Vatu-keskus välittää sinulle tulkin,



joka sopii tilaukseesi.



Voit ilmoittaa Vatu-keskukseen, jos et halua tulkkia tulkkilistasi ulkopuolelta.



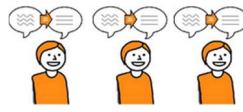
Jos sinulla ei ole tulkkilistaa, Vatu-keskus etsii sinulle tilaukseesi sopivan ja tilauspaikkaa lähellä



olevan tulkin.



2



Tulkkaustilanteissa voidaan tarvita kahta tai useampaa tulkkia yhtä aikaa, jos tilaus kestää



pitkään tai sen sisältö on vaativa.

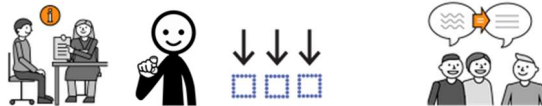


Vatu-keskus arvioi, milloin kahta tulkkia tarvitaan.

12 Vatu-keskuksen tehtävät



Vatu-keskus



- neuvoo sinua kaikissa tulkkauspalveluasioissa



- antaa päätökset tulkkauspalveluhakemuksiin



- välittää tulkit tulkaustilauksiin



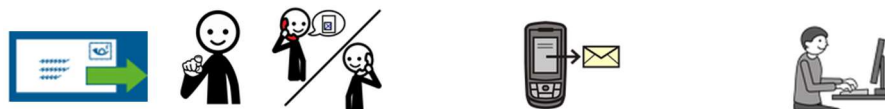
- laatii kanssasi tulkkilistan, jos haluat käyttää tulkkilistaa



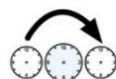
- seuraa sinun tulkkauspalvelusi toimivuutta ja tarvittaessa esimerkiksi



ehdottaa tulkkilistalle uusia tulkkeja



- lähettää sinulle tilaukseesi liittyviä viestejä tilauksen käsittelyn



eri vaiheissa.



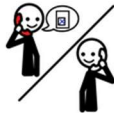
Saat Vatu-keskukselta



- vastaanottoviestin, kun tilauksesi on vastaanotettu



- viestin, että peruutuksesi on vastaanotettu, jos joudut peruuttamaan



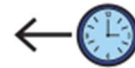
tekemäsi tilauksen



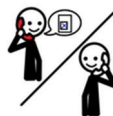
- vahvistusviestin, kun tilaukseesi on löytynyt tulkki



- tulkin nimen tulkkausta edeltävänä päivänä kello 16



(voit ilmoittaa, jos haluat tietää tulkin nimen aikaisemmin)



- viestin, jos tilaukseesi ei ole löytynyt tulkkia.



Vatu-keskus lähettää viestit sinulle sillä yhteydenottotavalla, jonka olet ilmoittanut



asiakastietolomakkeessa.



Jos olet ilmoittanut vastaanottajaksi jonkun toisen kuin itsesi, kaikki viestit lähetetään hänelle.



Vatu-keskus välittää tulkille tilaukseesi liittyviä tietoja, kuten tiedon tulkkauksen sisällöstä



(esimerkiksi pankkiasiointi tai kerho).

12.1 Vatu-keskuksen etäpalvelu



Vatu-keskuksen etäpalvelussa voit hoitaa asioita ilman ajanvarausta



suomalaisella viittomakielellä sekä puhutulla suomella ja ruotsilla.



Tarvitset etäpalvelun käyttöön esimerkiksi tietokoneen tai älypuhelimien ja internetyhteyden.



Etäpalvelussa voit esimerkiksi

- tilata tulkin, antaa lisätietoja tai perua tilauksen



- saada neuvontaa tulkkaukspalveluoikeuteen liittyviin kysymyksiin



- antaa palautetta tulkkaukspalvelusta ja Kelan muusta toiminnasta



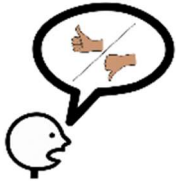
- saada etätulkkauksta lyhytkestoisiiin tilanteisiin suomalaisella viittomakielellä.



Katso lisätietoja etäpalvelusta Kelan verkkosivuilta

www.kela.fi/vammaisten-tulkkaukspalvelu .

13 Palaute



Voit antaa palautetta



- tulkista



- tulkkauspalvelusta



- Vatu-keskuksesta



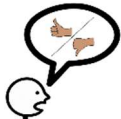
- Kelan muusta toiminnasta.



Täytä palautelomake verkkosivuilla www.kela.fi/anna-palautetta.



Voit lähettää palautetta myös Vatu-keskukseen.



Voit antaa palautetta myös suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

14 Yhteystiedot tulkin tilaamiseen



Voit tilata tulkin verkkolomakkeella osoitteessa

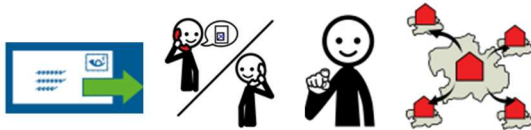
www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tilaa-tulkki-verkossa.



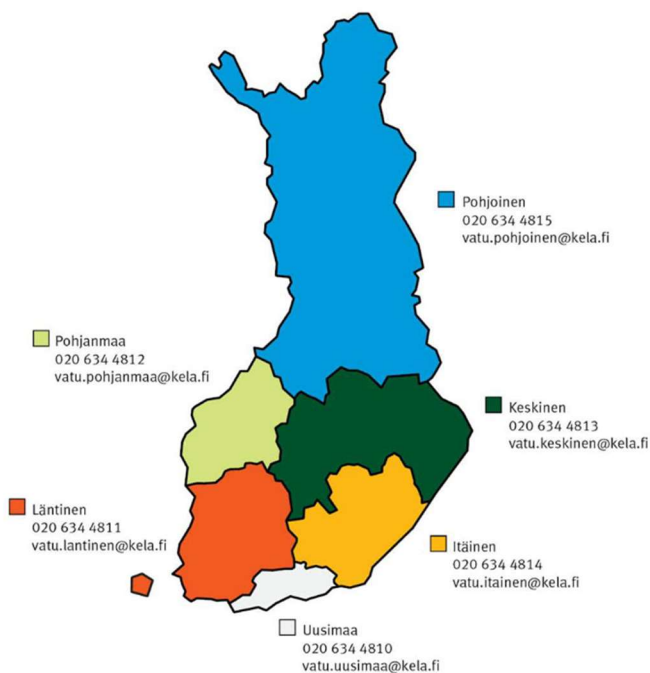
Vatu-keskus välittää tulkit alueittain.



Jos haluat tilata tulkin tekstiviestillä, soittamalla tai sähköpostilla,



lähetä tilaus oman alueesi yhteystietoihin:



Pohjoinen alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 634 4815



Sähköposti vatu.pohjoinen@kela.fi

Pohjanmaan alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 634 4812



Sähköposti vatu.pohjanmaa@kela.fi

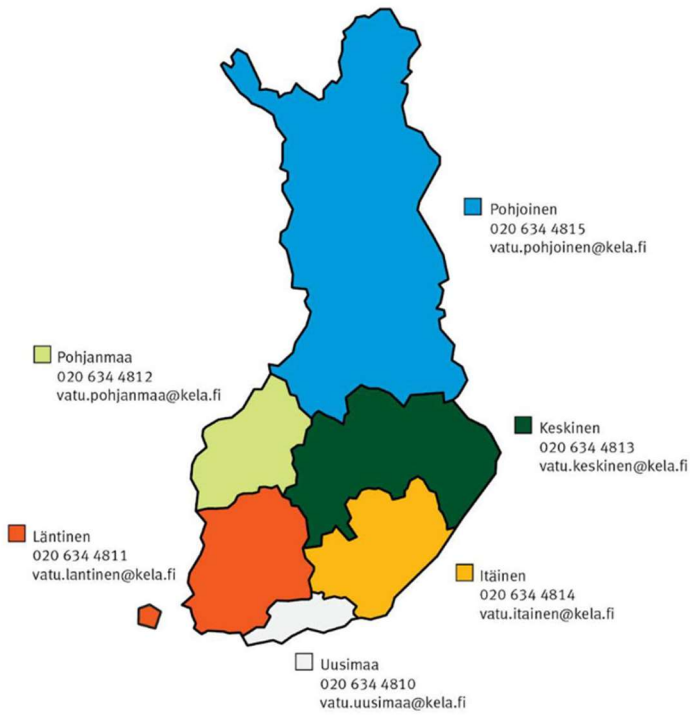
Keskinen alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 634 4813



Sähköposti vatu.keskinen@kela.fi



Itäinen alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 634 4814



Sähköposti vatu.itainen@kela.fi

Uudenmaan alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 634 4810



Sähköposti vatu.uusimaa@kela.fi

Läntinen alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 634 4811



Sähköposti vatu.lantinen@kela.fi

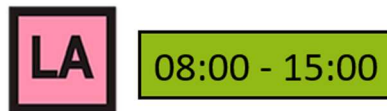
15 Muut yhteystiedot ja aukioloajat



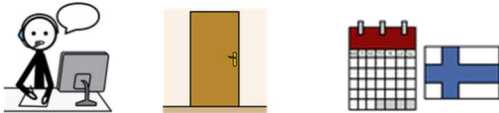
Vatu-keskus palvelee



- arkisin kello 7.30–20



- lauantaisin kello 8–15.



Vatu-keskus on kiinni arkipyhinä ja juhlapäivinä.



Asiakaspalvelu ja neuvonta: sähköposti vatu@kela.fi



Etäpalvelu suomalaisella viittomakielellä



Voit ottaa yhteyden etäpalveluun sekä tarkistaa ajantasaiset palveluajat osoitteesta

www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etapalvelu .



Asiakaspostin lähetysosoite

KELA

PL 10

00056 KELA

16 Harjoittele tulkin tilaamista



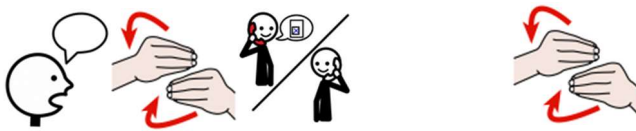
Käytön opastuksen lopuksi voit harjoitella tulkkaustilauksen tekemistä.



Jos tiedät, milloin tarvitset tulkkia, voit tehdä todellisen tilauksen.



Jos et vielä tiedä, milloin tarvitset tulkkia, voit tehdä koetilauksen.



Kerro koetilauksessa, että kyseessä on harjoitus.



Voit itse valita, millä tavalla teet tilauksen.