

# Guide om hur man använder tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning

12/2024



## Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Handledning i hur man använder tolktjänsten.....	5
3	Vad är tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning? .....	6
4	I vilka situationer kan tolktjänsten användas?.....	7
4.1	Tolkning på plats och distanstolkning .....	8
5	Tolktjänst i nödsituationer.....	9
6	Tolkens uppgifter .....	10
7	Kundens skyldigheter och ansvar .....	11
7.1	Förändringar i uppgifterna om dig.....	11
8	Antalet tolkningstimmar .....	12
9	Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten.....	13
10	Så här gör man en tolkningsbeställning .....	15
10.1	Uppgifter som behövs för en beställning.....	16
10.2	Ändring av en beställning .....	17
10.3	Annullering av en beställning.....	17
11	Vilken tolk väljs för uppdraget?.....	18
12	Vilka uppgifter har Centret för tolktjänst?.....	19
12.1	Distansservicen vid Centret för tolktjänst .....	20
13	Respons .....	21
14	Kontaktinformation för beställning av tolk .....	22
15	Övrig kontaktinformation och öppettider .....	24

16 Prova på att beställa tolk.....25

## 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](http://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.

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

Tolkarna förklarar också hur man använder tolktjänsten.

Ni går igenom materialet tillsammans med tolken.

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](http://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 tolkningssituationen.

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 bitt om det och själv är närvarande.
- Tolken skjutsar inte kunden i sin egen bil.
- Tolken bestämmer inte tidpunkten för nästa tolkningsuppdrag.

## 7 Kundens skyldigheter och ansvar

Du ska uppföra dig sakligt i tolkningssituationen.

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

Beställ tolk endast när du behöver tolkning.

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

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](http://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](http://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](http://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 mammans 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](http://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 sidan 22.

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.

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.

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](http://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](http://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](http://www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning-natbestallning).

Centret för tolktjänst förmedlar tolkar områdesvis.

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](mailto:vatu.pohjoinen@kela.fi) ([vatu.norra@fpa.fi](mailto:vatu.norra@fpa.fi))

### **Området för Österbotten**

Sms och telefon 020 634 4812

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

### **Mellersta området**

Sms och telefon 020 634 4813

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

### **Östra området**

Sms och telefon 020 634 4814

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

### **Området för Nyland**

Sms och telefon 020 634 4810

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

**Västra området**

Sms och telefon 020 634 4811

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

### **Distansservice på finskt teckenspråk**

Du kan kontakta distansservicen

och kontrollera aktuella öppettider på adressen

[www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning-distansservice](http://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.