

Opas vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöön

12/2024



Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	4
2	Opastusta tulkkaukspalvelun käyttöön.....	5
3	Mitä on vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelu.....	6
4	Mihin tulkkaukspalvelua voi käyttää?.....	7
4.1	Lähitulkkaukset ja etätulkkaukset.....	8
5	Tulkkaukspalvelua hätätilanteissa.....	9
6	Tulkin tehtävät.....	10
7	Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu.....	11
7.1	Muutokset omissa tiedoissasi.....	11
8	Tulkkauksetuntien määrä.....	13
9	Tulkkaukspalvelun tulkkilista.....	14
10	Tulkkaukstilauksen tekeminen.....	16
10.1	Tilauksen tiedot.....	17
10.2	Tilauksen muutos.....	18
10.3	Tilauksen peruutus.....	18
11	Kuka tulee tulkiksi?.....	19
12	Vatu-keskuksen tehtävät.....	20
12.1	Vatu-keskuksen etäpalvelu.....	21
13	Palaute.....	22
14	Yhteystiedot tulkin tilaamiseen.....	23
15	Muut yhteystiedot ja aukioloajat.....	24

16 Harjoittele tulkin tilaamista25

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 tulkkauspalvelun käyttöön

Kela järjestää asiakkaille opastusta tulkkauspalvelun käyttöön.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus, eli Vatu-keskus on välittänyt sinulle tulkit käytön opastusta varten. Tulkit kertovat sinulle ja lähihenkilöllesi tulkkauspalvelusta. Tulkit kertovat myös, miten tulkkauspalvelua käytetään.

Käytte yhdessä tulkin kanssa läpi tämän materiaalin. Materiaali on sama kaikille asiakkaille. Materiaalissa kerrotaan tarkemmin palvelun käytöstä. Saat materiaalin itsellesi opastuksen jälkeen.

Tulkillä 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 tulkkauspalvelun käyttöä kolme kuukautta opastuksen jälkeen, Vatu-keskus on sinuun yhteydessä ja kysyy, 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
- puhetulkkaus
- 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
- puhelintulkkaukset
- terveydenhuoltoon liittyvät tilanteet (esimerkiksi 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 tulkkaa 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 etätulkkauklaitetta, esimerkiksi tietokonetta tai älypuhelimta. Voit saada opastusta etätulkkauksohjelmiston käyttöön. Jos sinulla ei ole etätulkkaukseen sopivaa laitetta, voit hakea Kelasta oikeutta Kelan etätulkkauklaitteen käyttöön. Saat laitteen lainaan niin pitkäksi aikaa, kuin tarvitset.

Saat lisätietoja Vatu-keskuksesta ja Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vammaisten-tulkkaukspalvelu.

5 Tulkkaukspalvelua 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 tulkkaustyönsä.
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 tulkkaustilanteessa.

Tulkkauspalvelun 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 kävelylle.
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 Tulkkauspalvelun tulkkilista

Jos haluat, voit saada henkilökohtaisen tulkkilistan.

Tulkkilista on lista tulkeista,
joille sinun tulkkauksesi pyritään välittämään.

Teet listan yhdessä Vatu-keskuksen kanssa.

Voit ehdottaa listallesi sinulle sopivia tulkkeja lähialueeltasi
tai läheltä sitä paikkakuntaa,
jossa tulkkia tarvitset.

Voit myös pyytää Vatu-keskusta ehdottamaan tulkkeja 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 tulkkia esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- perhetapahtumat, esimerkiksi häät, rippijuhlat,
valmistujaiset, hautajaiset, kastetilaisuus tai nimenant juhla
- synnytykseen liittyvät tilaukset
(tulkkauksen tilaaja voi olla myös synnyttäjän puoliso)
- ulkomaanmatkat.

10 Tulkkaustilauksen tekeminen

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

Voit tilata tulkin

- verkkolomakkeella
www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tilaa-tulkki-verkossa
- tekstiviestillä
- soittamalla
- sähköpostilla
- Vatu-keskuksen etäpalvelussa
- kirjeellä.

Katso yhteystiedot tulkin tilaamiseen sivulta 23.

Jos et pysty tilaamaan tulkkia 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 lähiomaisesi 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 tapaat 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.

Tulkkaustilanteessa 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 tulkkaustilauksiin
- 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 tulkkauspalveluoikeuteen liittyviin kysymyksiin
- antaa palautetta tulkkauspalvelusta ja Kelan muusta toiminnasta
- saada etätulkkauksia lyhytkestoisiin tilanteisiin suomalaisella viittomakielellä.

Katso lisätietoja etäpalvelusta Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu.

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 loppuksi
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.