

Vammaisetuusryhmä

KELA/2806/2024
KELA/2808/2024
KELA/2809/2024
KELA/2810/2024
KELA/2811/2024
KELA/2812/2024

PALVELUKUVAUS

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu

Sisällys.

1	Kelan järjestämisvelvollisuus	10
1.1	Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpitäjäys vammaisten tulkkauspalvelussa	11
2	Tulkkauspalvelun tuottamisen vaatimukset.....	12
2.1	Henkilöstön vähimmäisvaatimukset.....	12
2.2	Muut vaatimukset henkilöstölle.....	15
2.2.1	Ruotsinkielinen palvelu.....	15
2.2.2	Kuurot viittomakielen tulkit.....	16
2.2.3	Työkokemus.....	16
2.2.4	Tulkaustuotteet.....	19
2.2.5	Etätulkkaus.....	20
2.2.5.1	Etätulkkauksen määritelmä	20
2.2.5.2	Lähitulkkauksen määritelmä.....	21
2.2.5.3	Etätulkkauksen tuottaminen	21
2.2.5.4	Etätulkkauksen tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet.....	22
2.2.5.5	Etätulkkauksessa käytettävät ohjelmistot.....	23
2.2.5.6	Etätulkkauksen tuottamista koskevat muutostilanteet sopimuskauden aikana	23
2.2.6	Opiskelutulkkaus	23
2.2.7	Tulkkauksen vaativuus	24
2.2.8	Vaativan tulkkauksen edellyttämä työkokemus.....	25
2.2.9	Maantieteellinen saatavuus	25
2.2.10	Tulkin työskentelyalue	27

2.2.11	Tulkin lähtökunta	28
2.2.12	Henkilöstön tietojen ilmoittaminen (lomake: Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta).....	28
2.2.12.1	Tulkin resurssin mukainen työskentely sopimuskaudella ja lomake ”Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta, kohta 6 Tulkkiresurssi ja tulkkauustuotteet”	30
2.2.13	Henkilöstöstä tarjoukseen toimitettavat liitteet	36
2.3	Muut vaatimukset	38
2.3.1	Palvelun ajallinen saatavuus	38
2.3.2	Tulkkikalenteri	38
2.3.3	Välitysjärjestelmä	39
2.3.4	Vaitiolositoumukset ja tietoturvallisuus	40
2.3.5	Yrityksen verkkosivut.....	40
2.3.6	Markkinointi	41
2.3.7	Asiakaspalautteen kerääminen.....	41
2.3.8	Tulkkiopiskelijoiden harjoittelujaksot	42
2.3.9	Palvelun tarjoaminen hätätilanteissa	42
2.3.10	Tulkintietolomake TU52 ja TU53	42
2.3.11	Tulkin lähtöpiste	43
2.3.12	Tulkin etätulkkauuspiste	43
2.3.13	Vaativan tason (5) mukainen kielitaito	44
2.3.14	Keskitason mukainen kielitaito.....	45
2.4	Sopimuskauden aikaiset muutokset	46
2.4.1	Sopimuskauden aikaiset muutokset yritystoiminnassa	46
2.4.2	Tulkkauksen sijaisjärjestelyt	46

2.4.3	Opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyt.....	46
2.4.4	Henkilöstön muutoksista ilmoittaminen.....	47
3	Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisella lisäostoehdolla.....	48
3.1	Lisäostoehdon ilmoittaminen sopimuskauden aikana.....	48
3.2	Lisäostoehdon perusteella tuotettavan palvelun käsittely välitysjärjestelmässä	49
4	Yhteistyö palveluntuottajan ja Kelan välillä	50
4.1	Palveluntuottajan yhteyshenkilöt	50
4.2	Kelan yhteystiedot.....	50
5	Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus)	50
6	Asiakkaan palvelun järjestäminen.....	51
6.1	Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet	52
6.2	Palvelun järjestäminen lähitulkkauksena	53
6.3	Palvelun järjestäminen etätulkkauksena.....	53
6.4	Palvelun järjestäminen tulkkilistalla	54
6.5	Palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa	57
6.6	Kuka voi tehdä tulkkaustilauksen?	58
6.7	Valtuuttaminen	58
7	Tulkkaustilausten vastaanotto	59
7.1	Tulkkaustarpeen arviointi	59
7.2	Tilauksen kirjaaminen	60
7.2.1	Ennakkoon tiedossa oleva tauko (kotimaan tilaukset)	60
7.2.2	Tulkkaustilaukseen liittyvä materiaali.....	60
8	Tulkkaustilauksen välittäminen	61

8.1	Välitysjakso ja aikaikkuna.....	61
8.2	Tilauksen seuranta ja tilauksesta luopuminen	62
8.3	Käytettävyysskyselyt ja niihin vastaaminen	63
8.4	Lähitulkkauksen välitysprosessi	64
8.4.1	Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkilistalla.....	65
8.4.2	Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa.	68
8.5	Etätulkkauksen välitysprosessi.....	70
8.5.1	Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena tulkkilistalla	71
8.5.2	Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena ilman tulkkilistaa	76
8.5.3	Paritulkausta edellyttävien etätulkkauksien välittäminen.....	78
8.5.4	Tilauksen välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkkiparin etätulkkauksessa.....	79
8.6	Tilauksen välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella	79
8.6.1	Tilauksen välittäminen lähitulkkauksissa lisäostoehdon perusteella.....	79
8.6.2	Tilauksen välittäminen etätulkkauksissa lisäostoehdon perusteella.....	81
8.7	Asiakkaan palvelun turvaaminen Vatu-keskuksen tuottamalla etätulkkauksella.....	83
8.8	Tilauksen välittäminen ruotsinkielisille asiakkaille tai ruotsinkielisiin tilanteisiin ilman tulkkilistaa.....	83
8.9	Pitkän tilauksen välittäminen	83
8.10	Työelämätilauksen välittäminen	84
8.11	Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkaus tarve	84
8.12	Yleisötulkkaukset	85

8.13	Asiakkaan palvelun järjestäminen ulkomailla.....	85
8.14	Tulkaustilauksen päivitykset	86
8.14.1	Ennen tilauksen alkamista tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen	86
8.14.1.1	Asiakas peruuttaa tilauksen ennen tilauksen alkamista	86
8.14.1.2	Asiakas ei saavu tulkkaustilaukseen	87
8.14.1.3	Asiakas muuttaa tilauksen aikoja ennen tilauksen alkamista	87
8.14.1.4	Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti ennen tilauksen alkamista	89
8.14.1.5	Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu ennen tilauksen alkamista	89
8.14.1.6	Asiakas haluaa vaihtaa tulkin perustellusta syystä ennen tilauksen alkamista.....	89
8.14.1.7	Tulkkipari vaihtuu etätulkaustilauksessa.....	90
8.14.2	Tilauksen alkamisen jälkeen tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen	90
8.14.2.1	Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti tilauksen alkamisen jälkeen	90
8.14.2.2	Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu tilauksen alkamisen jälkeen	90
8.14.2.3	Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen (muussa kuin opiskelutulkauksessa)	91
8.14.2.4	Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen opiskelutulkauksessa	91
8.14.2.5	Ns. pitkään tilaukseen tuleva päivitys tilauksen alkamisen jälkeen; asiakas peruuttaa osan tilauksesta.....	92

8.14.3	Tulkin toiminnasta johtuvat päivitykset välitettyyn tilaukseen.....	93
8.14.3.1	Tulkki saapuu tulkkaustilaukseen myöhässä.....	93
8.14.3.2	Tulkki ei ole huomannut kalenteriinsa välitettyä tilausta.....	93
8.14.3.3	Tulkki luopuu tulkkaustilauksesta.....	94
8.14.3.4	Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle.....	94
9	Opiskelutulkkaus.....	95
9.1	Opiskelutulkkauksen tuottaminen.....	95
9.2	Opiskelutulkkausresurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys.....	97
9.2.1	Kesken lukuvuotta välitettävät opiskelutulkkaukset..	98
9.2.2	Opiskelutulkkaukset sopimuskauden vaihtuessa.....	98
9.3	Koordinointivastuu.....	98
9.3.1	Opiskelutulkkauksen sisältö.....	99
9.3.2	Opintoihin sisältyvät harjoittelut.....	100
9.4	Opiskelutulkkauksesta luopuminen.....	100
10	Synnytystulkkauksen varallaolo.....	101
10.1	Varallaololistan muodostaminen.....	101
10.2	Varallaoloaika.....	101
11	Muut järjestämisvelvolliset tahot.....	102
11.1	Potilaslaki ja asiakaslaki.....	102
11.2	Hallintolaki.....	103
11.3	Perusopetuslaki.....	103
11.4	Tulkkaus päiväkodissa.....	103
12	Tulkkauspalvelun käytön opastus.....	104

12.1	Tulkkauspalvelun käytön opastus -prosessi	104
12.2	Etätulkkausohjelmiston käytön opastus.....	106
13	Tulkin perehtyminen uuden asiakkaan kommunikointimenetelmiin 107	
14	Puhevammaiset asiakkaat ja kommunikointimateriaali	107
15	Kustannusten korvaaminen	108
15.1	Laskutettava aika (muu kuin opiskelutulkkaus).....	108
15.1.1	Laskutettava aika kotimaassa tuotettavassa tulkkauksessa.....	108
15.1.2	Laskutettava aika ulkomailla tuotettavassa tulkkauksessa.....	109
15.2	Laskutettava aika opiskelutulkkauksessa	109
15.3	Päällekkäislaskutus.....	110
15.4	Valmistautumisaika, ns. odotusaika ja matka-aika.....	110
15.5	Kelan palveluntuottajalle korvaamat lisät.....	110
15.5.1	Epätypillisen työajan lisät.....	111
15.5.2	Vaativan tulkkauksen lisä	112
15.5.3	Opiskelutulkkauslisä.....	112
15.5.4	Ulkomaanlisä.....	112
15.5.5	Kuulonäkövammaisten tulkkauksen ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen lisä.....	113
15.5.6	Etätulkkauslisä	113
15.6	Kotimaan majoituskustannukset.....	113
15.7	Matkalisä.....	114
15.8	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa	116
15.8.1	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun tulkin työpäivään sisältyy etätulkkaustilaus/tilauksia	119

15.8.1.1	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkausta tuotetaan muussa paikassa kuin tulkin etätulkkausasteessa asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä	120
15.8.1.2	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkausta tuotetaan paritulkkausena tulkkiparin etätulkkausasteessa	120
15.8.1.3	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkausta tuotetaan tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkausasteessa tulkista johtuvista syistä	121
15.9	Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut.....	121
15.10	Tulkkauksen peruuntuminen	122
15.11	Opiskelutulkkauksen päättymisen ja peruuntuminen	122
15.11.1	Uuden työn vastaanottaminen opiskelutulkkauksen peruuntuessa	125
15.12	Päivärahan maksaminen.....	126
15.13	Synnytys ja varallaolokorvaus	126
15.14	Ulkomaanmatkat; kulujen korvaaminen ja hyväksyntä.....	127
16	Tulkkauspalvelun raportointi ja raportit	128
16.1	Kelalle annettavien tietojen oikeellisuus	129
17	Tulkkauspalvelun laskutus.....	129
17.1	Laskun kirjoittaminen	130
17.2	Vaatimukset laskulle	131
17.3	Laskun tarkastus ja maksaminen	131
17.3.1	Laskun tarkastuksessa havaitaan virheitä/puutteita	132
17.3.2	Käsittelymaksu	132
18	Liitteet	132

1 Kelan järjestämisvelvollisuus

Kela järjestää kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua tulkkauspalvelulain (laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010) nojalla. Tulkkauspalvelua järjestettäessä on otettava huomioon palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa. Palvelu tulee järjestää kokonaistaloudellisesti edullisimmin huomioiden samalla asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Vammaisella henkilöllä voi olla oikeus tulkkauspalveluun myös muun lain kuin tulkkauspalvelulain nojalla. Tällaisia lakeja ovat mm. perusopetuslaki, hallintolaki, yhdenvertaisuuslaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista (ns. potilaslaki), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (ns. asiakaslaki). Jos henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun muun lain kuin tulkkauspalvelulain nojalla, se on ensisijainen tapa vammaisen henkilön tulkkauspalvelun järjestämiseksi.

Kelan järjestämisvelvollisuuteen ei kuulu vammaisen henkilön mahdollisesti tarvitsemien muiden palveluiden, esimerkiksi henkilökohtaisen avun järjestäminen.

Tulkkauspalvelulain mukaan palveluun on oikeutettu Suomessa asuva henkilö, jolla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi henkilön tulee pystyä ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on oltava käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.

Kelan järjestämisvelvollisuus ja hankittava palvelu sisältävät palveluun oikeutetun henkilön (myöhemmin asiakas) tulkkauspalvelun järjestämisen asiakkaan käyttämällä kielellä ja menetelmillä. Asiakkaiden käyttämiä kieliä ovat pääasiassa suomi, ruotsi sekä suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Asiakkaiden käyttämiä tulkkauksen menetelmiä ovat muun muassa viitottu puhe, kirjoitustulkkaus ja puheen toisto. Puhevammaisten tulkkauspalvelussa Kelan järjestämisvelvollisuus ja hankittava palvelu sisältävät tulkkauspalvelun järjestämisen asiakkaan käyttämällä yksilöllisillä kommunikaatiomenetelmillä, tulkkaustilanteeseen liittyvän vähäisen kommunikaatiomateriaalin valmistamisen ja uuden asiakkaan kommunikaatiomenetelmään ja apuvälineisiin perehtymisen. Lisäksi hankittava palvelu kattaa tulkkauspalvelun ja etätulkkausohjelmiston käytön opastuksen.

Henkilön tulee hakea oikeutta tulkkauspalveluun, täyttää laissa säädetyt edellytykset ja saada myönteinen päätös palvelun käytölle. Myönnetty oikeus palvelun käyttämiseen on henkilökohtainen, eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Oikeus lakkaa silloin, kun henkilö ei enää tarvitse palvelua tai hän muuttaa ulkomaille.

Tulkkauspalvelulain mukaan tulkkauksella tarkoitetaan viittomakielellä tai jollakin kommunikaatiota selventävällä menetelmällä tapahtuvaa viestin välittämistä. Viestin välittäminen voi tapahtua kahden kielen välisenä tai kielen sisäisenä, kun käytetään jotakin kommunikaatiota täydentävää tai selventävää menetelmää. Puhutun ja viitotun kielen

välinen tulkkaus on viestin kääntämistä kieleltä toiselle. Kirjoitustulkkaus on tulkkausmuoto, jossa tulkki välittää puhujan suullisen viestin kirjoitettuun muotoon joko käsin tai tietokoneella. Kuulonäkövammaiselle henkilölle viestin välittäminen koostuu tulkkauksesta, opastuksesta ja kuvailusta, joita ei voi erotella toisistaan.

Tulkkauspalvelulain mukaan tulkkauspalvelu voidaan järjestää myös etätulkkauksena, jos se on palvelunkäyttäjän yksilölliset tarpeet huomioon ottaen mahdollista ja perusteltua. Etätulkkausta voi käyttää myös ulkomaanmatkoilla.

Kelan tehtävä on järjestää tulkkauspalvelu siihen oikeutetulle asiakkaalle silloin, kun asiakkaalla on tulkkauspalvelulain mukainen tulkkauksen tarve. Tulkkauspalvelun tarvetta esiintyy sitä vammaisuutensa vuoksi tarvitsevilla henkilöillä kaikissa niissä tilanteissa, joissa tarvitaan vuorovaikutusta toisen ihmisen kanssa. Tulkkaustilanteessa on aina vähintään kolme osapuolta, joista yksi on tulkki. Riittävän tiedon saamiseksi tulkkauspalvelua voi käyttää myös tilanteissa, joissa tulkkausta tehdään tekstistä käsin, kun siihen on vamman vuoksi tarvetta. Siten tulkkauspalveluun kuuluu myös pienimuotoisen kirjallisessa muodossa olevan tekstin tulkkaminen. Sen sijaan tulkkauspalveluun ei kuulu kirjojen tmv. kääntäminen esim. viittomakielelle tai päinvastoin.

Kelan järjestämisvelvollisuuteen kuuluu järjestää tulkkauspalvelu asiakkaalle, joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta. Sen sijaan Kelan järjestämisvelvollisuuteen ei kuulu tulkkauspalvelun järjestäminen asiakkaan tilaukseen silloin, kun kyse on kahden viittomakielen välisestä tulkkauksesta tai kun toinen tulkkaustilanteen kielistä on kansainvälinen viittominen.

Kela järjestää asiakkaiden tarvitsemat tulkkauspalvelut tämän sopimuksen perusteella palvelua tuottavien palveluntuottajien tuottamana. Niissä käytännössä hyvin poikkeuksellisissa tapauksissa, joissa mikään Kelan tuotekohtaiseen puitejärjestelyyn valituista palveluntuottajista ei sovellu Kelan tulkkauspalvelun asiakkaan tarpeisiin, Kela voi tehdä hankintalain (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016) puitteissa yksittäisiä suoraankintoja, mikäli tämä on mahdollista. Suoraankinnat tehdään noudattaen hankintalain 110 §:ää.

Kela arvioi (auditoi) sopimuspalveluntuottajien palvelua. Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi tulkkauspalvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Auditoinnin tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja toteuttaa tulkkauspalvelua sopimuksessa sovitulla tavalla ja palvelukuvauksen mukaisesti. Auditoinnista laaditaan kertomus, josta ilmenee keskeiset havainnot. Palveluntuottajan tulee korjata auditoinnilla havaitut poikkeamat.

1.1 Henkilötietojen käsittely ja rekisterinpitäjäyys vammaisten tulkkauspalvelussa

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan vammaisten tulkkauspalvelussa yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) 4 artiklan 2 kohdan mukaista henkilötietojen käsittelyä. Rekisterinpitäjä määrittelee, mihin tarkoituksiin ja millä keinoilla henkilötietoja käsitellään. Henkilötietojen käsittelyä on esimerkiksi palveluntuottajan tulkkille välitetyn tilauksen tietojen tarkastelu välitysjärjestelmässä.

Kun henkilötietoja käsitellään **tulkkauspalvelua järjestettäessä**, esimerkiksi kun Kela välittää tulkkaustilauksen palveluntuottajan tulkille, Kela on käsiteltävien henkilötietojen suhteen tietosuoja-asetuksen mukainen rekisterinpitäjä, tulkkauspalvelun asiakas rekisteröity ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijä. Tällöin palveluntuottaja ja palveluntuottajan tulkki käsittelevät henkilötietoja rekisterinpitäjän (Kela) lukuun. Hankintasopimuksen liitteenä on henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot henkilötietojen käsittelijälle (Liite 1), joita palveluntuottajan tulee noudattaa.

Tulkaustapahtumassa (lähi- ja etätulkkaus) Kela tai palveluntuottaja Kelan järjestämän tulkkauspalvelun tuottajan roolissa eivät ole tietosuoja-asetuksen mukaisia rekisterinpitäjiä eivätkä henkilötietojen käsittelijöitä. Tulkaustapahtumassa asiakas ja kolmas osapuoli kommunikoi keskenään, ja palveluntuottajan tulkki välittää viestiä osapuolten välillä joko lähi- tai etätulkkauksena. Kela tai palveluntuottaja ei tulkaustapahtumassa määrittele henkilötietojen käsittelyn tarkoitusta tai keinoja, eikä käsittele, tallenna, säilytä tai tarvitse henkilötietoja, eikä niitä kerää mitään käyttötarkoitusta varten. Tulkaustapahtumasta riippuen rekisterinpitäjä voi olla tulkkauksen kolmas osapuoli, kuten esimerkiksi asiakkaan työnantaja, oppilaitos, viranomainen tai terveydenhuolto.

2 Tulkauspäalvelun tuottamisen vaatimukset

2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset

Tulkilta edellytettävä(t) tutkinto/tutkinnot tulee olla suoritettuna ennen sopimuskauden alkua, viimeistään 13.9.2024.

a. Kuulovammaisten tulkkaus

Tulkkauspalvelua tuottavalla henkilöllä tulee olla suoritettuna viittomakielen tulkin loppukoe vähintään arvosanalla 3, jos tulkin tutkinto on suoritettu 30.6.2015 jälkeen.

Ennen 1.7.2015 valmistuneen tulkin tulee olla kuulunut tulkkirekisteriin.

Lisäksi henkilöllä tulee olla suoritettuna vähintään toinen alla luetelluista koulutuksista tai vastaava ulkomailla suoritettu tutkinto tai koe:

- 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov)
- viittomakielentulkki AMK/tulkki AMK (viittomakieli)

Lue lisää kohdasta [2.2.3 Työkokemus](#)

b. Kuulovammaisten kirjoitustulkkaus

Tulkkauspalvelua tuottavalla henkilöllä tulee olla suoritettuna kirjoitustulkkauksen loppukoe arvosanalla 3, jos tulkin tutkinto on suoritettu 30.6.2015 jälkeen.

Ennen 1.7.2015 valmistuneen tulkin tulee olla kuulunut tulkkirekisteriin.

Lisäksi tulee olla suoritettuna yksi alla luetelluista koulutuksista tai vastaava ulkomailla suoritettu tutkinto tai koe:

- Kuulonhuoltoliitto ry:n (Kuuloliitto ry:n) järjestämä kirjoitustulkkauskurssi
- Vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkauksen erikoistumisopinnot
- 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot
- Viittomakielentulkki AMK/ tulkki AMK (viittomakieli) –tutkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu amk-tasoiset kirjoitustulkkauksen opinnot

c. Kuulonäkövammaisten tulkkaus

Tulkkauspalvelua tuottavalla henkilöllä tulee olla suoritettuna viittomakielen tulkin ja kuurosokeille tulkkaamisen loppukoe vähintään arvosanalla 3, jos tulkin tutkinto on suoritettu 30.6.2015 jälkeen.

Ennen 1.7.2015 valmistuneen tulkin tulee olla kuulunut tulkkierekisteriin.

Lisäksi tulee olla suoritettuna vähintään toinen alla luetelluista koulutuksista tai vastaava ulkomailla suoritettu tutkinto tai koe:

- 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov)
- viittomakielentulkki AMK/tulkki AMK (viittomakieli)

SEKÄ vähintään yksi alla luetelluista:

- opistotason tutkinnossa suoritettuna kuurosokeille tulkkaamiseen päteväitvät opintojaksot, kuten esimerkiksi kuurosokeiden menetelmät, tulkkausharjoittelu kuurosokeiden tulkkausessa, tulkkaus kuurosokeille ja kuuroutuneille **TAI**
- ammattikorkeakoulututkinnon yhteydessä suoritettuna suuntautumisvaihtoehto tulkkaus kuuroutuneille ja kuurosokeille **TAI**
- vähintään 10 opintopisteen laajuiset kuulonäkövammaisten tulkkausta koskevat opintokokonaisuudet (esim. erikoistumisopinnot tai kurssit), jotka antavat riittävän osaamisen toimia kuulonäkövammaisten tulkkina sekä opastaa ja kuvailla tulkkauksen yhteydessä. Tällaisia kursseja ovat esimerkiksi:
 - tulkkaus kuurosokeille
 - kuurosokeille tulkkauksen käytännöt ja menetelmät
 - taktiilit kommunikaatiomenetelmät
 - monimuotoinen tulkkaus eri asiakasryhmille **TAI**
- Kuurojen Liitto ry:n järjestämä kuulonäkövammaisten vapaa-ajan tulkin koulutus

Koulutuksen tulee olla alan oppilaitosten järjestämää tai heidän kanssa yhteistyössä järjestettyä koulutusta.

Lue lisää kohdasta [2.2.3 Työkokemus](#)

d. Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset

Tulkkaukspalvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla suoritettuna kirjoitustulkkauksen loppukoe arvosanalla 3, jos tulkin tutkinto on suoritettu 30.6.2015 jälkeen.

Ennen 1.7.2015 valmistuneen tulkin tulee olla kuulunut tulkkirekisteriin.

Lisäksi tulee olla suoritettuna yksi alla luetelluista koulutuksista tai vastaava ulkomailla suoritettu tutkinto tai koe:

- Kuulonhuoltoliitto ry:n (Kuuloliitto ry:n) järjestämä kirjoitustulkkauksen kauskurssi
- Vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkausopinnoin opintokokonaisuus
- 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov), johon sisältyy kirjoitustulkkausopinnot
- Viittomakielentulkki AMK/ tulkki AMK (viittomakieli) –tutkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu amk-tasoiset kirjoitustulkkausopinnot

SEKÄ vähintään yksi alla luetelluista:

- opistotason tutkinnossa suoritettuna kuurosokeille tulkkaukseen pätevöittävät opintojaksot kuten esimerkiksi kuurosokeiden menetelmät, tulkkauharjoittelu kuurosokeiden tulkkauksessa, tulkkauksen kaus kuurosokeille ja kuuroutuneille **TAI**
- ammattikorkeakoulututkinnon yhteydessä suoritettuna suuntautumisvaihtoehtona tulkkauksen kaus kuuroutuneille ja kuurosokeille **TAI**
- vähintään 10 opintopisteen laajuiset kuulonäkövammaisten tulkkauksen kaus koskevat opintokokonaisuudet (esim. erikoistumisopinnot tai kurssit), jotka antavat riittävät valmiudet toimia kuulonäkövammaisten tulkkina sekä opastaa ja kuvailla tulkkauksen yhteydessä. Tällaisia kursseja on esimerkiksi
 - tulkkauksen kaus kuurosokeille
 - kuurosokeille tulkkauksen käytännöt ja menetelmät
 - taktiilit kommunikaatiomenetelmät
 - monimuotoinen tulkkauksen kaus kuurosokeille

Kuulonäkövammaisten tulkkauksen koulutuksen tulee olla alan oppilaitosten järjestämää tai heidän kanssa yhteistyössä järjestettyä koulutusta.

e. Puhevammaisten tulkkaukset

Tulkkaukspalvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla suoritettuna vähintään toinen alla luetelluista koulutuksista tai vastaava ulkomailla suoritettu tutkinto tai koe:

- a. puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto
- b. tulkki AMK (puhevammaisten tulkki)

Siirtymäaika: AAC-koulutuksen suorittaneet tulkit

Tulkki, joka on suorittanut AAC-koulutuksen, voi tuottaa tulkkausta Kelalle 1.1.2025-31.12.2026, jos tulkki on tuottanut tulkkausta ammattimaisesti viimeisen viiden vuoden aikana vähintään keskimäärin 25 tuntia kuukaudessa. Jos Kela käyttää sopimukseen sisältyvät optiot vuosille 2027 ja 2028, siirtymäaika ulottuu myös optiovuosiin. Kela voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta lisäselvityksiä koskien tulkin työkokemusta, esim. tulkin työtodistuksia tai muita tietoja tulkkauksen määristä.

Katso [2.2.3 Työkokemus](#).

2.2 Muut vaatimukset henkilöstölle

2.2.1 Ruotsinkielinen palvelu

Palvelun järjestämiseksi ruotsinkielisille asiakkaille (suomenruotsalaista viittomakieltä ja/tai puhuttua/kirjoitettua ruotsia äidinkielenään käyttävät asiakkaat) sekä ruotsinkielisiin vuorovaikutustilanteisiin Kela hankkii ruotsinkielistä palvelua palveluntuottajilta, joiden tulkit

- a) tuottavat palvelua suomenruotsalaisella viittomakielellä ja äidinkielen tasoisesti puhutulla ruotsilla (kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus) tai äidinkielen tasoisesti puhutulla/kirjoitetulla ruotsilla (kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus); tai
- b) ovat valmistuneet Lev i vårt språk II -koulutuksesta (Livs-koulutus) ja tuottavat palvelua (tuotteessa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus) suomenruotsalaisella viittomakielellä ja puhutulla ruotsilla (vähintään yleisen kielitutkinnon tason 3/B1 mukainen puhutun ruotsin osaaminen)

Tiedot ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 2 *Eriyisiasiakasryhmät ja -tilanteet*.

Lomakkeen kohta 2 *ei täytetä lainkaan*, jos tulkki tarjotaan ainoastaan suomenkieliseen palveluun, eikä tulkki ole kuuro viittomakielinen tulkki.

Jos tulkki tuottaa ruotsinkielistä palvelua suomenruotsalaisella viittomakielellä ja äidinkielen tasoisesti puhutulla ruotsilla (kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus) tai äidinkielen tasoisesti puhutulla/kirjoitetulla ruotsilla (kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus), rastitetaan kohta: *ruotsinkielinen palvelu, tulkilla äidinkielen tasoinen ruotsin kielen taito*.

Jos Livs-koulutuksesta valmistunut tulkki tuottaa ruotsinkielistä palvelua (vähintään yleisen kielitutkinnon tason 3/B1 mukainen puhutun ruotsin osaaminen) ja tuottaa tulkkausta kuulo- ja/tai kuulonäkövammaisille asiakkaille suomenruotsalaisella viittomakielellä, rastitetaan kohta: *Livs-koulutuksesta valmistunut/valmistuva tulkki*.

Kaikkien ruotsinkieliseen palveluun tarjottujen tulkkien tulee täyttää kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaiset henkilöstön vähimmäisvaatimukset. Livs-koulutuksesta valmistuneen tulkin tulee siten Livs-koulutuksen suorittamisen lisäksi olla suorittanut kohdassa [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) edellytetty koulutus.

2.2.2 Kuurot viittomakielen tulkit

Kela tarvitsee palvelun järjestämiseksi tiedon tarjotuista kuuroista viittomakielen tulkeista.

Tiedot ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 2 *Erytisasiakasryhmät ja -tilanteet*.

Jos tulkki on kuuro viittomakielen tulkki, rastitetaan kohta *kuuro viittomakielinen tulkki*.

Kuuro viittomakielen tulkki voi tuottaa tulkkauspalvelua kuulonäkövammaisille asiakkaille viittomakielisissä tilanteissa tai jos tulkkaustilanteessa on kyse pienimuotoisen kirjallisen lähdetekstin tulkkauksesta.

Kuuro viittomakielen tulkki voi tuottaa tulkkauspalvelua kuulovammaisille asiakkaille, jos tulkkaustilanteessa on kyse pienimuotoisen kirjallisen lähdetekstin tulkkauksesta.

Selvyyden vuoksi todetaan, ettei Kelan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun asiakkaiden palvelun järjestämisessä käytetä ns. reletulkkausta tilanteissa, joissa kuuro viittomakielen tulkki tarvitsee tulkkaustilauksessa tulkkina toimimiseen itselleen tulkkia puhutun kielen ja viittomakielen välille.

Jos kuuro viittomakielen tulkki tuottaa ruotsinkielistä palvelua suomenruotsalaisella viittomakielellä (kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus), rastitetaan kohta: *ruotsinkielinen palvelu, äidinkielinen tasoinen ruotsin kielen taito JA kuuro viittomakielinen tulkki*.

Jos kuuro viittomakielen tulkki on valmistunut Livs-koulutuksesta ja tuottaa tulkkausta suomenruotsalaisella viittomakielellä, rastitetaan kohdat: *Livs-koulutuksesta valmistunut tulkki JA kuuro viittomakielinen tulkki*.

2.2.3 Työkokemus

Tiedot ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 5 *Työkokemus tulkkaustyöstä*, tulkkaustuotteittain eriteltynä kunkin tulkin osalta erikseen.

Työkokemuksena ilmoitetaan tulkin kertynyt työkokemus vain niiden tulkkaustuotteiden tuottamista vastaavista tulkkaustöistä, joita palveluntuottajan tulkki tuottaa. Pisteytyk-

sessä huomioidaan kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaisiin henkilöstön vähimmäisvaatimukseen sisältyvän *tutkinnon suorittamisen jälkeen ja tarjouksen jättöhetkeen saakka kertynyt työkokemus*. Kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottavien tulkkien osalta hyväksytään työkokemuksena ao. perustutkinnon (viittomakielen tulkki, kirjoitustulkki) suorittamisen jälkeen kertynyt työkokemus. Jos tuotetta 1 ja/tai 2 tarjoava tulkki on Palvelukuvauksen kohdan 2.1 mukaisen vähimmäisvaatimuksen täyttävän tutkinnon lisäksi suorittanut asioimistulkkipkurssin tai 1-vuotisen tai 2-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman, tulkkille hyväksytään työkokemuksena näiden koulutusten (asioimistulkkipkurssi, 1-vuotinen tai 2-vuotinen viittomakielentulkin koulutusohjelma) suorittamisen jälkeen kertynyt työkokemus.

Tulkin työkokemuksesta annettavat pisteet on kuvattu liitelomakkeella 4 *Laaturviointi*.

Työkokemukseksi lasketaan vähintään keskimäärin 25 tuntia kuukaudessa tehty kyseisen tulkkaustuotteen tuottamista vastaava ammattimainen tulkkaustyö.

Työkokemus ilmoitetaan työskentelyn keston mukaisesti.

Työkokemusta voi kertyä perhe- tai opintovapaan ajalta vain, mikäli tulkki työskentelee vapaan aikana.

Kela voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta lisäselvityksiä koskien tulkin työkokemusta, esim. tulkin työtodistuksia tai muita tietoja tulkkauksen määrästä.

Esimerkki 1

Tulkki on valmistunut 31.5.2007 viittomakielen tulkiksi. Hän on opiskelijana tehnyt tulkkaustyötä vuonna 2006. Hänen tulkkaustyökokemuksensa ilmoitetaan 1.6.2007 lähtien tarjouksen jättöhetkeen saakka.

Esimerkki 2

Tulkki on valmistunut viittomakielen tulkiksi 2009. Hän on toiminut viittomakielen tulkkina 5 vuotta (1.1.2010 - 31.12.2014) kuulovammaisille asiakkaille. Vuonna 2014 tulkki kouluttautui myös kuulonäkövammaisten tulkkaukseen. Tulkki on toiminut viittomakielen tulkkina kuulo- ja kuulonäkövammaisille asiakkaille 5 vuotta (1.1.2015 - 31.12.2019).

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus -taulukkoon kirjataan työkokemukseksi 10 vuotta (2010 - 2019).

Esimerkki 3

Tulkki on työskennellyt ajan 1.6. - 31.8.2018. Työkokemuksen kestona ilmoitetaan 3 kk.

Esimerkki 4

Tulkki on toiminut tulkkina 10 vuotta (1.1.2010 - 31.12.2019). Hän on tehnyt viittomakielen tulkkausta 10 vuotta, joista 5 vuotta hän on toiminut pelkästään viittomakielen tulkkina (1.1.2010 - 31.12.2014). Vuosina 2015 - 2019 hän on toiminut viittomakielen tulkkina ja kirjoitustulkkina. Lisäksi hän on kouluttautunut myöhemmin puhevammaisten tulkiksi, ja on tehnyt puhevammaisten tulkkausta vuosina 2018 - 2019 muiden tulkkaustöiden lisäksi. Palveluntuottaja ilmoittaa tarjouksessaan tulkin tuottavan kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta ja kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkausta.

Tulkin työkokemus ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohtaan 5 *Työkokemus tulkkaustyöstä* seuraavasti:

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus -taulukkoon kirjataan työkokemukseksi 10 vuotta (1.1.2010 - 31.12.2019) viittomakielen tulkkausta. *Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus* -taulukkoon 5 vuotta (1.1.2015 - 31.12.2019) kirjoitustulkkausta. *Puhevammaisten tulkkaus* -taulukkoon ei kirjata mitään työkokemusta, koska palveluntuottaja ei ilmoita tarjouksessaan tulkin tuottavan puhevammaisten tulkkausta.

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus

Työ/tehtävä	Työnantaja	Työkokemuksen alkamis-pvm	Työkokemuksen päättymispvm	Työkokemuksen kesto (vv,kk)
viittomakielen tulkki	Tulkkipalvelu X	1.1.2010	31.12.2019	10,0

Työkokemuksen kesto yhteensä (vv,kk)

10,0

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus

Työ/tehtävä	Työnantaja	Työkokemuksen alkamis-pvm	Työkokemuksen päättymispvm	Työkokemuksen kesto (vv,kk)
kirjoitustulkki	Tulkkipalvelu X	1.1.2015	31.12.2019	5,0

Työkokemuksen kesto yhteensä (vv,kk)

5,0

Esimerkki 5

Vuonna 2014 puhevammaisten tulkiksi valmistunut tulkki aloittaa työn tulkkina 1.1.2015. Ajalla 1.1.2015 – 31.12.2018 tulkki työskentelee keskimäärin vähintään 25 tuntia kuukaudessa. Tulkki on 1.1.2019 - 30.6.2019 perhevapaalla, jonka aikana hän ei työskentele. *Puhevammaisten tulkkaus*-taulukkoon kirjataan työkokemusta ajalle 1.1.2015 - 30.6.2019 yhteensä 4 vuotta.

Ks. [2.2.8 Vaativan tulkkauksen edellyttämä työkokemus](#)

2.2.4 Tulkkaustuotteet

Hankittava tulkkauspalvelu sisältää seuraavat tulkkaustuotteet ja -lajit:

Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus

Tulkkauslajit:

- kuulovammaisten tulkkaus
- kuulonäkövammaisten tulkkaus

Tuote 2. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus (myöhemmin kirjoitustulkkaus)

Tulkkauslajit:

- kuulovammaisten kirjoitustulkkaus
- kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus

Tuote 3. Puhevammaisten tulkkaus

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus on tulkkaustuote, jossa on kaksi eri tulkkauslajia: kuulovammaisten tulkkaus ja kuulonäkövammaisten tulkkaus. Kaikki kilpailutuksessa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottamaan valituksi tulleiden palveluntuottajien ko. tuotteeseen tarjotut tulkit tuottavat aina kuulovammaisten tulkkausta. Kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottavat näistä tulkeista vain ne, jotka täyttävät kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaiset henkilöstön vähimmäisvaatimukset kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuottamiselle.

Kuulovammaisten tulkkauksessa voidaan käyttää puhetta, viittomakieltä tai viitottua puhetta.

Kuulonäkövammaisten tulkkaus on kokonaisuus, joka muodostuu tulkkauksesta, opastuksesta ja kuvailusta. Tulkkauksessa voidaan käyttää puhetta, viittomakieltä, viitottua puhetta tai menetelmiä, jotka perustuvat informaation välittämiseen kosketuksen kautta, kuten esimerkiksi taktiiliviittominen, haptiisit ja muut taktiilit menetelmät. Tulkkaustilanteissa ympäristöä koskeva tieto välittyy kuvailemalla ja opastamalla.

Kirjoitustulkkaus on tulkkaustuote, jossa on kaksi eri tulkkauslajia: kuulovammaisten kirjoitustulkkaus ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus. Kaikki kilpailutuksessa kirjoitustulkausta tuottamaan valituksi tulleiden palveluntuottajien ko. tuotteeseen tarjotut tulkit tuottavat aina kuulovammaisten kirjoitustulkausta. Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkausta tuottavat näistä tulkeista vain ne, jotka täyttävät kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaiset henkilöstön vähimmäisvaatimukset kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkausten tuottamiselle.

Kirjoitustulkkaus on tulkkausmuoto, jossa tulkki välittää puhujan suullisen viestin kirjoitettuun muotoon joko käsin tai tietokoneella. Palveluntuottaja vastaa kirjoitustulkkaukseen kuuluvista laitteista sekä niiden käytöstä ja huollosta aiheutuvista kustannuksista. Kela ei aseta vaatimuksia kirjoitustulkkauksessa käytettäville tekniikoille ja ohjelmistoille.

Puhevammaisten tulkkaus koostuu asiakkaan tarpeista lähtevästä, yksilöllisestä ja toimivasta keinosta kommunikointiin. Näitä keinoja voivat olla esimerkiksi: puhe, kirjoittaminen, viittomat, Bliss-merkit, erilaiset graafiset merkit.

Tulkkaustilauksen tuote määräytyy asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Jos asiakkaan palvelua ei saada järjestymään asiakkaan oman asiakasryhmän (puhevammainen, kuulovammainen, kuulonäkövammainen) tulkilla, voidaan asiakkaan palvelu järjestää toisen asiakasryhmän tulkilla. Palvelun järjestäminen toisen asiakasryhmän tulkilla edellyttää, että asiakkaan kyseisessä tilauksessa tarvitsema tulkkausmenetelmä vastaa sitä tuotetta, johon toisen asiakasryhmän tulkki on Kelan hankinnassa hyväksytty.

Kaikkia tulkkaustuotteita ja -lajeja voi tuottaa myös etätulkkauksena, jos palveluntuottaja täyttää tarjouspyynnössä ja kohdassa [2.2.5.4 Etätulkkauksen tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet](#) asetetut etätulkausta koskevat vaatimukset.

2.2.5 Etätulkkaus

2.2.5.1 Etätulkkauksen määritelmä

Tulkkauspalvelulaissa etätulkkauksella tarkoitetaan tulkkausta, jossa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä. Tulkkauspalvelulain etätulkkauksen määritelmästä poiketen tässä sopimuksessa ja Palvelukuvauksessa tarkoitetaan etätulkkauksella tulkkausta, jossa asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikoissa. Etätulkkauksen määritelmä poikkeaa tässä Palvelukuvauksessa tulkkauspalvelulain mukaisesta etätulkkauksen määritelmästä, sillä tulkin ollessa fyysisesti samassa paikassa asiakkaan kanssa viesti välittyy tulkin ja asiakkaan välillä ilman teknisten laitteiden mahdollistamaa yhteyttä aivan kuten tulkkaustilanteissa, joissa kaikki osapuolet ovat fyysisesti samassa paikassa.

Kolmas osapuoli voi olla etätulkkauksessa

- a) fyysisesti eri paikassa kuin tulkki ja asiakas ja heihin yhteydessä teknisten laitteiden ja ohjelmistojen avulla (esim. asiakas tekee etätöitä kotona ja käyttää etätulkausta

osallistuakseen työpaikkansa etäkokoukseen), jolloin kaikki kolme osapuolta ovat fyysisesti eri paikoissa;

- b) fyysisesti samassa paikassa kuin asiakas (esim. asiakas on lääkärikäynnillä ja ottaa teknisellä laitteella yhteyden tulkkiin keskustellakseen lääkärin kanssa); tai
- c) fyysisesti samassa paikassa kuin tulkki (esim. asiakas osallistuu seminaariin kotoaan ottaen etäyhteyden tulkkiin, joka on seminaaripaikalla muiden seminaariin osallistuvien henkilöiden kanssa).

Kolmansia osapuolia voi myös olla useita, joten kyse voi olla yhtäaikaisesti kohdan a) b) ja/tai c) mukaisesta tulkkauksesta asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

2.2.5.2 Lähitulkkauksen määritelmä

Lähitulkkauksella tarkoitetaan tässä Palvelukuvauksessa tulkkausta, jossa tulkki ja asiakas ovat fyysisesti samassa paikassa. Kolmas osapuoli voi olla lähitulkkauksessa samassa tai eri paikassa kuin tulkki ja asiakas. Lähitulkkauksella on siten myös tulkkaus, jossa kolmas osapuoli on fyysisesti eri paikassa kuin tulkki ja asiakas (esim. tulkki tulee asiakkaan kotiin tulkataksaan asiakkaan opintoihin sisältyvää etäluentoa tai puhelin-tulkkamaan soittoa vakuutusyhtiöön).

Lähitulkkauksessa ei käytetä palveluntuottajan teknisiä laitteita (esim. tietokonetta, puhelinta) tai ohjelmistoja, kun muodostetaan yhteys kolmanteen osapuoleen, vaan yhteys muodostetaan asiakkaan tai kolmannen osapuolen laitteilla ja ohjelmistoilla.

2.2.5.3 Etätulkkauksen tuottaminen

Palveluntuottaja voi tuottaa etätulkkauksia kaikissa tuotteissa, joissa palveluntuottaja tarjoaa lähitulkkauksia tai vain osassa niitä. Palveluntuottaja ei voi tuottaa pelkkää etätulkkauksia missään tuotteessa tai tulkkauslajissa.

Esimerkki

Palveluntuottaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta sekä puhevammaisten tulkkausta. Palveluntuottaja tuottaa etätulkkauksia kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausissa. Palveluntuottaja ei tuota etätulkkauksia puhevammaisten tulkkausissa.

Esimerkki

Palveluntuottaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta. Palveluntuottaja ilmoittaa tarjouksessaan tuottavansa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta myös etätulkkauksena. Palveluntuottajalla ei ole yhtään tulkkiä, joka pystyisi tuottamaan kirjoitustulkkauksia lähitulkkauksena ko. hankinta-alueella, sillä kaikki palveluntuottajan kirjoitustulkit asuvat muilla hankinta-alueilla. Palveluntuottaja haluaisi tuottaa kirjoitustulkkauksia pelkästään etätulkkauksena, sillä kukaan kirjoitustulkeista ei

pysty tuottamaan kirjoitustulkkausta lähitulkkauksena ko. hankinta-alueella. Palveluntuottaja ei voi kuitenkaan tuottaa kirjoitustulkkausta etätulkkauksena, sillä pelkkää etätulkkausta ei voi tarjota missään tuotteessa.

Jos palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa etätulkkausta, palveluntuottajalla tulee olla vähintään yksi ko. tuotetta tuottava tulkki, joka tuottaa etätulkkausta ko. tuotteessa. Tiedot palveluntuottajan etätulkkausta tuottavista tulkeista ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 6b.

2.2.5.4 Etätulkkauksen tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet

Etätulkkausta tuottavia tulkkveja koskevat kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaiset vaatimukset. Etätulkkaukseen sovelletaan myös kohdan [2.2 Muut vaatimukset henkilöstölle](#) mukaisia vaatimuksia sekä muita tämän Palvelukuvauksen kohtia, ellei toisin mainita.

Etätulkkauksen tuottamisessa on noudatettava tämän Palvelukuvauksen kohdan vaatimuksia ja ohjeita sekä muuta mahdollista Kelan palveluntuottajille antamaa tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta.

Jos tietosuoja tai -turvaa koskevassa tai muussa tulkkaukspalveluun vaikuttavassa lainsäädännössä tai Kelaä sitovassa viranomaisohjeistuksessa tapahtuu muutoksia, Kela voi antaa palveluntuottajille etätulkkausta koskevia ohjeita sopimuskauden aikana. Palveluntuottajan on noudatettava niitä sopimuksen kohdan 5 mukaisesti välittömästi ne saatuaan tai muusta erikseen sovitusta ajankohdasta lähtien. Jos em. lainsäädännössä tai Kelaä sitovassa viranomaisohjeistuksessa tapahtuu sellaisia muutoksia, jonka johdosta Kela antaa sopimuskauden aikana palveluntuottajille etätulkkausta koskevia ohjeita, joilla on olennaisia kustannusvaikutuksia palveluntuottajalle, kyseiset ohjeet tulevat osaksi hankintasopimusta hankintasopimuksen kohdan 19 Sopimuksen muutokset mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei pysty noudattamaan Kelan tietoturva- ja tietosuojaohjeita, joilla on olennaisia kustannusvaikutuksia palveluntuottajalle, Kela poistaa palveluntuottajalta mahdollisuuden etätulkkauksen tuottamiseen. Tällaisessa tilanteessa palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus sopimuksen kohdan 19 Sopimuksen muutokset mukaisesti.

Etätulkkausta tulee tuottaa tilassa, joka mahdollistaa tulkin vaitiolovelvollisuuden toteutumisen sekä laadukkaan etätulkkauksen. Tulkkauksympäristön tulee olla häiriötön, hyvin valaistu ja tulkin taustan tulee olla rauhallinen. Palveluntuottajalla tulee olla riittävästi etätulkkauksen tuottamiseen soveltuvia tiloja, tarvittaessa myös useamman samanaikaisen etätulkkauksilauksen tuottamista varten.

Tulkilla tulee olla etätulkkauksen tuottamista varten käytössään asianmukaiset laitteet ja yhteydet. Tietoliikenneyhteyden tulee olla etätulkkauksen tuottamiseen soveltuva.

2.2.5.5 Etätulkkauksessa käytettävät ohjelmistot

Palveluntuottaja ilmoittaa tulkin etätulkkaukseen käyttämän ohjelmiston/ohjelmistot kohdan [2.3.10 Tulkintietolomake TU52 ja TU53](#) mukaisella tulkintietolomakkeella palveluntuottajan tultua valituksi tuottamaan ko. tuotetta tai tuottaessa ko. tuotetta hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen lisäostoehdon perusteella.

Palveluntuottajan tulkit voivat tuottaa etätulkausta useilla eri ohjelmistoilla. Kaikilla palveluntuottajan tulkeilla ei tarvitse olla käytössään sama(t) ohjelmisto(t). Kela ei määrittele tai arvioi etätulkkaukseen soveltuvia ohjelmistoja. Lähtökohtaisesti asiakas ilmoittaa tilauksessaan ohjelmiston, jota haluaa etätulkaustapahtumassa käyttää. Palveluntuottajan on kuitenkin omasta puolestaan kiinnitettävä huomiota ja huolehdittava siitä, että etätulkaustapahtumassa tulkauspalvelun asiakkaan tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät oikeudet sekä asiakkaan oikeus yksityisyydensuojaan toteutuvat lakien ja Kelan palveluntuottajille antamien ohjeistusten mukaisesti.

2.2.5.6 Etätulkkauksen tuottamista koskevat muutostilanteet sopimuskauden aikana

Palveluntuottaja voi ilmoittaa myös sopimuskauden aikana alkavansa tuottaa etätulkausta yhdessä tai useammassa tulkaustuotteessa tai tulkin ottavan käyttöön uuden ohjelmiston.

Palveluntuottaja voi ilmoittaa sopimuskauden aikana Kelalle, että joku sen tulkeista alkaa tuottaa etätulkausta.

Palveluntuottajan ilmoittaessa sopimuskauden aikana tulkin alkavan tuottaa palvelua hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen lisäostoehdon perusteella, ilmoitetaan tieto etätulkkauksen tuottamisesta tuotekohtaisesti lomakkeella *Lisäostoehdon ilmoittaminen tulkille* kohdan [3 Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisella lisäostoehdolla](#) mukaisesti.

Palveluntuottaja voi ilmoittaa kesken sopimuskauden, että se ei enää tuota etätulkausta yhdessä tai useammassa tuotteessa. Palveluntuottaja voi myös ilmoittaa, että joku sen tulkeista ei enää tuota etätulkausta yhdessä tai useammassa tulkaustuotteessa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle viipymättä, mikäli palveluntuottaja tai palveluntuottajan tulkki ei enää käytä jotain etätulkkaukseen käyttämistään ohjelmistoista ja päivittää tämä tieto verkkosivuilleen kohdan [2.3.5 Yrityksen verkkosivut](#) mukaisesti.

2.2.6 Opiskelutulkkaukset

Jos palveluntuottaja tarjoaa opiskelutulkausta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa se tarjouksessaan kyseisen tarjotun tulkaustuotteen kohdalla. Palveluntuottaja voi ilmoittaa myös sopimuskauden aikana tuottavansa opiskelutulkausta. Palveluntuottaja voi myös kesken sopimuskauden ilmoittaa, jos se ei enää tuota opiskelutulkausta tai jos joku palveluntuottajan yksittäisistä tulkeista ei enää tuota opiskelutulkausta.

Jos palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa opiskelutulkausta, tulee palveluntuottajalla olla vähintään yksi opiskelutulkausta tuottava tulkki. Tiedot palveluntuottajan

opiskelutulkkausta tuottavista tulkeista ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 6.

Opiskelutulkkausta voi tuottaa ottamalla vastuun opiskelijan koko opiskelutulkkauksesta (koordinointivastuu). Opiskelutulkkausta voi tuottaa myös vain satunnaisena resurssina, esimerkiksi sijaistuksiin tai erityisosaamista vaativille tunneille.

Ks. kohta [9 Opiskelutulkkaus](#)

2.2.7 Tulkkauksen vaatavuus

Tavanomaiset tulkkaustilanteet muodostavat suurimman osan asiakkaiden tekemistä tulkkaustilauksista. Tavanomaisia tulkkaustilanteita ovat mm.

- lääkärikäynnit
- virastoasioinnit
- harrastukset
- turistimatkat
- puhelintulkkaukset
- tulkkauspalvelun käytön opastus
- synnytystulkkaus
- kommunikointimateriaalin pienimuotoinen päivittäminen
- opiskelutulkkaus

Arvioitaessa ja harkittaessa asiakkaan tekemän tulkkaustilauksen vaativuutta kiinnitetään huomiota mm. tulkkaustapahtuman sisältöön, tulkattavan aiheen vaativuuteen ja tilauksen henkiseen kuormittavuuteen tulkille. Vaativa tulkkaus voi edellyttää tulkilta jonkin aihepiirin erityisen hyvää tuntemusta ja runsaasti ennakoon tehtävää valmistautumista. Arvio asiakkaan tulkkaustilauksen vaativuudesta perustuu asiakkaan tilauksessaan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukselle (Vatu-keskus) antamiin tietoihin. Ajallinen kesto ei vaikuta tulkkaustilauksen vaativuuden arviointiin.

Tulkkaustilauksen vaatavuus voi vaihtua tilauksen välityksen jälkeen vain perustelluista syistä. Palveluntuottaja ottaa yhteyttä Vatu-keskukseen ja kertoo perusteet. Vatu-keskus arvioi, täyttävätkö perusteet vaativan tulkkauksen kriteerit ja kirjaa tarvittaessa perusteen tilauksen tietoihin.

Vaativiksi tulkkauksiksi voidaan katsoa kuuluvan tulkkaustapahtuman sisällön tai tilaisuuden henkisen tai kognitiivisen kuormittavuuden perusteella esimerkiksi

- teatteriesitykset ja muut vaativat kulttuuritapahtumat
- seminaarit ja kongressit
- väitöstilaisuudet
- tulkin toinen käytettävissä oleva työkieli on puhuttu/kirjoitettu vieras kieli
- psykoterapia

- vaativat viranomaisneuvottelut

Tulkkaustilausten vaativuuden arvioinnin kriteerit ovat samat sekä lähi- että etätulkkauksessa.

Tiedot palveluntuottajan vaativaa tulkkausta tuottavista tulkeista ilmoitetaan lomakkeen *Tulkkiressurit ja tulkkaustuotteet* kohdassa 6.

Ks. [2.2.8 Vaativan tulkkauksen edellyttämä työkokemus](#)

Ks. [15.5.2 Vaativan tulkkauksen lisä](#)

2.2.8 Vaativan tulkkauksen edellyttämä työkokemus

Vaativaa tulkkausta tuottavalla tulkilla tulee olla sopimuskauden alkuun, viimeistään 31.10.2024, mennessä vähintään neljän (4) vuoden työkokemus tulkkina toimimisesta.

Työkokemukseksi lasketaan vähintään keskimäärin 25 tuntia kuukaudessa tehty kyseisen tulkkaustuotteen tuottamista vastaava ammattimainen tulkkaustyö.

Työkokemus tulee olla hankittu 1.1.2010 jälkeiseltä ajalta ja sen tulee olla ko. tulkkaustuotteen kohdan 2.1 mukaisiin henkilöstön vähimmäisvaatimukseen sisältyvän tulkin tutkinnon suorittamisen jälkeen hankittua työkokemusta. Kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottavien tulkkien osalta hyväksytään työkokemuksena ao. perustutkinnon (viittomakielentulkki, kirjoitustulkki) suorittamisen jälkeen kertynyt työkokemus. Jos tuotetta 1 ja/tai 2 tarjoava tulkki on Palvelukuvauksen kohdan 2.1 mukaisen vähimmäisvaatimuksen täyttävän tutkinnon lisäksi suorittanut asioimistulkkurssin tai 1-vuotisen tai 2-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman, tulkille hyväksytään työkokemuksena näiden koulutusten (asioimistulkkurssi, 1-vuotinen tai 2-vuotinen viittomakielentulkin koulutusohjelma) suorittamisen jälkeen kertynyt työkokemus.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan vaativaa tulkkauspalvelua tarjouksen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tulkilla on tarvittava osaaminen vaativan tulkkauksen tuottamiseen.

Ks. [2.2.3 Työkokemus](#)

2.2.9 Maantieteellinen saatavuus

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjouksessaan hankinta-alueelta ne kunnat, joihin se tarjoaa palvelua lähitulkkauksena (palveluntarjoamisen alue).

Etätulkkaustilauksissa ei yleensä ole tilauksen tapahtumapaikkakuntaa. Etätulkkauksen osalta ei siten määritellä kuntakohtaista palveluntarjoamisen aluetta. Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tarjouksessaan tuottavansa etätulkkausta, palveluntuottaja tuottaa etätulkkausta lähtökohtaisesti kaikille palveluntuottajan tuottamaa tuotetta käyttäville asiakkaille, joiden koti- tai asuinpaikka sijaitsee hankinta-alueella, jossa palveluntuottajan palveluntarjoamisen alue sijaitsee. Palveluntuottaja ei voi tarjota etätulkkausta hankinta-alueelle, jolle se ei tarjoa lähitulkkausta. Etätulkkausta voi siten tarjota

ainoastaan sille hankinta-alueelle, jossa palveluntuottajan (lähitulkkauksen) palveluntarjoamisen alue sijaitsee.

Esimerkki

Palveluntuottaja tarjoaa lähitulkkausta Itäisen hankinta-alueen kuntiin Lappeenrantaan, Imatralla ja Lemille, jotka muodostavat palveluntuottajan palveluntarjoamisen alueen. Palveluntuottaja tarjoaa myös etätulkkauksia. Mikäli palveluntuottaja tulee hyväksytyksi palveluntuottajaksi Itäiselle hankinta-alueelle, tuottaa palveluntuottaja etätulkkauksia kaikille asiakkaille, joiden asuin- tai kotikunta sijaitsee Itäisellä hankinta-alueella ja jotka käyttävät palveluntuottajan tuottamaa tulkkauspalvelua. Palveluntuottaja tuottaa siten etätulkkauksia muissakin Itäisen hankinta-alueen kunnissa kuin Lappeenrannassa, Imatralla ja Lemillä asuville asiakkaille.

Poikkeuksena yllä kerrotusta ovat ne kohdassa [2.2.5.1 Etätulkkauksen määritelmä](#) esitetyn etätulkkauksen määritelmän kohdan c) mukaiset etätulkkauksilanteet, joissa tulkki matkustaa tulkkauspaikalle. Tällaisiin etätulkkauksilauksiin palveluntuottaja tuottaa palvelua, mikäli tulkkauspaikka sijaitsee palveluntuottajan (lähitulkkauksen) palveluntarjoamisen alueella.

Jos palveluntuottaja tarjoaa palvelua myös ulkomailla tapahtuvaan lähitulkkaukseen, rastietaan tarjouksen kohdassa Tulkkauspalvelun maantieteellinen saatavuus kohta *Ulkomaat*. Palveluntuottaja voi sopimuskauden aikana laajentaa palveluntarjoamisen aluetta ulkomaille ja myös poistaa ulkomaat palveluntarjoamisen alueestaan. Etätulkkauksen tuottamista ulkomaille ei ilmoiteta erikseen. Asiakkaan tarvitessa etätulkkauksia ulkomaanmatkalle, asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelle etätulkkauksia tuottava palveluntuottaja tuottaa lähtökohtaisesti etätulkkauksen.

Palveluntuottajalla tulee olla vähintään yksi tulkki, joka tuottaa lähitulkkausta ulkomaille, jos tuottaja on rastiittanut kohdan *Ulkomaat*. Vatu-keskus tiedustelee aina palveluntuottajalta tulkin käytettävyyttä ulkomaanmatkalla tapahtuvaan tulkkaukseen.

Jos palveluntuottaja tarjoaa useampaa kuin yhtä tuotetta, palveluntuottaja vastaa siitä, että lähitulkkauksen maantieteellinen saatavuus on sama kaikissa tuotteissa. Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa tuottavansa kuulonäkövammaisten tulkkausta ja/tai kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkausta, täytyy ko. tulkkauslajin palvelu olla saatavilla koko palveluntuottajan palveluntarjoamisen alueella lähitulkkauksessa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että lähitulkkausta tuotetaan kaikissa niissä kunnissa, jotka tarjoukseen on merkitty.

Jos sopimuskaudella tapahtuu kuntaliitoksia, palveluntuottajan ilmoittama lähitulkkauksen maantieteellinen saatavuus laajenee kuntaliitokseen liittyvien kuntien alueelle, jos palveluntuottaja on tarjonnut tulkkauspalvelua johonkin kuntaliitoksessa mukana olevista kunnista, eikä palveluntuottaja kolmen kuukauden kuluessa kuntaliitoksen toteutumisesta ilmoita Kelalle, ettei se tuota palvelua uudessa kuntaliitoksessa syntyneessä kunnassa.

2.2.10 Tulkin työskentelyalue

Palveluntuottaja ilmoittaa lomakkeella *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* ne kunnat, jotka muodostavat tulkin työskentelyalueen lähitulkkauksessa. Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tulkin tuottavan etätulkkausta, tulkki tuottaa etätulkkausta lähtökohtaisesti kaikille tulkin tuottamaa tulkkaukspalvelua käyttäville asiakkaille, joiden asuin- tai kotipaikka sijaitsee sillä hankinta-alueella, jolla tulkin työskentelyalue sijaitsee. Etätulkkauksen osalta tulkkille ei siten määritellä kuntakohtaista työskentelyaluetta, vaan tulkki tuottaa palvelua lähtökohtaisesti kaikille hankinta-alueen asiakkaille. Palveluntuottaja ei voi ilmoittaa tulkin tuottavan etätulkkausta hankinta-alueille, joille tulkki ei tuota lähitulkkausta.

Jos tulkki tuottaa palvelua ulkomailla tapahtuvaan lähitulkkaukseen, palveluntuottaja rastittaa lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdasta 8 *Työskentelyalue ja lähtökunta* kohdan *Ulkomaat*. Etätulkkauksen tuottamista ulkomaille ei ilmoiteta erikseen. Asiakkaan tarvitessa etätulkkausta ulkomaanmatkalle, etätulkkauksen tuottaa lähtökohtaisesti sellainen tulkki, jolla on työskentelyalue asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottajan ilmoittamat tulkkien työskentelyalueet kattavat kaikki ne kunnat, joihin palveluntuottaja on tarjouksessa ilmoittanut tarjoavansa palvelua lähitulkkauksena. Palveluntuottajan tulkkien työskentelyalue ei voi sisältää sellaista kuntaa, johon palveluntuottaja ei ole tarjouksessa ilmoittanut tarjoavansa palvelua lähitulkkauksena.

Palveluntuottajan tulkkien tulkkikohtaiset työskentelyalueet voivat olla erilaisia. Palveluntuottaja ei voi määritellä tulkkille tuote- tai asiakasryhmäkohtaisia työskentelyalueita, vaan työskentelyalue kattaa kaikki tarjotun tulkin tuottamat tulkkaukspalvelut.

Tulkki on velvollinen ottamaan vastaan työskentelyalueelle sijoittuvat, osaamistaan vastaavat ja tulkin vapaaseen kalenteriaikaan sijoittuvat tulkkauksilaukset niissä tuotteissa, joita tulkki tuottaa kilpailutuksen perusteella tai hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen ns. lisäostoehdon perusteella.

Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tulkin tuottavan etätulkkausta, tulkki on velvollinen ottamaan vastaan osaamistaan vastaavat ja tulkin vapaaseen kalenteriaikaan sijoittuvat etätulkkauksilaukset niiltä asiakkailta, joiden asuin- tai kotipaikka sijaitsee sillä hankinta-alueella, jolla tulkin työskentelyalue sijaitsee. Poikkeuksena tästä tulkki ei kuitenkaan ole velvollinen ottamaan vastaan etätulkkauksilauksia niissä tilanteissa, joissa tilaus edellyttää etätulkkauksen tuottamista muualla kuin tulkin omassa kohdan [2.3.12 Tulkin etätulkkaukspiste](#) mukaisessa etätulkkaukspisteessä, ellei tulkkauksen suorittamisen paikka sijaitse tulkin työskentelyalueella. Ks. [2.2.5.1 Etätulkkauksen määritelmä](#), [8.5 Etätulkkauksilauksen välitysprosessi](#), [8.5.4 Tilausten välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkkiparin etätulkkaukspisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa](#), [8.5.3 Paritulkkauksta edellyttävien etätulkkauksilauksien välittäminen](#).

Jos tulkki työskentelee kahdella eri hankinta-alueella, tulkillla on oltava kummallakin hankinta-alueella oma työskentelyalue, lähtökunta ja lähtöpiste. Tulkkille muodostetaan kummallekin alueelle oma tulkkikalenterinsa.

Palveluntuottaja, joka on tarjonnut palvelua vain yhdelle hankinta-alueelle, voi jakaa tulkkiresurssia myös hankinta-alueen sisällä siten, että palveluntuottajan yhdellä tulkilla voi olla samalla hankinta-alueella kaksi erillistä työskentelyaluetta, lähtökuntaa ja lähtö- ja etätulkkauispistettä. Työskentelyalueiden kunnat eivät voi sisältää samoja kuntia. Tulkin työskentelyalueen jakaminen kahdeksi työskentelyalueeksi yhdellä hankinta-alueella voi tulla kyseeseen silloin, jos tulkki säännöllisesti asuu kahdella eri paikkakunnalla.

Esimerkki

Palveluntuottaja on tarjonnut pohjoiselle hankinta-alueelle tulkki A:n resurssin. Tulkki A asuu säännöllisesti puolet viikosta Oulussa ja puolet Sodankylässä. Tulkilla on kaksi työskentelyaluetta, lähtökuntaa, lähtöpistettä ja tulkkikalenteria.

Ks. [2.3.11 Tulkin lähtöpiste](#) ja [2.3.2 Tulkkikalenteri](#)

2.2.11 Tulkin lähtökunta

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tulkin lähtökunta, josta tulkki lähtee suorittamaan tulkkauustyötään tulkkauspaikalle.

Lähtökunnan tulee olla tulkille ilmoitetulla työskentelyalueella.

Tulkin lähtökunta ilmoitetaan lomakkeella *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 8 *Työskentelyalue ja lähtökunta*.

Ks. [2.3.11 Tulkin lähtöpiste](#) ja [2.3.3 Välitysjärjestelmä](#)

2.2.12 Henkilöstön tietojen ilmoittaminen (lomake: *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta*)

Palveluntuottaja täyttää jokaisesta tulkista lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta*. Lomakkeilla annetut tiedot ovat palveluntuottajaa sitovia.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tarjottu tulkki tuottaa palvelua ilmoitetun osaamisensa mukaisesti niissä tulkkauustuotteissa, joita tuottamaan palveluntuottaja on valittu kilpailutuksessa tai joita palveluntuottaja tuottaa hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen lisäostoehdon perusteella. Tulkki ei voi tuottaa sellaisia tulkkauustuotteita, jotka eivät sisälly hänen osaamiseensa tai joiden tuottamisesta ei ole sovittu hankintasopimuksessa.

Tulkille ei voi liitteellä *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* ilmoittaa tulkkauustuotetta, jota palveluntuottaja ei ole tarjonnut.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottajan Kelalle ilmoittama tulkin osaaminen vastaa hänen todellista osaamistaan ja taitotasoaan.

Palveluntuottajan tulee huomioida seuraavat asiat tarjotessaan tulkkiresurssia:

- Tarjotut tulkkiresurssit tulee yksilöidä. Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa

henkilöresurssit yksilöidysti ilmoittamalla tulkin nimen, jonka avulla tiedot voidaan todentaa viimeistään 13.9.2024.

Palveluntuottaja voi ilmoittaa resurssikseen myös pitkällä vapailla (esimerkiksi raskaus- tai vanhempainvapaalla) olevan henkilöstönsä siten, että henkilön nimen jälkeen merkitään arvio ajankohdasta, jolloin ko. henkilö on käytettävissä tulkkaukseen. Henkilö otetaan resurssilaskennassa huomioon tarjotun mukaisesti.

- Palveluntuottaja voi tarjota resurssiksi tulkiopiskelijaa, jolla on tarjoutua jätettävässä vielä opinnot kesken ja joka on valmistumassa viimeistään 13.9.2024. Tämä koskee myös Livs-koulutuksesta valmistuvia tulkkeja. Resurssin hyväksyminen vahvistetaan vasta tutkinnon suorittamisen jälkeen.
- Palveluntuottaja voi tarjota joko osan tulkkiresursseista tai kaikki tulkkiresurssit rekryointisuunnitelman perusteella. Jos palveluntuottaja tarjoaa tulkkiresursseja rekryointisuunnitelman perusteella, tulee palveluntuottajan esittää perusteltu ja alan työvoiman tarjonnan huomioiva rekryointisuunnitelma. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten tarjotut tulkkiresurssit tullaan rekrytoimaan sopimuskauden alkuun mennessä.

Jokaisesta rekryointisuunnitelman mukaisesta tulkkiresurssista (rekryoitava tulkki), jonka palveluntuottaja aikoo rekrytoida ennen sopimuskauden alkua, täytetään lomake *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta*.

Rekryointisuunnitelman toteutuminen tarkistetaan viimeistään 13.9.2024, eikä palveluntuottaja voi tämän jälkeen vedota mahdollisesti täyttämättä jääneisiin rekryointisuunnitelman resursseihin.

Tässä hankinnassa rekrytoimatta jäänyt tulkki poistetaan jakajasta laatupisteiden laskennassa.

Jos palveluntuottaja tarjoaa rekryoitavia (nimeämättömiä) tulkkeja, tulee tulkkien nimet ja tiedot ilmoittaa 13.9.2024 mennessä.

Rekryoitavina tulkkeina tarjottavien tulkkien vähimmäisvaatimusten täyttyminen sekä tulkkien saamat laatuarviointipisteet huomioidaan jo tarjousvaiheessa.

- Tulkki lasketaan tulkkiresurssiksi vain ruotsinkieliseen palveluun kaikissa tulkkaustuotteissa, joihin tulkkia on tarjottu, mikäli tulkille on rastitettu *ruotsinkielinen palvelu, tulkilla on äidinkielen tasoinen ruotsin kielen taito*. Tällöin tulkki tuottaa palvelua suomenruotsalaisella viittomakielellä ja äidinkielen tasoisesti puhutulla ruotsilla (kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus) tai äidinkielen tasoisesti puhutulla/kirjoitetulla ruotsilla (kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus).
- Livs-koulutuksesta valmistunut tulkki lasketaan tulkkiresurssiksi vain ruotsinkieliseen palveluun tuotteessa 1 (kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus). Mikäli Livs-koulutuksesta valmistunutta tulkkia tarjotaan tuotteisiin 2 (kirjoitustulkkaus) ja/tai 3 (puhevammaisten tulkkaus), lasketaan hänet tulkkiresurssiksi vain suomenkieliseen palveluun.

Esimerkki

Palveluntuottaja tarjoaa yhtä äidinkielen tasoisesti ruotsia osaavaa tulkkiä A tuotteisiin 1 ja 2 ja yhtä Livs-koulutettua tulkkiä B tuotteisiin 1 ja 2. Palveluntuottaja tulee valituksi molempiin tuotteisiin. Tulkki A lasketaan tulkkiressurssiksi ruotsinkieliseen palveluun tuotteissa 1 ja 2. Tulkki B lasketaan tulkkiressurssiksi ruotsinkieliseen palveluun tuotteessa 1 ja suomenkieliseen palveluun tuotteessa 2.

- Selvyyden vuoksi todetaan, että mikäli tulkki tuottaa palvelua suomenruotsalaisella viittomakielellä ja äidinkielen tasoisesti puhutulla ruotsilla (kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus) tai äidinkielen tasoisesti puhutulla/kirjoitetulla ruotsilla (kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus) tulkkiä ei ilmoiteta Livs-koulutuksen suorittaneeksi tulkiksi, vaikka tulkki olisi suorittanut Livs-koulutuksen. Tällaisen tulkin osalta rastitetaan kohta *ruotsinkielinen palvelu, tulkilla on äidinkielen tasoinen* ruotsin kielen taito ja tulkki lasketaan tulkkiressurssiksi ruotsinkieliseen palveluun kaikissa tuotteissa, joihin tulkki tarjotaan.
- Ruotsinkielistä palvelua tuottava tulkki voi kuitenkin tuottaa palvelua myös muille kuin ruotsinkielisille asiakkaille, mikäli tulkin kielitaito riittää muun kielisen palvelun tuottamiseen. Ruotsinkielistä palvelua tuottava tulkki voidaan liittää myös muun kuin ruotsinkielisen asiakkaan tulkkilistalle. Ruotsinkielistä palvelua tuottava tulkki voi tuottaa opiskelutulkkausta satunnaisena resurssina (ilman palveluntuottajan koordinoituvastuuta) tai koordinoituvastuullisena tulkkina pienen viikkotuntimäärän opiskelutulkkauksissa myös muille kuin ruotsinkielisille asiakkaille, mikäli tulkin kielitaito riittää muun kielisen palvelun tuottamiseen. Ruotsinkielistä palvelua tuottava tulkki pyritään kuitenkin aina ensisijaisesti välittämään ruotsinkielisten asiakkaiden tilauksiin.

2.2.12.1 Tulkin resurssin mukainen työskentely sopimuskaudella ja lomake ”Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta, kohta 6 Tulkkiressurssi ja tulkkaustuotteet”

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamistaan tulkeista lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 6 seuraavat asiat:

- tulkin tuottamat tulkkaustuotteet ja -lajit
- onko tulkki kokopäiväinen vai osa-aikainen
- tuottaako tulkki vaativaa tulkkausta
- tuottaako tulkki opiskelutulkkausta
- tuottaako tulkki etätulkkausta

Tämän taulukon tietojen pohjalta tapahtuu hankittavan tulkkiressurssin laskenta.

Kokopäiväisellä tulkkaustyöllä tarkoitetaan tässä hankinnassa keskimäärin 5 tuntia päivässä, 25 tuntia viikossa ja 1 300 tuntia vuodessa tehtävää tulkkaustyötä. Osa-aikaisella tulkkaustyöllä tarkoitetaan tulkkaustyötä, jota tehdään keskimäärin 2,5 tuntia päivässä, 12,5 tuntia viikossa ja 565 tuntia vuodessa. Selvennyksenä todettakoon, että jos tulkki tuottaa tulkkauspalvelua osa-aikaisesti kahdella eri hankinta-alueella, hänen on molemmilla hankinta-alueilla työskenneltävä osa-aikaisesti, eikä hän voi kummallakaan hankinta-alueella työskennellä kokopäiväisesti.

Hankittavan resurssin laskenta perustuu kokopäiväisen tulkin vuosityöhön 1 130 tuntia vuodessa (= 1 tulkkiresurssi) ja osa-aikaisen tulkin vuosityöhön 565 tuntia vuodessa (= 0,5 tulkkiresurssia).

Jos kokopäiväinen tulkki tuottaa kaikkia kolmea tuotetta, lasketaan hänet aina 0,5 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen, 0,25 kirjoitustulkkaukseen ja 0,25 resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen. Jos kokopäiväinen tulkki tuottaa esimerkiksi kirjoitustulkkausta ja puhevammaisten tulkkausta, lasketaan hänet 0,5 resurssiksi kirjoitustulkkaukseen ja 0,5 resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen. Jos osa-aikainen tulkki tuottaa esimerkiksi kirjoitustulkkausta sekä puhevammaisten tulkkausta, tulkkiresurssin laskennassa hänet lasketaan 0,25 resurssiksi kirjoitustulkkaukseen ja 0,25 resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen.

Jos tulkki tuottaa opiskelutulkkausta, rastitetaan opiskelutulkkauksen tuote- ja tulkkauuslajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b. Tämän lisäksi rastitetaan tulkista kohdan 6 tiedot muilta tarvittavilta osin.

Jos tulkki täyttää Palvelukuvauksen kohdassa *Tulkkauksen vaativuus* määritellyn vaativan tulkkauksen kriteerin ja tuottaa vaativia tilauksia, rastitetaan vaativa tulkkauksen tuote- ja tulkkauuslajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.

Jos tulkki tuottaa etätulkkausta, rastitetaan etätulkkauksen tuote- ja tulkkauuslajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b. Tämän lisäksi rastitetaan tulkista kohdan 6 tiedot muilta tarvittavilta osin.

Tulkkiresurssin tarjoamisessa noudatetaan seuraavia sääntöjä:

- Tulkkiresurssin voi tarjota kokopäiväisenä tai osa-aikaisena
- **Kokopäiväisen tulkkiresurssin voi tarjota** (esimerkit 1-4)
 - yhteen tuotteeseen yhdellä hankinta-alueella (esimerkit 1-2) **TAI**

Esimerkki 1

Kokopäiväinen tulkki: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuote- ja tulkkauuslajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.

Kokopäiväinen

x

Osa-aikainen

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuote- ja tulkkauuslajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.

x

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tuote- ja tulkkauuslajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.

Puhevammaisten tulkkauksen tuote- ja tulkkauuslajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.

Esimerkki 2

Kokopäiväinen tulkki: Puhevammaisten tulkkaus. Tulkki lasketaan yhdeksi (1) resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen.

Kokopäiväinen	x
Osa-aikainen	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	
Puhevammaisten tulkkaus	x

- o kahteen tuotteeseen yhdellä hankinta-alueella siten, että tulkki lasketaan 0,5 resurssiksi kumpaankin tuotteeseen (esimerkki 3) **TAI**

Esimerkki 3

Kokopäiväinen tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkausta sekä puhevammaisten tulkkausta. Tulkki lasketaan 0,5 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen ja 0,5 resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen.

Kokopäiväinen	x
Osa-aikainen	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	x
Puhevammaisten tulkkaus	x

- o kolmeen tuotteeseen yhdellä hankinta-alueella siten, että tulkki lasketaan 0,5 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen, 0,25 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen ja 0,25 resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen (esimerkki 4)

Esimerkki 4

Kokopäiväinen tulkki tarjoaa kaikkia kolmea tuotetta

Kokopäiväinen	x
---------------	----------

Osa-aikainen	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	x
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	x
Puhevammaisten tulkkaus	x

• **Osa-aikaisen tulkkiresurssin voi tarjota (esimerkit 5-7)**

- osa-aikaisena yhteen tuotteeseen yhdellä hankinta-alueella (esimerkki 5) **TAI**

Esimerkki 5

Osa-aikainen tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen. Tulkki lasketaan 0,5 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen.

Kokopäiväinen	
Osa-aikainen	x
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	x
Puhevammaisten tulkkaus	

- osa-aikaisena kahteen tuotteeseen yhdellä hankinta-alueella (esimerkki 6) **TAI**

Esimerkki 6

Osa-aikainen tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta, sekä kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen. Tulkki lasketaan 0,25 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen, sekä 0,25 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen.

Kokopäiväinen	
Osa-aikainen	x

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	x
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	x
Puhevammaisten tulkkaus	

- o osa-aikaisena kahdella hankinta-alueella (esimerkki 7) siten, että tulkki tarjotaan 0,5 resurssina kummallakin hankinta-alueella yhteen tuotteeseen tai 0,25 resurssina kahteen tuotteeseen kahdella hankinta-alueella esimerkkien 5-6 mukaisesti.

Esimerkki 7

Tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta kahdella hankinta-alueella (Pohjoinen, Pohjanmaa). Tulkki lasketaan 0,5 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauskeskukseen sekä Pohjoisella hankinta-alueella, että Pohjanmaan hankinta-alueella.

Pohjoinen

Kokopäiväinen	
Osa-aikainen	x

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	x
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	
Puhevammaisten tulkkaus	

Pohjanmaa

Kokopäiväinen	
Osa-aikainen	x

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	x
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	
Puhevammaisten tulkkaus	

- **Tulkkia tarjotaan tulkkauslajiin kuulonäkövammaisten tulkkaus**

- o Tuote kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus sisältää aina tulkkauslajin kuulovammaisten tulkkaus. Kaikki tuotteeseen tarjotut tulkit tarjotaan tuottamaan tulkkauslajia kuulovammaisten tulkkaus. Mikäli tulkilla on pätevyys kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuottamiseen, voidaan tulkki tarjota lisäksi myös tulkkauslajiin kuulonäkövammaisten tulkkaus. Mikäli tulkilla ei ole pätevyyttä kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuottamiseen, tarjotaan tulkki ainoastaan tulkkauslajiin kuulovammaisten tulkkaus. Esimerkissä tulkilla on pätevyys kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuottamiseen (esimerkki 8)

Esimerkki 8

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	x
Kuulovammaisten tulkkaus	x
Kuulonäkövammaisten tulkkaus	x

- **Tulkkia tarjotaan tulkkauslajiin kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus**

- o Tuote kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus sisältää aina tulkkauslajin kuulovammaisten kirjoitustulkkaus. Kaikki tuotteeseen tarjotut tulkit tarjotaan tuottamaan tulkkauslajia kuulovammaisten kirjoitustulkkaus. Mikäli tulkilla on pätevyys kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tuottamiseen, voidaan tulkki tarjota lisäksi myös tulkkauslajiin kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus. Mikäli tulkilla ei ole pätevyyttä kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tuottamiseen, tarjotaan tulkki ainoastaan tulkkauslajiin kuulovammaisten kirjoitustulkkaus. Esimerkissä tulkilla on pätevyys kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tuottamiseen (esimerkki 9)

Esimerkki 9

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	x
Kuulovammaisten kirjoitustulkkaus	x
Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	x

Selvyyden vuoksi todetaan, että yhden kokoaikaisen tulkin voi tarjota kaikkiin kolmeen tuotteeseen ja osa-aikaisen tulkin korkeintaan kahteen tuotteeseen. Lisäksi yhden kokopäiväisen tulkin voi tarjota korkeintaan kahdelle hankinta-alueelle ja yhden osa-aikaisen tulkin vain yhdelle hankinta-alueelle.

Sopimuskauden aikana tulkin edellytetään tekevän tulkkaustyötä ja avaavan tulkki-ai-kaa kalenteriinsa tarjotun resurssimäärän (kokopäiväinen tai osa-aikainen) mukai- sesti. Tulkilta edellytettävän tulkkaustyön määrää laskettaessa tulkin kalenteriin avattu tulkki-ai-ka voidaan laskea tulkkaustyöksi, vaikka kyseiselle ajalle ei ole kiinni- tetty tulkkaustilausta, sellaisessa tilanteessa, että tarjottu resurssimäärä ei muuten täytyisi. Palveluntuottajan edellytetään kuitenkin huolehtivan siitä, että tulkit pitävät kalenteriaan auki siinä määrin ja sellaisina ajankohtina, että tulkillla on tosiasias- sa mahdollisuus ottaa vastaan tulkkaustilauksia tarjotun resurssimäärän mukaisesti. Pal- veluntuottajan on myös huolehdittava siitä, että osa-aikainen tulkki ei ota vastaan tulkkaustilauksia yli osa-aikaisen tuntimäärien (keskimäärin 2,5 h/päivä, 12,5 h/viikko ja 565 h/vuosi).

Sopimuskaudella jokaisen tulkin tulee tarjota palvelua tarjouksessa ilmoitetun mukai- sesti. Tulkin tulee olla säännönmukaisesti asiakkaiden käytettävissä resurssinsa mu- kaisesti ympäri vuoden. Säännönmukaisuutta ei ole esimerkiksi se, että osa-aikainen tulkki työskentelee tietyinä kuukautena kokopäiväisesti ja seuraavana kuukautena kalenteri on kiinni. Lähtökohtaisesti tulkin työskentelyn tulisi kuukausitasolla tarkastel- tuna vastata hänen resurssiaan (osa-aikainen tai kokopäiväinen).

Ks. [2.2.4 Tulkkaustuotteet](#)

2.2.13 Henkilöstöstä tarjoukseen toimitettavat liitteet

Jos tarjottu tulkki on tuottanut tulkkauspalvelua Kelalle vuosina 2021-2024 ja tulkin osaaminen on todennettu, ei tulkista tarvitse toimittaa uudelleen samoja todistuksia. Jos tulkki ei ole tuottanut ko. ajankohtana tulkkausta Kelalle tai tulkki on suorittanut koulutuksia, joita ei ole todennettu todistuksilla, alla pyydetty todistukset on liitettävä tarjoukseen. Poikkeuksena tästä on *Muu viittomakielialan koulutus ja Muu puhevam- maisten tulkkausalan koulutus*, joihin liittyvä osaaminen on kuitenkin aina todennet- tava todistuksella.

Palveluntuottajan on kuitenkin aina pyydettyessä toimitettava tulkin tutkinto- ja kurssi- todistukset.

Palveluntuottajan tulee liittää tarjoukseen lomakkeiden *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* lisäksi seuraavat tutkinto- tai kurssitodistuskopiot sekä opintosuori- tusotteet tulkkausta tuottavan henkilöstön osaamisen todentamiseksi:

- kuulovammaisten tulkkaus
 - tutkintotodistus
 - opintosuoritusote tai tulkkierekisteriote
- kuulonäkövammaisten tulkkaus
 - tutkintotodistus
 - opintosuoritusote tai tulkkierekisteriote
 - sekä yksi seuraavista
 - opintosuoritusote, josta näkyvät suoritettut kuurosokeille tulkkaamisen opinnot **TAI**

- todistus suoritetuista, vähintään 10 opintopisteen laajuisista, kuulonäkövammaisten tulkkausta koskevista opintokokonaisuuksista (esimerkiksi erikoistumisopinnot tai kurssit)
- kuulovammaisten kirjoitustulkkaus
 - tutkintotodistus
 - opintosuoritusote tai tulkkirekisteriote
 - opintosuoritusote, josta suoritettut kirjoitustulkkausopinnot näkyvät, jos kirjoitustulkkauspätevyys on hankittu osana viittomakielitulkin perustutkintoa
- kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus
 - tutkintotodistus
 - opintosuoritusote tai tulkkirekisteriote
 - opintosuoritusote, josta näkyvät suoritettut kirjoitustulkkausopinnot, jos kirjoitustulkkauspätevyys on hankittu osana viittomakielitulkin perustutkintoa
 - sekä yksi seuraavista
 - opintosuoritusote, josta suoritettut kuurosokeille tulkkaamisen opinnot näkyvät **TAI**
 - todistus suoritetuista, vähintään 10 opintopisteen laajuisista, kuulonäkövammaisten tulkkausta koskevista opintokokonaisuuksista (esimerkiksi erikoistumisopinnot tai kurssit)
- puhevammaisten tulkkaus
 - tutkintotodistus
- ruotsinkieliseen palveluun tarjotut Livs-koulutuksen suorittaneet tulkit
 - todistus Livs-koulutuksen suorittamisesta
- muu viittomakielialan koulutus
 - Tulkki (ylempi AMK)
 - EUMASLI-tutkinto
 - Filosofian maisteri, suomalainen viittomakieli (300 op)
 - Viittomakielen aineopinnot
 - erillisinä opintoina (tulkki ei ole suorittanut esimerkiksi viittomakielen maisterin tutkintoa)
- muu puhevammaisten tulkkausalan koulutus
 - Tulkki (ylempi AMK)

2.3 Muut vaatimukset

2.3.1 Palvelun ajallinen saatavuus

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjouksessaan ne ajankohdat, jolloin se tarjoaa tulkkauspalvelua. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua tarjotaan säännönmukaisesti kaikkina tarjouksessa ilmoitettuina aikoina.

Palvelun ajallinen saatavuus tarkoittaa niitä aikoja, jolloin palveluntuottajan tulkit ovat Vatu-keskuksen käytettävissä asiakkaiden tilausten välittämiseksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaiselle tulkille on välitysjärjestelmän tulkkikalenteriin avattuna ns. tulkkiaikaa tarjouksessa ilmoitetun mukaisesti. Ks. [8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna](#)

Kela seuraa palveluntuottajien avaamien tulkkiaikojen (resurssien) ajallista sijoittamista.

2.3.2 Tulkkikalenteri

Jokaisella tulkilla on välitysjärjestelmässä oma kalenteri. Jos tulkki työskentelee kahdelle eri palveluntuottajalle, hänellä on kaksi kalenteria.

Tulkille, joka työskentelee samalle palveluntuottajalle kahdella eri hankinta-alueella, määritellään kummallekin alueelle oma kalenteri. Tällöin hän voi määrittellä kalentereiden avulla ne ajat, jolloin hän työskentelee kullakin alueella. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että kalenterit ovat ajan tasalla eikä tulkkiaikaa ole avattuna samalle ajankohdalle kahdessa kalenterissa.

Tulkkauksilaukset välitetään välitysjärjestelmää käyttäen tulkki kohtaisiin kalentereihin. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että tulkkien kalenterit ovat ajan tasalla ja avattuna tilausten välittämistä varten vähintään neljäksi (4) viikoksi eteenpäin (ns. välitysjakso).

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että tulkit merkitsevät kalenteriin ne ajankohdat (tulkkiajan avaaminen), jolloin ovat käytettävissä tulkkauksiin ja niihin tarvittaviin matkoihin lähtöpisteestä/lähtöpisteeseen. Tulkkiaikaan ei sisälly päivän ensimmäinen matka lähtöpisteestä tulkkauskohteeseen eikä viimeinen matka tulkkauskohteesta lähtöpisteeseen.

Tulkkiajan avaaminen on palveluntuottajaa sitova. Tulkkiaikaa voi muuttaa, jos kyseiselle ajanjaksolle ei vielä ole välitetty tulkkausilauksia.

Kalenteriin voi merkitä myös tulkin poissaoloja, kuten vuosilomat. Palveluntuottajan on kuitenkin ilmoitettava sähköpostitse Kelalle hyvissä ajoin palvelun tuottamisessa tapahtuvista muutoksista, jotka vaikuttavat tulkki kalenterien aukioloon, kuten tulkin pidemmistä poissaoloista. Samalle ajalle ei tule avata tulkkiaikaa ja tehdä muita merkintöjä (esim. muu poissaolo tai kolmannen tahon tilaus, ”KTT”).

Ks. Tulkin lähtöpiste [2.3.11 Tulkin lähtöpiste](#) ja [8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna](#)

2.3.3 Välitysjärjestelmä

Välitysjärjestelmä on Kelan omistama selainpohjainen tietojärjestelmä. Sitä käytetään tulkkaustilausten välittämiseen ja raportointiin. Kela tarjoaa maksuttomasti välitysjärjestelmän valittujen palveluntuottajien käyttöön.

Välitysjärjestelmä toimii internet-selaimilla: tarjousasiakirjojen julkaisuhetkellä viimeisimmillä ja niitä seuraavilla versioilla Edgestä, Chromesta ja Firefoxista. Safaria ja Operaa käytettäessä saattaa esiintyä ulkoasuongelmia. Internet Explorerin käyttämistä ei suositella. Välitysjärjestelmää ei ole erikseen optimoitu mobiililaitteille. Välitysjärjestelmä toimii päätelaitteessa, jonka resoluutio on vähintään 1280*800.

Välitysjärjestelmään kirjaudutaan Digi- ja väestötietoviraston (DVV) ylläpitämää suomi.fi-tunnistautumista käyttäen henkilökohtaisilla tunnuksilla. Suomi.fi-tunnistautumisen mahdollistamiseksi välitysjärjestelmään tallennetaan jokaisen Kelan ulkopuolisen käyttäjän henkilötunnus. Valtuuskoodeja ei käytetä. Ks. Myös <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tunnistus/nain-tunnistaudut-asiointipalveluun>

Välitysjärjestelmässä käyttäjälle luodaan tulkin ja/tai palveluntuottajan esimiesrooli, joka määrittelee järjestelmän käyttöoikeudet. Jos palveluntuottajan vastuulla on yhdenkin opiskelutulkkausten koordinoinnista vastaaminen, ainakin yhdelle esimiehelle luodaan opiskelutulkkausesimiehen (myöh. optu-esimies) käyttöoikeudet.

Käyttöoikeusrooleihin liittyvät käyttöoikeudet:

- tulkki
 - välitysjärjestelmässä olevan kalenterin päivittäminen, tulkkiajan sekä henkilökohtaisten varausten avaaminen ja muokkaus,
 - tulkille välitettyjen tilauksen tietojen sekä siihen liittyvän asiakkaan tietojen katseleminen,
 - omien tietojen ja tulkki kalenterin katseleminen

- palveluntuottajan esimies

Tulkkauspalveluntuottajan esimies, jolla on välitysjärjestelmässä tulkin oikeuksien lisäksi oikeus tarkistaa laskutustietoja sekä tulostaa laskutusraportteja (ja tallentaa opiskelutulkkausraportteja).

Esimies voi lisäksi päivittää palveluntuottajan tulkkien yhteystietoja.

- optu-esimies

Palveluntuottajan esimies, joka voi palveluntuottajan esimiehen käyttöoikeuksien lisäksi hallinnoida koordinoitavastuulla olevia opiskelutulkkauksia välitysjärjestelmässä. Pystyy luomaan koordinoitavastuun aikana opiskelutulkkaustilauksia sekä muokkaamaan ja poistamaan niitä.

Välitysjärjestelmään on tallennettu asiakkaan kommunikointiin sekä tulkkien tulkkauksosaamiseen liittyviä tietoja. Tilausta välitettäessä verrataan näitä tietoja tilauksen tietoihin. Vatu-keskus välittää tilauksen. Tulkki näkee omasta tulkkikalenteristaan hänelle välitetyt tulkkaustilaukset asiakas- ja tilaustietoineen.

Tulkki raportoi tilauksen välitysjärjestelmään. Palveluntuottaja tulostaa edellisen kauden tulkkauksista laskutuksen pohjaksi raportin, joka perustuu tulkkien raportointeihin.

Kela toimittaa valituille palveluntuottajille välitysjärjestelmän käyttöohjeen marraskuussa 2024.

2.3.4 Vaitiolositoumukset ja tietoturvallisuus

Kaikkien tulkkaukspalvelua tuottavien henkilöiden ja niiden henkilöiden, joilla on pääsy asiakastietoihin, on allekirjoitettava tulkkaukspalvelun hankintasopimuksessa määritelty vaitiolositoumus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottajan palvelua tuottava henkilöstö tai muu henkilöstö, jolla on pääsy asiakastietoihin, (esim. laskuttaja) on allekirjoittanut Kelan vaitiolositoumuksen. Palveluntuottajan on säilytettävä allekirjoitetut vaitiolositoumukset hallussaan ja ne on pyydetessä esitettävä Kelalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tulkki noudattaa tulkkaustoiminnassa tulkkien ammattisäännöstöä. Tulkin tulee huomioida, että kaikki tulkkaustapahtumaan liittyvät tiedot ja asiat ovat vaitiolositoumuksen piiriin kuuluvia eikä niistä saa kertoa tai kommentoida esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

Etätulkkausta tuottava palveluntuottaja vastaa siitä, että se noudattaa Kelan palveluntuottajille antamaa etätulkkausta koskevaa ohjeistusta.

Välitysjärjestelmään kirjaudutaan suomi.fi-tunnistuksella. Henkilökohtaisia kirjautumistunnuksia ei saa luovuttaa toisen käyttöön.

Työntekijän lähtiessä pois yrityksen palveluksesta on palveluntuottajan pyydetävä Vatu-keskusta poistamaan tulkin mahdollisuus kirjautua välitysjärjestelmään.

Jos asiakkaiden tietoja on tulostettu paperille tai tallennettu sähköisesti tulkkaukstilauksen hoitamista varten, on ne tuhottava asiaankuuluvalla tavalla.

Palveluntuottajalle/tulkille ilmoitetaan tulkkaustapahtuman kannalta välttämättömät tiedot asiakkaan tulkkaustarpeen perusteena olevasta sairaudesta tai vammasta, kommunikointikeinoista, tulkkaustapahtuman tai opiskelun luonteesta. Nämä tiedot näkyvät välitysjärjestelmässä.

2.3.5 Yrityksen verkkosivut

Palveluntuottajalla tulee olla verkkosivut, joista tulkkaukspalvelun asiakkaat saavat seuraavat ajantasaiset tiedot Kelalle palvelua tuottavista tulkeista ja palveluntuottajasta

- perustiedot tulkeista (koulutus, työkokemus, erityisosaamiset, esim. kielitaito, kommunikointimenetelmät, tulkin käyttämät etätulkkausohjelmistot) ja tieto siitä, että tulkki tuottaa tulkkausta Kelan asiakkaille
- palveluntuottajan perustiedot (esim. tiedot yrityksestä, yhteystiedot)
- maininta Kelan tulkkauspalvelun sopimuskumppanuudesta
- asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan
- tuottaako palveluntuottaja etätulkkausta ja millä ohjelmistoilla
- mahdolliset erikoistumisalueet (esim. urheilu, lapsille tulkkaaminen)

Jos palveluntuottaja tarjoaa tulkkauspalvelua hätätilanteeseen liittyvään kiireelliseen tulkkauksen tarpeeseen, palveluntuottajan tulee tiedottaa palvelusta yrityksen verkkosivuilla.

Yrityksen verkkosivujen tulee olla käytössä viimeistään 31.10.2024.

Yrityksen verkkosivun tulee täyttää Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/2102 mukaiset saavutettavuusvaatimukset. Saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Koska kyseessä on Kelan asiakkaille järjestämä palvelu, ulottuvat saavutettavuusvaatimukset myös palveluntuottajan verkkosivuille.

Saavutettavuusvaatimusten toteutumista Suomessa valvoo Aluehallintovirasto, joka ohjeistaa yrityksiä saavutettavuusvaatimusten huomioimisessa. Lue lisää:

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

2.3.6 Markkinointi

Palveluntuottaja voi tehdä Kelan järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaa tulkkauspalvelua ja omaa yritystään tunnetuksi. Markkinoidessaan tulkkauspalvelulain mukaista palvelua palveluntuottajan tulee noudattaa hankintasopimuksen ehtoja, eikä esim. asiakasta saa ohjata tietyn palveluntuottajan tai tulkin käyttämiseen.

2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tulkkauksen taso säilyy koko sopimuskauden vähintään hyväksytyt tarjouksen mukaisena. Palveluntuottaja kerää asiakkailta palautetta toiminnasta ja sen laadusta kehittääkseen toimintaansa. Jokaisella asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta tulkkauspalvelusta aina halutessaan, myös nimettömästi. Palautteet tulee aina kirjata.

Palvelun seuranta varten palveluntuottajan tulee kerätä säännöllisesti kirjallista asiakaspalautetta. Kooste kerätystä palautteesta tulee pyydettyä toimittaa Kelalle.

Palveluntuottaja itse määrittelee omalle yritykselleen sopivan asiakaspalautteen keräämisen tavan, eikä Kela aseta vaatimuksia sille.

2.3.8 Tulkkiopiskelijoiden harjoittelujaksot

Kela suosittelee, että palveluntuottajat tarjoavat mahdollisuuksiensa mukaan tulkkausalan harjoittelupaikkoja tulkkiopiskelijoille. Selvyyden vuoksi todetaan, että kyseessä on palveluntuottajalle asetettu suositus tarjota harjoittelupaikkoja opiskelijoille, ei vaatimus.

Jos palveluntuottaja tarjoaa tulkkiopiskelijalle harjoittelupaikan, palveluntuottaja vastaa siitä, että opiskelija allekirjoittaa Kelan vaitiolositoumuksen ennen harjoittelujakson alkamista. Tulkkiopiskelijat voivat olla mukana Kelan vammaisten tulkkauspalvelussa tapahtuvissa tulkkaustilanteissa asiakkaan suostumuksella.

Palveluntuottaja kantaa vastuun tulkkaustilanteen onnistumisesta ja tulkkauksen oikeellisuudesta silloin, kun tulkkiopiskelija on mukana tulkkaustilauksessa harjoittelijana.

Ks. [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#)

2.3.9 Palvelun tarjoaminen hätätilanteissa

Palveluun oikeutettu asiakas voi ottaa kaikkina vuorokaudenaikoina hätätilanteeseen liittyvässä kiireellisessä tulkkauksen tarpeessa suoraan yhteyden palveluntuottajaan/tulkkiin. Kiireellinen tulkkauksen tarve ja hätätilanne on määritelty kohdassa [8.11 Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve](#)

Palveluntuottajan tulee mahdollisuuksiensa mukaan tarjota tulkkauspalvelua asiakkaille hätätilanteeseen liittyvässä kiireellisessä tulkkauksen tarpeessa. Jos palveluntuottaja tarjoaa tulkkauspalvelua hätätilanteeseen liittyvään kiireelliseen tulkkauksen tarpeeseen, tulee tieto siitä löytyä palveluntuottajan verkkosivuilta.

Selvyyden vuoksi todetaan, että kyseessä on palveluntuottajalle asetettu suositus tuottaa tulkkauspalvelua kiireelliseen tulkkauksen tarpeeseen, ei vaatimus.

2.3.10 Tulkintietolomake TU52 ja TU53

Valitut palveluntuottajat toimittavat tarkemmat tiedot tulkin käyttämistä tulkkausmenetelmistä, tulkin lähtöpisteestä, etätulkkausasteesta, tulkin etätulkkaukseen käyttämästä ohjelmistosta/ohjelmistoista ja mm. vaativan ja keskitason kielitaidosta tulkintietolomakkeella TU52 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit ja TU53 Puhevammaisten tulkit.

Valituille palveluntuottajille annetaan tarkemmat ohjeet tulkintietolomakkeiden TU52 ja TU53 toimittamisesta hankintapäätöksen yhteydessä. Täytettävät lomakepohjat julkaistaan Kela.fi-sivulla.

2.3.11 Tulkin lähtöpiste

Tulkilla tulee olla lähtöpiste, josta hänen katsotaan lähtevän päivän ensimmäiseen tulkkaustapahtumaan. Lähtöpisteellä on merkitystä tilausten välityksessä luvussa [8 Tulkkaustilauksen välittäminen](#) kerrotulla tavalla.

Tulkin lähtöpisteellä on merkitystä matkakustannuksia ja matkalisää korvattaessa kohdissa [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) ja [15.7 Matkalisä](#) kerrotulla tavalla.

Tulkin lähtöpiste voi olla joko tulkin kotiosoite tai yrityksen osoite. Saman palveluntuottajan tulkeilla voi olla eri lähtöpisteet (toimisto tai koti).

Lähtöpisteen tulee sijaita tulkin lähtökunnassa, ja lähtökunnan tulee olla tulkin ilmoittamalla työskentelyalueella sekä palveluntuottajan tarjouksessa määritellyllä palveluntarjoamisen alueella.

Valitut palveluntuottajat ilmoittavat tulkin lähtöpisteen tulkintietolomakkeella TU52 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit ja lomakkeella TU53 Puhevammaisten tulkit.

2.3.12 Tulkin etätulkkaukspiste

Etätulkkausta tuottavalla tulkilla tulee olla etätulkkaukspiste. Tulkin etätulkkaukspiste voi olla joko tulkin kotiosoite tai yrityksen osoite. Etätulkkaukspisteen (koti tai toimisto) osoitetta käytetään välitystyössä arvioitaessa tulkin käytettävyyttä tulkkaustilauksiin. Etätulkkaukspiste voi olla sama tai eri osoite kuin tulkin lähtöpiste. Mikäli tulkki työskentelee kahdella eri hankinta-alueella, tulkilla voi olla etätulkkaukspiste molemmilla hankinta-alueilla tai vain toisella niistä.

Tulkin etätulkkaukspisteen tulee sijaita tulkin työskentelyalueella. Saman palveluntuottajan tulkeilla voi olla eri etätulkkaukspisteet.

Vatu-keskuksen arvioidessa tulkin käytettävyyttä tilauksiin, tulkin oletetaan tuottavan etätulkkausta etätulkkaukspisteessä. Tulkki voi tuottaa etätulkkausta halutessaan tilapäisesti myös muussa paikassa, mikäli tällä ei ole vaikutusta siihen, kuinka tulkki on käytettävissä tilauksiin. Mikäli etätulkkausta tuotetaan tulkin niin halutessa tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkaukspisteessä, ei tällä ole myöskään vaikutusta kustannuksen korvaamiseen, vaan tulkin oletetaan tuottavan etätulkkausta etätulkkaukspisteessä kohdassa [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) kerrotulla tavalla. Tilapäisen etätulkkaukspaikan tulee täyttää etätulkkauksen tuottamisen tilaa koskevat vaatimukset, jotka on esitetty kohdassa [2.2.5.4 Etätulkkauksen tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet](#).

Esimerkki

Tulkilla on lähtöpiste ja etätulkkaukspiste kotonaan Vuosaarella. Tulkin työpäivän ensimmäinen tulkkaustilaus on lähitulkkausta Lauttasaarella. Toinen tulkkaustilaus on etätulkkausta ja kolmas lähitulkkausta Es-

poossa Leppävaarassa. Vähentääkseen matkustamiseen käytettyä aikaa tulkki tekee etätulkkauksen palveluntuottajan toimistolla Helsingin keskustassa, jossa tulkki tekee etätulkausta tilapäisesti. Etätulkkauksen tuottaminen tilapäisesti palveluntuottajan toimistolla ei vaikuta siihen, kuinka tulkki on käytettävissä tulkkauksilauksiin.

Kela ei korvaa tulkin lähtöpisteen ja tulkin oman etätulkkaukspisteen välisistä matkoista aiheutuvia matkakustannuksia tai matkalisää näiltä matkoilta. Ks. [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) ja [15.7 Matkalisä](#).

Poikkeuksena yllä kuvatusta etätulkausta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa muussa paikassa kuin tulkin etätulkkaukspisteessä asiakkaan tarpeesta johtuvista syistä. Ks. [8.5.4 Tilausten välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkkiparin etätulkkaukspisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa](#) sekä [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) ja [15.7 Matkalisä](#).

Valitut palveluntuottajat ilmoittavat tulkin etätulkkaukspisteen tulkintietolomakkeella TU52 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit ja lomakkeella TU53 Puhevammaisten tulkit. Ks. [2.3.10 Tulkintietolomake TU52 ja TU53](#)

2.3.13 Vaativan tason (5) mukainen kielitaito

Jos tulkki tarjoaa vaativan tason (5) mukaista vieraan kielen tulkkaukspalvelua, hänellä tulee olla ko. kielestä tarvittava osaaminen. Vierailta kielillä tarkoitetaan muita kuin kansallisia kieliä (suomea tai ruotsia). Vieras kieli on esimerkiksi englanti tai saksa.

Palveluntuottaja ja tulkki arvioivat tulkin kielitaidon tason, eikä palveluntuottajan tarvitse toimittaa todistuskopioita kielitaidon osoittamiseksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tulkin osaaminen vastaa ilmoitettua. Kela suosittelee, että tulkki suorittaa kielitaitoa mittaavan kokeen, esimerkiksi yleisen kielitutkinnon ko. kielestä, erityisesti tilanteissa, joissa tulkin kielitaidon riittävyyden arviointi on vaikeaa.

Palveluntuottajan tulee Kelan pyynnöstä pystyä todentamaan esim. kielitutkintotodistuksella tulkin suorittamat kieliopinnot, joiden perusteella se on arvioinut tulkin kielitaidon vastaavan vaativan tason tulkkauksessa edellytettävää kielitaitoa. Erityisesti tilanteessa, jossa toistuvan asiakaspalautteen perusteella syntyy epäily puutteista tulkin vaativan tason vieraan kielen taidossa, Kela voi pyytää palveluntuottajaa osoittamaan tulkin kielitaitotaso suoritettulla tutkintotodistuksella.

Tulkin kielitaidon tason arvioinnissa voidaan hyödyntää alla olevia viitteellisiä esimerkkejä tason 5 mukaisesta kielitaidosta.

Esimerkkejä tason 5 mukaisesta kielitaidosta:

- suoritettuna taso 5 yleisessä kielitutkinnossa
- kyseisellä kielellä hankittu koulusivistys (esim. vähintään toisen asteen tutkinto suoritettu ko. kielellä)
- kyseisellä kielellä suoritettu korkeakoulun kypsyysnäyte

- korkeakoulussa vähintään perus- ja aineopinnot ko. kielessä
- The Cambridge Certificate in Advanced English (CAE) tai The Cambridge Certificate of Proficiency in English (CPE)
- EUMASLI

Vaativan tason (5) mukaista kielitaitoa edellyttävä tulkkaustilaus katsotaan vaativaksi tilaukseksi. Tilauksen tuottaminen edellyttää kielitaidon lisäksi vähintään 4 vuoden työkokemusta. Lisäksi edellytetään, että asiakas on ilmoittanut vaativan tason vieraan kielen käyttötarpeen tulkkaustilauksessaan etukäteen.

Valitut palveluntuottajat ilmoittavat tulkin vieraiden kielten osaamisen ja taitotason tulkintietolomakkeella TU52 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit ja lomakkeella TU53 Puhevammaisten tulkit.

Tulkki sitoutuu tuottamaan tulkkauspalvelua tulkintietolomakkeella TU52 tai TU53 ilmoittamillaan kielillä.

Ks. [2.2.8 Vaativan tulkkauksen edellyttämä työkokemus](#)

Ks. [15.5.2 Vaativan tulkkauksen lisä](#)

2.3.14 Keskitason mukainen kielitaito

Muuta kuin vaativan tason vieraan kielen, esimerkiksi englannin kielen, tulkkausta tarjoavalla tulkilla tulee olla riittävä kielen osaaminen. Samoin jos tulkki tarjoaa keskitason mukaista tulkkausta ruotsin kielellä, tulkilla tulee olla riittävä kielen osaaminen.

Näissä tilanteissa tulkki itse arvioi oman osaamisensa tason, eikä palveluntuottajan tarvitse toimittaa todistuskopioita osaamisen osoittamiseksi.

Keskitason kielitaito (vähintään yleisen kielitutkinnon tason 3/B1 mukainen kielitaito) riittää tulkkaamiseen ns. turistimatkoilla sekä pienissä keskusteluissa.

Esimerkkejä tason 3 mukaisesta kielitaidosta:

- suoritettuna taso 3 yleisessä kielitutkinnossa
- korkeakoulututkintoon kuuluvan vieraan kielen opinnot vähintään arvosanalla tyydyttävä
- korkeakoulussa vähintään perusopinnot ko. kielessä
- ylioppilastodistuksen arvosana a-kielenä suoritettuna kielessä vähintään cum laude approbatur tai b-kielenä suoritettuna kielessä vähintään eximia cum laude approbatur (tai laudatur, jos tutkinto suoritettu ennen vuotta 1996)
- The Cambridge First Certificate in English (FCE)

Valitut palveluntuottajat ilmoittavat tulkin kielten osaamisen ja taitotason tulkintietolomakkeella TU52 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit ja lomakkeella TU53 Puhevammaisten tulkit.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että tulkki tuottaa tulkkauspalvelua tulkintietolomakkeella TU52 tai TU53 ilmoittamillaan kielillä.

2.4 Sopimuskauden aikaiset muutokset

Palveluntuottajan on hyvissä ajoin ja viipymättä ilmoitettava, ja asiasta riippuen esitettävä hyväksyttäväksi, Kelalle kaikista sen toimintaan liittyvistä muutoksista, joilla voi olla vaikutusta sopimuksen toteuttamiseen tai palvelun laatuun.

2.4.1 Sopimuskauden aikaiset muutokset yritystoiminnassa

Palveluntuottajan on ilmoitettava hyvissä ajoin ja viipymättä ja asiasta riippuen esitettävä hyväksyttäväksi Kelalle sen yritystoiminnassa sopimuskauden aikana tapahtuvista erilaisista muutoksista, kuten

- yhtiömuodon ja omistussuhteen muutokset
- Y-tunnuksen muuttuminen
- laskuttajana olevan tahon muuttuminen
- laskutuksen tai sopimuksen yhteyshenkilön muuttuminen

Ks. [4.2 Kelan yhteystiedot](#)

2.4.2 Tulkkauksen sijaisjärjestelyt

Kelan vastuulla on huolehtia sijaisjärjestelyt tilauksiin lukuun ottamatta kohdassa [2.4.3 Opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyt](#) kuvattuja opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyjä.

Jos palveluntuottajan tulkki sairastuu ja on siten estynyt tekemään hänelle välitettyä tulkkauksilausta, tulee palveluntuottajan viipymättä ilmoittaa asiasta Vatu-keskukseen, joka välittää tilauksen uudelleen välitysprosessin mukaisesti. Jos tulkin sairastuminen koskee saman tai seuraavan päivän tilausta, palveluntuottaja voi tarjota korvaavaa tulkkia tilaukseen. Tulkin vaihdon tekee Vatu-keskus, joka myös tarkistaa tulkin sopivuuden asiakkaan tilaukseen sekä ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle. Jos tulkki sairastuu äkillisesti Vatu-keskuksen ollessa suljettuna, voi palveluntuottaja hoitaa sijaisjärjestelyn asiakkaan suostumuksella.

2.4.3 Opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyt

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyistä silloin, kun palveluntuottajalla on ns. koordinoituvastuu opiskelutulkkauksen järjestämisestä. Palveluntuottaja voi järjestää sijaisuuden myös palveluntuottajan toisen hankinta-alueen resurssilla, mutta sijaisjärjestelyt eivät voi lisätä palvelun tuottamisen

kustannuksia. Jos tulkin väliaikainen siirto hankinta-alueiden välillä aiheuttaa lisäkustannuksia, palveluntuottaja vastaa syntyneistä lisäkuluista (kuten esimerkiksi matkakuista).

Jos palveluntuottaja ei yrityksistään huolimatta pysty järjestämään sijaista, palveluntuottajan tulee viipymättä ilmoittaa asiasta Vatu-keskukseen, joka pyrkii järjestämään asiakkaan tilaukseen uuden tulkin. Vatu-keskus välittää tällöin sijaisen opiskelutulkausta tarjonneiden palveluntuottajien tulkeista.

Jos samaa opiskelutulkausta tuottaa kaksi palveluntuottajaa, tulee näiden huolehtia tarvittavista sijaisjärjestelyistä keskenään. Jos sijaista ei pystytä järjestämään kummaltakaan palveluntuottajalta, tulee palveluntuottajien ilmoittaa asiasta viipymättä Vatu-keskukseen, joka etsii tilaukseen sopivan tulkin.

Jos opiskelutulkauksella ei ole koordinoitavastuullista palveluntuottajaa, vastaa Kela sijaisjärjestelyistä. Ks. [9.1 Opiskelutulkauksen tuottaminen](#)

2.4.4 Henkilöstön muutoksista ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle ajoissa ja ilman aiheetonta viivytystä, jos sopimuskauden aikana palveluntuottajan henkilöstössä tapahtuu sellaisia muutoksia, joilla on merkitystä tulkkauspalvelun tuottamisessa. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi:

- **Palveluntuottaja rekrytoi sijaisen tai uuden tulkin.**

Palveluntuottaja toimittaa Kelaan

- *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* -lomakkeen
- Tulkintietolomakkeen (TU52 tai TU53)
- Palvelukuvauksen luvussa [2.2.13 Henkilöstöstä tarjoukseen toimitettavat liitteet](#) määritellyt kopiot todistuksista ja opintosuoritusotteista

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa tiedot siitä, kenen tulkin paikkaa ollaan täyttämässä ja mille ajalle.

- **Tulkki lopettaa työskentelynsä palveluntuottajalla.**

Palveluntuottaja toimittaa Kelaan tiedon tulkin työskentelyn päättymisajankohdasta.

- **Vaativaan tulkkausvaadittava 4 vuoden työkokemus täyttyy sopimuskaudella.**

Palveluntuottaja toimittaa Kelaan

- *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* -lomakkeen ja merkitsee siihen kertyneen työkokemuksen sekä tiedon siitä, missä tuotteissa ja tulkkauslajeissa tulkki tuottaa vaativan tason tulkkausta.

Jos tulkin työkokemusta koskevat tiedot on ilmoitettu jo tarjousvaiheessa, mutta ilmoitettu työkokemus ei vielä silloin ole riittänyt vaativan tulkkauksen tuottamiseen, Kela pystyy toteamaan työkokemuksen aiemmin toimitetun lomakkeen perusteella. Tällöin riittää palveluntuottajan sähköposti-ilmoitus työkokemuksen täyttymisestä.

- **Palveluntuottaja ilmoittaa tulkin alkavan tuottaa palvelua lisäostoehdolla**

Palveluntuottaja toimittaa Kelaan lomakkeen *Lisäostoehdon ilmoittaminen tulkille*. Lisäksi toimitetaan *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* -lomake.

Lomakkeet ja tutkintotodistukset toimitetaan sähköpostin liitetiedostoina. Täytettävät lomakepohjat julkaistaan kela.fi-sivuilla.

Palvelun tuottamiseen vaikuttavista henkilöstön muutoksista tulee ilmoittaa mahdollisimman hyvissä ajoin Kelaan osoitteeseen vat.palveluntuottajat@kela.fi.

Lisäostoehdon mukaisen tuotteen ilmoittaminen tulkille on kuvattu kohdassa [3 Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisella lisäostoehdolla](#).

Ks. [4.2 Kelan yhteystiedot](#)

3 Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisella lisäostoehdolla

Mikäli tulkkaukspalveluun oikeutetun asiakkaan palvelua ei saada järjestettyä kohdassa [8.4 Lähitulkkauksen välitysprosessi](#) tai [8.5 Etätulkkauksen välitysprosessi](#) kuvatulla tavalla kilpailutuksen perusteella valittujen palveluntuottajien ko. tulkkauustuotetta tuottavien tulkkien tuottamana, Kela voi hankintasopimuksen kohdan 9 *Palvelun tuottaminen ns. lisäostoehdon perusteella* mukaisesti ostaa tulkkaukspalvelun muita tulkkauustuotteita tuottamaan valituilta palveluntuottajilta sopimuksen mukaisilla ehdoilla.

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjousvaiheessa lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 7 jokaisen tulkin osalta tiedon, tuottaako tulkki tarjottuja tuotteita lisäostoehdolla, jos palveluntuottaja ei tule kilpailutuksessa valituksi ko. tuotekohtaiseen puitejärjestelyyn.

Palveluntuottajan ilmoittaessa tarjoavansa tulkkauustuotetta lisäostoehdon perusteella, täytyy palveluntuottajalla olla vähintään yksi ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella tuottava tulkki.

3.1 Lisäostoehdon ilmoittaminen sopimuskauden aikana

Palveluntuottaja voi alkaa tuottaa palvelua lisäostoehdon perusteella sopimuksen kohdassa 9 *Palvelun tuottaminen ns. lisäostoehdon perusteella* kerrotulla tavalla.

Palveluntuottajan tulee tällöin täyttää ja toimittaa Kelaan jokaisen palvelua lisäostoehdon perusteella tuottavan tulkin osalta:

- *Lisäostoehdon ilmoittaminen tulkille* -lomake
- Tulkintietolomake (TU52 tai TU53)
- Palvelukuvauksen luvussa [2.2.13 Henkilöstöstä tarjoutukseen toimitettavat liitteet](#) liitteet määritellyt kopiot todistuksista ja opintosuoritusotteista

Täytettävät lomakkeet julkaistaan Kela.fi-sivulla.

Lisäosto ilmoitetaan sopimuskauden aikana Kelaan osoitteeseen vatu.palveluntuottajat@kela.fi.

Kela tarkistaa Palvelukuvauksen kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaisten vähimmäisvaatimusten täyttymisen tulkin osalta ja ilmoittaa Palveluntuottajalle, voidaanko tulkki hyväksyä tuottamaan ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella.

3.2 Lisäostoehdon perusteella tuotettavan palvelun käsittely välitysjärjestelmässä

Lisäostoehdon perusteella tuotettavasta palvelusta muodostetaan välitysjärjestelmään erilliset hinnastot ja lisäostoehdon perusteella tuotettava palvelu käsitellään siten välitysjärjestelmässä erillään kilpailutuksen perusteella tuotettavasta palvelusta. Välitysjärjestelmässä lisäostoehdon perusteella tulkkauspalvelua tuottavan tulkin tietokortille lisätään erilliset, lisäostoehdon perustuvat tulkkaustuotteet (esim. ”kuulovammaisten kirjoitustulkkaus lisäosto”).

Esimerkki

Tulkki tuottaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta kilpailutuksen perusteella ja kirjoitustulkkausta lisäostoehdon perusteella. Tulkillla on pätevyys kuulonäkövammaisten tulkkaukseen. Tulkin tietokortille on lisätty seuraavat välitysjärjestelmän hinnastotuotteet:

Kuulovammaisten tulkkaus (KUVA-Tulkkaus)

Kuulonäkövammaisten tulkkaus (KRS-Tulkkaus)

Kuulovammaisten kirjoitustulkkaus lisäostoehto (KUVA LO – Kirjoitustulkkaus)

Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus lisäostoehto (KRS LO – Kirjoitustulkkaus)

4 Yhteistyö palveluntuottajan ja Kelan välillä

4.1 Palveluntuottajan yhteyshenkilöt

Palveluntuottajan tulee nimetä seuraavat yhteyshenkilöt:

- yhteyshenkilö sopimusasioissa, joka vastaa palveluntuottajan tulkkaustoiminnasta Kelalle. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava viivytyksettä Kelalle.
- päivittäisasioiden yhteyshenkilö, joka vastaa yrityksen tulkkaustilauksiin liittyvistä asioista.
- laskutuksen yhteyshenkilö, joka vastaa laskutukseen liittyvistä asioista.

4.2 Kelan yhteystiedot

Hankintasopimukseen liittyvät asiat, kuten henkilöstömuutokset ja yhteyshenkilön muutokset, ilmoitetaan sähköpostilla Kelalle vammaisetuusryhmään osoitteeseen

vatu.palveluntuottajat@kela.fi

Tulkkauspalvelun järjestämiseen, laskutukseen ja vikatilanteisiin liittyvissä asioissa palveluntuottaja ottaa yhteyttä Vatu-keskukseen. Vatu-keskuksen yhteystiedot löytyvät Kelan verkkosivuilta.

5 Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus)

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluasiat on Kelassa keskitetty Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen, Vatu-keskukseen. Vatu-keskus vastaa asiakkaiden tulkkauspalveluhakemusten käsittelystä, tulkkaustilausten välitystyöstä ja palveluntuottajien laskutus- ja järjestelmätukiasioista. Lisäksi Vatu-keskus tuottaa etätulkausta osana vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelua.

Vatu-keskus ohjaa ja neuvoo tulkkauspalvelun käyttäjiä, tulkkauspalvelun palveluntuottajia ja muita yhteistyötahoja tulkkauspalveluun liittyvissä asioissa.

Vatu-keskuksessa välitystyötä tehdään hankinta-aluekohtaisesti. Pyrkimyksenä on varmistaa välitystyössä tarvittava paikallistuntemus ja tehokas tulkkiresurssin käyttö. Lisäksi välitystyössä huomioidaan esimerkiksi työelämässä tulkkauspalvelua käyttävien asiakkaiden erityistarpeet.

Vatu-keskuksen palveluajat ovat (tilanne 1.4.2024):

- ma - pe klo 7.30-20.00
- la klo 8.00-15.00
- su suljettu
- arkipyhät suljettu
- kiirastorstaina klo 7.30-15.00

- uudenvuodenaattona klo 8.00-15.00.

Uudenvuodenaaton ajoittuessa viikonloppuun noudatetaan kyseisen viikonpäivän normaaleja aukioloaikoja (la klo 8.00-15.00, su suljettu).

Vatu-keskuksen etäpalvelu on avoinna ma-pe klo 8.00-16.00 (tilanne 1.4.2024). Poikkeusaukioloajoista ilmoitetaan kela.fi-sivuilla.

Asiakkaiden käytössä ovat seuraavat palvelukanavat kaikilla hankinta-alueilla:

- etäpalvelu (valtakunnallinen)
- sähköposti
- tekstiviesti
- puhelin
- kirje
- verkkolomake

Asiakkaan palvelukanavien yhteystiedot Vatu-keskukseen määräytyvät alueellisesti koti/asiukunnan mukaan.

Palveluntuottajien käytössä ovat seuraavat palvelukanavat kaikilla hankinta-alueilla:

- puhelin
- tekstiviesti
- sähköposti
- Vatu-Tuottajat -työtila

6 Asiakkaan palvelun järjestäminen

Kela järjestää asiakkaalle palvelua, kun asiakas vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta. Tulkkaustilanteessa on aina vähintään kolme osapuolta, joista yksi on tulkki. Tulkkauspalveluun kuuluu myös pienimuotoisen kirjallisen dokumentin tulkkaminen. Lue lisää [1 Kelan järjestämisvelvollisuus](#)

Asiakas saa valita, haluaako hän palvelunsa järjestettävän tulkkilistalla vai ilman tulkkilistaa. Asiakkaan palvelu voidaan järjestää kokonaisuudessaan tulkkilistan tulkeilla. Mahdollista on myös, että tulkkilista on käytössä vain tietyissä tulkkaustilanteissa, eikä tulkkilistan tulkkien tarvitse vastata asiakkaan koko palvelun tarpeeseen. Asiakkaan on esimerkiksi mahdollista laatia sellainen tulkkilista, jossa on ainoastaan niitä tulkkeja, joita asiakas haluaa käyttää työelämän tilauksissa ja asiakkaan muu palvelu voidaan järjestää tulkkilistan ulkopuolisilla tulkeilla.

Asiakas saa ehdottaa ja nimetä tulkkilistalleen tulkkeja, joita hän haluaa käyttää tulkkauspalvelussaan. Kyse on asiakkaan toiveista, joita Kela mahdollisuuksien mukaan toteuttaa järjestäessään tulkkauspalvelua.

Asiakkaan tulkkauspalvelu voidaan järjestää myös etätulkkauksena. Jos asiakas haluaa palvelunsa järjestettävän etätulkkauksena, asiakas ilmoittaa sen tilauksessa. Katso [2.2.5 Etätulkkaus](#)

Kela seuraa asiakkaiden tulkkauspalvelun järjestymistä. Jos asiakkaan palvelun järjestymisessä havaitaan haasteita, Kela on yhteydessä asiakkaaseen. Keinot tilanteen kohtautumiseen pyritään löytämään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Keinona voi olla esimerkiksi tulkkilistan laajentaminen. Työelämään liittyvissä palvelun järjestämisen haasteissa puolestaan keinona voi olla yhteisen keskustelun järjestäminen asiakkaan ja Kelan välillä asiakkaan tarkemman palvelun tarpeen kartoittamiseksi. Keskustelussa voidaan kartoittaa asiakkaan palvelun järjestymisen tilannetta, siinä ilmenneitä haasteita ja pyrkiä löytämään ratkaisukeinoja yhdessä asiakkaan kanssa. Myös asiakkaan työnantaja voi osallistua keskusteluun.

Asiakas voi kaikissa tilanteissa olla yhteydessä Vatu-keskukseen, jos hänellä on kysyttävää palvelustaan ja sen toimivuudesta. Myös tulkit voivat antaa Kelaan palautetta tulkkausalan asiantuntijuuteensa perustuen, jos havaitsevat esimerkiksi asiakkaan asiakasprofiilissa päivittämisen tarvetta.

6.1 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Kuulovammaisella henkilöllä ja puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkauspalvelua vähintään 360 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Asiakkaalla on oikeus käyttää tulkkauspalvelua silloin, kun hänellä on tulkkauspalvelun mukainen tulkkauksen tarve. Asiakas voi käyttää tulkkauspalvelua työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Asiakkaalla on oikeus saada tulkkauspalvelun käytön opastusta ja etätulkkausohjelmiston käytön opastusta.

Asiakkaan tulee kertoa tulkkauksen tarve tehdessään tulkkaustilauksen, jotta Vatu-keskus voi järjestää asiakkaan tarpeeseen sopivan palvelun.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Vatu-keskukseen sellaisista olosuhteistaan tapahtuneista muutoksista, joilla on vaikutusta hänen oikeuteensa käyttää tulkkauspalvelua. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa:

- asiakkaan muutto ulkomaille
- asiakkaan oikeus saada tulkkauspalvelua jonkin muun lain nojalla
- asiakkaan terveydentilassa tapahtuva sellainen muutos, jonka seurauksena tulkkauspalveluun ei enää ole tarvetta
- jokin muu syy, jonka vuoksi ei tarvitse enää tulkkauspalvelua.

Asiakkaalta edellytetään asiallista käytöstä tulkkaustilanteessa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Vatu-keskukseen, jos tulkkauksen aihe, tapahtumapaikka, kellonaika tai päivämäärä muuttuvat. Jos asiakas ei tarvitsekaan tulkkiä, tulee hänen perua tulkkaustilaus hyvissä ajoin, jotta tulkki vapautuu muiden tulkkauspalvelua käyttävien asiakkaiden käyttöön.

Jos asiakas käyttää opiskelussa tulkkauspalvelua ja keskeyttää opiskelun, tulee hänen ilmoittaa opintojen keskeyttämisestä välittömästi Vatu-keskukseen, jotta asiakkaan opintoja varten varattu tulkki voidaan vapauttaa muiden tulkkauspalvelua käyttävien asiakkaiden käyttöön.

Asiakkaan tarpeiden mukaisen palvelun järjestäminen edellyttää ajan tasalla olevia tietoja mm. asiakkaan käyttämistä kommunikointimenetelmistä ja kielistä. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Vatu-keskukseen niihin tulleista muutoksista.

Palvelun järjestämisessä asiakkaalle on tärkeää, että hänen yhteystietonsa ovat ajan tasalla. Asiakkaan tulee ilmoittaa Vatu-keskukseen, jos hänen yhteystietoihinsa (esim. puhelinnumero, sähköpostiosoite) tulee muutoksia.

6.2 Palvelun järjestäminen lähitulkkauksena

Kun asiakkaan tarvitsema tulkkauspalvelu tuotetaan lähitulkkauksena, tulkkauspalvelun järjestämisen tavoitteena on tuottaa asiakkaan palvelu mahdollisimman läheltä asiakkaan tulkkaustarvetta, lähipalveluna. Tavoitteena on myös se, että tulkin matkustamiseen käyttämä aika on mahdollisimman vähäinen.

Lähipalvelussa tulkkauspalveluun oikeutetulle asiakkaalle muodostetaan *palvelunjärjestämisen alue*. Yksittäisen asiakkaan palvelunjärjestämisen alue muodostetaan ensisijaisesti niistä tulkeista, joiden lähtökunta sijaitsee asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella. Palvelunjärjestämisen alue muodostetaan asiakkaan koti- tai asuinkuntaan tai lähelle asiakkaan koti- tai asuinkuntaa palvelua tuottavista tulkeista. Kela voi tarvittaessa muodostaa asiakkaalle palvelunjärjestämisen alueen myös kahden tai useamman hankinta-alueen tulkeista lähipalvelun varmistamiseksi. Jos asiakkaalla on tulkkauksen tarve oman palvelunjärjestämisen alueen ulkopuolella, palvelu järjestetään läheltä tulkkaustarpeen tapahtumapaikkaa.

Lähipalveluksi katsotaan tulkkauksen tuottaminen silloin, kun keskimäärin tilauksen matkaan käytetty aika on 1-1,5 tuntia/suunta tai matka n. 100-150 kilometriä/suunta tai vähemmän.

Tapauskohtaisesti palvelun järjestäminen voi kuitenkin edellyttää, että matkaan käytetty aika tai matka on yllä kuvattua määritelmää pidempi tai lyhyempi.

6.3 Palvelun järjestäminen etätulkkauksena

Kun asiakkaan tarvitsema tulkkauspalvelu tuotetaan etätulkkauksena, tavoitteena on järjestää palvelu asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkien tuottamana. Tulkkauspalvelun tulkkiressurssit hankitaan hankinta-alueella asuvien asiakkaiden arvioidun palvelun tarpeen mukaan. Etätulkkauksen vaihtelevan tarpeen vuoksi etätulk-

kaukseen ei hankita tulkkiresursseja erikseen, vaan hankinta-alueelle hankitut tulkkiresurssit tuottavat sekä lähi- että etätulkausta asiakkaiden tarpeen mukaan. Tämän vuoksi myös palvelun järjestämisessä pyritään varmistamaan tulkkiresurssien saataavuus kaikilla hankinta-alueilla järjestämällä asiakkaan etätulkauspalvelu lähtökohtaisesti asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkiresursseilla.

Mikäli asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen palvelua kilpailutuksen perusteella tuottavista tulkkiresursseista ei löydy asiakkaan tarvetta vastaavaa etätulkausta tuottavaa tulkkiä, voidaan asiakkaalle järjestää etätulkausta muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavien tulkkiä tuottamana. Ks. [8.5 Etätulkaustilauksen välitysprosessi](#) .

6.4 Palvelun järjestäminen tulkkilistalla

Asiakas laatii tulkkilistan yhteistyössä Kelan kanssa. Asiakas ehdottaa koti- tai asuinkunnasta tai koti- tai asuinkuntaa lähellä olevista tulkeista itselleen sopivia tulkkeja. Jos asiakkaalla on toistuvaa lähitulkkauksen tarvetta muualla kuin koti- tai asuinkunnassa, voi asiakas ehdottaa tulkkilistalle tulkkeja tarvepaikkakunnalta tai sen läheltä näitä tilanteita varten.

Kun asiakkaan tulkkilistaa laaditaan, käytetään pohjana sen hankinta-alueen tulkkeja, jolla asiakkaan asuin- tai kotipaikka sijaitsee. Jos asiakas asuu lähellä hankinta-alueiden rajaa, voidaan asiakkaan listalle lisätä tulkkeja myös viereisiltä hankinta-alueilta asiakkaan palvelun turvaamiseksi tai jos asiakas itse ehdottaa näitä tulkkeja listalleen.

Asiakas voi antaa tulkkilistan tulkeille tehtäväkuvauksia. Tehtäväkuvauksen avulla asiakas voi vaikuttaa siihen, missä tilanteissa hän tulkkeja käyttää. Tehtäväkuvaukset ohjaavat tulkin valintaa. Asiakas voi esimerkiksi nimetä tulkin tai tulkit, joita hän haluaa tilauksiinsa välitettävän jumalanpalvelukseen, kerhoon, työelämään, psykoterapiaan tai etätulkkaukseen.

Etätulkaustilauksia varten asiakkaan tulkkilistalle voidaan nimetä myös muiden hankinta-alueiden tulkkeja silloin, kun toisen hankinta-alueen tulkin käytölle on jokin perusteltu syy, esimerkiksi tulkin erityisosaaminen, asiakkaan tarvitsema etätulkaushjelmi- tai muu asiakkaan yksilöllinen tarve. Etätulkaustilauksia varten toiselta hankinta-alueelta liitetyn tulkin tehtäväkuvauksesta tulee käydä ilmi perusteltu syy, jonka vuoksi tulkki on liitetty asiakkaan tulkkilistalle, esimerkiksi työelämän osaaminen ja etätulkaus.

Kela varmistaa, että asiakkaan tulkkilistalle ehdottamat tulkit täyttävät mm. seuraavat ehdot:

- tulkki tuottaa palvelua kyseiselle asiakasryhmälle
- tulkki hallitsee asiakkaan käyttämät tulkkauksen menetelmät
- tulkki tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkausta tulkin tulee olla kirjoitustulkausta tuottamaan valitun palveluntuottajan tulkki, joka on kilpailutuksessa tarjottu tuottamaan ko. tuotetta) ja

- mikäli kyseessä on lähitulkkauksia tai sekä lähi- että etätulkkauksia varten asiakkaan tulkkilistalle lisättävä tulkki, asiakkaan koti- tai asuinkunta sijaitsee tulkin työskentelyalueella tai tulkin lähtöpiste on lähellä asiakkaan koti- tai asuinkuntaa tai paikkakuntaa, jossa asiakkaalla on toistuvaa lähitulkkauksen tarvetta; tai
- mikäli kyseessä on pelkästään etätulkkauksia varten asiakkaan tulkkilistalle lisättävä tulkki, tulkki on ko. tuotteessa asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella kilpailutuksessa valituksi tulleen palveluntuottajan tulkki tai ko. tuotteessa muulla hankinta-alueella valituksi tulleen palveluntuottajan tulkki, mikäli toisen hankinta-alueen tulkin käytölle on perusteltu syy.

Asiakas voi myös pyytää Vatu-keskusta laatimaan hänelle ehdotuksen tulkkilistan tulkeista. Vatu-keskuksen ehdottaessa tulkkeja asiakkaan tulkkilistalle, huomioon otettavia seikkoja edellä mainittujen lisäksi voivat olla esimerkiksi tulkin tarjotun resurssin määrä (osa-aikaisuus/kokopäiväisyys), lähipalveluperiaatteen toteutuminen, palveluntuottajan tarjoama ajallinen saatavuus, tulkin asiakaslistalla olevien muiden asiakkaiden määrä sekä tulkin erityisosaaminen. Vatu-keskus tarkastelee edellä mainittuja asioita suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen arvioidessaan, soveltuuko tulkki asiakkaalle. Asiakas päättää, ketkä tulkit lisätään asiakkaan tulkkilistalle.

Ennen kuin uusi tulkki lisätään asiakkaan tulkkilistalle, tiedustellaan palveluntuottajalta tulkin mahdollisuutta tulla liitettyksi listalle. Asiakkaan tulkkilistan toimivuuden varmistamiseksi joissain tilanteissa Kela voi kertoa palveluntuottajalle asiakkaan tulkkauksen palvelun tarpeesta ja palvelun käytöstä, jos tiedolla arvioidaan olevan merkitystä palveluntuottajan arvioidessa tulkin mahdollisuutta toimia asiakkaan tulkkina ja tuottaa asiakkaalle laadukasta tulkkauksen palvelua. Esimerkiksi jos asiakas haluaa lisätä listalleen tulkin työelämän tilauksiin ja työskentelee iltaisin ja viikonloppuisin, tulee palveluntuottajan arvioida, pystyykö tulkki tosiasiallisesti tuottamaan tulkkauksen palvelua asiakkaalle iltaisin ja viikonloppuisin ennen tulkin liittymistä asiakkaan listalle.

Tulkkilistan tavoitteena on vastata asiakkaan palvelun tarpeeseen ja siinä mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin joustavasti. Asiakas voi halutessaan poistaa tulkin listalta tai lisätä uusia tulkkeja listalle. Tulkki voi myös halutessaan poistua asiakkaan tulkkilistalta. Tieto tulkin poistumisesta asiakkaan tulkkilistalta välitetään aina asiakkaalle.

Tulkkilistan tulkkien resursseissa tai tulkin tarjoamassa palvelussa voi myös tapahtua muutoksia, joilla on vaikutusta asiakkaan palvelun järjestämiseen. Esimerkiksi tulkin resurssi voi muuttua kokopäiväisestä osa-aikaiseksi tai tulkki voi lopettaa etätulkkauksen tuottamisen. Myös tulkin lähtökunnan muutoksella voi olla vaikutusta asiakkaan palveluun. Kela seuraa asiakkaiden palvelun järjestämistä ja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen, jotta myös asiakkaalla on riittävästi tietoa palvelunsa tilanteesta.

Jos asiakas ei pysty tai halua käyttää muita kuin tulkkilistalleen kiinnitettyjä tulkkeja, kirjataan asiakkaan toive välitysjärjestelmään ja asiakkaan palvelu järjestetään vain tulkkilistan tulkeilla. Kela ei näissä tapauksissa välitä asiakkaalle tulkkilistan ulkopuolista tulkkia. Jos asiakas tästä syystä jää usein ilman tulkkia, ehdotetaan asiakkaalle

tulkkilistan laajentamista ja uusien tulkkien perehdyttämistä asiakkaan kommunikaatioon, jotta asiakkaan palvelu saadaan turvattua.

Seuraavissa tilanteissa asiakas voi toivoa tulkkia nimellä lähtökohtaisesti omalta palvelunjärjestämisen alueeltaan:

- läheiset perhetapahtumat, esim. häät, rippijuhlat, valmistujaisjuhlat, hautajaiset, kastetilaisuus tai nimenantopuhla.
- synnytykseen liittyvät tilaukset
- ulkomaanmatkat
- muut yksittäiset tilanteet, joissa asiakkaan etu ja yksilölliset tarpeet sitä edellyttää

Näissä tilanteissa pyritään asiakkaan palvelu järjestämään siten, että asiakas saa tilaukseensa nimeämänsä tulkin.

Esimerkkejä tulkkilistoista

Esimerkki 1

Tulkki	Tulkille annettu tehtäväkuvaus
--------	--------------------------------

tulkki a	vain työelämä
tulkki b	vain työelämä
tulkki c	vain työelämä
tulkki d	vain työelämä
tulkki e	vain työelämä
tulkki f	vain työelämä
tulkki g	vain työelämä
tulkki h	vain työelämä

Kun asiakas tekee työelämäään liittyvän tilauksen, välitetään hänen tilaukseensa tulkki, jonka tehtäväksi asiakas on antanut *vain työelämä*. Jos asiakkaan palvelua työelämäään ei saada järjestämään tulkkilistan tulkeilla, välitetään asiakkaalle tulkki tulkkilistan ulkopuolelta.

Jos asiakkaalla on tilaus hammaslääkäriin, välitetään hänen tilaukseensa listan ulkopuolinen tulkki. Hammaslääkäritilaukseen ei välitetä tulkkia, jonka tehtäväkuvaus on *vain työelämä*.

Esimerkki 2

Tulkki	Tulkille annettu tehtäväkuvaus
--------	--------------------------------

tulkki a	vain työelämä
tulkki b	vain työelämä
tulkki c	vain harrastus
tulkki d	vain harrastus
tulkki e	

tulkki f
tulkki g

Kun asiakas tekee työelämään liittyvän tilauksen, välitetään hänen tilaukseensa tulkki, jonka tehtäväkuvaus on *vain työelämä*. Jos tällaista vapaita ja tilaukseen sopivaa tulkkia ei löydy, välitetään tilaukseen muita asiakkaan listatulkkeja. Niitä tulkkeja, jotka asiakas on nimennyt *vain harrastus*, ei välitetä asiakkaan työelämään liittyvään tilaukseen. Jos asiakkaan palvelua työelämään ei saada järjestymään tulkkilistan tulkeilla (vain työelämä tai nimeämättömät tulkit), välitetään asiakkaalle tulkki tulkkilistan ulkopuolelta.

Jos asiakkaalla on tilaus hammaslääkäriin, välitetään hänen tilaukseensa tulkki, jolla ei ole tehtäväkuvausta. Jos asiakkaan listalla ei ole tällaisia vapaita tulkkeja, välitetään asiakkaalle tulkkilistan ulkopuolinen tulkki. Hammaslääkärtilaukseen ei välitetä tulkkia, jonka tehtäväkuvaus on *vain työelämä* tai *vain harrastus*.

Esimerkki 3

Tulkki Tulkkille annettu tehtäväkuvaus

tulkki a	työelämä
tulkki b	työelämä
tulkki c	harrastus
tulkki d	harrastus
tulkki e	asiointi
tulkki f	asiointi
tulkki g	hengelliset tilanteet
tulkki h	
tulkki i	
tulkki j	

Jos asiakas on laatinut listan, jossa hän on antanut tulkeille tehtäväkuvauksia, mutta ei ole rajannut tulkkeja vain tiettyihin tilanteisiin, pyritään asiakkaan tulkkilistalle antama tehtäväkuvaus ottamaan huomioon tilauksia välitettäessä. Asiakkaan kaikkia tulkkilistan tulkkeja välitetään kuitenkin asiakkaan kaikkiin tilauksiin. Tehtäväkuvaukset ovat ohjaavia, mutta eivät määrää tulkin välitystä siten, että tulkkia ei voitaisi välittää muihin kuin tehtävänkuvauksen mukaisiin tilauksiin.

Jos asiakkaan palvelua ei saada järjestymään tulkkilistan tulkeilla, välitetään asiakkaalle tulkki tulkkilistan ulkopuolelta, ellei asiakas ole sitä nimenomaisesti kieltänyt.

6.5 Palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa

Asiakas, joka ei ole valinnut tulkkilistaa palvelunsa järjestämisen tavaksi, ei voi vaikuttaa siihen, kuka tulkki tilaukseen välitetään. Seuraavissa tilanteissa asiakas voi

kuitenkin toivoa tulkkia nimellä lähtökohtaisesti omalta palvelunjärjestämisen alueeltaan:

- läheiset perhetapahtumat, esim. häät, rippijuhlat, valmistujaisjuhlat, hautajaiset, kastetilaisuus tai nimenant juhla.
- synnytykseen liittyvät tilaukset
- ulkomaanmatkat
- muut yksittäiset tilanteet, joissa asiakkaan etu ja yksilölliset tarpeet sitä edellyttää

Näissä tilanteissa pyritään asiakkaan palvelu järjestämään siten, että asiakas saa tilaukseensa nimeämänsä tulkin.

Palvelu järjestetään kohdassa [8.4.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkitilaa](#) kuvatulla tavalla.

6.6 Kuka voi tehdä tulkkaustilauksen?

Tulkkauspalveluun oikeutettu asiakas tai hänen valtuuttamansa taho tilaa tulkin Vatu-keskuksesta.

Tilauksen voi tehdä

- tulkkauspalveluun oikeutettu henkilö (asiakas)
- asiakkaan lähiomainen
- asiakkaasta pääasiassa huolehtiva henkilö
- asiakkaan edunvalvoja tai huoltaja
- muu asiakkaan suullisesti tai kirjallisesti valtuuttama henkilö (esim. avustaja, kotipalveluhenkilökunta, asumisyksikön työntekijä, työntekijän edustaja)

Asiakas voi käyttää tulkkauspalvelua tehdessään tilauksen Vatu-keskukseen eli tulkki tulkkaa asiakkaan yhteydenoton Vatu-keskukseen.

6.7 Valtuuttaminen

Tulkkauspalveluun oikeutettu asiakas voi antaa toiselle henkilölle suullisen valtuutuksen kertaluontoista tulkkaustilausta varten. Suullinen valtuutus koskee yhtä asiointikerää ja se pitää pystyä luotettavasti todentamaan. Tulkkauspalveluun oikeutettu asiakas voi antaa toiselle henkilölle tai henkilöille kirjallisen valtuutuksen tilata asiakkaan puolesta tulkkeja tämän tulkkaustarpeisiin. Kelan asiakastietoihin tallennetaan tieto valtuutuksesta. Tulkki ei voi tehdä tilausta asiakkaan puolesta, edes asiakkaan valtuuttamana, koska tulkki ei voi toimia asiakkaan asiamiehenä.

7 Tulkkaustilausten vastaanotto

7.1 Tulkkaustarpeen arviointi

Vatu-keskuksessa arvioidaan asiakkaan tilauksessaan antamien tietojen perusteella tulkkauspalvelun tarve ja järjestäminen. Asiakkaan tulee yksilöidä tulkkauksen tarpeensa etukäteen tilauksessa, eikä palvelua voida järjestää oletetun tarpeen perusteella, eikä varmuuden vuoksi.

Esimerkki 1

Asiakas tekee tulkkaustilauksen viikonlopun kestävään Hyvinvointia kaikille -ohjaajakoulutukseen. Asiakas ilmoittaa, että hän tarvitsee tulkkausta lauantaina klo 9-12 luennolle ja klo 15-18 ryhmittöihin. Sunnuntaina hän tarvitsee tulkkausta klo 9-12 ohjattuun harjoitteluun ja klo 14-16 loppuyhteenvetoon.

Tarvittaessa Vatu-keskus varmistaa asiakkaalta, että tulkkaustilanteessa on mukana myös kolmas osapuoli ja keskusteleo asiakkaan kanssa tulkkaustilanteen todellisesta tulkkaustarpeesta. Lue lisää kappaleesta [1 Kelan järjestämisvelvollisuus](#)

Ajallinen kesto voi vaikuttaa tilaukseen tarvittavien tulkkien määrään. Ajallisesti pitkäkestoiseen tulkkaustarpeeseen voidaan arvioida tarvittavan kahta tai useampaa tulkkia samanaikaisesti. Tulkkaustapahtuma voi myös sisällöltään olla niin vaativa, että hyvän tulkkauspalvelun järjestämiseksi tarvitaan kahta tai useampaa tulkkia riippumatta tilauksen ajallisesta kestosta.

Vatu-keskus arvioi tulkkaustapahtuman luonteen ja ajan perusteella sen, onko tarpeen käyttää kahta tai useampaa tulkkia.

Esimerkki 2

Asiakas tilaa tulkin klo 14.00-21.00 hääjuhlaa varten. Asiakkaan tilauksessaan antamien tietojen perusteella arvioidaan kyseessä olevan tavanomainen tulkkaustilaus. Tilatun ajan perusteella tilaukseen voidaan välittää kaksi tulkkia.

Esimerkki 3

Asiakas tekee tulkkaustilauksen klo 9.00-10.30 yleiseen oikeusaputoimistoon perunkirjoitusta varten. Asiakkaan tilauksessaan toimittamien tietojen perusteella arvioidaan tilauksen olevan vaativa tulkkaus. Hyvän tulkkauspalvelun järjestämiseksi tilaukseen välitetään kaksi tulkkia.

Kun asiakas haluaa käyttää lähitulkkausta ulkomaanmatkalla, hän arvioi tarvitsemiensa tulkkaustuntien määrän jo hakiessaan oikeutta palvelun käyttöön ulkomaanmatkalla. Asiakkaalle annettavassa päätöksessä otetaan kantaa sekä asiakkaan oikeuteen saada tulkkauspalvelua ulkomaanmatkalle, että palvelun järjestämiseen (tulkkien määrään) matkan aikana.

7.2 Tilauksen kirjaaminen

Asiakas tekee lähi- ja etätulkkauksilaukset Vatu-keskukseen. Poikkeuksena tästä ovat tilanteet, jossa asiakkaalle on syntynyt hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve. Ks. kohta [8.11 Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve](#)

Vatu-keskus kirjaa asiakkaan ilmoittamien tietojen perusteella välitysjärjestelmään tilauksen tiedot:

1. Päivämäärän ja alkamis- ja päättymisajan.
2. Lähitulkkauksilauksessa tulkkauspaikan sekä tarkan katuosoitteen ja kunnan.
3. Tapaamispaikan (tapaamispaikka kirjataan kaikissa lähitulkkauksilauksissa sekä joissakin poikkeuksellisissa etätulkkauksilauksissa).
4. Tulkkaustapahtuman sisällön ja aiheen, esim. pankkiasiointi, lääkärikäynti tmv.
5. Mahdollisen asiakkaan etätulkkausohjelmistoon liittyvän toiveen, tarpeen tai rajoitteen.

Tilaukseen kirjataan myös asiakkaan mahdollisesti toimittamat lisätiedot, esimerkiksi onko tulkkaustilanteessa muita tulkkauspalvelunkäyttäjiä läsnä, tilauksessa käytettävä vieras kieli ja asiakkaan toimittama materiaali.

Asiakkaan tilatessa etätulkkausta Vatu-keskus kirjaa tilaukselle tiedon, että kyseessä on etätulkkaukset. Tilauksen osoitteeksi kirjataan *ETÄTULKKAUS* ja tilaus kirjataan asiakkaan koti- tai asuinkuntaan. Asiakkaan tulee antaa Vatu-keskukselle etätulkkauksilaukseen liittyvät lisätiedot, kuten tieto tilauksessa tarvittavasta ohjelmistosta, etäyhteyssyöte ja asiakkaan sähköpostiosoite. Vatu-keskus kirjaa asiakkaan toimittamat lisätiedot tilaukseen.

7.2.1 Ennakkoon tiedossa oleva tauko (kotimaan tilaukset)

Jos asiakkaan tulkkaustapahtumassa kotimaassa on ennakkoon tiedossa oleva tauko, jolloin tulkkausta ei tarvita, Vatu-keskus kirjaa tilauksen *Lisätiedot*-kenttään palveluntuottajalle tiedon ennakkoon tiedossa olevasta tauosta. Tällöin tilaus kirjataan koko tilatulle ajalle ja tilausta raportoitaessa vähennetään tilatusta ajasta ennakkoon tiedossa olleen tauon pituus, jos tauko on todellisuudessa toteutunut.

Esimerkki

Asiakas tekee tulkkaustilauksen tapahtumaan ajalle 8-16. Asiakkaalla on päivän aikana 30 minuutin lounastauko, eikä hän tarvitse tulkkausta sinä aikana. Välitys kirjaa tilauksen ja merkitsee *Lisätiedot*-kenttään tiedon laskutettavan keston vähennyksestä 30 minuutin ajalta.

7.2.2 Tulkkaustilaukseen liittyvä materiaali

Vatu-keskus ei erikseen hanki tulkille tilaukseen liittyvää materiaalia. Jos tilauksen yhteydessä toimitetaan tulkkaustapahtumaan etukäteismateriaalia, Vatu-keskus liittää

sen tilaukseen. Jos tilaukseen on kirjattu tieto lisätietojen antajasta tai materiaalin toimittajasta, palveluntuottaja/tulkki vastaa lisätiedon tai materiaalin hankkimisesta.

Ks. [15.4 Valmistautumisaika, ns. odotusaika ja matka-aika](#).

8 Tulkaustilauksen välittäminen

8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna

Välitysjakso on neljän (4) viikon jakso, jolle ajoittuvia tilauksia välitetään käytettävissä oleville tulkeille. Asiakkaan palvelun järjestäminen perustuu siihen, että tulkit avaavat kalenteriinsa tulkkiaikaa niille ajoille, jolloin he ovat käytettävissä asiakkaiden tilauksiin (ks. [2.3.1 Palvelun ajallinen saatavuus](#)).

Esimerkki

Maanantaina 4.5. ryhdytään välittämään maanantaille 1.6. tehtyjä tilauksia. Tiistaina 5.5. ryhdytään välittämään tiistaille 2.6. tehtyjä tilauksia, jne.

Tulkki näkee tulkaustilauksista koskevat tiedot (aika, paikka ja/tai tuottamisen tapa, lisätiedot, asiakkaan erityispiirteet ja kommunikointikeino ym.) välitysjärjestelmästä hänelle välitetyistä tilauksista.

Asiakkaiden tilauksia välitetään mahdollisuuksien mukaan tulkeille tilauksen alkamishetken saakka. Jos tilaus välitetään ns. aikaikkunan sisällä, tulkki katsoo hänelle välitetyt tilaukset välitysjärjestelmästä. Aikaikkunalla tarkoitetaan sitä ajanjaksoa, jonka puitteissa tilauksia välitetään tulkeille auki olevaan vapaaseen tulkkiaikaan ilman, että Vatu-keskus ilmoittaa tulkille hänelle välitetystä tilauksesta tai niihin tehtävistä muutoksista.

Aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen Vatu-keskuksen tulee ilmoittaa tulkille hänelle välitetystä tilauksesta ja niihin tehtävistä muutoksista. Aikaikkuna sulkeutuu tulkauspäivää edeltävänä päivänä klo 16.00. Sunnuntain ja maanantain osalta aikaikkunat sulkeutuvat lauantaina klo 15.00. Jos tulkauspäivää edeltävä päivä on arkipyhä, aikaikkuna sulkeutuu tätä arkipyhää edeltävänä arkipäivänä klo 16.00.

Pääsääntöisesti Vatu-keskus on asiakkaiden tulkaustilauksiin liittyvissä asioissa virka-aikana yhteydessä palveluntuottajan päivittäisasioiden yhteyshenkilöön ja virka-ajan ulkopuolella suoraan tulkkiin. Pääsäännöstä voidaan kuitenkin poiketa tarpeen vaatiessa, esimerkiksi kiireellisissä saman päivän tilauksiin liittyvissä asioissa.

Jos tilauksen aikaikkuna on sulkeutunut, on Vatu-keskus pääsääntöisesti yhteydessä vain tulkkiin. Jos tulkkiin ei saada yhteyttä (tulkki on esimerkiksi toisessa tilauksessa) voi Vatu-keskus ilmoittaa tilauksen peruutuksesta tai muutoksesta myös palveluntuottajan ilmoittamalle päivittäisasioiden yhteyshenkilölle.

Jos uusi tilaus tulee aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen ja

- tulkin tulkkiaika on kokonaan auki ja tulkki on kokonaan vapaa, tilaus välitetään suoraan tulkille. Tulkille ilmoitetaan hänelle välitetystä tilauksesta.
- tulkin tulkkiaika ei ole auki koko tilauksen ajalle, Vatu-keskus ottaa yhteyden tulkkiin ja varmistaa tulkin käytettävyyden ko. tilaukseen.

Jos jo välitetyn tilauksen ajankohtaan liittyvä päivitys tulee aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen ja

- tulkin tulkkiaika on kokonaan auki ja tulkki on kokonaan vapaa päivitetylle ajankohdalle, tilaus pysyy välitettynä tulkille. Tulkille ilmoitetaan hänelle välitettyyn tilaukseen tulleesta muutoksesta.
- tulkin tulkkiaika ei ole auki koko tilauksen ajalle, Vatu-keskus ottaa yhteyden tulkkiin ja varmistaa tulkin käytettävyyden ko. tilaukseen.

Jos jo välitetty tilaus peruutetaan aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen, tieto peruutuksesta ilmoitetaan tulkille.

Jos jo välitettyyn tilaukseen tulee muu kuin ajankohtaan liittyvä päivitys aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen, Vatu-keskus kysyy tulkin käytettävyyttä ja tarvittaessa välittää tilauksen uudelleen.

Kun tilaus on välitetty tulkille, ei tulkki voi kieltäytyä vastaanottamasta tilausta tai poistaa tulkkiaikaa tilauksen ajankohdalta riippumatta tilauksen välittämisen ajankohdasta, ellei kyse ole kohdassa [8.2 Tilausten seuranta ja tilauksesta luopuminen](#) tarkoitetusta tilauksesta luopumisesta.

Tulkki ei voi kieltäytyä vastaanottamasta tilausta tai poistaa tulkkiaikaa tilauksen ajankohdalta myöskään siinä tilanteessa, että aikaikkuna on sulkeutunut ja Vatu-keskus on ottanut yhteyttä tulkkiin ilmoittaakseen hänelle välitetystä tilauksesta, ellei kyse ole kohdassa [8.2 Tilausten seuranta ja tilauksesta luopuminen](#) tarkoitetusta tilauksesta luopumisesta.

Esimerkki

Tulkilla on tulkkiaikaa avattuna keskiviikolle klo 8.00-12.00. Tiistai-iltana klo 18.00 Vatu-keskukseen tulee tilaus keskiviikkoaamulle klo 9.00-11.00. Vatu-keskuksessa nähdään tulkilla olevan tulkkiaikaa avattuna, tilaus sijoitetaan tulkin kalenteriin ja lisäyksestä ilmoitetaan tulkille. Tulkki on Vatu-keskuksen käytettävissä asiakkaan palvelun järjestämiseksi, eikä hän voi Vatu-keskuksen yhteydenoton aikana tai sen jälkeen poistaa kyseistä tulkkiaikaa.

8.2 Tilausten seuranta ja tilauksesta luopuminen

Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa se, että tulkki seuraa hänelle välitettyjä tilauksia. Jos palveluntuottaja tai tulkki havaitsee, että tulkille välitetty tilaus ei vastaa tulkin osaamista, tulkki on esteellinen tai tulkilla on muu perusteltu syy luopua tilauksesta, tulee palveluntuottajan ottaa välittömästi yhteyttä Vatu-keskukseen tilauksen uudelleen

välitystä varten. Perusteltuja syitä voivat olla esimerkiksi tilanteet, joissa tulkki ei pääse tulkkauspaikalle sekä tilanteet, joissa asiakkaan tilaus on sellaisessa kunnassa, joka ei kuulu tulkin työskentelyalueeseen (tilaus on välitetty tulkin kalenteriin, sillä perusteella, että tulkki on asiakkaan tulkkiilistalla) tai etätulkkauksilauksen tehneen asiakkaan koti- tai asuinpaikka sijaitsee eri hankinta-alueella kuin tulkin työskentelyalue (myös tällaisessa tilanteessa tilaus välitetään tulkin kalenteriin).

Esimerkki

Maanantaina 4.5. asiakas tilaa tulkin patikointiretkelle, jonka on määrä alkaa 11.5. Tilaus välitetään samana päivänä 4.5. Jalkansa loukannut tulkki havaitsee tilauksen kalenterissaan 5.5. Palveluntuottaja ilmoittaa tulkin luopumisesta Vatu-keskukseen ja Vatu-keskus välittää tilauksen uudelleen.

Jos tulkille on jo välitetty tulkkauspalvelulain mukainen tulkkaus tilaus, ei tilauksesta voida luopua sillä perusteella, että samalle ajalle olisi tulossa muun lain mukainen tulkkaus tilaus. Ks. kuitenkin kohta [8.14.3.4 Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle](#).

8.3 Käytettävyysskyselyt ja niihin vastaaminen

Vatu-keskus voi tarvittaessa tiedustella tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin. Käytettävyysskysely voi tilanteesta riippuen koskea yhtä aikaa yhtä tai useaa tulkkiä tai yhtä tai useaa hankinta- aluetta samanaikaisesti. Käytettävyysskysely ei ole ensisijainen keino etsiä tulkkiä asiakkaiden tilauksiin, eivätkä palveluntuottajat ja tulkit saa toimia siten, että tulkit pitävät tulkkikalenterissa tulkkiä aikaa suljettuna ja odottavat erikseen tulevia työtarjouksia. Tällainen toiminta on kielletty.

Käytettävyysskyselyssä kerrotaan seuraavat asiat:

- tilauksen ajankohta
- paikkakunta
- tulkkaustuote
- tilausnumero
- tarvittava tulkkausmenetelmä ja kieli, jos muu kuin suomi
- lyhyt kuvaus tilauksen sisällöstä (esim. seminaari, urheilutapahtuma)
- määräaika, johon mennessä käytettävyys on ilmaistava
- tapa, jolla pyydetään tulkkiä ilmaisemaan käytettävyys tilaukseen

Lisäksi paritulkkauksena tuotettavassa etätulkkauksessa käytettävyysselvityksessä voidaan kertoa tarvittaessa paikkakunta, jossa tulkkaus tuotetaan (toisen tulkin etätulkkauspaikasta paikkakunta).

Asiakkaan nimeä ei mainita.

Tulkin käytettävyys tilaukseen ilmaistaan kyselyssä annettuun määräaikaan mennessä. Käytettävyys ilmaistaan Vatu-keskuksen kyselyssä pyytämällä tavalla, joko avaamalla tulkkausta tai ilmoittamalla käytettävyys muulla tavoin.

8.4 Lähitulkkaustilauksen välitysprosessi

Tässä luvussa kuvataan tulkkaustilausten välitysprosessin eri vaiheita.

Jokaisen tilauksen käsittelyyn ei sovelleta välttämättä kaikkia välitysprosessin vaiheita, vaan Vatu-keskus arvioi soveltamisen tarpeellisuuden asiakkaan palvelun järjestämiseksi. Lähitulkkaustilausten välitysprosessi on kuvattu tarkemmin tämän luvun kappaleissa [8.4.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkilistalla](#) ja [8.4.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa](#). Asiakkaan palvelu on mahdollista järjestää ns. lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavan tulkin tuottamana kohdassa [8.6.1 Tilauksen välittäminen lähitulkkaustilauksissa lisäostoehdon perusteella](#) kerrotulla tavalla sen jälkeen, kun palvelua kilpailutuksen perusteella tuottavien tulkkien saatavuus on selvitetty.

Tilausten välityksessä sovelletaan lähipalveluperiaatetta. Kun asiakkaan tarvitsema tulkkauspalvelu tuotetaan lähitulkkauskautena, tulkkauspalvelun järjestämisen tavoitteena on tuottaa asiakkaan palvelu mahdollisimman läheltä asiakkaan tulkkaustarvetta, lähipalveluna. Tavoitteena on myös, että tulkin matkustamiseen käyttämä aika on mahdollisimman vähäinen. Tulkki pyritään välittämään tilauksen tapahtumapaikkakunnalta tai läheltä tilauksen tapahtumapaikkaa.

Tilauksia välitettäessä voidaan huomioida myös tulkin sijainti välityshetkellä sekä se, missä paikoissa tulkillä on kalenterissaan saman päivän aikana tilauksia. Nämä seikat huomioiden tilaukseen voidaan välittää tulkki, jonka lähtöpiste on kauempana kuin mitä lähipalveluperiaatteen soveltaminen edellyttää.

Ainoastaan tilanteessa, jossa kahden palveluntuottajan tulkit ovat tilauksen välityshetkellä tasavertaisessa asemassa, eli molemmat täyttävät kaikki kappaleissa [8.4.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkilistalla](#) ja [8.4.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa](#) kuvatut tilanteeseen soveltuvat välityshehdot, tilaus välitetään tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkille.

Tarvittaessa Vatu-keskus tarkistaa tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta siten, että käsittelyssä oleva tilaus saadaan välitettyä. Jos asiakkaan lähitulkkaustilaukseen ei löydetä tulkkia, asiakkaalle voidaan ehdottaa palvelun järjestämistä etätulkkauskautena asiakkaan tulkkauspalvelun turvaamiseksi.

Asiakkaan palvelun järjestäminen perustuu siihen, että tulkit avaavat kalenteriinsa tulkkausta niille ajoille, jolloin he ovat käytettävissä asiakkaiden tilauksiin. Jos asiakkaan

tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen poikkeuksellisesti sitä edellyttää, Vatu-keskus voi tiedustella yhden tai useamman tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen, ennen kuin käytettävyysskysely osoitetaan laajemmin yhdelle tai useammalle hankinta-alueelle. Lue lisää [8.3 Käytettävyysskyselyt ja niihin vastaaminen](#).

Vatu-keskus kysyy aina palveluntuottajalta tulkin käytettävyyttä tulkin työskentelyalueen ulkopuolelle sijoittuvaan lähitulkaustilaukseen, poikkeuksena tapaukset, joissa tulkki on asiakkaan tulkkilistalla. Näissä tapauksissa suostuminen listalle katsotaan tarkoittavan myös suostumusta tehdä tulkkauksia lähipalveluperiaatteen rajoissa asiakkaan palvelunjärjestämisen alueella siinä kunnassa, missä asiakkaalla on tulkkauksen tarve, jos asiakkaan kyseiseen kuntaan palvelua tarjonneista tulkkilistan tulkeista kukaan ei ole sillä hetkellä käytettävissä. Halutessaan tulkki voi luopua tilauksista, jotka sijoittuvat tulkin työskentelyalueen ulkopuolelle tai poistua asiakkaan tulkkilistalta.

Muiden kuin koordinoitavastuullisten opiskelutulkaustilausten välitysprosessi noudattaa tässä luvussa kuvattua välitysprosessia. Opiskelutulkkauksen koordinoitavastuu ks. [9.2 Opiskelutulkkauksresurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys](#) ja [9.1 Opiskelutulkkauksen tuottaminen](#).

8.4.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkilistalla

a. Tilauksen välittäminen tulkkilistalla

Välitysehdot

Asiakkaan tulkaustilaus välitetään sille asiakkaan *tulkkilistan* tulkille,

- jonka tulkkilistan tehtäväkuvaus sopii tilaukseen, mikäli asiakkaan tulkkilistalla on tällainen tulkki.
- jonka lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa. (Selvyyden vuoksi todetaan, että asiakkaan tulkkilistan tulkki voi olla myös muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkki, jos asiakkaan palvelunjärjestämisen alue ulottuu hankinta-alueiden rajan yli tai asiakkaalla on säännöllistä tulkkauksen tarvetta muulla hankinta-alueella.)
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen.
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Esimerkki

Asiakkaalla on tilaus Turussa. Tilauksen tulkkihaussa on näkyvissä tulkkilistan tulkkeja seuraavilla lähtökunnilla:

Tulkki A	Turku
Tulkki B	Raisio
Tulkki C	Kaarina

Tässä esimerkissä asiakas ei ole nimennyt tulkeille tehtäviä. Kaikkien tulkkahaussa näkyvissä olevien tulkkien lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa. Kaikki tulkit tuottavat asiakkaan tarvitsemaa tuotetta kilpailutuksen perusteella. Kaikki tulkit ovat vapaita ja kaikilla on tulkkiaika auki koko tilauksen ajalle. Kaikki tulkkahaussa nousevat tulkit täyttävät kaikki välitysehdot, joten tulkeista valitaan etusijajärjestyksessä ylin tulkki.

Kun asiakas on valinnut tulkkilistan palvelunsa järjestämisen tavaksi, yritetään asiakkaan palvelu järjestää siten, että asiakas saa tilauksiinsa niitä tulkkeja, joita on tulkkilistalleen valinnut. Jos asiakas on antanut tulkkilistan tulkeille tehtäväkuvauksia, pyrkii Vatu-keskus noudattamaan asiakkaan tulkeille määrittelemää tehtäväkuvausta.

Myös muu kuin tilauksen tapahtumapaikkakunnan hankinta-alueen tulkki, joka on asiakkaan tulkkilistalla, voi täyttää kaikki välitysehdot. Mikäli hakuun nousee myös tällaisia muita kaikki välitysehdot täyttäviä tulkkeja, katsotaan tällaisen toisen hankinta-alueen tulkin olevan etusijajärjestyksessä viimeinen suhteessa tilauksen tapahtumapaikan hankinta-alueen välitysehdot täyttäviin listatulkkeihin.

Tarvittaessa Vatu-keskus tarkistaa tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta siten, että käsittelyssä oleva tilaus saadaan välitettyä.

Esimerkki

Asiakas Antti tekee tilauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00. Tilausta ei saada välitettyä kenellekään Antin tulkkilistan tulkeista. Antin tulkkilistan tulkin A kalenterissa on Asiakas Assin tilaus klo 10.50-11.20. Tilauksia uudelleen järjestellään siten, että Assin tilaus siirretään hänen omalla tulkkilistallaan vapaana olevalle tulkki B:lle, jolloin Antin tilaukseen voidaan välittää tulkki A.

b. Tilauksen ajankohdan siirtäminen

Asiakkaan palvelun järjestämiseksi tulkkilistan tulkillä, Vatu-keskus voi keskustella asiakkaan kanssa tulkkauksen ajankohdan siirtämisestä.

Esimerkki

Asiakas Antti tekee tilauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00 Tilausta ei saada välitettyä kenellekään tulkkilistan tulkeille. Tulkkilistan tulkin A kalenterissa on tilaus ajalle klo 10.30-11.00. Vatu-keskus ehdottaa Antille tilauksen

alkamisajankohdan siirtämistä 15 minuutilla eteenpäin. Jos Antille sopii alkamisajankohdan siirtäminen, hänen tilaukseensa välitetään tulkki A.

c. Listan ulkopuolisen tulkin välittäminen

Asiakkaalle voidaan välittää tulkkilistan ulkopuolinen tulkki, jos tulkkilistan tulkeista kukaan ei ole käytettävissä, eikä asiakas ole nimenomaisesti kieltänyt tulkkilistan ulkopuolisen tulkin välittämistä.

Asiakkaan tilaukseen välitetään tulkkilistan ulkopuolinen tulkki myös silloin, kun asiakkaan tulkkilista on laadittu vain jotain tiettyä tulkkaustarvetta varten, eikä asiakkaalle muissa tilanteissa ole väliä, kuka tulkki hänen tilaukseensa välitetään.

Välitysehdot

Asiakkaan tulkkaustilaus välitetään tulkille,

- jonka työskentelyalueeseen tilauksen tapahtumapaikkakunta sisältyy
- jonka lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkki-aika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Esimerkki

Asiakkaalla on tulkkilista vain työelämän tilauksia varten. Asiakkaalla on vapaa-aikaan liittyvä tilaus Turussa. Asiakas ei halua käyttää muihin tilauksiin työelämän tulkkeja, joten asiakkaan tilaukseen välitetään tulkkilistan ulkopuolinen tulkki. Tilauksen tulkkihaussa nousee tulkkeja seuraavilla lähtökunnilla:

Tulkki A Tampere

Tulkki B Pori

Tulkki C Forssa

Tulkki D Turku

Turku sisältyy kaikkien tulkkien työskentelyalueeseen. Tulkeista ainoastaan tulkki D:n lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä

tilauksen tapahtumapaikkaa, joten ainoastaan tulkki D täyttää tämän välitysehdon. Muut tulkit täyttävät muut välitysehdot. Tilaus välitetään tulkkille D, sillä ainoastaan tulkki D täyttää kaikki välitysehdot.

Kuitenkin on huomattava, että mikäli tulkeilla A, B tai C on edellinen tilaus kalenterissa siten, että tulkin todellinen lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa, katsotaan tulkin täyttävän tämän välitysehdon. Huomioitavaa kuitenkin on, että tilauksia välitettäessä tulkin välityshetken lähtöpiste ei aina ole välittäjällä tiedossa.

d. Käytettävyysskysely

Vatu-keskus voi tiedustella tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin kohdassa [8.3. Käytettävyysskyselyt ja niihin vastaaminen](#) kuvatulla käytettävyysskyselyllä. Käytettävyysskysely osoitetaan niille palveluntuottajille, jotka ovat tulleet kilpailutuksessa hyväksytyksi tilauksen tapahtumapaikkakunnan hankinta-alueelle. Jos asiakkaan tulkkaustarve on lähellä hankinta-alueiden rajaa, voidaan kysely osoittaa samalla myös viereiselle hankinta-alueelle. Jos tilauksen tapahtumapaikkakunnan hankinta-alueelta ei kyselyssä löydy tulkkia, voidaan kysely osoittaa myös viereiselle tai viereisille hankinta-alueille.

Jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen poikkeuksellisesti sitä edellyttää, Vatu-keskus voi tiedustella yhden tai useamman tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen, ennen kuin käytettävyysskysely osoitetaan laajemmin yhdelle tai useammalle hankinta-alueelle. Esimerkiksi jos asiakas ei ole kieltänyt listan ulkopuolisten tulkkien käyttöä, mutta jossain tietyssä tilanteessa asiakkaalla on tarve saada tilaukseensa juuri tulkkilistan tulkki, voidaan asiakkaan mielipide ottaa huomioon ja tulkkilistan tulkkien käytettävyys selvittää välitysprosessin eri vaiheissa.

Ennen käytettävyysskyselyyn vastanneen tai kyselyn perusteella tulkkiaikaa avanneen tulkin kiinnittämistä tilaukseen Vatu-keskus voi kiinnittää tilaukseen asiakkaan tulkkilistan tulkin tai muun tilauksen tapahtumapaikkaa lähellä olevan tulkin, jos sellainen on vapautunut.

Jos ilmoittautuneita on useita, välitetään tulkki ensisijaisesti asiakkaan tulkkilistan tulkkille yllä kohdassa [8.4.1 a. Tilauksen välittäminen tulkkilistalla](#) mainituilla ehdoilla. Jos kukaan asiakkaan tulkkilistan tulkeista ei ole ilmoittautunut, mutta tilaukseen ilmoittautuu useita muita tulkkeja, välitetään tulkki yllä kohdassa [8.4.1 c. Listan ulkopuolisen tulkin välittäminen](#) mainituilla ehdoilla.

8.4.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa

Kun asiakas ei ole valinnut tulkkilistaa palvelunsa järjestämisen tavaksi, sovelletaan alla kuvattuja välitysprosessin vaiheita.

a. Tilauksen välittäminen ilman tulkkilistaa

Välitysehdot

Asiakkaan tulkkaustilaus välitetään tulkille,

- jonka työskentelyalueeseen tilauksen tapahtumapaikkakunta sisältyy
- jonka lähtökunta on tapahtumapaikkakunta tai lähellä asiakkaan tilauksen tapahtumapaikkaa
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Tarvittaessa Vatu-keskus tarkistaa tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta siten, että käsittelyssä oleva tilaus saadaan välitettyä.

b. Tilauksen ajankohdan siirtäminen

Asiakkaan palvelun järjestämiseksi voidaan tarvittaessa keskustella asiakkaan kanssa tulkkauksen ajankohdan siirtämisestä.

Esimerkki

Asiakas Antti tekee tilauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00. Tilausta ei saada välitettyä kenellekään tulkille. Tulkin A kalenterissa on tilaus ajalle klo 10.30-11.00. Vatu-keskus ehdottaa Antille tilauksen alkamisajankohdan siirtämistä 15 minuutilla eteenpäin. Jos Antille sopii alkamisajankohdan siirtäminen, hänen tilaukseensa välitetään tulkki A.

c. Käytettävyysskysely

Vatu-keskus voi tiedustella tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin kohdassa [8.3 Käytettävyysskyselyt ja niihin vastaaminen](#) kuvatulla käytettävyysskyselyllä. Käytettävyysskysely osoitetaan niille palveluntuottajille, jotka ovat tulleet kilpailutuksessa hyväksytyksi tilauksen tapahtumapaikkakunnan hankinta-alueelle. Jos asiakkaan tulkkaustarve on lähellä hankinta-alueiden rajaa, voidaan kysely osoittaa samalla myös viereiselle hankinta-alueelle. Jos tilauksen tapahtumapaikan hankinta-alueelta ei kyselyssä löydy tulkkia, voidaan kysely osoittaa myös viereiselle tai viereisille hankinta-alueille.

Jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen poikkeuksellisesti sitä edellyttää, Vatu-keskus voi tiedustella yhden tai useamman tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen, ennen kuin käytettävyysskysely osoitetaan laajemmin yhdelle tai useammalle hankinta-alueelle.

Jos ilmoittautuneita on useita, välitetään tulkki kohdassa [8.4.2 a. Tilauksen välittämisen ilman tulkkilistaa](#) mainituilla ehdoilla.

palvelu pyritään tämän jälkeen järjestämään Keskisellä alueella etätulkausta tuottavien tulkkien tuottamana. Tämän jälkeen edetään tarvittaessa aluekohtaisessa järjestyksessä Uudellemaalle, Läntiselle, Pohjanmaalle ja viimeisenä Pohjoiselle hankinta-alueelle.

Tarvittaessa Vatu-keskus tarkistaa tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta siten, että käsittelyssä oleva tilaus saadaan välitettyä.

Asiakkaan palvelun järjestäminen perustuu siihen, että tulkit avaavat kalenteriinsa tulkkiakaa niille ajoille, jolloin he ovat käytettävissä asiakkaiden tilauksiin. Jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen poikkeuksellisesti sitä edellyttää, Vatu-keskus voi tiedustella yhden tai useamman tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen, ennen kuin käytettävyyksely osoitetaan muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella etätulkausta tuottaville tulkeille. Lue lisää [8.3 Käytettävyykselyt ja niihin vastaaminen](#).

Tulkille voidaan erikseen kysymättä välittää sellaisten asiakkaiden etätulkaustilauksia, joiden asuin- tai kotipaikka sijaitsee muulla hankinta-alueella kuin sillä, jossa tulkki tuottaa etätulkausta kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella. Tulkki voi halutesaan luopua oman työskentelyalueen ulkopuolelle välitetystä etätulkaustilauksesta. Poikkeuksena tästä tulkin suostumisen muun hankinta-alueen asiakkaan tulkkilistalle etätulkausta varten katsotaan tarkoitettavan suostumusta ottaa vastaan tämän asiakkaan etätulkaustilaukset, joissa tulkki voi tuottaa tulkkauksen omassa etätulkauspisteessään.

Muiden kuin koordinoitivastuullisten opiskelutulkkauksen välitysprosessi noudattaa tässä luvussa kuvattua välitysprosessia. Opiskelutulkkauksen koordinoitivastuu ks. [9.2 Opiskelutulkkauksen resurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys](#) ja [9.1 Opiskelutulkkauksen tuottaminen](#).

8.5.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena tulkkilistalla

a. Etätulkaustilauksen välittäminen tulkkilistalla

Välitysehdot

Asiakkaan tulkaustilaus välitetään sille asiakkaan *tulkkilistan* etätulkausta tuottavalle tulkille,

- jonka tulkkilistan tehtäväkuvaus sopii tilaukseen, mikäli asiakkaan tulkkilistalla on tällainen tulkki
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen
- jonka käyttämä etätulkaushjelmisto vastaa asiakkaan tarvetta, mikäli asiakas on ilmaissut yksilöllisiä tarpeita tai rajoitteita etätulkaushjelmistojen suhteen

- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Esimerkki

Asiakas tekee etätulkkauksilauksen. Tilauksen tulkkiaikassa on näkyvissä tulkkilistan tulkkeja seuraavasti:

Tulkki A

Tulkki B

Tulkki C

Tässä esimerkissä asiakas ei ole antanut tulkeille tehtäväkuvauksia. Kaikki tulkit tuottavat asiakkaan tarvitsemaa tuotetta kilpailutuksen perusteella. Kaikki tulkit tuottavat etätulkkauksista, ovat vapaita ja kaikilla heillä on tulkkiaika auki koko tilauksen ajalle. Kaikki tulkkiaikassa nousevat tulkit täyttävät kaikki välityshehdot, joten tulkeista valitaan etusijajärjestyksessä korkeimmalla sijalla oleva tulkki.

Kun asiakas on valinnut tulkkilistan palvelunsa järjestämisen tavaksi, yritetään asiakkaan palvelu järjestää siten, että asiakas saa tilauksiinsa niitä tulkkeja, joita hän on tulkkilistalleen valinnut. Jos asiakas on antanut tulkkilistan tulkeille tehtäväkuvauksia, pyrkii Vatu-keskus noudattamaan asiakkaan tulkeille määrittelemää tehtäväkuvausta.

Esimerkki

Asiakas tekee etätulkkauksilauksen työpaikan kokoukseen. Tilauksen tulkkiaikassa on näkyvissä tulkkilistan tulkkeja ja heille asiakkaan antamia tehtäväkuvauksia seuraavasti:

Tulkki A työelämä

Tulkki B työelämä + etäkokoukset

Tulkki C harrastus

Tässä esimerkissä asiakas on nimennyt tulkeille tehtäväkuvauksia. Kaikki tulkit tuottavat asiakkaan tarvitsemaa tuotetta kilpailutuksen perusteella. Kaikki tulkit tuottavat etätulkkauksista, ovat vapaita ja kaikilla heillä on tulkkiaika auki koko tilauksen ajalle. Asiakkaan tilaus on työelämään liittyvä ja asiakas tilaa tulkkauksista etänä. Tilaus välitetään tulkeille B.

Myös muu kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen listatulkki voi täyttää kaikki välityshehdot. Mikäli hakuun nousee myös tällaisia muita kaikki välityshehdot täyt-

täviä tulkkeja, katsotaan tällaisen toisen hankinta-alueen tulkin olevan etusijajärjestyksessä viimeinen suhteessa asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen välitysehdot täyttäviin listatulkkeihin.

Mikäli hakuun ei nouse yhtään asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen välitysehdot täyttävää listatulkkeja, mutta useita välitysehdot täyttäviä listatulkkeja muulta/muilta hankinta-alueelta/alueilta, valitaan tulkki asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkauksen välitysprosessi](#)).

Esimerkki

Hämeenlinnassa Läntisellä hankinta-alueella asuva asiakas tekee etätulkkauksen. Tilauksen tulkkiauksessa ei asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta löydy vapaita välitysehdot täyttäviä listatulkkeja. Muilla hankinta-alueilla on vapaana välitysehdot täyttäviä listatulkkeja

Tulkki C (Uusimaa)

Tulkki D (Keskinen)

Tulkki E (Uusimaa)

Tässä esimerkissä asiakas ei ole nimennyt tehtäväkuvauksia, jotka ohjaisivat tulkkivalintaa. Kaikki välitysehdot täyttävät vapaat listatulkkit ovat muualta, kuin asiakkaan asuin- tai kotikunnan hankinta-alueelta. Tilaukseen välitetään tulkki C Uudeltamaalta, joka on ylin ko. alueen tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä. Alue valitaan kohdassa [8.5 Etätulkkauksen välitysprosessi](#) kerrotun asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen perusteella.

Tarvittaessa Vatu-keskus tarkistaa tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta siten, että käsittelyssä oleva tilaus saadaan välitettyä.

Esimerkki

Asiakas Antti tekee etätulkkauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00. Tilausta ei saada välitettyä kenellekään Antin tulkkilistan tulkeista. Antin tulkkilistan tulkin A kalenterissa on Asiakas Assin tilaus klo 10.50-11.20. Tilauksia uudelleen järjestellään siten, että Assin tilaus siirretään hänen omalla tulkkilistallaan vapaana olevalle tulkki B:lle, jolloin Antin tilaukseen voidaan välittää tulkki A.

b. Tilauksen ajankohdan siirtäminen

Asiakkaan palvelun järjestämiseksi tulkkilistan tulkillä, Vatu-keskus voi keskustella asiakkaan kanssa tulkkauksen ajankohdan siirtämisestä.

Esimerkki

Asiakas Antti tekee etätulkkauksilauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00. Tilauksista ei saada välitettyä kenellekään tulkkilistan tulkkille. Tulkkilistan tulkin A kalenterissa on tilaus ajalle klo 10.30-11.00. Vatu-keskus ehdottaa Antille tilauksen alkamisajankohdan siirtämistä 15 minuutilla eteenpäin. Jos Antille sopii alkamisajankohdan siirtäminen, hänen tilaukseensa välitetään tulkki A.

c. Listan ulkopuolisen tulkin välittäminen

Asiakkaalle voidaan välittää tulkkilistan ulkopuolinen tulkki, jos tulkkilistan tulkeista kukaan ei ole käytettävissä, eikä asiakas ole nimenomaisesti kieltänyt tulkkilistan ulkopuolisen tulkin välittämistä.

Asiakkaan tilaukseen välitetään tulkkilistan ulkopuolinen tulkki myös silloin, kun asiakkaan tulkkilista on laadittu vain jotain tiettyä tilannetta varten, eikä asiakkaalle muissa tilanteissa ole väliä, kuka tulkki hänen tilaukseensa välitetään.

Välitysehdot

Asiakkaan etätulkkauksilaus välitetään etätulkkaukselta tuottavalle tulkkille,

- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen
- jonka käyttämä etätulkkausohjelmisto vastaa asiakkaan tarvetta, mikäli asiakas on ilmaissut yksilöllisiä tarpeita tai rajoitteita etätulkkausohjelmistojen suhteen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkki-aika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella Jyväskylässä asuva asiakas tekee etätulkkauksilauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt asiakkaan tulkkilistan tulkkieja. Tulkkihakuum nousee välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (Uusimaa)

Tulkki B (Läntinen)

Tulkki C (Läntinen)

Tulkki D (Keskinen)

Tilaukseen valitaan tulkki D asiakkaan omalta hankinta-alueelta. ([8.5 Etätulkkauksilauksen välitysprosessi](#))

Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella Jyväskylässä asuva asiakas tekee etätulkkaustilauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt asiakkaan tulkkilistan tulkkeja eikä listan ulkopuolisia tulkkeja asiakkaan omalta hankinta-alueelta. Tulkkihakuun nousee välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (Uusimaa)

Tulkki B (Läntinen)

Tulkki C (Läntinen)

Tilaukseen välitetään tulkki B Läntiseltä hankinta-alueelta kohdassa [8.5 Etätulkkaustilauksen välitysprosessi](#) kerrotun asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen perusteella. Valituksi tulee tulkki B, joka on ko. alueen tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä kuin tulkki C.

d. Käytettävyyksely

Mikäli asiakkaan tilaukseen ei ole löytynyt miltään hankinta-alueelta välitysehdot täyttävää kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavaa tulkkia välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa, Vatu-keskus voi tiedustella tulkkien käytettävyyttä kohdassa [8.3 Käytettävyykselyt ja niihin vastaaminen](#) kuvatulla käytettävyykselyllä. Käytettävyyksely osoitetaan kaikkien hankinta-alueiden palveluntuottajille, jotka ovat tulleet hyväksytyksi tuottamaan ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella.

Jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen poikkeuksellisesti sitä edellyttää, Vatu-keskus voi tiedustella yhden tai useamman tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen, ennen kuin käytettävyyksely osoitetaan kaikkien hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella etätulkausta tuottaville tulkeille. Esimerkiksi jos asiakas ei ole kieltänyt listan ulkopuolisten tulkkien käyttöä, mutta jossain tietyssä tilanteessa asiakkaalla on tarve saada tilaukseensa juuri tulkkilistan tulkki, voidaan asiakkaan mielipide ottaa huomioon ja tulkkilistan tulkkien käytettävyys selvittää välitysprosessin eri vaiheissa.

Mikäli kyselyn perusteella käytettävyytensä ilmaisee useampi etätulkausta tekevä välitysehdot täyttävä tulkki, valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelle ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella tuottava tulkki tuotekohtaisen etusijajärjestyksen mukaan. Jos asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta ei löydy käytävissä olevaa tulkkia, voidaan palvelu järjestää muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella etätulkausta tuottavien tulkkien tuottamana. Tulkki valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkaustilauksen välitysprosessi](#)).

Jos ilmoittautuneita on useita, välitetään tulkki ensisijaisesti asiakkaan tulkkilistan tulkille kohdassa [8.5.1 a. Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena tulkkilistalla](#) mainituilla ehdoilla. Jos kukaan asiakkaan tulkkilistan tulkeista ei ole ilmoittautunut, mutta tilaukseen ilmoittautuu useita muita tulkkeja, välitetään tulkki kohdassa [8.5.1 c. Listan ulkopuolisen tulkin välittäminen](#) mainituilla ehdoilla.

8.5.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena ilman tulkkilistaa

Kun asiakas ei ole valinnut tulkkilistaa palvelunsa järjestämisen tavaksi, sovelletaan alla kuvattuja välitysprosessin vaiheita. Asiakkaan tarvitsema etätulkkaukset järjestetään lähtökohtaisesti asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkien tuottamana.

a. Etätulkkauksen välittäminen ilman tulkkilistaa

Välitysehdot

Asiakkaan tulkkauksena välitetään etätulkkauksia tuottavalle tulkille

- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen.
- jonka käyttämä etätulkkausohjelmisto vastaa asiakkaan tarvetta, mikäli asiakas on ilmaissut yksilöllisiä tarpeita tai rajoitteita etätulkkausohjelmistojen suhteen.
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkki-aika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

Tarvittaessa Vatu-keskus tarkistaa tilausten uudelleen järjestämisen mahdollisuutta siten, että käsittelyssä oleva tilaus saadaan välitettyä.

Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella Jyväskylässä asuva asiakas tekee etätulkkauksena tilauksen. Tulkkihakuun nousee välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (Uusimaa)

Tulkki B (Läntinen)

Tulkki C (Läntinen)

Tulkki D (Keskinen)

Tilaukseen valitaan tulkki D asiakkaan omalta hankinta-alueelta.

Mikäli hakuun ei nouse yhtään asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen välitysehdot täyttävää tulkkia, mutta useita välitysehdot täyttäviä tulkkeja muulta/muilta hankinta-alueelta/-alueilta, tulkki valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkaustilauksen välitysprosessi](#)).

Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella Jyväskylässä asuva asiakas tekee etätulkkaustilauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt tulkkeja asiakkaan omalta hankinta-alueelta. Tulkkihakuun nousee välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (Uusimaa)

Tulkki B (Läntinen)

Tulkki C (Läntinen)

Tilaukseen välitetään tulkki Läntiseltä hankinta-alueelta kohdassa [8.5 Etätulkkaustilauksen välitysprosessi](#) kerrotun asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen perusteella. Läntiseltä hankinta-alueelta valituksi tulee tulkki B, joka on ko. alueen tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä kuin tulkki C.

b. Tilauksen ajankohdan siirtäminen

Asiakkaan palvelun järjestämiseksi voidaan tarvittaessa keskustella asiakkaan kanssa tulkkausten ajankohdan siirtämisestä.

Esimerkki

Asiakas Antti tekee etätulkkaustilauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00. Tilausta ei saada välitettyä kenellekään tulkille. Tulkin A kalenterissa on tilaus ajalle klo 10.30-11.00. Vatu-keskus ehdottaa Antille tilauksen alkamisajankohdan siirtämistä 15 minuutilla eteenpäin. Jos Antille sopii alkamisajankohdan siirtäminen, hänen tilaukseensa välitetään tulkki A.

c. Käytettävyysskysely

Mikäli asiakkaan tilaukseen ei ole löytynyt miltään hankinta-alueelta välitysehdot täyttävää kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavaa tulkkia välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkahaussa, Vatu-keskus voi tiedustella tulkkien käytettävyyttä kohdassa [8.3 Käytettävyysskyselyt ja niihin vastaaminen](#) kuvatulla tavalla. Käytettävyysskysely osoitetaan kaikkien hankinta-alueiden palveluntuottajille, jotka ovat tulleet hyväksytyksi tuottamaan ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella.

Jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen poikkeuksellisesti sitä edellyttää, Vatu-keskus voi tiedustella yhden tai useamman tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen, ennen kuin käytettävyyksensä osoitetaan kaikkien hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella etätulkausta tuottaville tulkeille.

Mikäli kyselyn perusteella käytettävyytensä ilmaisee useampi etätulkausta tekevä välitysehdot täyttävä tulkki, valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelle ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella tuottava tulkki tuotekohtaisen etusijajärjestyksen mukaan. Jos asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta ei löydy käytävissä olevaa tulkkiä, voidaan palvelu järjestää muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella etätulkausta tuottavien tulkkien tuottamana. Tulkki valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkaustilauksen välitysprosessi](#)).

Jos ilmoittautuneita on useita, välitetään tulkki kohdassa [8.5.2 a. Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkauskautena ilman tulkkilistaa](#) mainituilla ehdoilla.

8.5.3 Paritulkausta edellyttävien etätulkaustilausten välittäminen

Mikäli etätulkaustilaus toteutetaan paritulkauskautena, tulkit tuottavat tulkkausten lähtökohtaisesti omista etätulkauspisteistään. Jos paritulkaustilaukseen välitetyt tulkit arvioivat, että asiakkaan laadukkaan palvelun järjestämisen kannalta tulkkaus on tarpeen toteuttaa siten, että tulkit ovat fyysisesti samassa paikassa, palveluntuottajan tai tulkin tulee ilmoittaa siitä hyvissä ajoin Vatu-keskukseen. Palveluntuottaja tai tulkki ilmoittaa samalla, kumman tulkin etätulkauspisteessä tilaus on tarkoitus toteuttaa. Vatu-keskus arvioi, voidaanko tilaus toteuttaa ehdotetulla tavalla. Jos tilauksen toteuttaminen vaatii tulkilta liikkumista hankinta-alueiden välillä, Vatu-keskus arvioi, onko siirtyminen mahdollista. Tarvittaessa tilaus välitetään uudelleen. Tulkkien ollessa samassa etätulkauspisteessä, Vatu-keskus kirjaa tilaukseen osoitteen, jossa tulkkaus tuotetaan (toisen tulkin etätulkauspiste).

Paritulkaustilausta välitettäessä haetaan tilaukseen kaksi etätulkaustilaukseen soveltuvaa välitysehdot täyttävää tulkkiä kohdassa [8.5 Etätulkaustilauksen välitysprosessi](#) kuvatus mukaisesti. Mikäli asiakkaalla on tulkkilista, tulkkipariksi haetaan ensisijaisesti tulkkilistan tulkkeja, joilla on tilaukseen sopiva tehtäväkuvaus.

Paritulkauskautena toteutettava etätulkausta järjestetään lähtökohtaisesti asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkiä tuottamana. Siinä tilanteessa, että useamman palveluntuottajan tulkit ovat tilauksen välityshetkellä tasavertaisessa asemassa eli kaikki täyttävät kaikki tilaukseen soveltuvat välitysehdot, tilaus välitetään ko. alueen tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkille.

Mikäli tilaukseen ei ole löytynyt tarvittavaa määrää asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta etätulkausta kilpailutuksen perusteella tuottavia tulkkeja, voidaan palvelu järjestää muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella etätulkausta tuot-

tavien tulkkien tuottamana. Tarvittava määrä tulkkeja valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen perusteella.

Mikäli tilaukseen ei ole yllä kuvattujen vaiheiden jälkeen löytynyt tarvittavaa määrää tulkkeja, haetaan tulkkeja käytettävyyksenselvityksellä. Kysely voidaan kohdentaa samanlaisesti kaikille hankinta-alueille. Mikäli kyselyn perusteella käytettävyytensä ilmaisee useampi etätulkkauksesta tekevä välityshehdot täyttävä tulkki, valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelle ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella tuottava tulkki tuotekohtaisen etusijajärjestyksen mukaan. Jos asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta ei löydy käytävissä olevaa tulkkia, voidaan palvelu järjestää muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella etätulkkauksesta tuottavien tulkkien tuottamana. Tulkki valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkauksen välitysprosessi](#)).

Mikäli tilaukseen ei ole yllä kuvattujen vaiheiden jälkeen löytynyt tarvittavaa määrää tulkkeja, voidaan tilaukseen hakea tulkkia tai tulkkeja kohdan [8.6 Tilauksen välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella](#) mukaisesti lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista.

Palvelukuvauksen kohdassa [8.2 Tilausten seuranta ja tilauksesta luopuminen](#) on kuvattu ne tilanteet, jolloin tulkki voi luopua hänelle välitetystä tulkkauksesta. Luopuminen paritulkkauksena toteutettavasta etätulkkauksesta on perusteltua, jos tulkin etätulkkaukspiste on tulkin kotona eikä tulkki halua, että tulkipari tulee omaan kotiin tuottamaan etätulkkauksesta asiakkaalle.

8.5.4 Tilausten välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkiparin etätulkkaukspisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa

Etätulkkauksesta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa muussa paikassa kuin tulkin etätulkkaukspisteessä asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä. Esimerkiksi asiakas osallistuu seminaariin kotoaan ottaen etäyhteyden tulkkiin, joka on seminaari paikalla muiden seminaariin osallistuvien henkilöiden kanssa. Tulkki matkustaa tällöin seminaari paikalle. Ks. [2.2.5.1 Etätulkkauksen määrittely](#).

Yllä kuvattu etätulkkauksilaus välitetään lähitulkkauksilausta koskevien välitysheitojen ja välitysprosessin mukaisesti aivan kuten kyseessä olisi lähitulkkauksilaus, jonka osalta asiakas on määrittellyt tilauksen tapahtumapaikan, vaikka asiakas ei itse olekaan tapahtumapaikalla tulkkauks hetkellä. Tilaukseen haetaan siten tulkkia tilauksen tapahtumapaikkaa lähellä olevista tulkeista, joiden työskentelyalueella tilauksen tapahtumapaikka sijaitsee. Ks. [8.4 Lähitulkkauksen välitysprosessi](#).

8.6 Tilauksen välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella

8.6.1 Tilauksen välittäminen lähitulkkauksissa lisäostoehdon perusteella

Mikäli lähitulkkauksilaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkauksessa (sis. mahdollisen tilausten uudelleenjärjestelyn) tai Vatu-keskuksen tilauksen

tapahtumapaikan hankinta-alueen tuottajille kohdistamassa käytettävyysselvityksessä tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkia, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen, tilaus voidaan välittää hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle alla luetellut välitysehdot täyttävälle tulkille.

Välitysehdot

Asiakkaan lähitulkaustilaus välitetään tulkille,

- jonka työskentelyalueeseen tilauksen tapahtumapaikkakunta sisältyy
- jonka lähtökunta on tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa
- joka tuottaa tuotetta hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen lisäostoehdon perusteella ja jolla on tilaukseen tarvittava osaaminen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohtana.

Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella asuva asiakas tekee lähitulkaustilauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkia, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen. Tulkkihakuun nousee lisäostoehdolla palvelua tuottavat välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (Uusimaa)

Tulkki B (Keskinen)

Tulkki C (Läntinen)

Tulkki D (Keskinen)

Tilaukseen valitaan tulkki B asiakkaan omalta hankinta-alueelta, joka on lisäostoehdon mukaisessa tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempana kuin tulkki D.

Vatu-keskuksen käyttäessä käytettävyysselvitys lähitulkaustilauksen välittämiseen, myös lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavat tulkit voivat ilmaista käytettävyytensä tilaukseen. Tilaus välitetään ensisijaisesti sellaiselle tulkille, joka tuottaa palvelua ko. tuotteessa kilpailutuksen perusteella. Mikäli yksikään tällainen tulkki ei ole ilmaissut käytettävyyttään tilaukseen, voidaan tilaus välittää tulkille, joka tuottaa palvelua lisäostoehdon perusteella.

Jos tilaukseen ilmoittautuneita lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavia tulkkeja on useita, välitetään tilaus tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä (lisäostoehdon perusteella tuotetta tuottavien palveluntuottajien etusijajärjestys) ylimpänä olevan palveluntuottajan tulkille, joka täyttää lähitulkkauksen lisäostoehdon välitysehdot.

8.6.2 Tilauksen välittäminen etätulkkauksissa lisäostoehdon perusteella

Mikäli etätulkkauksilaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkia (sis. mahdollisen tilausten uudelleenjärjestelyn) tai Vatu-keskuksen tekemässä käytettävyysselvityksessä miltään hankinta-alueelta tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkia, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen, tilaus voidaan välittää hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle alla luetellut välitysehdot täyttävälle tulkille.

Välitysehdot

Asiakkaan etätulkkauksilauksia välitetään tulkille,

- joka tuottaa tilauksen edellyttämää tuotetta hankintasopimuksen kohdan 9 mukaisen lisäostoehdon perusteella ja jolla on tarvittava osaaminen
- jonka käyttämä etätulkkausohjelmisto vastaa asiakkaan tarvetta, mikäli asiakas on ilmaissut yksilöllisiä tarpeita tai rajoitteita etätulkkausohjelmistojen suhteen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohtana

Asiakkaan tarvitsema etätulkkauksia järjestetään lähtökohtaisesti asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen lisäostoehtotulkkiin tuottamana. Siinä tilanteessa, että useamman palveluntuottajan tulkit ovat tilauksen välityshetkellä tasavertaisessa asemassa, eli kaikki täyttävät tilaukseen soveltuvat välitysehdot, tilaus välitetään tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä (lisäostoehdon perusteella tuotetta tuottavien palveluntuottajien etusijajärjestys) ylempänä olevan palveluntuottajan tulkille.

Jos asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta ei löydy välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkia etätulkkauksista lisäostoehdon perusteella tuottavaa tulkkia, voidaan palvelu järjestää muiden hankinta-alueiden etätulkkauksista lisäostoehdolla tuottavien tulkkiin tuottamana. Tulkki valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkauksilauksen välitysprosessi](#)) ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen (lisäostoehdon perusteella tuotetta tuottavien palveluntuottajien etusijajärjestys) perusteella.

Mikäli yhtään etätulkkauksilaukseen soveltuvaa välitysehdot täyttävää lisäostoehdolla palvelua tuottavaa tulkkia ei löydy asiakkaan tekemään etätulkkauksilaukseen välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkia etätulkkauksista lisäostoehdolla tuottavien tulkkiin tuottamana. Tulkki valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkauksilauksen välitysprosessi](#)) ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen (lisäostoehdon perusteella tuotetta tuottavien palveluntuottajien etusijajärjestys) perusteella.

käytettävyysselvitykseen. Kysely suunnataan samanaikaisesti kaikkien hankinta-alueiden lisäostoehdon perusteella palvelua tuottaville palveluntuottajille.

Tilaus välitetään aina ensisijaisesti käytettävyytensä ilmaiselle asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen lisäostoehdolla palvelua tuottavalle ja välitysehdot täyttävälle tulkille tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä. Mikäli yksikään tällainen asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkki ei ole ilmaissut käytettävyyttään tilaukseen, tilaus voidaan välittää muun hankinta-alueen välitysehdot täyttävälle tulkille. Tulkki valitaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkauksen välitysprosessi](#)) ja kyseisen valituksi tulevan alueen tuotekohtaisen etusijajärjestyksen (lisäostoehdon perusteella tuotetta tuottavien palveluntuottajien etusijajärjestys) perusteella.

Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella asuva asiakas tekee etätulkkauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt välitysehdot täyttäviä kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavia tulkkia miltään hankinta-alueelta. Tulkkihakuun nousee lisäostoehdolla palvelua tuottavat välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (Uusimaa)

Tulkki B (Läntinen)

Tulkki C (Läntinen)

Tulkki D (Keskinen)

Tilaukseen valitaan tulkki D asiakkaan omalta hankinta-alueelta.

Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella asuva asiakas tekee etätulkkauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt välitysehdot täyttäviä kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavia tulkkia miltään hankinta-alueelta eikä lisäostoehdolla palvelua tuottavia tulkkia asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta. Tulkkihakuun nousee lisäostoehdolla palvelua tuottavat välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (Uusimaa)

Tulkki B (Läntinen)

Tulkki C (Läntinen)

Tilaukseen välitetään tulkki Läntiseltä hankinta-alueelta asiakkaan asuin- tai kotipaikan mukaan määräytyvän aluekohtaisen järjestyksen perusteella (ks. [8.5 Etätulkkauksen välitysprosessi](#)). Läntiseltä hankinta-

alueelta valituksi tulee tulkki B, joka on ko. alueen tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä kuin tulkki C.

8.7 Asiakkaan palvelun turvaaminen Vatu-keskuksen tuottamalla etätulkkauksella

Vatu-keskus tuottaa tulkkauspalvelun asiakkaille päivystysluonteista etätulkkauspalvelua, jossa asiakas ottaa yhteyden Vatu-keskukseen saadakseen välittömästi yhteyden etätulkkausta tuottavaan tulkkiin. Päivystysluonteisen palvelun lisäksi Vatu-keskus voi tuottaa etätulkkauspalvelua joissakin sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas olisi muuten vaarassa jäädä ilman palvelua.

Mikäli etätulkkaustilaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävän tulkkihaun perusteella tilaukseen soveltuvat välityshehdot täyttävää kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavaa tulkkiä miltään hankinta-alueelta ja asiakkaan etätulkkaustilaus on saapunut Vatu-keskukseen tai joudutaan käsittelemään aikaikkunan jo sulkeuduttua, voidaan asiakkaan palvelu pyrkiä järjestämään Vatu-keskuksen tuottamalla etätulkkauksella.

8.8 Tilauksen välittäminen ruotsinkielisille asiakkaille tai ruotsinkielisiin tilanteisiin ilman tulkkilistaa

Välitettäessä suomenruotsalaisen viittomakielen osaamista edellyttävää tilausta tässä luvussa kohdassa [8 Tulkkaustilauksen välittäminen](#) kuvatun menettelyn mukaisesti ilman tulkkilistaa, välitetään tilaus ensisijaisesti tulkille, jolla on ruotsin kielen äidinkielen tasoinen osaaminen. Mikäli tällaista tulkkiä ei ole käytettävissä tilaukseen, välitetään tilaus Livs-koulutuksen suorittaneelle tulkille. Mikäli tällaista tulkkiä ei ole käytettävissä tilaukseen, voidaan tilaus välittää suomenkieliseen palveluun valitun palveluntuottajan tulkille, jolla on tilaukseen riittävä suomenruotsalaisen viittomakielen ja puhutun ruotsin osaaminen.

Välitettäessä puhutun/kirjoitetun ruotsin (kirjoitustulkkaus, puhevammaisten tulkkaus) osaamista edellyttävää tilausta tässä luvussa kohdassa [8 Tulkkaustilauksen välittäminen](#) kuvatun menettelyn mukaisesti ilman tulkkilistaa, välitetään tilaus ensisijaisesti tulkille, jolla on ruotsin kielen äidinkielen tasoinen osaaminen. Mikäli tällaista tulkkiä ei ole käytettävissä tilaukseen, voidaan tilaus välittää suomenkieliseen palveluun valitun tuottajan tulkille, jolla on tilaukseen riittävä puhutun/kirjoitetun ruotsin osaaminen.

Vatu-keskus uudelleen järjestee tarvittaessa tilauksia ruotsinkielisen palvelun saatavuuden varmistamiseksi ruotsinkielisille asiakkaille.

8.9 Pitkän tilauksen välittäminen

Pitkä tilaus tarkoittaa asiakkaan tekemää tilausta, jonka kesto on vähintään kaksi peräkkäistä päivää, tulkkauksen tarve on useita tunteja jokaisena päivänä ja jonka sisältö on yhtä asiakokonaisuutta. Tällaisia tilauksia ovat esimerkiksi ulkomaanmatkat, viikonlopun kestävät tapahtumat tai leirit.

Pitkät tilaukset pyritään välittämään mahdollisimman pian tilauksen saavuttua Vatu-keskukseen. Tällä toimintatavalla pyritään varmistamaan asiakkaan tarvitsema palvelu.

Vatu-keskus kysyy tarvittaessa palveluntuottajalta tulkin käytettävyyttä ennen tilauksen välitystä.

8.10 Työelämätilauksen välittäminen

Työelämätilausten käsittelyn tavoitteena on asiakkaan työelämän kokonaistilanteen ja jatkumon huomioiminen. Siten välitysjaksolle sijoittuvat tilaukset käsitellään pyrkien priorisoimaan työelämätilauksia. Tällä toimintatavalla pyritään varmistamaan asiakkaan tarvitsema palvelu.

Jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen poikkeuksellisesti sitä edellyttää, Vatu-keskus voi tiedustella yhden tai useamman tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen, ennen kuin käytettävyyksely osoitetaan laajemmin yhdelle tai useammalle hankinta-alueelle. Lue lisää [8.3 Käytettävyykselyt ja niihin vastaaminen](#).

8.11 Häätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve

Palveluun oikeutettu asiakas tekee tulkkaukspalvelulain mukaiset tilaukset Vatu-keskukseen, joka välittää asiakkaan tilauksen palveluntuottajan tulkille. Poikkeuksena edellä kerrotusta on tilanne, jossa asiakkaalle on syntynyt häätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve. Häätätilanteeseen liittyvällä kiireellisellä tulkkauksen tarpeella tarkoitetaan äkillisesti syntyneitä tilannetta, jossa asiakkaan oma tai lähisukulaisen henki, omaisuus tai turvallisuus on uhattuna.

Jos asiakkaalle syntyy häätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve, asiakas voi kaikkina vuorokaudenaikoina ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tai tulkkiin. Tässä tilanteessa palveluntuottaja/tulkki voi vastaanottaa suoraan asiakkaalta tulevan tulkkauksena ja tehdä sen. Häätätilauksen voi ottaa vastaan asiakkaalta myös sellainen tulkki, joka tuottaa asiakkaan tarvitsemaa tulkkauksen menetelmää lisäostoehdon perusteella. Häätatulkkauksena voi asiakkaan tarpeen mukaan tehdä myös etätulkkauksena.

Tällaisesta tilauksesta palveluntuottajan pitää ilmoittaa viipymättä Vatu-keskukseen, joka ilmoituksen saatuaan kirjaa tilauksen välitysjärjestelmään ns. jälkikirjauksena. Tilaus voidaan tämän jälkeen raportoida. Jälkikirjaus voidaan poikkeuksellisesti kirjata, vaikka tulkilla ei ole ollut tulkkiaikaa auki.

Jälkikirjausta varten palveluntuottajan tulee ilmoittaa Vatu-keskukseen tulkkaukspalveluun oikeutetun asiakkaan nimi tai asiakasnumero, tulkkauksena tapahtuman tarkka alkamis- ja päättymisaika, tulkkauksena tapahtuman osoite ja kunta (mikäli ei ole kyseessä etätulkkauksena), sekä tilaisuuden sisältö ja tulkkauksen suorittaneen tulkin/tulkkien nimet sekä peruste kiireelliselle tulkkauksen tarpeelle.

Vatu-keskus määrittelee jälkikirjauksena kirjatun tulkkaustilauksen tuotteen. Jälkikirjaus tehdään aina toteutuneen ajan mukaan eikä sen mukaan, mitä asiakas on ilmoittanut tulkille ottaessaan yhteyttä tulkkiin.

8.12 Yleisötulkkaukset

Yleisötulkkauksella tarkoitetaan tilanteita, joissa tulkkaus on suunnattu samanaikaisesti monelle henkilölle. Jos tulkkaustapahtumaan tarvitaan yleisötulkkauksista, voi tapahtuman yhteyshenkilö tilata tulkit Vatu-keskuksesta. Yhteyshenkilön pitää toimittaa valtuutukset niiltä tulkkauspalveluun oikeutetuilta henkilöiltä, joiden puolesta hän yleisötulkkaustilauksen tekee.

Vatu-keskus vastaa ja organisoii yleisötulkkauksen järjestämisen tilaisuuden järjestävän/tilaavan tahon ehdotuksen perusteella. Tilaisuuden järjestävä taho voi sopia, kuka tai ketkä tilaisuuteen osallistuvista asiakkaista tilaavat tulkit tilaisuuteen. Tilauksen tietoihin merkitään tieto yleisötulkkauksesta. Tulkki voi tulkata läsnä oleville henkilöille, vaikka tilauksen tekijä olisi estynyt äkillisen sairastumisen tai muun syyn vuoksi.

8.13 Asiakkaan palvelun järjestäminen ulkomailla

Tulkkauspalvelu tulee järjestää kokonaistaloudellisesti edullisimmin huomioimalla samalla asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Lähtökohtaisesti ulkomaan turistimatkat ovat tavanomaisia tulkkaustilanteita ja niihin välitetään yksi tulkki. Tilaukseen välitettävien tulkkien määrään vaikuttaa mm. aktiivisen tulkkausten määrä, tilauksen sisältö ja asiakkaan kommunikointitapa.

Tulkkauspalvelu voidaan järjestää ulkomaanmatkalle osittain tai kokonaan etätulkkauksena, jos se on asiakkaan tarpeet huomioiden mahdollista ja perusteltua. Suomesta tapahtuva etätulkkaus katsotaan Suomessa tuotettavaksi tulkkauspalveluksi, eikä asiakkaan tarvitse esimerkiksi hakea oikeutta tulkkauspalvelun käyttöön ulkomaanmatkalla.

Asiakas saa esittää toiveen ulkomaanmatkalla käytettävästä tulkista. Lähtökohtaisesti tulkin tulee tulla asiakkaan omalta palvelunjärjestämisen alueelta. Mikäli asiakas ei esitä toivetta tulkista nimeltä, etsitään tulkkiä ulkomaanmatkalle asiakkaan tulkkiilistalta tai listan ulkopuolelta niistä asiakkaan palvelunjärjestämisen alueen tulkeista, jotka ovat tarjonneet tulkkauspalvelua myös ulkomaille.

Esimerkki

Asiakas asuu Kuopiossa. Asiakkaan tilaus alkaa Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Asiakas ei ole halunnut esittää toivetta tilaukseen välitettävästä tulkista. Vatu-keskus tekee tulkkihaun ja etsii asiakkaan koti- tai asuin-kunnasta (Kuopio) tai sen läheltä lähteviä tulkkeja kohdassa [8.4 Lähitulkkaustilauksen välitysprosessi](#) kuvatun välitysprosessin mukaisesti.

8.14 Tulkkaustilauksen päivitykset

Palveluntuottajan tulkille välitettyyn tulkkaustilaukseen voi tulla erilaisia päivityksiä joko ennen tilauksen alkamista tai tilauksen alkamisen jälkeen. Asiakas voi esim. siirtää tilauksen toiseen ajankohtaan tai tilauksen aikana tulkkauspaikka voi vaihtua alkuperäisestä. Tilaukseen tulleilla päivityksillä on tai voi olla vaikutusta siihen, miten palveluntuottaja voi laskuttaa palvelusta.

Tässä luvussa kuvatut päivitykset eivät koske opiskelutulkkausta.

8.14.1 Ennen tilauksen alkamista tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen

8.14.1.1 Asiakas peruuttaa tilauksen ennen tilauksen alkamista

Jos asiakas peruuttaa hänelle välitetyn tulkkaustilauksen, Vatu-keskus irrottaa tulkin tilauksesta.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkakuluja tai kohdassa [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#) tarkoitettuja muita kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Peruuntuneen tilauksen tulkkaustyötä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkaustyötä ei ole tehty (ks. [15.10 Tulkkausten peruuntuminen](#)).

Jos tilaus peruuntuu ennen aikaikkunan sulkeutumista tulkki saa tiedon tilauksen peruuntumisesta seuraamalla kalenteriaan. Jos tilaus peruuntuu aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen, Vatu-keskus ilmoittaa tilauksen peruuntumisesta tulkille. Jos tulkkiin ei saada yhteyttä (tulkki on esimerkiksi toisessa tilauksessa) voi Vatu-keskus ilmoittaa peruutuksesta myös palveluntuottajan ilmoittamalle päivittäisasioiden yhteyshenkilölle.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä kuluja, jätetään tilaus tulkin kalenteriin, jonka jälkeen tilaus näkyy tulkin kalenterissa peruutettuna. Tulkki saa tiedon tilauksen peruuntumisesta seuraamalla kalenteriaan.

Esimerkki 1

Asiakas on tilannut tulkin tiistaille 4.4. klo 13-15 ja tilaus on välitetty tulkille. Asiakas laittaa tekstiviestin Vatu-keskukseen tiistaina 4.4. klo 9, jossa hän ilmoittaa peruvansa iltapäivän tilauksen.

Vatu-keskus merkitsee tilauksen peruutetuksi ja irrottaa tulkin tilauksesta. Vatu-keskus ilmoittaa tulkille peruuntuneesta tilauksesta.

Esimerkki 2

Asiakkaalla on neljä päivää kestävä koulutustapahtuma 4.-7.4. Tilaus on välitetty tulkille seuraavilla tiedoilla:

ti 4.4. klo 8-12
ke 5.4. klo 9-15 ja klo 16-17
to 6.4. klo 10-14
pe 7.4. klo 9-14

Asiakas ilmoittaa Vatu-keskukseen 3.4. ennen aikaikkunan sulkeutumisesta, että hän peruuttaa tulkkaustilauksen koulutustapahtumaan 4.4.-7.4., koska ei osallistukaan koko tilaisuuteen.

Vatu-keskus merkitsee tilauksen peruutetuksi ja irrottaa tulkin tilauksesta. Tulkki saa tiedon tilauksen peruuntumisesta seuraamalla kalenteriaan.

Esimerkki 3

Tulkille on välitetty ulkomaanmatkatilaus Kreikkaan ajalle 3.-9.7.2017. Asiakas lähettää Vatu-keskukseen tekstiviestin 1.7.2017, jossa hän ilmoittaa peruvansa tilauksen Kreikan-matkalle.

Vatu-keskus merkitsee tilauksen peruutetuksi ja irrottaa tulkin tilauksesta.

8.14.1.2 Asiakas ei saavu tulkkaustilaukseen

Jos asiakas ei saavu tulkkauspaikalle tai etätulkkausessa asiakas ei liity etätulkkausessa käytettäväksi sovittuun ohjelmaan tai muuten ole yhteydessä tulkkiin 15 minuutin kuluessa tulkkaustilauksen alkamisajankohdasta, katsotaan asiakkaan peruneen tilauksensa.

Tulkin tulee ilmoittaa tilauksen peruutumisesta mahdollisimman pian Vatu-keskukseen, joka merkitsee tilauksen peruutetuksi ja irrottaa tulkin tilauksesta, mikäli palveluntuottajalle ei ole syntynyt laskutettavia kuluja tilaukseen liittyen. Jos kuluja on syntynyt, tilaus jätetään tulkin kalenteriin ja tilaus näkyy tulkin kalenterissa peruutettuna.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkaku-
luja tai kohdassa [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#) tarkoitettuja muita kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Peruutuneesta tilauksesta palveluntuottaja ei voi laskuttaa tulkkaustyötä, koska sitä ei ole tehty.

8.14.1.3 Asiakas muuttaa tilauksen aikoja ennen tilauksen alkamista

1. Tilauksen alkamisaika muuttuu myöhemmäksi

Jos asiakas muuttaa tilauksen alkamisaikaa myöhemmäksi, uusi tilausaika päivitetään välitysjärjestelmään. Jos asiakkaan ilmoitus tilauksen alkamisajan muutoksesta tulee aikaikkunan sulkeuduttua, ilmoitetaan tilaukseen tulleesta päivityksestä

tulkille. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tulkkaustyöstä päivitetyn tilausajan mukaan.

Esimerkki

Tulkille on välitetty asiakkaan tilaus tiistaiksi 4.4. klo 12.00-14.00. Asiakas ilmoittaa saman päivän aamuna ennen tilauksen alkamista, että tilaus alkaa vasta klo 12.30. Vatu-keskuksessa päivitetään tilauksen uusi alkamisaika tilaukseen ja ilmoitetaan tulkille tilauksen alkamisajankohtaan tul-leesta päivityksestä. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tulkkaustyöstä klo 12.30-14.00.

2. Tilausaika pitenee alkuperäisestä

Jos asiakkaan tulkkauksilauksen alkamisajankohta muuttuu aikaisemmaksi tai päättymisaika muuttuu myöhäisemmäksi, Vatu-keskuksessa tarkistetaan tulkin käytettävyys tilaukseen. Jos asiakkaan ilmoitus tilauksen alkamisajan muutoksesta tulee tilauksen aikaikkunan sulkeuduttua, käytettävyyttä kysytään suoraan tulkilta.

Jos tulkilla on mahdollisuus tehdä tilaus, päivitetään uusi tilauksen alkamisaika tilaukseen. Palveluntuottajalla on tällöin oikeus laskuttaa tulkkaustyöstä päivitetyn tilausajan mukaan.

Jos palveluntuottajan tulkilla ei ole mahdollisuutta tehdä tilausta, irrotetaan tulkki tilauksesta ja tilaus välitetään uudelleen. Jos kuitenkin palveluntuottajalle on syntynyt tilaukseen liittyviä kuluja, tilaus jätetään tulkin kalenteriin ja palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Tulkkaustyöstä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkausta ei ole tehty.

Esimerkki

Asiakas on tehnyt tulkkauksilauksen tiistaiksi 4.4. kello 12.00-14.00. Asiakas ilmoittaa ennen tilauksen alkamista, että tilaus alkaakin jo kello 11.30. Vatu-keskuksessa tarkistetaan tulkin käytettävyys tilaukseen. Jos tulkilla on mahdollisuus tehdä tilaus, päivitetään uusi tilauksen alkamisaika tilaukseen. Palveluntuottajalla on tällöin oikeus laskuttaa tulkkaustyöstä klo 11.30-14.00.

Jos tulkilla ei ole mahdollisuutta tehdä tilausta, tulkki irrotetaan tilauksesta. Vatu-keskus merkitsee tilauksen peruutetuksi ja irrottaa tulkin tilauksesta. Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä kuluja, jätetään tilaus tulkin kalenteriin, jonka jälkeen tilaus näkyy tulkin kalenterissa peruutettuna.

Esimerkki

Tulkille on välitetty asiakkaan tilaus tiistaiksi 4.4. klo 12.00-14.00. Asiakas ilmoittaa ennen tilauksen alkamista, että tilaus kestääkin klo

15.00 saakka. Vatu-keskuksessa tarkistetaan tulkin käytettävyys. Jos tulkilla on mahdollisuus tehdä tilaus, päivitetään uusi tilauksen päättymisaika tilaukseen. Tilauksen päivitetty tilattu aika on klo 12.00-15.00, joka palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa.

Jos tulkilla ei ole mahdollisuutta tehdä tilausta, tulkki irrotetaan tilauksesta. Vatu-keskus merkitsee tilauksen peruutetuksi ja irrottaa tulkin tilauksesta. Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä kuluja, jätetään tilaus tulkin kalenteriin, jonka jälkeen tilaus näkyy tulkin kalenterissa peruutettuna.

8.14.1.4 Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti ennen tilauksen alkamista

Jos asiakas ilmoittaa tulkkaustilauksen sisällön olennaisesta muuttumisesta Vatu-keskukselle, arvioidaan sisällön muutoksen vaikutukset huomioiden tilaukseen välitetyt tulkin osaaminen ja tuotevalinta. Jos tulkilla on muuttuneeseen tilaukseen tarvittava osaaminen ja tuote, tilaus jätetään tulkin kalenteriin.

Jos tilaukseen sisältö muuttuu niin, että valittu tulkkaustuote pitää vaihtaa eikä tulkilla ei ole tilauksen edellyttämää osaamista tai tuotetta (tulkki ei tuota tuotetta kilpailutuksen perusteella), irrotetaan tulkki tilauksesta ja tilaus välitetään uudelleen.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Tällöin tulkkia ei irroteta tilauksesta, vaan tilaus jää peruuntuneena tulkin kalenteriin. Tulkkaustyöstä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkaustyötä ei ole tehty.

8.14.1.5 Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu ennen tilauksen alkamista

Jos asiakas ilmoittaa tulkkaustilauksen tapahtumapaikan muuttumisesta ennen tilauksen alkamista, Vatu-keskuksessa arvioidaan tapahtumapaikan muutoksen vaikutus tilaukseen välitetyt tulkin käytettävyyteen. Jos asiakkaan ilmoitus tilauksen tapahtumapaikan muutoksesta tulee aikaikkunan sulkeuduttua, käytettävyyttä kysytään suoraan tulkilta.

Jos tulkki on käytettävissä, tilaus jää tulkin kalenteriin.

Jos tulkki ei ole käytettävissä, irrotetaan tulkki tilauksesta ja tilaus välitetään uudelleen.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Tällöin tulkkia ei irroteta tilauksesta, vaan tilaus jää peruuntuneena tulkin kalenteriin. Tulkkaustyöstä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkaustyötä ei ole tehty.

8.14.1.6 Asiakas haluaa vaihtaa tulkin perustellusta syystä ennen tilauksen alkamista

Jos asiakas pyytää tulkin vaihtoa perustellusta syystä ennen tilauksen alkamista, irrotetaan tulkki tilauksesta ja tilaus välitetään uudelleen.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Tällöin tulkkia ei irroteta tilauksesta, vaan tilaus jää peruuntuneena tulkin kalenteriin. Tulkkaustyöstä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkaustyötä ei ole tehty.

8.14.1.7 Tulkipari vaihtuu etätulkkauksessa

Jos tulkipari vaihtuu tilanteessa, jossa etätulkkauksen tuottaminen vaatii tulkin matkustamista toisen tulkin etätulkkaukseen ja palveluntuottajalle on ehtinyt syntyä matkakuluja liittyen tulkin matkustamiseen estyneen tulkin etätulkkaukseen, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Paritulkkauksista edellyttävien etätulkkauksien välittämisestä on kerrottu tarkemmin kohdassa [8.5.3 Paritulkkauksista edellyttävien etätulkkauksien välittäminen](#)

8.14.2 Tilauksen alkamisen jälkeen tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen

8.14.2.1 Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti tilauksen alkamisen jälkeen

Jos tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti tulkauksen ollessa jo käynnissä ja jos tulkilla on muuttuneeseen tilaukseen tarvittava osaaminen ja tuote (tulki tuottaa tuotetta kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella), tulki tekee tulkauksen. Jälkikäteen palveluntuottaja ottaa yhteyttä Vatu-keskukseen ja ilmoittaa tilauksen sisällön olennaisesta muutoksesta. Vatu-keskus päivittää tilauksen tiedot ja palveluntuottaja laskuttaa päivitettyjen tietojen mukaisesti.

Jos tulkilla ei ole tilauksen edellyttämää osaamista ja tuotetta (tulki ei tuota tuotetta kilpailutuksen eikä lisäostoehdon perusteella), hänen tulee ilmoittaa Vatu-keskukseen tilauksen sisällön olennaisesta muutoksesta. Palveluntuottaja laskuttaa tilatun ajan mukaan.

Esimerkki

Asiakas on tilannut tulkin ti 23.5. kello 9.00-16.00 seminaariin. Kesken seminaarin käy ilmi, että klo 14.00-16.00 seminaarissa on vieraskielisen asiantuntijaluento.

Tulki ottaa yhteyden Vatu-keskukseen ja kertoo tilauksen sisällön muutoksesta. Hän ilmoittaa, ettei hänellä osaamisensa riitä luentoesityksen tulkaamiseen. Tulki voi sopia asiakkaan kanssa tilauksen tulkaamisesta, vaikkei osaaminen olisi riittävää ja palveluntuottaja saa laskuttaa tilatun ajan mukaan eli klo 9.00-16.00. Tarvittaessa Vatu-keskus kirjaa toisen tilauksen klo 14.00-16.00 ja pyrkii välittämään siihen tulkin.

8.14.2.2 Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu tilauksen alkamisen jälkeen

Jos tilauksen tapahtumapaikka muuttuu tulkauksen ollessa jo käynnissä ja jos tulki pystyy tekemään tulkauksen, hän tekee tulkauksen.

Jos tulkki ei pysty tekemään tilausta tapahtumapaikanmuutoksen johdosta, hänen tulee ilmoittaa Vatu-keskukseen paikkakunnan muutoksesta. Palveluntuottaja laskee tilatun ajan mukaan.

8.14.2.3 Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen (muussa kuin opiskelutulkkauksessa)

Kotimaassa tuotettavassa sekä lähi- että etätulkkauksessa asiakkaan tilauksen kesto voi pidentyä korkeintaan 30 minuuttia yli tilatun ajan päättymisajan ilman, että asiakkaan tai palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Vatu-keskukseen. Mikäli asiakkaan tulkkauksen tarve jatkuu enemmän kuin 30 minuuttia yli tilatun ajan päättymisajan, tulee asiakkaan olla yhteydessä Vatu-keskukseen.

Kotimaassa tuotettavassa lähi- tai etätulkkauksessa tilattua aikaa voidaan jälkikäteen muuttaa palveluntuottajasta riippumattomasta hyväksyttävästä syystä. Tällainen hyväksyttävä syy on silloin, kun tulkkaustilaus liittyy asiakkaan henkeen, terveyteen, turvallisuuteen, työhön tai viranomaisasiointiin tai jos asiakkaan jääminen ilman tulkkauspalvelua vaarantaisi asiakkaan terveyden tai turvallisuuden. Tällaisissa tilanteissa palveluntuottaja on jälkikäteen yhteydessä Vatu-keskukseen, joka muuttaa tilauksen ajankohdan vastaamaan sen todellista ajankohtaa. Palveluntuottaja raportoi tilauksen sen jälkeen, kun Vatu-keskus on muuttanut tilauksen ajankohdan.

Ulkomailla tuotettavassa lähitulkkauksessa tilattua aikaa voidaan jälkikäteen muuttaa tarpeen jatkuessa tilattua aikaa pidemmälle ajalle jostakin asiakkaasta ja palveluntuottajasta riippumattomasta perustellusta syystä (esim. lennon viivästyminen). Asiakkaan tilauksen kesto voi pidentyä tällöin asiakkaan tarpeen mukaan ilman, että asiakkaan tai palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Vatu-keskukseen. Näissä tilanteissa palveluntuottaja on jälkikäteen yhteydessä Vatu-keskukseen, joka muuttaa tilauksen ajankohdan vastaamaan sen todellista ajankohtaa. Palveluntuottaja raportoi tilauksen sen jälkeen, kun Vatu-keskus on muuttanut tilauksen ajankohdan.

Jos asiakkaan ulkomaanmatkalle tuotetaan tulkkaus etätulkkauksena kotimaasta, noudatetaan sitä mitä yllä on kuvattu kotimaassa tuotettavasta palvelusta.

Ks. [15.1 Laskutettava aika \(muu kuin opiskelutulkkaus\)](#).

8.14.2.4 Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen opiskelutulkkauksessa

Jos opiskelutulkkauksessa asiakkaan etukäteen ilmoittama aika ei riitä, voi tulkki jatkaa asiakkaan tilauksessa tarvittaessa yli tilatun ajan. Tulkki raportoi tilauksen todellisen keston.

Jos opiskelutulkkaustilaus venyy yli 30 minuuttia yli asiakkaan etukäteen ilmoittaman ajan, tulee palveluntuottajan esittää raportoinnin yhteydessä venymiselle hyväksyttävä syy. Hyväksyttäväksi syyksi katsotaan esim. tilanteet, joissa oppitunti, luento tai niihin rinnastettava tilaisuus venyy.

8.14.2.5 Ns. pitkään tilaukseen tuleva päivitys tilauksen alkamisen jälkeen; asiakas peruuttaa osan tilauksesta

Jos asiakkaalla on ns. pitkä tilaus (kaksi tai useampi peräkkäinen päivä) ja asiakas peruuttaa tulkkauksen tarpeensa yhden tai useamman päivän osalta tai osalta päivää, palveluntuottaja ei voi laskuttaa peruuntuneiden aikojen osalta tulkkaustyötä. Jos palveluntuottajalla on syntynyt peruutuneisiin aikoihin liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

Edellä kerrotusta poikkeaa kuitenkin palvelun järjestäminen ulkomaanmatkalle lähitulkkauksena. Jos useampipäiväisestä ulkomaanmatkatilauksesta peruuntuu päivä tai päiviä tilauksen keskeltä niin, että tilaus jatkuu vielä peruuntuneen päivän tai päivien jälkeen, saa palveluntuottaja laskuttaa tilatun ajan mukaan kaikilta päiviltä. Jos useampipäiväinen ulkomaanmatkatilaus peruuntuu siten, ettei tilaus enää jatku peruuntuneen päivän jälkeen, katsotaan tilauksen päättyvän siihen, kun asiakkaan ja tulkin matka päättyy. Tällaisessa tapauksessa jäljellä olevista peruutuneista päivistä ei voi laskuttaa. Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruutuneeseen päivään liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

Esimerkki 1

Asiakkaalla on neljä päivää kestävä koulutustapahtuma Suomessa 4.-7.4. Tilaus välitetään tulkille seuraavilla tiedoilla:

ti 4.4.	klo 8.00-12.00
ke 5.4.	klo 9.00-15.00, klo 18.00-20.00
to 6.4.	klo 10.00-14.00
pe 7.4.	klo 9.00-14.00

Keskiviikkoiltana asiakas on huonovointinen ja hän peruuttaa torstaipäivän tilauksen klo 10-14. Asiakas on jälleen perjantaina mukana koulutustapahtumassa.

Jos palveluntuottajalla on syntynyt peruutuneeseen torstaipäivään liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Sen sijaan peruutuneesta tulkkaustyöstä (to 6.4 klo 10.00-14.00) palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska sitä ei ole tehty.

Esimerkki 2

Asiakkaalla on neljä päivää kestävä koulutustapahtuma Suomessa 4.-7.4. Tilaus välitetään tulkille seuraavilla tiedoilla:

ti 4.4.	klo 8.00-12.00
---------	----------------

ke 5.4. klo 9.00-15.00, klo 18.00-20.00
to 6.4. klo 10.00-14.00
pe 7.4. klo 9.00-14.00

Keskiviikkoiltana klo 19.00 asiakas ilmoittaa olevansa huonovointinen ja hän keskeyttää koulutuksen ja lähtee kotiin. Asiakas peruuttaa tulkkaustilauksensa tarpeettomana päivien to 6.4. ja pe 7.4. osalta.

Jos palveluntuottajalla on syntynyt peruutuneeseen torstai- ja perjantai-päivään liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Sen sijaan tulkkaustyöstä to 6.4. ja pe 7.4. ei voi laskuttaa.

Esimerkki 3

Tulkille on välitetty ulkomaanmatkatilaus Kreikkaan ajalle 3.-9.7. Asiakas sairastuu 5.7. ja palaa kotiin 6.7. keskeyttäen matkan. Ulkomaanmatka päättyy siihen, kun asiakkaan tulkkauksen tarve päättyy ja asiakas saapuu kotimaahan. Ulkomaanmatkatilaus peruuntuu päivien 7.7., 8.7. ja 9.7. osalta. Vatu-keskus kirjaa päivien 7.- 9.7. tilauksen peruutetuksi, ja tilaus näkyy päivityksen jälkeen tulkin kalenterissa peruutettuna.

Palveluntuottaja laskuttaa tulkkaustyöstä 3.- 6.7. Sen sijaan peruutuneiden päivien osalta (7.7.,8.7.,9.7) ei ole oikeutta laskuttaa tulkkaustyöstä. Jos palveluntuottajalla on syntynyt peruutuneisiin päiviin liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

8.14.3 Tulkin toiminnasta johtuvat päivitykset välitettyyn tilaukseen

8.14.3.1 Tulkki saapuu tulkkaustilaukseen myöhässä

Jos tulkki saapuu kalenterissa olevaan tulkkaustilaukseen myöhässä, tulee tulkin tai palveluntuottajan ilmoittaa tästä Vatu-keskukseen. Tilauksen alkamisaika päivitetään tulkin saapumisajankohdan mukaiseksi. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tulkkaustyöstä päivitetyn tilausajan mukaan.

Esimerkki

Tulkille on välitetty tilaus klo 9.00-11.00. Tulkki saapuu paikalle klo 9.30. Tulkin myöhästymisen päivitetään tilaukseen, ja tilauksen uusi alkamisajankohta on klo 9.30. Palveluntuottaja laskuttaa uuden alkamisajan mukaan eli klo 9.30-11.00.

8.14.3.2 Tulkki ei ole huomannut kalenteriinsa välitettyä tilausta

Jos tulkki ei ole huomannut kalenteriinsa välitettyä tilausta eikä mene tilauksen mukaisesti tulkkauspaikalle tai muodosta etäyhteyttä asiakkaaseen, Vatu-keskus irrottaa tulkin tilauksesta ja yrittää etsiä asiakkaalle tilaukseen uuden tulkin. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa tilauksen osalta mitään kuluja (tulkkaustyö ja muut kulut) Kelalta.

8.14.3.3 Tulkki luopuu tulkkaustilauksesta

Jos tulkki joutuu luopumaan hänelle välitetystä tulkkaustilauksesta sairastumisen takia, tulee palveluntuottajan viipymättä ilmoittaa asiasta Vatu-keskukseen. Vatu-keskus irrottaa tulkin tilauksesta ja käynnistää uuden tulkkihaun. Vatu-keskuksen ollessa suljettuna, voi palveluntuottaja hoitaa sijaisjärjestelyn asiakkaan suostumuksella.

Sairastumisen lisäksi tulkki voi luopua tilauksesta vedoten mm. ammattieettisiin syihin. Tulkkaustilauksesta luopumiseksi katsotaan myös mm. tilanteet, joissa tulkin auto tai muu kulkuväline hajoaa tai matkalla sattuu jotain muuta ennakoimatonta, eikä tulkki pääse paikalle asiakkaan tilaukseen. Tulkkaustilauksesta luopumiseksi katsotaan myös tilanteet, jossa tulkki ei pysty ottamaan etäyhteyttä asiakkaaseen teknisissä laitteissa tai verkkoyhteydessä olevan häiriön tai vian vuoksi, ellei tämä vika tai häiriö ole asiakkaan käyttämässä laitteessa tai verkkoyhteydessä.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt tilaukseen liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta niissä tapauksissa, joissa tulkin luopuminen tulkkaustilauksesta aiheutuu tulkin sairastumisesta. Jos tulkki luopuu tulkkaustilauksesta ammattieettisiin syihin vedoten tai johtuen siitä, ettei tulkki pääse tulkkauspaikalle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa mitään kuluja Kelalta. Tilauksen tulkkaustyötä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkaustyötä ei ole tehty. Ks. [8.2 Tilausten seuranta ja tilauksesta luopuminen](#) ja [15.10 Tulkkauksen peruuntuminen](#).

8.14.3.4 Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle

Palveluntuottajan on mahdollista pyytää Vatu-keskusta siirtämään palveluntuottajan tulkille välitetty yksittäinen tilaus saman palveluntuottajan toiselle tulkille niissä tilauksissa, joissa asiakkaalle ei ole merkitystä, kuka tulkki tulkkauksen tuottaa. Tilauksen siirtäminen ei saa heikentää asiakkaan palvelua eikä nostaa Kelalle tulkkauspalvelusta aiheutuvia kuluja.

Tilauksissa, joissa asiakkaalle ei ole merkitystä, kuka tulkki tulkkauksen tekee, palveluntuottaja voi pyytää tulkin vaihtoa niissä yksittäisissä tilanteissa, joissa palveluntuottaja näkee mahdollisena esimerkiksi tehostaa tulkin työajan käyttöä, vahvistaa tulkin osaamista tai lyhentää matkaan käytettävää aikaa.

Vatu-keskus arvioi palveluntuottajan ehdottaman tulkin sopivuuden tilaukseen. Ennen tulkin vaihtamista tarkistetaan, että välitysprosessin mukaiset välitysehdot täyttyvät. Tilaukseen ei voida välittää sellaista tulkkia, jonka osaaminen kyseisessä tilanteessa on heikompaa kuin tilaukseen alun perin välitetyn tulkin. Tulkkaustilaus voidaan siirtää lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle tulkille ainoastaan, mikäli tilaukseen on alun perin kiinnitetty lisäostoehdon perusteella palvelua tuottava tulkki. Tulkin vaihto tehdään ennen aikaikkunan sulkeutumista, jotta Vatu-keskus voi ilmoittaa asiakkaalle tulkin nimen.

Esimerkki

Vatu-keskus on välittänyt tilaukseen tulkin, joka on ollut asiakkaan vastaavissa tilauksissa Vatu-keskuksen tiedon mukaan aikaisemminkin ja

joka tietää tilaisuuden aihepiirin, sanaston ja viittomat sekä tilanteessa läsnä olevat muut henkilöt. Palveluntuottaja ei voi tällaisessa tilanteessa ehdottaa, että tilaus siirrettäisiin tulkille, jolla ei tällaista tietoa ole.

Esimerkki

Asiakas on tehnyt tilauksen Salon kirjastoon tiistaille kello 14-16 ja tilaus on välitetty Tiinalle. Tiinan lähtöpiste on Kaarina. Tuottaja ottaa yhteyttä Vatu-keskukseen maanantaina aamulla ja kertoo, että Salosta vapautuu tulkki Maija kello 13.30, joten Tiinan ei kannata lähteä ajamaan tulkkauspaikalle Kaarinasta. Vatu-keskus tarkistaa Maijan osalta välitysehtojen täytymisen, poistaa Tiinan tilauksesta ja välittää tilauksen Maijalle.

Selvyyden vuoksi todetaan, että tilauksesta irrotettavan tulkin ajatellaan luopuvan hänelle välitetystä tilauksesta, eikä tuottajalla ole oikeutta peruutusehtojen mukaiseen korvaukseen tai laskuttaa mahdollisesti jo syntyneitä kuluja.

Tilauksen siirtäminen tulkilta toiselle ei ole mahdollista niissä tilauksissa, joissa tilaus on välitetty asiakkaan tulkkilistan tulkille lukuun ottamatta niitä tilanteita, joissa tilaus siirretään toiselle asiakkaan tulkkilistalla olevalle tulkille.

9 Opiskelutulkkaus

Opiskelutulkkauksella tarkoitetaan tulkkauspalvelua, jota asiakas välttämättä tarvitsee selviytyäkseen perusopetuksen jälkeisistä opinnoista, jotka

- johtavat tutkintoon tai ammattiin
- edistävät ammatilliseen opiskeluun pääsemistä tai työllistymistä tai
- tukevat työelämässä pysymistä tai etenemistä.

Tulkkauspalveluun oikeutetulla opiskelijalla on voimassa oleva päätös oikeudesta käyttää opiskelutulkkausta opinnoissaan. Opiskelutulkkauspäätös tehdään opiskelijan hakemuksessaan ilmoittaman arvioidun keston ajalle. Päätöksen saatuaan opiskelija tekee tilauksen opiskelutulkkausta varten.

9.1 Opiskelutulkkauksen tuottaminen

Tavoite opiskelutulkkauksen järjestämisessä on, että sama palveluntuottaja tuottaa opiskelutulkkauksen koko opiskelujen ajan. Palveluntuottaja ottaa tällöin vastuun opiskelijan koko opiskelutulkkauksesta (koordinointivastuu). Koordinointivastuun ottaessaan palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan opiskelijan edellyttämän tulkkauspalvelun siinä laajuudessa kuin opiskelu sitä edellyttää.

Palveluntuottajan sitoutuminen vahvistetaan kerran vuodessa huomioiden palveluntuottajan olosuhteissa mahdollisesti tapahtuneet muutokset.

Opiskelutulkkaus välitetään lukuvuodeksi kerrallaan (ks. [9.2 Opiskelutulkkausresursien kartoitus ja tilausten keskitetty](#) välitys).

Opiskelutulkkausta voi tuottaa myös ilman koordinoitivastuuta. Tällaisia opiskelutulkkausia ovat

- koordinoitivastuussa olevalla palveluntuottajalla on osaamis- tai resurssivaje (esim. lisätunnit, vieraan kielen oppitunnit)
- opiskelija tarvitsee tulkkia opinnoissaan alle 10 tuntia viikossa tai opintoja on epäsäännöllisesti esim. kaksi päivää kuukaudessa eikä koordinoitivastuullista palveluntuottajaa ole saatavilla (*pienen viikkotuntimäärän opinnot*). Selvyyden vuoksi todetaan, että myös pieniin opiskelutulkkauksiin yritetään etsiä koordinoitivastuullinen tuottaja.
- koordinoitivastuuta opiskelutulkkauksesta ottavaa palveluntuottajaa ei ole saatavilla

Vatu-keskus kirjaa näissä tilanteissa opiskelutulkaustilauksen välitysjärjestelmään ja välittää tulkin opiskelutulkkaukseen resursseja tarjonneilta palveluntuottajilta. Ks. [8 Tulkaustilauksen välittäminen](#)

Jos opiskelija keskeyttää opinnot tai valmistuu arvioitua aiemmin, opiskelutulkkausten tarve päättyy. Opiskelijan opiskelutulkkaustarve voi myös vähentyä opintojen aikana niin, että kaikkea varattua tuottamisresurssia ei tarvita. Tällöin palveluntuottajan opiskelutulkkausten tuottaminen päättyy arvioitua aiemmin, eikä kyse ole opiskelutulkkausten peruutuksesta. Ks. [15.11 Opiskelutulkkausten päättymisen ja peruuttaminen](#).

Opiskelutulkkaus määritellään tavanomaiseksi tulkkaukseksi, josta Kela korvaa tarjotun tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi opiskelutulkkaustilauksen. Kela muodostaa näiden pohjalta toimeenpanossa käytettävän opiskelutulkkaushinnaston. Kelan korvaama opiskelutulkkaus on kuvattu kohdassa [9.3.1 Opiskelutulkkausten sisältö](#). Ks. [15.5.3 Opiskelutulkkaustilaukset](#)

Tilanteessa, jossa opetuskielenä on vieras kieli (ei suomi tai ruotsi), voi opiskelutulkkaus olla vaativaa kielen perusteella. Tällaisia ovat esimerkiksi vieraskielinen koulutusohjelma tai vieraskielinen opintokokonaisuus. Näissä tilanteissa opiskelutulkkausta tekevältä tulkilta edellytetään vaativan tulkkausten edellyttämää työkokemusta sekä vaativan tason mukaista kielitaitoa. Ks. [2.2.8 Vaativan tulkkausten edellyttämä työkokemus](#) ja [2.3.13 Vaativan tason \(5\) mukainen kielitaito](#)

Opintoihin sisältyvät kieliopinnot (esim. ranskan tunnit) eivät oikeuta vaativan tason tilaukseen. Vatu-keskus kirjaa opiskelutulkkaustilaukseen tai palveluntuottajan koordinoitivastuutietoihin tiedon opiskelutulkkausten vaativuudesta ja oikeudesta vaativan tulkkausten tilaukseen. Ks. [15.5.2 Vaativan tulkkausten tilaus](#)

Opiskelutulkkausta voidaan tuottaa myös etätulkkauksena asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakas ilmoittaa etätulkkausten tarpeesta tilaushetkellä. Jos asiakkaalle tulee tarve etätulkkaukselle kesken opintojen, lähtökohtaisesti opiskelutulkkausta koordinoiva palveluntuottaja tuottaa myös etätulkkausten.

9.2 Opiskelutulkkauksen resurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys

Vatu-keskus suorittaa vuosittain toukokuussa opiskelutulkkauksen tarjonneiden palveluntuottajien opiskelutulkkauksen resurssien kartoituksen seuraavaa lukuvuotta koskevien opiskelutulkkauksen välityksen pohjaksi. Kartoituksessa kysytään tarkemmin palveluntuottajan tarjoamat yksilöidyt opiskelutulkit, palveluntuottajan/tulkin osaamisalueet sekä mahdolliset rajoitteet työn tuottamiselle. Allergioita ei kysytä kartoituslomakkeella. Resurssikyselyn yhteydessä palveluntuottaja ilmoittaa myös etätulkkauksen resurssien. Kartoituksen pohjalta laaditaan jokaiselle hankinta-alueelle resurssitaulukko.

Resurssitaulukon ja opiskelutulkkauksien pohjalta Vatu-keskuksessa muodostetaan mahdollisimman kattava käsitys opiskelutulkkauksien tarpeesta ja tarjotuista tulkeista.

Opiskelutulkkauksen välityksessä noudatetaan lähipalveluperiaatetta. Välityksessä tarkastellaan asiakkaiden opiskelutulkkauksia hankinta-alueittain. Välityksessä vertaillaan tuottajien ilmoittaman opiskelutulkkaukseen käytettävissä olevan resurssin määrää, sijaintia ja tulkien osaamista. Jos kaksi palveluntuottajaa on tasavertaisessa asemassa, välitetään opiskelutulkkauksen etusijajärjestyksessä ylempänä olevalle palveluntuottajalle. Opiskelutulkkauksen voi sisältää asiakkaan tarpeen mukaan sekä lähi- että etätulkkauksia. Jos asiakkaan opiskelutulkkauksen sisältää sekä lähi- että etätulkkauksia, välitetään opiskelutulkkauksen ensisijaisesti palveluntuottajalle, jolla on mahdollisuus tuottaa molempia.

Vatu-keskuksen tekemän selvitystyön ja palveluntuottajan kanssa käydyn keskustelun perusteella Vatu-keskus ehdottaa opiskelijalle sopivaa palveluntuottajaa ja tulkkia. Jos opiskelija hyväksyy hänelle tarjotun palveluntuottajan ja tulkin (tarjotut palveluntuottajat ja tulkit), opiskelutulkkauksen tilausta tarjotaan palveluntuottajalle. Jos palveluntuottaja vastaanottaa opiskelutulkkauksen tuottamisen, opiskelutulkkauksen koordinoivastuu siirretään palveluntuottajalle. Jos palveluntuottaja ei perustellusta syystä (esim. jäävyys, osaamisen puute, yllättävä resurssimuutos) ota vastaan opiskelutulkkauksen tuottamista, tarjotaan sitä seuraavalle sopivalle palveluntuottajalle.

Opiskelutulkkauksen tilaus välitetään siirtämällä opiskelutulkkauksen koordinoivastuu palveluntuottajalle. Koordinoivastuu voidaan tarvittaessa jakaa kahden palveluntuottajan kesken. Näissä tilanteissa Vatu-keskus määrittelee ensisijaisen palveluntuottajan. Ensisijaiseksi palveluntuottajaksi määritellään etusijajärjestyksessä korkeammalla sijalla oleva tuottaja silloin, kun molemmat palveluntuottajat tuottavat yhtä suuren osan opiskelutulkkauksesta (50% / 50%). Jos palveluntuottajien osuudet opiskelutulkkauksen tuottamisessa ovat eri suuruisia, määritellään ensisijaiseksi palveluntuottajaksi se palveluntuottaja, joka tuottaa suuremman osuuden opiskelutulkkauksesta. Palveluntuottajat vastaavat yhdessä opiskelijan tarvitsemista opiskelutulkkauksen palveluista ja sopivat keskenään kohdassa [9.3 Koordinoivastuu](#) kuvatuista opiskelutulkkauksen koordinointiin kuuluvista tehtävistä ja niiden hoitamisesta.

Jos opiskelutulkkauksen tarve vähenee siten, ettei ole enää tarkoituksenmukaista jakaa koordinoivastuuta useamman palveluntuottajan kesken, koordinoivastuu pysyy ensisijaisella palveluntuottajalla. Toissijainen palveluntuottaja vapautuu opiskelutulkkauksen tuottamisesta.

Keskitetysti välitettävät opiskelutulkkaukset vahvistetaan viikolla 31 opiskelijoille ja palveluntuottajille samaan aikaan.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kaikista opiskelutulkkausresursseihin liittyvistä muutoksista Vatu-keskukseen.

Mikäli opiskelutulkkauksia ei saada välitettyä tässä luvussa kuvatulla tavalla, voi Kela tarjota opiskelutulkkausten koordinoituvastuuta sellaiselle palveluntuottajalle, joka tuottaa asiakkaan opiskelutulkkauksessa tarvitsemaa tulkkaustuotetta lisäostoehdon perusteella. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan palvelu voidaan turvata lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalla tulkilla koko asiakkaan opiskelujen keston ajan, mikäli se on asiakkaan edun, mielipiteen ja yksilöllisten tarpeiden mukaista. Vaihtoehtoisesti asiakkaan palvelu voidaan toteuttaa suorahankintana.

9.2.1 Kesken lukuvuotta välitettävät opiskelutulkkaukset

Muulloin kuin syyslukukauden alussa opintonsa aloittavien opiskelutulkkaukset välitetään tilausten saapumisjärjestyksessä opintojen alkamisaika huomioiden.

Vatu-keskus etsii tilaukseen ja asiakkaan tietolomakkeen perusteella sopivan opiskelutulkkausta tarjonneen palveluntuottajan. Resurssitaulukkoa käytetään apuna lukukauden alussa sekä kesken lukukautta alkavien opiskelutulkkausten resurssikartoituksessa.

Kesken lukuvuotta välitettävissä opiskelutulkkauksissa noudatetaan samoja periaatteita kuin opiskelutulkkausten keskitetyssä välityksessä.

9.2.2 Opiskelutulkkaukset sopimuskauden vaihtuessa

Mikäli palveluntuottaja on tuottanut syksyllä 2024 koordinoituvastuullista opiskelutulkkausta asiakkaalle, voi tuottaminen asiakkaan toiveesta jatkua kevätlukukauden 2025 loppuun asti, mikäli palveluntuottaja tulee valituksi ko. tuotteeseen vuonna 2024 toteuttavassa kilpailutuksessa tai tuottaa ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella ja on halukas ja pystyy jatkamaan opiskelutulkkausten tuottamista. Asiakkaan tilanteesta riippuen opiskelutulkkausten jatkuvuus voidaan tarvittaessa turvata myös hankintalain 110 §:n mukaisella suorahankinnalla.

Opiskelutulkkausten resurssikartoitus lukuvuodelle 2024-2025 tehdään normaalissa aikataulussa.

9.3 Koordinoituvastuu

Ottaessaan opiskelutulkkausten koordinoituvastuun palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan opiskelijan edellyttämän tulkkauspalvelun siinä laajuudessa kuin opiskelu edellyttää. Opiskelutulkkaukseen osoitetun tulkkiressurssin on oltava ensisijaisesti opiskelijan käytössä. Tulkki ei voi ottaa vastaan muita tulkkaustilauksia opiskelutulkkausajan kohdille eikä opiskelutulkkaustöitä voi pääsääntöisesti siirtää Vatu-keskuksen välitettäväksi opiskelutulkkaukseen nimetyn tulkin muiden tilausten perusteella. Siirtäminen

voi olla mahdollista sellaisissa tilanteissa, joissa uudelleenjärjestely mahdollistaa useamman asiakkaan samanaikaisen palvelun järjestämisen tai tilanteissa, jolloin palveluntuottaja ottaa vastaan uuden opiskelutulkkauksen koordinoitavastuun ja joutuu tästä syystä palauttamaan vastuutulkin kalenteriin jo välitetyjä muita tulkkaustilauksia.

Palveluntuottaja vastaa opiskelutulkkauksen käytännön toteuttamisesta lähi- ja etätulkkauksessa. Tämä koordinoitutyö pitää sisällään työvuorosuunnittelun, sijaisten järjestämisen sekä opiskelijan ilmoittamien muutosten päivittämisen tulkille. Opiskelutulkkausta koordinoiva palveluntuottaja sopii opiskelijan kanssa käytännön järjestelyistä, kuten poissaoloista ja lukujärjestyksen muutoksista, sekä on tarvittaessa yhteydessä Vatu-keskukseen. Koordinoitutyö sisältää myös tarvittaessa oppilaitoksen henkilökunnan tutustuttamisen tulkkauksen periaatteisiin sekä asiakkaan, oppilaitoksen ja tulkin välisen yhteistyön.

Opiskelija toimittaa palveluntuottajalle lukujärjestyksen tai muun opintoaikataulunsa ja tiedot siitä, milloin hän tarvitsee tulkia opinnoissaan. Opiskelija ilmoittaa myös lukujärjestyksen toimittamisen jälkeen tulevat mahdolliset muutokset (lisätunnit tai kurssit sekä peruutukset) suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja tekee opiskelijan ilmoittamien tietojen perusteella tilauskirjaukset (esimerkiksi luento tai pajatyöskentelyä) välitysjärjestelmään. Tilauskirjausten tulee perustua oppilaitokselta tai vastaavalta taholta saatuun dokumentaatioon ja dokumentaatio tulee esittää raportoinnissa kohdan [16 Tulkkauspalvelun raportointi ja raportit](#) mukaisesti.

Jos opiskelutulkkausta tuotetaan etätulkkauksena, palveluntuottaja huomioi kohdassa [2.2.5.4 Etätulkkauksen tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet](#) annetut ohjeet ja vaatimukset.

9.3.1 Opiskelutulkkauksen sisältö

Opiskelutulkkaus sisältää:

- luokkahuoneopetus ja työsaliopetus
- työharjoittelu (koti- ja ulkomailla) tai esim. opettajakoulutuksessa olevien opetusharjoittelu
- opettajan kanssa käytävät arviointi- ja palautekeskustelut
- opintojen ohjaus ja neuvonta
- opinnäytteen ohjaus
- ryhmätyöt (oppilaitoksen tiloissa oppilaitoksen normaalien työaikojen puitteissa) sekä toisten opiskelijoiden kanssa työnjaosta ja aikatauluista sopiminen
- opiskelun edellyttämät verkkokurssit ja –luennot, jotka sisältävät tulkattavia puhuttuja osioita
- tentit ja koetilanteet sekä näyttötutkinnot
- opiskelijaterveydenhuollon käynnit opiskelupäivän aikana
- aineiston keruu opinnäytetyötä varten, esim. haastattelut
- puhevammaisen opiskelijan kuvakansion tai kuvakommunikaatiosovelluksen pienimuotoinen (yksittäinen kuva) täydentäminen niiltä osin, kun opiskelu sitä vaatii
- kuulonäkövammaisen opiskelijan koulumatkan opastus tarvittaessa

- kouluaikana tapahtuvat retket, opintomatkat (myös ulkomaille suuntautuvat opintomatkat) ja muut vastaavat opiskeluun liittyvät tilaisuudet.
- tauoilla ja välitunneilla tapahtuva puhelintulkkaus; puhelintulkkaus voi sisältää muutakin asioiden hoitamista kuin opiskeluun liittyviä asioita
- opintoihin liittyvät luottamustoimet (oppilaskunta, opiskelijavaltuusto, toimikunnat)

Näistä töistä Kela korvaa palveluntuottajalle tarjotun tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi opiskelutulkkauslisän.

Jos opiskeluun liittyvä työharjoittelu tai opintomatka tapahtuu ulkomailla, Vatu-keskus kirjaa opiskeluun sisältyvät ulkomaanmatkat ja välittää ne opiskelusta vastaavalle palveluntuottajalle. Kela korvaa tällöin opiskelutulkkauslisän lisäksi ulkomaanlisän. Epätyypillisen työajan lisiä ei korvata. Ks. [15.5.4 Ulkomaanlisä](#)

Ulkomailla tapahtuva työharjoittelu tai opintomatka voidaan toteuttaa myös etätulkkauksena, jos se on asiakkaan tarpeet huomioiden mahdollista ja perusteltua.

9.3.2 Opintoihin sisältyvät harjoittelut

Palveluntuottajan vastuulla on tuottaa mahdollisuuksiensa mukaan opiskelutulkkaus myös opiskelijan harjoittelu-, työssäoppimisjakson tmv. (myöh. harjoittelujakso) aikana, jos harjoittelupaikka sijaitsee sellaisessa kunnassa, jossa palveluntuottaja tuottaa opiskelutulkkauksista ko. tuotteessa. Palveluntuottajan vastuulla on mahdollisuuksien mukaan opiskelutulkkausten järjestäminen opiskelijan harjoittelujakson ajalle myös silloin, jos opiskelijan harjoittelu tapahtuu toisella hankinta-alueella kuin missä itse opiskelu tapahtuu ja palveluntuottaja tuottaa opiskelutulkkauksista ko. tuotteessa myös sille hankinta-alueelle ja siihen kuntaan, jossa opiskelijan harjoittelu tapahtuu. Harjoittelu voidaan toteuttaa myös etätulkkauksena, jos se on asiakkaan tarpeet huomioiden mahdollista.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa luopua opiskelutulkkausten tuottamisesta harjoittelujakson ajaksi, jos harjoittelupaikka sijaitsee hankinta-alueella, jossa palveluntuottaja tuottaa opiskelutulkkauksista ko. tuotteessa, mutta sellaisessa kunnassa, jossa palveluntuottaja ei tuota opiskelutulkkauksista ko. tuotteessa. Tällöin palveluntuottajan katsotaan tilapäisesti luopuneen opiskelutulkkauksesta. Vatu-keskus etsii uuden opiskelutulkkaustuottajan harjoittelun ajaksi. Palveluntuottajalla ei ole tällöin peruutusehtojen mukaista laskutusoikeutta harjoittelujakson ajalta.

Jos opiskelija keskeyttää harjoittelujakson ennakoitua aikaisemmin, opiskelutulkkaukseen sitoutunut palveluntuottaja jatkaa opiskelutulkkauksista opiskelijan tulkkaustarpeen mukaisesti. Tällöin opiskelutulkkausjaksolle mahdollisesti sijoitetut muut tulkkaukset palautetaan Vatu-keskukseen uudelleen välitettäväksi.

9.4 Opiskelutulkkauksesta luopuminen

Palveluntuottaja voi luopua tuottamastaan opiskelutulkkauksesta, jos palveluntuottajan opiskelutulkkausresursseissa tapahtuu olennaisia muutoksia, esimerkiksi opiskelutulkkauksista tuottavan tulkin jää virkavapaalle tai tulkin työsuhde päättyy.

Opiskelutulkkauksesta voi myös luopua, jos asiakkaalla ei ole kielellisiä valmiuksia opiskeluun ts. kommunikointikeino tai kieli on puutteellinen tai sitä ei ole.

10 Synnytystulkkauksen varallaolo

Vatu-keskus suunnittelee tulkkien varallaololistan synnytystä varten tulkkauspalveluun oikeutetulle asiakkaalle hänen niin halutessaan. Synnytystulkkauksen varallaololistan tarkoituksena on turvata asiakkaan tulkkauspalvelu tilanteessa, jossa asiakkaan tarve synnytystulkkaukselle käynnistyy Vatu-keskuksen ollessa kiinni. Myös Vatu-keskuksen aukioloaikoina synnytystulkaustilaus pyritään välittämään varallaololistan tulkille.

Asiakas voi esittää tilauksen yhteydessä ehdotuksensa varallaololistaan tulevista tulkeista. Palveluntuottajalle osallistuminen varallaololistaan on vapaaehtoista. Tulkkaus järjestetään vastaavalla tavalla, jos tulkkauspalvelun käyttäjä on synnyttäjän puoliso.

10.1 Varallaololistan muodostaminen

Vatu-keskus huolehtii synnytystä varten tarvittavan varallaololistan muodostamisesta.

Vatu-keskus ottaa yhteyttä varallaololistalle ehdotettuihin palveluntuottajiin ja sopii näiden kanssa kirjallisesti varallaolosta. Varalla olevat tulkit haetaan asiakkaan omalta tulkkilistalta, jos asiakas ei ole ehdottanut tulkkeja. Jos asiakkaalla ei ole tulkkilistaa, haetaan tulkit varallaololistalle normaalin välitysprosessin mukaisesti lähipalveluperiaatetta noudattaen. Tulkit lisätään varallaololistalle asiakkaan suostumuksella.

Varallaololista pyritään laatimaan yhden palveluntuottajan tulkeista. Mahdollista on myös laatia varallaololista usean palveluntuottajan tulkeista. Kela varmistaa palveluntuottajalta tulkin suostumuksen varallaoloon.

Vatu-keskus muodostaa palveluntuottajilta saatujen tietojen perusteella varallaololistan, josta käy ilmi kulloinkin päivystysvuorossa oleva tulkki ja hänen matkapuhelinumeroonsa. Varallaololistan mukainen päivystys on voimassa Vatu-keskuksen ollessa kiinni sekä lauantaisin.

Vuorolista toimitetaan asiakkaalle ja palveluntuottajille hyvissä ajoin ennen varallaolon alkamista.

10.2 Varallaoloaika

Varallaolokorvaukseen oikeuttava tulkin varallaolo alkaa kaksi viikkoa ennen asiakkaan synnytyksen laskettua aikaa ja päättyy, kun varallaolon tarvetta ei enää ole. Varallaoloaika voi alkaa myös tätä aikaisemmin, jos lääkäri on todennut sen tarpeelliseksi.

Varallaolo edellyttää tulkilta lähtövalmiutta sairaalaan niin, että hän on siellä viimeistään kahden tunnin kuluttua asiakkaan ilmoituksesta. Tulkin pitää olla tavoitettavissa matkapuhelimella. Vatu-keskuksen ollessa avoinna tulkki voi avata varallaolosta huolimatta tulkkiaikaa ja ottaa vastaan tulkkaustilauksia huomioiden kuitenkin varallaolon vaatiman kahden tunnin lähtövalmiuden sairaalaan.

Jos tulkkauksen tarve alkaa Vatu-keskuksen aukioloaikana, asiakas tekee normaalisti tulkkaustilauksen ja tilaukseen pyritään järjestämään tulkki asiakkaan varallaololistalta. Jos tulkkauksen tarve alkaa Vatu-keskuksen ollessa kiinni, asiakas ottaa suoraan yhteyttä varallaololistan päivystysvuorossa olevaan tulkkiin. Kun tulkki on saanut tiedon tulkkauksen tarpeesta, on tulkin tai tämän palveluntuottajan velvollisuus ilmoittaa asiasta Vatu-keskukseen mahdollisimman pian.

Vatu-keskus purkaa varallaololistan, kun sitä ei enää tarvita. Jos varallaolon tarve päättyy Vatu-keskuksen ollessa kiinni, varallaolokorvausta maksetaan siihen saakka, kunnes Vatu-keskus on purkanut varallaololistan ja ottanut yhteyttä palveluntuottajaan.

Jos synnytys tapahtuu suunnitellulla sektiolla tai sovittuna käynnistysajankohtana, päättyy varallaoloaika siihen ajankohtaan, kun varsinainen synnytystilaus käynnistyy. Vatu-keskus ilmoittaa varallaolon päättymisestä varallaololistalla oleville tulkeille heti kun tieto on tullut Vatu-keskukseen.

Ks. Synnytyksen varallaolon korvaamisesta [15.13 Synnytys ja varallaolokorvaus](#).

11 Muut järjestämisvelvolliset tahot

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun ei ole oikeutta, jos henkilö saa riittävää ja hänelle sopivaa tulkkausta muun lain nojalla. Tällaisia lakeja ovat mm. perusopetuslaki, potilaslaki, asiakaslaki, hallintolaki, yhdenvertaisuuslaki. Tällöin tämä muu järjestämisvelvollinen taho huolehtii tulkin tilaamisen.

Vatu-keskus neuvoo ja ohjaa muita tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisia tahoja.

Esimerkki

TE-toimisto järjestää kuulovammaisille asiakkaille suunnatun tilaisuuden työhaun ajankohtaisista asioista. Tällöin TE-toimistolla on velvollisuus järjestää tulkkaus tilaisuuteen.

Esimerkki

Poliisi kutsuu kuulusteluun puhevammaisen henkilön. Poliisin tulee tällöin järjestää tämän henkilön tarvitsemat tulkkauspalvelut.

Tulkkauspalvelua voidaan kuitenkin järjestää tulkkauspalvelulain nojalla, jos muun lain nojalla annettavan palvelun saaminen viivästyy tai palvelun antamiseen on perusteltu syy.

11.1 Potilaslaki ja asiakaslaki

Potilaslain ja asiakaslain mukaan, jos terveydenhuollon ammattihenkilöstö tai sosiaalihuollon henkilöstö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on terveydenhuollon viranomaisten ja sosiaalihuollon henkilöstön mahdollisuuksiensa mukaan huolehdittava tulkitsemisesta. Potilaslain ja asiakaslain säännökset eivät velvoita terveydenhuoltoa ja sosiaalihuoltoa järjestämään

tulkkauspalvelua, vaan heidän tulee järjestää tulkkauspalvelu mahdollisuuksiensa mukaan.

Potilaslain edellyttämä mahdollisuus järjestää tulkkauspalvelu on esim. silloin, kun terveydenhuollon yksikkö lähettää asiakkaalle kutsun toimenpiteeseen, tutkimuksiin, laboratorioon, röntgeniin. Näissä tilanteissa terveydenhuollon yksiköllä on etukäteen tiedossa tulkkauspalvelua tarvitsevan asiakkaan tarve ja heillä on mahdollisuus järjestää asiakkaalle tulkkauspalvelu ajoissa.

Jos asiakas itse varaa lääkärille ajan terveyskeskukseen tai yksityiselle lääkäriasemalle, on kyseessä tulkkauspalvelulain mukainen tilanne. Myös tilanteessa, jossa asiakas joutuu sairaalahoitoon hätätilanteessa (esim. henkilö saa sairauskohtauksen ja hänet viedään kiireellä sairaalaan), sovelletaan tulkkauspalvelulakia. Jos asiakas joutuu viipymään sairaalassa pidempään, tulkkausvastuun voidaan katsoa siirtyvän potilaslain nojalla terveydenhuollolle siitä lähtien kun heillä on mahdollisuus potilaalle tulkki järjestää.

Katso lisätietoja: Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

11.2 Hallintolaki

Hallintolain nojalla viranomaisen on järjestettävä tulkkipalvelut viranomaisaloitteisissa asioissa, joissa vuorovaikutuksen onnistuminen on viranomaisen intressissä (esim. TE-toimisto järjestää tapahtuman asiakkaille). Hallintolain nojalla viranomaisille säädetty velvollisuus järjestää tulkkipalvelu on ensisijainen suhteessa Kelan tulkkauspalvelulakiin.

11.3 Perusopetuslaki

Kunnan tehtävä on järjestää tulkkauspalvelu perusopetuksessa olevalle lapselle. Perusopetuslain mukaan vammaisella ja muulla erityistä tukea tarvitsevalla oppilaalla on oikeus saada maksutta opetukseen osallistumisen edellyttämät tulkkauspalvelut. Jos oppilaalle on perusopetuslain nojalla järjestetty opetukseen osallistumisen edellyttämä tulkkauspalvelu, tulee kunnan se järjestää myös leirikoulussa. Leirikoulu on osa opetusta eli koulun lukuvuosittaiseen suunnitelmaan kirjattua koulun ulkopuolista toimintaa.

Myös lisäopetukseen (entinen 10-luokka) ja esiopetukseen (esikoulu) osallistuvan henkilön tulkkauspalvelusta vastaa kunta.

Aamupäiväkerhoon ja iltapäiväkehoon tulkkauspalvelun järjestää Kela.

11.4 Tulkkaus päiväkodissa

Lapsen päivittäisessä toiminnassa päiväkodissa tarvitsema tulkkaus on kunnan vastuulla järjestää.

Kela voi järjestää tulkkauksen lapselle päiväkotiin silloin, kun lapsi sitä poikkeuksellisesti tarvitsee yksittäiseen tilanteeseen, jossa hän ei päiväkodin normaalijärjestelyin pärjää (esim. kehityskeskustelu, varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyvä keskustelu, päiväkodin kevätjuhlat, joulujuhlat, päiväkodin järjestämä teatteri, päiväkodin järjestämä uimakoulu).

12 Tulkkauspalvelun käytön opastus

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun kuuluu tulkkauspalvelun käytön opastus uudelle asiakkaalle. Käytön opastusta voidaan tarvittaessa tarjota myös palvelua pidempään käyttäneille henkilöille. Aloite käytön opastuksen järjestämiseksi voi tulla asiakkaalta itseltään, omaiselta, avustajalta, tulkilta tai Kelalta.

Tulkkauspalvelun käytön opastus on tarkoitettu kaikille tulkkauspalvelun asiakasryhmille. Käytön opastuksessa voi olla mukana myös asiakkaan lähiomainen, yhteishenkilö, avustaja tai esim. puheterapeutti. Tulkkauspalvelun käytön opastusta voidaan järjestää myös asiakkaan lähipiirille. Asiakkaan tulee olla aina läsnä tulkkauspalvelun käytön opastuksessa.

Tulkkauspalvelun käytön opastus vähentää asiakkaalle myönnettyjä tulkkauspalvelutunteja. Asiakas voi myös kieltäytyä hänelle tarjotusta käytön opastuksesta.

Tulkkauspalvelun käytön opastus toteutetaan yhtenäisesti Kelan materiaaleja hyödyntäen.

Tulkkauspalvelun käytön opastuksen tuottaminen on palveluntuottajalle vapaaehtoista. Tarjotessaan tulkkauspalvelun käytön opastusta palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan opastuksen toteuttava tulkki tietää, miten asiakkaan käytön opastus tapahtuu. Asiakkaan opastuksen toteuttaa tulkki, joka tuntee käytön opastus -prosessin ja sitä tukevan materiaalin.

Tulkkauspalvelun käytön opastus -tilaukseen välitetään tulkit, jotka ovat asiakkaan profiilitietoihin sopivat. Asiakkaan tulkkilistan muodostaminen on käytön opastustilauksen välityksestä erillinen prosessi ja se on kuvattu kohdassa [6.4 Palvelun järjestäminen tulkkilistalla](#) . Opastustilaukseen välitettyjä tulkkeja ei automaattisesti liitetä asiakkaan tulkkilistalle.

12.1 Tulkkauspalvelun käytön opastus -prosessi

a. Asiakas hakee oikeutta tulkkauspalveluun

Kun uudelle asiakkaalle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun, etuuspäätöksessä asiakkaalle tarjotaan käytön opastusta. Päätöksessä annetaan asiakkaalle ohjeet opastuksen toteutuksesta.

b. Käytön opastuksen toteuttaminen

Tulkkauspalvelun käytön opastus toteutetaan lähtökohtaisesti yhtenä tilaisuutena. Tilaisuus kestää kerrallaan noin kaksi tuntia. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään toinen tai useampia tilaisuuksia, jos asioita ei ehditä käymään läpi yhdessä tilaisuudessa. Tällöin asiakas ja tulkit ottavat yhteyden tilaisuuden aikana Vatu-keskukseen ja asiakkaalle varataan uusi tilaisuus, jossa tulkkauspalvelun käytön opastusta jatketaan.

Tulkkauspalvelun käytön opastuksessa käydään läpi mm. seuraavat palvelun käyttöön liittyvät asiat:

- mitä tulkkauspalvelu on ja mihin sitä voi käyttää
- tulkin tehtävät
- asiakkaan velvollisuudet ja vastuu
- palautteen antaminen
- asiakastietolomakkeen läpikäyminen
- tulkin tilaaminen
- etätulkkauksen käyttö (pl. Etätulkkausohjelmiston käytön opastus ks. kohta [12.2 Etätulkkausohjelmiston käytön opastus](#))
- tehdään koetilaus Vatu-keskukseen

c. Tulkit tilaisuuteen

Tulkkauspalvelun käytön opastuksen sopimiseksi asiakas ottaa yhteyden Vatu-keskukseen. Yhteydenoton aikana etsitään asiakkaalle sopiva ajankohta, jolloin opastus toteutetaan. Tulkkauspalvelun käytön opastus voidaan toteuttaa tarvittaessa myös etätulkkauksena.

Vatu-keskus tiedustelee asiakkaalta, onko hänellä mahdollisesti lähiomaista, avustajaa tai yhteyshenkilöä, joka pääsisi mukaan tilaisuuteen.

Kun päivämäärä asiakkaan kanssa on sovittu, Vatu-keskus kirjaa tilaisuuden tilauksena välitysjärjestelmään. Vatu-keskus etsii välitysjärjestelmästä pääsääntöisesti eri palveluntuottajilta asiakkaan profiilitietoihin sopivat kaksi (2) tulkkia opastusta suorittamaan.

Jos asiakkaalle on jo poikkeuksellisesti muodostettu tulkkilista, voidaan käytön opastustilaus välittää asiakkaan tulkkilistan tulkeille. Tällainen tilanne voi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin kun käytön opastusta järjestetään palvelua jo käyttäneelle asiakkaalle tai asiakkaan kommunikoinnin erityisen haasteellisuuden perusteella.

Vatu-keskus kirjaa tulkkaustilauksen lisätietoihin, että kyseessä on tulkkauspalvelun käytön opastus. Lisätietoihin kirjataan myös keitä henkilöitä, asiakkaan lisäksi, tilaisuudessa on läsnä (esim. tukihenkilö, avustaja).

d. Käytön opastus -tilaisuus

Vatu-keskus lähettää asiakkaalle vahvistuksen sovitusta tilaisuuden ajankohdasta. Vahvistuksessa kerrotaan tilaisuuden toteutumispäivä, kellonaika ja paikka sekä tilaisuuteen tulevien tulkkien nimet.

Tilaisuuteen tulkit ottavat mukaansa

- käytön opastukseen laaditun materiaalin
- tyhjän asiakastietolomakkeen TU10, TU11 ja/tai TU12

Tulkki tulostaa käytön opastukseen laaditun materiaalin sekä tyhjän asiakastietolomakkeen TU10, TU11 ja/tai TU12 kela.fi/yhteistyokumppanit -sivustolta.

Käytön opastus -tilaisuudessa käydään läpi asiakastietolomakkeen tiedot. Jos asiakkaan Kelaan ilmoittamissa tiedoissa on korjattavaa, täytetään uusi asiakastietolomake (TU10, TU11 ja/tai TU12), jonka asiakas lähettää Kelaan. Uuden asiakastietolomakkeen voi toimittaa Vatu-keskukseen esim. OmaKelassa.

Kun käytön opastus on saatu suoritettua, tilaisuudessa käytetty materiaali jää asiakkaan käyttöön.

Palautetta tulkkauspalvelun käytön opastuksesta ja materiaalista voi lähettää Vatu-keskukseen.

e. Tulkkauspalvelun käytön opastuksen seuranta

Vatu-keskus seuraa tulkkauspalvelun käytön opastuksen vaikuttavuutta asiakkaan palvelun käyttöön kolmen kuukauden ajan käytön opastuksen jälkeen. Jos asiakas ei opastuksesta huolimatta aloita tulkkauspalvelun käyttöä, pohditaan jatkotoimia yhdessä asiakkaan ja Vatu-keskuksen kanssa. Tarvittaessa voidaan järjestää lisää tilaisuuksia.

12.2 Etätulkkausohjelmiston käytön opastus

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun kuuluu etätulkkausohjelmiston käytön opastus, jos asiakas tarvitsee opastusta etätulkkausohjelmiston käyttämiseksi. Asiakas tilaa käytön opastuksen Vatu-keskuksesta.

Etätulkkausohjelmiston käytön opastus on tarkoitettu niille asiakkaille, joiden palvelu on järjestettävissä myös etätulkkauksen avulla.

Etätulkkausohjelmiston käytön opastuksen tuottaminen on palveluntuottajalle vapaaehtoista. Opastuksen voi toteuttaa tulkki, joka tuottaa etätulkkausta.

Palveluntuottaja ilmoittaa opastusta antavat tulkit TU52- ja TU53-lomakkeilla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että etätulkkausohjelmiston käytön opastuksen toteuttava tulkki tietää, miten etätulkkausohjelmistoa käytetään. Palveluntuottaja laatii halutessaan ohjelmiston opastukseen tarvittavan asiakasmateriaalin.

Etätulkkausohjelmiston käytön opastus toteutetaan lähitulkkauksena, ellei asiakas toisin ilmoita. Opastukseen välitetään tulkki kohdan [8.4 Lähitulkkaustilauksen välityssprosessi](#) mukaisesti. Opastus voidaan toteuttaa tarvittaessa myös etäyhteydellä. Näissä

tilanteissa opastukseen välitetään tulkki kohdan [8.5 Etätulkkauksilauksen välitysprosessi](#) mukaisesti. Opastukseen haetaan tulkki, joka ilmoittaa tuottavansa etätulkkausohjelmiston käytön opastusta asiakkaan haluamalla ohjelmistolla.

Etätulkkausohjelmiston käytön opastus toteutetaan lähtökohtaisesti yhtenä tilaisuutena, jonka kesto on 1 tunti. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään toinen tilaisuus, jos asioita ei ehditä käymään läpi yhdessä tilaisuudessa. Tuottaja laskuttaa opastuksesta tarjoamansa tuntihinnan mukaisesti (max. 1 h / käytön opastus).

Etätulkkausohjelmiston käytön opastuksessa käydään läpi mm. seuraavat palvelun käyttöön liittyvät asiat:

- ohjelmiston käyttö
- hyvät etätulkkauksetäntöt, mm. hyvä valaistus ja vaatetus

13 Tulkin perehtyminen uuden asiakkaan kommunikointimenetelmiin

Vammaisten tulkkaukspalvelun asiakkaiden kommunikointikeinot voivat olla hyvin yksilöllisiä ja monen eri menetelmän yhdistelmiä, jolloin myös tulkki tarvitsee perehtymistä tulkkille uuden asiakkaan kommunikointikeinoon ja apuvälineisiin. Uuden tulkin perehdyttämisen voi järjestää asiakas yksin, yhdessä hänellä aiemmin toimineen tulkin tai yhdessä muun hänen kommunikointikeinonsa ja apuvälineensä tuntevan henkilön kanssa. Perehdytyksen tulee tapahtua asiakkaan läsnä ollessa.

Tulkin perehtymistä asiakkaan kommunikointimenetelmiin voidaan tarvita myös silloin, kun asiakkaan kommunikointikeino muuttuu.

Kela korvaa palveluntuottajalle tulkin asiakkaan kommunikointimenetelmiin perehtymiseen käyttämän työajan palveluntuottajan tarjoaman tuntihinnan mukaisesti.

14 Puhevammaiset asiakkaat ja kommunikointimateriaali

Puhevammaisen asiakkaan kommunikointimateriaalin tuottaminen, päivittäminen, laajentaminen ja uusiminen ovat terveydenhuollon lääkinnällisen kuntoutuksen vastuulla.

Puhevammaisten tulkkaukspalveluun voi kuitenkin sisältyä *pienimuotoista* kommunikointimateriaalin valmistamista asiakkaalle silloin, kun se liittyy välittömästi tulkkauksilanteeseen. Pienimuotoinen päivitys on yksittäisten asioiden (kuvien) lisäämistä asiakkaan kommunikointimateriaaliin.

Esimerkki

Asiakkaan käyttämiin Bliss-merkkeihin lisätään tulevaan tulkkauksilanteeseen harrastukseen liittyvä keskeinen uusi merkki.

Kommunikointimateriaalin päivittäminen tulee tehdä säännöllisenä tulkkiaikana eikä materiaalin päivittämiseen käytetty aika oikeuta lisiin. Materiaalia voidaan valmistaa myös ilman asiakkaan läsnäoloa.

Pienimuotoista välittömästi tulkkaus tilaukseen liittyvänä materiaalin valmistuksena ei voida pitää esimerkiksi kokonaisten näytelmien tai konserttien kuvittamista. Mikäli asiakkaan kommunikointimenetelmä edellyttää päivittäistä tai viikoittaista ns. säännöllistä päivitystä, ei voida puhua pienimuotoisesta päivityksestä, jolloin työ ei ole enää Kelan korvaamaa työtä.

Tehty päivitystyö laskutetaan erillisenä laskurivinä palveluntuottajan kuukausilaskutuksessa. Laskuriville on kirjattava selvästi asiakasnumero, tilausnumero, johon laskutus-oikeus kohdentuu sekä materiaalin päivittämiseen kulunut aika.

Esimerkki

Asiakkaan A123456 tilaukseen TL753649 liittyvä kommunikointimateriaalin päivitys 2h x 65 € yht. 130 €.

Kommunikaatiomateriaalin päivitykseen käytetty aika vähennetään asiakkaan käytävissä olevista vuotuisista tulkkaustunneista.

15 Kustannusten korvaaminen

Tulkkauspalvelulain mukaan tulkkauspalvelu tulee järjestää kokonaistaloudellisesti edullisimmin. Kelan tulkkauspalvelun järjestämisvastuu kattaa tulkkaustyön korvauksen sekä palvelun järjestämisestä aiheutuvat välttämättömät oheiskustannukset.

15.1 Laskutettava aika (muu kuin opiskelutulkkaus)

15.1.1 Laskutettava aika kotimaassa tuotettavassa tulkkauksessa

Kustannusten korvaaminen ja palveluntuottajan oikeus laskuttaa palvelustaan perustuu tilattuun aikaan, ellei tilaus ole peruuntunut. Tästä poikkeuksena tilauksen kesto voi kuitenkin kohdassa [8.14.2.3 Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen \(muussa kuin opiskelutulkkauksessa\)](#) kuvatulla tavalla pidentyä korkeintaan 30 minuuttia yli tilatun ajan päättymisajan, mikäli asiakkaan tulkkauksen tarve jatkuu yli tilatun ajan päättymisajan. Näissä tilanteissa asiakkaan eikä palveluntuottajan tarvitse olla yhteydessä Vatu-keskukseen. Palveluntuottaja raportoi tilauksen mahdollisen venymisen (1-30 minuuttia) yli tilatun ajan päättymisajan ja laskuttaa raportoidun ajan mukaisesti.

Tilattua aikaa voidaan jälkikäteen muuttaa palveluntuottajasta riippumattomasta hyväksyttävästä syystä. Tällainen hyväksyttävä syy on silloin, kun tulkkaus tilaus liittyy asiakkaan henkeen, terveyteen, turvallisuuteen, työhön tai viranomaisasiointiin tai jos asiakkaan jääminen ilman tulkkauspalvelua vaarantaisi asiakkaan terveyden tai turvallisuuden. Tällaisissa tilanteissa palveluntuottaja on jälkikäteen yhteydessä Vatu-keskukseen, joka muuttaa tilauksen ajankohdan vastaamaan sen todellista ajankohtaa. Palveluntuottaja raportoi tilauksen sen jälkeen, kun Vatu-keskus on muuttanut tilauksen ajankohdan.

Niissä tilanteissa, joissa tilattu aika ylittyy yli 30 minuutilla palveluntuottajan tulee toimittaa Kelalle kirjallinen selvitys tilatun ajan ylittymisestä yli 30 minuutilla. Kela kuulee tarvittaessa asiakasta tulkkaustilauksen tilatun ajan ylittymisestä ja sen perusteista.

Laskutuksen perusteena oleva tilattu tulkkausaika tai tilatun ajan ylittävä tulkkausaika pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin.

15.1.2 Laskutettava aika ulkomailla tuotettavassa tulkkauksessa

Kustannusten korvaaminen ja palveluntuottajan oikeus laskuttaa palvelustaan perustuu tilattuun aikaan, ellei tilaus ole peruuntunut. Tilattua aikaa voidaan jälkikäteen muuttaa tarpeen jatkuessa tilattua aikaa pidemmälle ajalle jostakin asiakkaasta ja palveluntuottajasta riippumattomasta perustellusta syystä (esim. lennon viivästyminen). Asiakkaan tilauksen kesto voi pidentyä tällöin asiakkaan tarpeen mukaan ilman, että asiakkaan tai palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Vatu-keskukseen. Näissä tilanteissa palveluntuottaja on jälkikäteen yhteydessä Vatu-keskukseen, joka muuttaa tilauksen ajankohdan vastaamaan sen todellista ajankohtaa. Palveluntuottaja raportoi tilauksen sen jälkeen, kun Vatu-keskus on muuttanut tilauksen ajankohdan.

Kaikissa tilanteissa, joissa tilauksen kesto pidentyy yli tilatun ajan ulkomailla tuotetussa tulkkauksessa, palveluntuottajan tulee toimittaa Kelalle kirjallinen selvitys tilatun ajan ylittymisestä. Kela kuulee tarvittaessa asiakasta tulkkaustilauksen tilatun ajan ylittymisestä ja sen perusteista.

Laskutuksen perusteena oleva tilattu tulkkausaika tai tilatun ajan ylittävä tulkkausaika pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin.

15.2 Laskutettava aika opiskelutulkkauksessa

Koordinointivastuullisissa opiskelutulkkauksissa kustannusten korvaaminen ja palveluntuottajan oikeus laskuttaa opiskelutulkkauspalvelusta perustuu palveluntuottajan kohtien [9.3 Koordinointivastuu](#) ja [16 Tulkkauspalvelun raportointi ja raportit](#) mukaisesti tekemien tilauskirjausten mukaiseen tilattuun aikaan, ellei tilausta ole peruutettu. Muissa kuin koordinointivastuullisissa opiskelutulkkauksissa kustannusten korvaaminen ja palveluntuottajan oikeus laskuttaa opiskelutulkkauspalvelusta perustuu Vatu-keskuksen välittämän tulkkaustilauksen mukaiseen tilattuun aikaan, ellei tilaus ole peruuntunut.

Yllä kerrotusta poiketen kotimaassa tuotettavassa opiskelutulkkauksessa palveluntuottaja voi kuitenkin raportoida ja laskuttaa tilatun ajan ylittävän ajan, jos tilatun ajan ylittäminen johtuu palveluntuottajasta riippumattomasta hyväksyttävästä syystä. Tällainen hyväksyttävä syy on opiskelutulkkauksessa silloin, kun oppitunnin, seminaarin, tentin tms. opiskelutilanteen kesto pidentyy yli tilatun ajan tai jos asiakkaan jääminen ilman tulkkauspalvelua vaarantaisi asiakkaan terveyden tai turvallisuuden.

Opiskelutulkkauspalvelua järjestettäessä ulkomaanmatkalle palveluntuottaja voi raportoida ja laskuttaa tilatun ajan yli menevän ajan yllä mainittujen hyväksyttävien syiden lisäksi tulkkauksen tarpeen jatkuessa tilattua aikaa pidemmälle ajalle jostakin muusta

asiakkaasta ja palveluntuottajasta riippumattomasta perustellusta syystä johtuen (esim. lennon viivästyminen).

Tilanteissa, joissa opiskelutulkkaustilauksen kesto pidentyy yli 30 minuuttia yli tilatun ajan (kotimaassa tai ulkomailla), palveluntuottajan tulee toimittaa Kelalle raportoinnin yhteydessä kirjallinen selvitys tilatun ajan ylittymisestä. Kela kuulee tarvittaessa asiakasta tulkkaustilauksen tilatun ajan ylittymisestä ja sen perusteista.

Opiskelutulkkauksessa kohdan [16 Tulkkauspalvelun raportointi ja raportit](#) mukaisesti raportoitu tulkkausaika, epätyypillisen työajan lisiin, vaativan tulkkauksen lisäksi sekä etätulkkauslisään oikeuttavat ajat lasketaan korvauslajeittain yhteen kalenterikuukausittain. Raportoitu tulkkausaika ja lisiin oikeuttavien aikojen summat pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin. Opiskelutulkkausraportti poikkeaa mm. tältä osin palveluntuottajan kuukausiraportista.

Laskutettavaan aikaan eivät kuulu opiskelijan tai tulkin ruokatauot, eivätkä hyppytunnit. Opiskelutulkkaustunti on 60 minuuttia, johon voi sisältyä tavanomainen oppituntien välinen välitunti.

Jos opiskelutulkkausta tuotetaan ulkomailla, laskutettava aika määräytyy samoin kuin kotimaassa tuotettavassa opiskelutulkkauksessa lukuun ottamatta yllä kuvattua poikkeuksellista tilannetta, jossa tilauksen kesto pidentyy asiakkaasta ja palveluntuottajasta riippumattomasta perustellusta syystä johtuen (esim. lennon viivästyminen) johtuen. Jos ulkomailla tuotettava opiskelutulkkaus peruuntuu, noudatetaan tässä tilanteessa kohdassa [15.11 Opiskelutulkkauksen päättymisen ja peruuntuminen](#) kuvattuja opiskelutulkkaukseen määritellyjä peruutusehtoja. Ulkomailla tuotetussa opiskelutulkkauksessa ei siten tulkkauksen peruuntumisen osalta noudateta kohdassa [8.14.2.5 Ns. pitkään tilaukseen tuleva päivitys tilauksen alkamisen jälkeen; asiakas peruuttaa osan tilauksesta](#) kuvattuja ehtoja, vaikka kyse olisi ns. pitkästä tilauksesta.

15.3 Päällekkäislaskutus

Päällekkäislaskutusta ei sallita eli samalta ajalta ei voi laskuttaa kahdesta tulkkausta-pahtumasta.

15.4 Valmistautumisaika, ns. odotusaika ja matka-aika

Kela ei korvaa erikseen tulkkaustyöhön kuuluvasta valmistautumisajasta eikä valmistautumisesta palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuvia kustannuksia, kuten teatterilippuja tmv. Kela ei korvaa odotusajasta ennen tulkkausta tulkkauspaikalla. Kela ei korvaa palveluntuottajalle tulkin työmatkaan kulunutta aikaa eli ns. matka-aikaa.

15.5 Kelan palveluntuottajalle korvaamat lisät

15.5.1 Epätyypillisen työajan lisät

Epätyypillisen työajan lisät korvataan kotimaassa tuotetusta tulkkauspalvelusta. Ulkomailla tuotetussa tulkkauksessa ja opiskelutulkkauksessa korvataan epätyypillisen työajan lisien sijaan ulkomaanlisä.

Epätyypillisen työajan lisät korvataan lisäksi oikeuttavalta toteutuneelta tulkkausajalta. Samalta ajalta ei korvata useampia epätyypillisen työajan lisiä. Jos samalle ajalle kohdistuu kaksi epätyypillisen työajan lisää, maksetaan niistä korvausta korkeamman lisän mukaisesti.

Epätyypillisen työajan lisän korvausperusteet koskevat myös kotimaassa tuotettua opiskelutulkkausta.

Epätyypillisen työajan lisät (ilta-, yö-, lauantai- ja pyhälisät) laskutetaan toteutuneelta tulkkausajalta pyöristäen seuraavaan 15 minuuttiin.

Korvattavat epätyypillisen työajan lisät:

- **Ilta- ja yötyökorvaus:** Kela korvaa 20 % lisän tuntihintaan arkisin ma 00-06.00, ma - to klo 18.00 - 06.00 ja pe klo 18.00-24.00 välisenä aikana tehdystä työstä.
- **Lauantaityökorvaus:** Kela korvaa 25 % lisän tuntihintaan lauantaisin klo 00.00- 24.00 välisenä aikana tehdystä työstä.

Pyhätyökorvaus: Kela korvaa 100 % lisän tuntihintaan seuraavina päivinä klo 00.00-24.00 välisenä aikana tehdystä työstä:

- sunnuntaina
- uudenvuodenpäivänä
- loppiaisena
- pitkäperjantaina
- toisena pääsiäispäivänä
- vapunpäivänä
- helatorstaina
- juhannusaattona
- juhannuspäivänä
- pyhäinpäivänä
- itsenäisyyspäivänä
- jouluaattona
- joulupäivänä
- tapaninpäivänä

15.5.2 Vaativan tulkkauksen lisä

Kela korvaa vaativan tulkkaustilauksen tuottamisesta hankintasopimuksen mukaisen tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi vaativan tulkkauksen lisän 20 % / tuotekohtainen tuntihinta.

Vaativan tulkkauksen lisä korvataan laskutettavan ajan mukaan. Laskutettava aika pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin.

Opiskelutulkkauksessa laskutettava aika pyöristetään kalenterikuukausittain seuraavaan 15 minuuttiin. Vaativan tulkkauksen lisään oikeuttavat ajat lasketaan yhteen kalenterikuukausittain ja summa pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin kohdan [15.2 Laskutettava aika opiskelutulkkauksessa](#) mukaisesti.

Opiskelutulkkaus voi olla vaativaa vain vieraan kielen perusteella kohdan [9.1. Opiskelutulkkauksen tuottaminen](#) perusteella.

Ks. [2.2.8 Vaativan tulkkauksen edellyttämä työkokemus](#) ja [2.2.7 Tulkkauksen vaativuus](#)

15.5.3 Opiskelutulkkauksilisä

Kela korvaa opiskelutulkkauksen tuottamisesta tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi opiskelutulkkauksilisän 10 % / tuotekohtainen tuntihinta. Opiskelutulkkauksen toimeenpanoa ja korvaamista varten muodostetaan välitysjärjestelmään opiskelutulkkauksinhinnasto.

Laskutettavaan aikaan eivät kuulu opiskelijan tai tulkin ruokatauot, eivätkä hyppytunnit. Opiskelutulkkauksitunti on 60 minuuttia, johon voi sisältyä tavanomainen oppituntien välinen välitunti.

Opiskelutulkkauksilisä korvataan laskutettavan ajan mukaan. Opiskelutulkkauksessa laskutettava aika pyöristetään kalenterikuukausittain seuraavaan 15 minuuttiin.

Ks. [9 Opiskelutulkkauks](#)

15.5.4 Ulkomaanlisä

Kela korvaa ulkomailla tapahtuvan tulkkauksen tuottamisesta tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi ulkomaanlisää 15 % / tuotekohtainen tuntihinta. Ulkomaanlisän toimeenpanoa ja korvaamista varten muodostetaan välitysjärjestelmään ulkomaantulkkauksinhinnasto.

Ulkomailla tapahtuvan tulkkauksen tai opiskelutulkkauksen tuottamisesta palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa erikseen epätyypillisen työajan lisiä.

Jos opiskelutulkkauksia tuotetaan ulkomailla, Kela korvaa tuottajalle myös ulkomaanlisän laskutettavalta ajalta.

Ulkomaanlisä korvataan laskutettavan ajan mukaan. Laskutettava aika pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin. Opiskelutulkkauksessa laskutettava aika pyöristetään kalenterikuukausittain seuraavaan 15 minuuttiin ks. [8.14.2.3 Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen \(muussa kuin opiskelutulkkauksessa\)](#) Ulkomaanlisää ei makseta etätulkkauksen tuottamisesta ulkomaanmatkalla olevalle asiakkaalle.

15.5.5 Kuulonäkövammaisten tulkkauksen ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen lisä

Kela korvaa kuulonäkövammaisten tulkkauksen ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tuottamisesta hankintasopimuksen mukaisen tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi kuulonäkövammaisten tulkkauslisän 25 % / tuotekohtainen tuntihinta. Kela muodostaa näistä toimeenpanossa ja korvaamisessa käytettävän hinnaston välitysjärjestelmään.

Kuulonäkövammaisten tulkkauksen ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen lisä korvataan laskutettavan ajan mukaan. Laskutettava aika pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin. Opiskelutulkkauksessa laskutettava aika pyöristetään kalenterikuukausittain seuraavaan 15 minuuttiin.

15.5.6 Etätulkkauksilisä

Kela korvaa etätulkkauksilauksen tuottamisesta hankintasopimuksen mukaisen tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi etätulkkauksilisan 10 % / tuotekohtainen tuntihinta.

Etätulkkauksilisä korvataan laskutettavan ajan mukaan. Laskutettava aika pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin. Opiskelutulkkauksessa laskutettava aika pyöristetään kalenterikuukausittain seuraavaan 15 minuuttiin.

15.6 Kotimaan majoituskustannukset

Työtehtävien hoitaminen voi edellyttää tulkin majoittumista. Kela korvaa palveluntuottajalle tulkin työtehtävien hoitamisesta kotimaassa aiheutuneista majoituskustannuksista enintään 165 €/vrk pääkaupunkiseutu ja 125 €/ vrk muu Suomi.

Majoituskustannusten korvaamisen edellytyksenä on, että Kela on arvioinut yöpymistarpeen ja antanut etukäteen luvan tulkin majoittumiseen (ns. majoituslupa).

Majoitusluvan myöntäminen perustuu aina asiakkaan tai asiakkaiden palveluntarpeeseen. Majoituslupaa ei myönnetä tulkista johtuvista syistä. Tulkin on arvioitava tilauksen välityksen jälkeen mahdollisuudet tuottaa asiakkaalle palvelua.

Esimerkki

Asiakkaan tulkkauslause päättyy illalla klo 20.30. Tulkkauksen tehneellä tulkilla ei ole mahdollisuutta palata takaisin lähtöpisteeseensä, vaan hänen on yövyttävä tulkkauspaikkakunnalla. Asiakkaan tilaus ei jatku seuraavana päivänä, jolloin majoitusluvalla ei ole perustetta. Mikäli tuottaja

katsoo tarpeelliseksi tulkin majoittumisen, jää kustannus tuottajan kuluksi.

Jos tulkin on lähdeävä tulkkauspaikalle ennen klo 05.00, Vatu-keskus kirjaa tiedon yöpymistarpeesta tilauksen lisätietoihin, eikä lupaa tarvitse erikseen pyytää.

Muissa tilanteissa, esimerkiksi jos majoittuminen on kustannustehokkaampaa kuin matkustaminen tulkkauspaikan ja lähtöpisteen välillä, majoittumisen tarve on selvitetävä etukäteen lähettämällä Kelan *Matkasuunnitelma/Kulujen hyväksyntä* -lomake sähköpostitse Vatu-keskukseen. Sähköposti otsikoidaan esimerkiksi ”Kotimaan majoituslupa TLxxxxx”. Käsiteltyään matkasuunnitelmalomakkeen Vatu-keskus lähettää tiedon ratkaisusta palveluntuottajalle sähköpostitse.

Palveluntuottajan on esitettävä Kelalle kopio alkuperäisistä tuottajalle aiheutuneista kustannuksista laskutuksen yhteydessä.

15.7 Matkalisä

Kela korvaa tilauskohtaisen matkalisän 0,50 €/km siltä osin kuin tulkin välitysjärjestelmän mukaisen lähtöpisteen (toimisto, koti) ja tulkkauspaikan välisen matkan pituus ylittää 100 km (tasalukuun pyöristäen yleisten pyöristyssääntöjen mukaisesti). Matkalisää ei korvata tulkin välitysjärjestelmään merkityn lähtöpisteen ja tulkkauspaikan välisen matkan ollessa pituudeltaan alle 101 km.

Matkalla tarkoitetaan matkalisää korvattaessa yhdensuuntaista matkaa tulkin välitysjärjestelmään merkitystä lähtöpisteestä (toimisto, koti) tulkkauspaikalle. Vaikka tulkki lähtisi matkustamaan tulkkauspaikalle tosiasiallisesti jostakin toisesta paikasta (esimerkiksi edellisen tilauksen tulkkauspaikalta tai tulkin omasta etätulkkauspisteestä) tai jatkaisi matkaa tulkkauksen jälkeen muualle kuin lähtöpisteeseensä (esimerkiksi seuraavan tilauksen tulkkauspaikalle tai tulkin omaan etätulkkauspisteeseen), katsotaan tässäkin tapauksessa matkalisää korvattaessa matkaksi tulkin välitysjärjestelmään merkityn lähtöpisteen (toimisto, koti) ja tulkkauspaikan välinen yhdensuuntainen matka. Mikäli tulkillä on työpäivänsä aikana useampi tilaus, matkalisä korvataan jokaisen tilauksen osalta erikseen yhden kerran tilausta kohden siltä osin kuin tulkin välitysjärjestelmän mukaisen lähtöpisteen (toimisto, koti) ja tulkkauspaikan välisen matkan pituus ylittää 100 km.

Esimerkki

Tulkillä on lähtöpiste (toimisto) Rovaniemen keskustassa. Tulkki ajaa ensimmäiseen tilaukseen kotoaan Rovaniemen Someroharjulta Kolarin keskustaan. Tilauksen jälkeen tulkki ajaa toiseen tilaukseen Inarin keskustaan ja sieltä kotiinsa Rovaniemen Someroharjulle.

Ensimmäisen tilauksen osalta matkalisää korvataan Rovaniemen keskustan (lähtöpisteen osoite) ja Kolarin keskustan (tulkkauspaikan osoite) välisestä matkasta (172 km) matkan 100 km ylittävältä osalta eli 72 km:ltä. Matkalisän määrä on 36 €.

Toisen tilauksen osalta matkalisää korvataan Rovaniemen keskustan (lähtöpisteen osoite) ja Inarin keskustan (tulkkauspaikan osoite) välisestä matkasta (327 km) matkan 100 km ylittävältä osalta eli 227 km:lta. Matkalisän määrä on 113,50 €.

Tulkkauspaikalla tarkoitetaan paikkaa (osoitetta), jossa tulkkaustilaus tapahtuu (tulkkaustilauksen tapahtuessa yhdessä paikassa) tai josta tulkkaustilaus alkaa (tulkkaustilauksen tapahtuessa useammassa paikassa ja/tai kulkuvälineessä). Matkalisää ei siten makseta matkasta, jonka tulkki matkustaa tilauksen aikana yhdessä asiakkaan kanssa. Paritulkkauksena toisen tulkin etätulkkauspisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa tulkkauspaikalla tarkoitetaan matkalisää korvattaessa toisen tulkin etätulkkauspistettä (osoitetta), jossa tulkkipari suorittaa tulkkauksen ja jonne tulkki matkustaa. Tulkkauspaikalla ei tarkoiteta matkalisää korvattaessa missään tilauksissa tulkin omaa etätulkkauspistettä, eikä matkalisää korvata tulkin lähtöpisteen ja tulkin oman etätulkkauspisteen väliseltä matkalta.

Matkalla tarkoitetaan matkalisää korvattaessa Google maps -reittihaun mukaista yhdensuuntaista matkaa tulkin välitysjärjestelmään merkityn lähtöpisteen osoitteesta tulkkauspaikan osoitteeseen käyttäen hakutekijänä lyhyintä reittiä autolla ajaen (riippumatta siitä, mitä kulkuvälinettä tulkki tosiasiassa käyttää). Palveluntuottaja vastaa siitä, että tulkki raportoi matkan pituuden oikein Google maps -reittihaun mukaisesti. Toisin kuin kohdan [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) mukaisten matkakulujen korvauksen osalta tulkki ei raportoi todellista autolla ajettua kilometrimäärää, vaan Google maps -reittihaun mukaisen yhdensuuntaisen matkan (tulkin välitysjärjestelmään merkitystä lähtöpisteestä tulkkauspaikalle) mukaisen kilometrimäärän. Matkalisää varten raportoitu kilometrimäärä poikkeaa siten kohdan [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) mukaisesta matkakulujen korvauksen raportoinnista. Matkalisä maksetaan matkan pituuden (kilometrit) perusteella riippumatta siitä, mitä kulkuvälinettä tulkki käyttää (auto, julkinen liikenneväline).

Matkalisä korvataan tilauskohtaisesti siten, että yhtä tilausta kohden matkalisä korvataan yhden kerran. Tästä poikkeuksena matkalisä korvataan useamman kerran yhden tilauksen osalta, mikäli kyse on tilauksesta, joka jatkuu seuraavalle päivälle ja tulkki käy tosiasiassa tulkkauspäivien välissä välitysjärjestelmään merkityssä lähtöpisteeseen (toimisto, koti). Näissä tilanteissa matkalisä korvataan yhden kerran jokaiselta tulkkauspäivältä.

Matkalisää korvattaessa yhtenä tilauksena käsitellään tilanteita, joissa tilaus on välitysjärjestelmässä kirjattu useana eri tilauksena, esim. siitä syystä, että osa tilauksesta on vaativan tason tulkkausta ja osa perustason tulkkausta tai tulkkausta tehdään eri menetelmillä. Näissä tilanteissa kyse on tosiasiassa yhdestä tilauksesta asiakkaan (tai yleisötulkkaustilauksissa asiakkaiden), tulkkauksen tarpeen (esim. seminaari) ja/tai tulkkauspaikan ollessa sama. Selvyden vuoksi todetaan, että tilanteessa, jossa asiakas vaihtuu, tulkkauspaikan osoitteen pysyessä samana, korvataan matkalisä vain yhden kerran.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on Turun keskustassa. Tulkillla on päivän aikana kaksi tulkkaustilausta eri asiakkaille Palvelutalossa Porissa. Ensimmäisen asiakkaan tilauksen osalta matkalisä korvataan Turun keskustan (lähtöpisteen osoite) ja Porissa sijaitsevan Palvelutalon (tulkkauspaikan osoite) välisestä matkasta. Toisen asiakkaan tilauksen osalta matkalisään ei ole oikeutta, koska tulkkauspaikan osoite säilyy samana.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on Turun keskustassa. Tulkillla on päivän aikana kaksi tulkkaustilausta samalle asiakkaalle Helsingissä. Ensimmäisessä tilauksessa tulkkauksen tarve on remontointiasia asiakkaan kotona ja toisessa tilauksessa tulkkauksen tarve on teatteritulkkaus teatterissa. Ensimmäisen tilauksen osalta matkalisä korvataan yhden kerran Turun keskustan (lähtöpisteen osoite) ja asiakkaan Helsingissä sijaitsevan kodin (tulkkauspaikan osoite) välisestä matkasta. Toisen tilauksen osalta, asiakkaan kodin ja teatterin välillä, matkalisään ei ole oikeutta, koska saman asiakkaan tulkkauksen tarve on jatkunut.

Matkalisää ei korvata ulkomaanmatkoihin liittyvistä tilauksista lukuun ottamatta ulkomaanmatkatilauksiin liittyviä matkoja kotimaassa (esim. matka tulkin lähtöpisteestä lentokentälle, satamaan, rajanylityspaikalle).

Matkalisää ei korvata tulkin matkustaessa lentokoneella kotimaassa. Mikäli vain osa matkasta on tehty lentokoneella, korvataan matkalisä muusta kuin lentokoneella matkustetusta matkan osasta. Matkalisä korvataan tällöin tulkin välitysjärjestelmän mukaisesti lähtöpisteestä (toimisto, koti) lentokentälle ja/tai lentokentältä tulkkauspaikalle siltä osin kuin muulla kulkuvälineellä kuin lentokoneella tehdyn matkan yhdensuuntainen yhteispituus ylittää 100 km.

Matkalisää ei korvata opiskelutulkkaustilauksissa (mukaan lukien ulkomaan opintomatkatilauksiin liittyvät matkat kotimaassa).

Selvyyden vuoksi todetaan, ettei matkalisän korvaamisella ole vaikutusta palveluntuottajalle maksettaviin muihin korvauksiin, kuten matkakulukorvauksiin.

Matkalisä korvataan vain toteutuneiden tilausten osalta. Jos tilaus on peruutettu, matkalisää ei korvata. Ks. [15.10 Tulkkauksen peruuntuminen](#)

15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa

Tulkkityötilausten suorittamiseen liittyvät matkat on tehtävä niin lyhyessä ajassa ja vähin kokonaiskustannuksin kuin mahdollista ottaen huomioon matkan ja hoidettavien tehtävien tarkoituksenmukainen suorittaminen. Tulkin tulkkaustilauksiin liittymättömistä matkoista aiheutuneita kustannuksia ei voi laskuttaa Kelalta.

Matkakulut korvataan palveluntuottajan tulkin välitysjärjestelmään merkityn lähtöpisteen mukaisesti. Jos tulkki siirtyy tulkkauspaikalta suoraan toiselle, matkakulut korva-

taan vain toteutuneelta matkalta, ei olettaen, että jokaisen tulkkaustilauksen välillä käydään kotona tai toimistolla. Tämä koskee myös tilanteita, joissa tulkki ei tosiasiasa päivän viimeisen tilauksen jälkeen ja ennen seuraavan päivän ensimmäistä tilausta käy kotonaan tai lähtöpisteessään.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on Helsingissä Malmilla, ja hän lähtee sieltä. Ensimmäinen tulkkaustilaus on Pitäjänmäellä klo 9-11 ja seuraava Itäkeskuksessa klo 12-14. Kela korvaa matkakulut Malmilta Pitäjänmäkeen, Pitäjänmäeltä Itäkeskukseen ja Itäkeskuksesta Malmille.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on Jyväskylässä. Ensimmäinen tulkkaustilaus on Muuramessa klo 9-11 ja seuraava Keuruulla klo 19-20. Kela korvaa tulkin matkakulut Jyväskylä-Muurame-Jyväskylä ja Jyväskylä-Keuruu-Jyväskylä.

Matkakustannukset korvataan tulkin käyttämän kulkuneuvon mukaisesti joko julkisten liikennevälineiden käytöstä aiheutuneiden kustannusten mukaisesti tai käytettäessä omaa tai palveluntuottajan autoa Valtion matkustussäännön mukaisesti. Käytettäessä omaa tai palveluntuottajan autoa matkakustannukset korvataan kaikilta ajokilometreiltä sen suuruusina kuin korvaus on Valtion matkustussäännön mukaan laskentakauden (kalenterivuosi) ensimmäiseltä ajokilometrilta. Matkakustannuksia korvattaessa ei siten sovelleta Valtion matkustussäännön kohtaa, jonka mukaan korvauksen määrä muuttuu tietyn ajokilometrimäärän ylittyessä laskentakauden aikana.

Jos palveluntuottajan tulkki matkustaa julkisilla kulkuvälineillä, korvauksena maksetaan kertalipun hinta. Jos kustannuksista ei ole saatavilla kuittia, kustannusten syntyemisestä on esitettävä muu luotettava selvitys.

Kela käyttää matkan pituuden arvioimisessa Google maps -reittihakua. Kela voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajaa toimittamaan otteen verottajaa varten pidetystä ajopäiväkirjasta.

Matkakustannuksia korvattaessa tulkin tulee lähteä päivän ensimmäiseen tilaukseen lähtöpisteestä, mikäli päivän ensimmäinen tulkkaustapahtuma on lähitulkausta tai muussa paikassa kuin tulkin omassa etätulkauspisteessä tapahtuvaa etätulkausta. Tulkin tulee palata lähtöpisteeseen viimeisen tulkkaustapahtuman jälkeen, mikäli päivän viimeinen tulkkaustapahtuma on lähitulkausta tai muussa paikassa kuin tulkin omassa etätulkauspisteessä tapahtuvaa etätulkausta.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on palveluntuottajan toimisto Malmilla, mutta tulkki lähtee päivän ensimmäiseen tulkkaustilaukseen Vuosaaren satamaan kotonaan Söderkullasta. Tulkin matkakuluja ei korvata, koska tulkki ei lähtenyt

päivän ensimmäiseen tulkkaustapahtumaan palveluntuottajan ilmoittamasta tulkin lähtöpisteestä.

Esimerkki

Tulkin lähtöpisteenä on kotiosoite Maaningalla. Tulkki lähtee kotoaan päivän ensimmäiseen tulkkaustilaukseen Lapinlahdelle. Matkakulut korvataan Maaninka-Lapinlahti.

Esimerkki

Jos tulkki matkustaa tulkkaustapahtumaan linja-autolla, Kela korvaa linja-auton käytöstä aiheutuneet kustannukset.

Esimerkki

Jos tulkki menee Tuusulan Gustavelundissa olevaan tulkkaustapahtumaan omalla autolla, Kela korvaa oman auton käytöstä aiheutuneet kustannukset Valtion matkustusäännön mukaisesti.

Jos tulkilla on tulkkaustilauksia kahtena peräkkäisenä päivänä, mutta tulkki ei todellisuudessa palaa ensimmäisen päivän viimeisen tilauksen jälkeen lähtöpisteeseensä, voi tulkki laskuttaa seuraavan päivän ensimmäisen tilauksen menomatkan matkakulut edellisen päivän viimeisen tilauksen osoitteesta, mutta ei lähtöpisteen osoitteesta.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on Tampereella. Tulkkille on välitetty kahdelle peräkkäiselle päivälle tilauksia siten, että ensimmäisen päivän viimeinen tilaus päättyy Keuruulle ja toisen päivän ensimmäinen tilaus alkaa Korpilahdella. Tulkki ei palaa Keuruun tilauksen jälkeen lähtöpisteeseensä Tampereelle vaan yöpyy Petäjävedellä. Tulkkille ei ole myönnetty majoituslupaa.

Matkakuluja korvattaessa huomioidaan todelliset syntyneet kustannukset. Esimerkin mukaisesti tulkki ei palaa Keuruulta lähtöpisteeseensä Tampereelle vaan yöpyy Petäjävedellä. Näin ollen tulkki laskuttaa jälkimmäisen päivän ensimmäisen tilauksen menomatkan väliltä Keuruu – Korpilahti. Matkakuluja Keuruu – Petäjävesi ei korvata, koska matkasta aiheutuneet matkakulut eivät liity tulkkaustilaukseen.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on Turussa. Tulkilla on kahden peräkkäisen päivän tulkkaustilaus Helsingissä. Tulkki yöpyy ystävänsä luona Espoossa. Kela korvaa tulkin matkakulut menomatkalta Turku-Helsinki ja paluumatkalta Helsinki-Turku. Matkakuluja Helsinki-Espoo-Helsinki ei korvata, koska ne eivät liity tulkkaustilaukseen vaan ovat tulkin omia matkoja.

Asiakkaan terveyteen ja turvallisuuteen liittyvissä hätätilanteissa taksin käytöstä aiheutuneet kustannukset korvataan tulkille.

Jos palveluntuottajan tulkki käyttää taksia muussa kuin edellä kerrotussa asiakkaan terveyteen ja turvallisuuteen liittyvässä hätätilanteessa, Kela korvaa tulkin matkakulut julkisten liikennevälineiden käytöstä aiheutuneiden kustannusten mukaisesti.

Palveluntuottajan ei tarvitse etukäteen hyväksyttää matkakuluja eikä toimittaa laskutuksen yhteydessä Kelalle kuittiositteita, jos yksittäinen matkakulu on 50 € tai vähemmän.

Palveluntuottajan tiedossa olevista edellä esitetyistä poikkeavista matkakustannuksista tai matkustustavoista (auton vuokraus, autojunan käyttö) pitää sopia Vatu-keskuksen kanssa etukäteen käyttäen Kelan *Matkasuunnitelma/Kulujen hyväksyntä* -lomaketta.

Poikkeavia matkakustannuksia laskutettaessa tulee laskun liitteenä olla

1. kopiot kulutositteista
2. Vatu-keskuksen hyväksymä *Matkasuunnitelma/Kulujen hyväksyntä* -lomake

Matkakustannuksina ei korvata mahdollisia pysäköinnistä aiheutuvia kuluja tai muita vastaavia kuluja.

Palveluntuottajalle siirretyn koordinoitavastuullisen opiskelutulkkauksen matkakustannuksista Kela korvaa tulkikohtaisesti yhden meno- ja paluumatkan päivittäin. Mikäli asiakkaan palvelunjärjestäminen edellyttää useamman tulkin käyttöä vaihtuvan tulkkausmenetelmän takia (esimerkiksi suomalainen viittomakieli ja kirjoitustulkkaus), on useamman tulkin matkakustannusten korvaaminen perusteltua.

15.8.1 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun tulkin työpäivään sisältyy etätulkkauksilaus/tilauksia

Kela ei korvaa tulkin lähtöpisteen ja tulkin oman etätulkkauksipisteen välisistä matkoista aiheutuvia matkakustannuksia. Mikäli esim. tulkin työpäivän ensimmäinen tulkkaustapahtuma on etätulkkauksista tulkin etätulkkauksipisteessä, ei lähtöpisteen ja etätulkkauksipisteen välisestä matkasta aiheutuvia matkakustannuksia korvata. Mikäli esim. tulkin työpäivän viimeinen tulkkaustapahtuma on etätulkkauksista tulkin etätulkkauksipisteessä, ei etätulkkauksipisteen ja lähtöpisteen välisestä matkasta aiheutuvia matkakustannuksia korvata. Ks. [2.3.11 Tulkin lähtöpiste](#) ja [2.3.12 Tulkin etätulkkauksipiste](#)

Mikäli tulkilla on tulkin omassa etätulkkauksipisteessä suoritettavan etätulkkauksilauksen jälkeen lähitulkkauksilaus, matkakustannukset korvataan tulkin etätulkkauksipisteestä lähitulkkauksilauksen tapahtumapaikalle. Mikäli tulkilla on lähitulkkauksilauksen jälkeen tulkin omassa etätulkkauksipisteessä suoritettava etätulkkauksilaus, matkakustannukset korvataan lähitulkkauksilauksen tapahtumapaikalta tulkin etätulkkauksipisteeseen.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste Helsingissä Vuosaarella kotona ja etätulkkaukspiste palveluntuottajan toimistossa Malmilla. Tulkin työpäivän ensimmäinen tilaus on etätulkkauksta. Tulkki matkustaa etätulkkaukspisteeseensä Malmille lähtöpisteestään Vuosaaresta ja tekee etätulkkaukstilauksen. Tämän jälkeen tulkillla on lähitulkkaukstilaus Pasilassa, jonne tulkki matkustaa. Toisen tilauksen jälkeen tulkin työpäivä päättyy. Matkakustannukset korvataan Malmi-Pasila ja Pasila-Vuosaari.

Esimerkki

Tulkillla on etätulkkaukspiste Helsingissä Malmilla ja lähtöpiste Vuosaarella. Tulkin työpäivän ensimmäinen tilaus on lähitulkkauksta Pasilassa. Tulkin työpäivän toinen tilaus on etätulkkauksta. Tämän jälkeen tulkin työpäivä päättyy. Matkakustannukset korvataan Vuosaari-Pasila ja Pasila-Malmi.

15.8.1.1 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkauksta tuotetaan muussa paikassa kuin tulkin etätulkkaukspisteessä asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä

Etätulkkauksta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa muussa paikassa kuin tulkin etätulkkaukspisteessä asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä. Ks. [2.2.5.1 Etätulkkauksen määritelmä](#). Tällaisissa etätulkkaukstilauksissa matkakustannukset korvataan kuten lähitulkkauksessakin.

Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on palveluntuottajan toimisto Malmilla. Asiakas osallistuu seminaariin kotoaan Lahdesta ottaen etäyhteyden tulkkiin, joka on seminaaripaikalla Helsingissä Kampissa muiden seminaariin osallistuvien henkilöiden kanssa. Tulkki matkustaa seminaaripaikalle Kamppiin lähtöpisteestään Malmilta. Tulkin työpäivä päättyy seminaarin päättyessä. Matkakustannukset korvataan Malmi-Kamppi ja Kamppi-Malmi.

15.8.1.2 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkauksta tuotetaan paritulkkauksena tulkkiparin etätulkkaukspisteessä

Jos etätulkkauksta tuotetaan paritulkkauksena siten, että toinen tulkeista matkustaa tulkkiparin etätulkkaukspisteeseen, korvataan matkakustannukset matkustavan tulkin osalta. Kuten lähitulkkaukstilauksissa, paritulkkauksena tulkkiparin etätulkkaukspisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa tulkin lähtöpiste toimii laskutuksen alkupisteinä ja loppupisteinä matkakustannuksia korvattaessa.

Ks. [8.5.3 Paritulkkauksta edellyttävien etätulkkaukstilauusten välittäminen](#).

Esimerkki

Tulkilla on lähtöpiste Helsingissä Vuosaassa. Tulkki matkustaa etätulkkaustilausta varten tulkkiparinsa etätulkkauspisteeseen Pasilaan tehdäkseen paritulkkausta. Matkakustannukset korvataan Vuosaari-Pasila.

15.8.1.3 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkausta tuotetaan tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauspisteessä tulkista johtuvista syistä

Tulkki voi tuottaa etätulkkausta halutessaan tilapäisesti myös muussa paikassa kuin etätulkkauspisteessään, mikäli tällä ei ole vaikutusta siihen, kuinka tulkki on käytettävissä tilauksiin. Mikäli etätulkkausta tuotetaan tulkin niin halutessa tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauspisteessä, ei tällä ole vaikutusta matkakustannuksen korvaamiseen, vaan tulkin oletetaan tuottavan etätulkkausta etätulkkauspisteessä. Ks. [2.3.12 Tulkin etätulkkauspiste](#)

Esimerkki

Tulkilla on lähtöpiste ja etätulkkauspiste kotonaan Vuosaassa. Tulkin työpäivän ensimmäinen tulkkaustilaus on lähitulkkausta Lauttasaassa. Toinen tulkkaustilaus on etätulkkausta ja kolmas lähitulkkausta Espoossa Leppävaarassa. Vähentääkseen matkustamiseen käytettyä aikaa tulkki tekee etätulkkauksen palveluntuottajan toimistolla Helsingin keskustassa, jossa tulkki tekee etätulkkausta tilapäisesti. Leppävaaran tulkkaustilauksen jälkeen tulkin työpäivä päättyy. Matkakustannukset korvataan Vuosaari-Lauttasaari, Lauttasaari-Vuosaari, Vuosaari-Leppävaara ja Leppävaara-Vuosaari.

15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut

Kela korvaa tulkin viisumimaksun, mutta ei muita viisumin hankkimisesta aiheutuvia kuluja. Passin hankkimisesta, rokotuksista tai lääkityksistä aiheutuvia kuluja ei korvata.

Kela ei korvaa kirjoitustulkkaukseen kuuluvia laitteita eikä niiden käytöstä ja huollosta aiheutuvia kustannuksia. Kirjoitustulkkauslaitteiden toimintakuntoon laittaminen itse tulkkaustilannetta varten ei ole laskutettavaa aikaa.

Kela ei korvaa palveluntuottajalle tulkin ruokailusta aiheutuvia kustannuksia. Majoituskuluja laskutettaessa huoneen hintaan sisältyvä aterian hinta (puoli- tai täysihoito) tulee vähentää. Majoitushuoneen hintaan kiinteästi sisältyvää aamiaista ei tarvitse vähentää. Esim. laivan buffet-aamiainen ei ole majoituksen hintaan kiinteästi sisältyvä aamiaiskulu.

Kela ei korvaa palveluntuottajalle matkatoimistojen tai vastaavien toimijoiden palveluntuottajalta perimiä palvelumaksuja tai laskutuslisä.

Kela ei korvaa palveluntuottajan tulkille tulkkauksen tuottamisesta mahdollisesti syntyviä vaatekuluja, hygieniapassia, suojavaatteita, puhelin- ja tietoliikenneyhteykskuluja tai muita vastaaventyypisiä kuluja.

Jos palveluntuottajan yritys tarjoaa tulkkiopiskelijoille harjoittelujaksoja, Kela ei korvaa palveluntuottajalle tulkkiopiskelijasta aiheutuvia kustannuksia.

Palveluntuottajan on tiedusteltava ennen kustannusten syntymistä tapahtuman järjestäjältä tulkin mahdollisuutta päästä tilaisuuteen ilman maksua ja pyydettyä annettava Kelalle selvitys siitä, miksi tilaisuus oli tulkkille maksullinen.

Jos tulkkaustilanteessa palveluntuottajan maksettavaksi tulee tavanomaista suurempia (yli 50 €) kuluja (esimerkiksi osallistumiskustannukset ja pääsymaksut), tuottajan tulee esittää kulut etukäteen Vatu-keskuksen hyväksyttäväksi ja laskuttaa kustannukset jälkikäteen Kelalta. Kuluja esitettäessä käytetään *Matkasuunnitelma/Kulujen hyväksyntä* -lomaketta. Kulutositteista pitää olla kopio laskun liitteenä. Tositteesta tulee ilmetä, mitä kulu pitää sisällään. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että tositteet ovat kirjanpidollisesti päteviä, jotta Kela voi kulun korvata.

Palveluntuottajan ei tarvitse kuitenkaan etukäteen hyväksyttää tulkkaustilanteeseen liittyviä muita kuluja eikä toimittaa laskutuksen yhteydessä Kelalle kuittitositteita, jos yksittäinen muu kulu on korkeintaan 50 €.

Kela ei korvaa etätulkkausohjelmistosta, laitteistoista tai studioista aiheutuvia kustannuksia palveluntuottajalle. Kela ei myöskään korvaa mahdollisia etätulkkauksen tuottamiseen liittyviä puhelinkustannuksia.

15.10 Tulkkauksen peruuntuminen

Palvelukuvausten kohdassa [8.14 Tulkkaustilauksen päivitykset](#) on kuvattu, millaisissa tilanteissa tulkkaustilauksen katsotaan peruuntuneen. Peruuntuminen tarkoittaa tilannetta, jossa tilaus peruuntuu asiakkaasta tai kolmannesta osapuolesta johtuvasta syystä. Peruutuneesta tulkkaustilauksesta Kelan korvausprosentti on 0 % tulkkaustyön osalta.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkakuluja tai kohdassa [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#) tarkoitettuja muita kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

15.11 Opiskelutulkkauksen päätyminen ja peruuntuminen

Opiskelutulkkaus voi peruuntua vain asiakkaasta tai kolmannesta tahosta johtuvasta syystä (esim. oppilaitos, opettaja). Tilausta ei katsota peruuntuneeksi, jos tulkki ei ota tilausta vastaan esimerkiksi tulkkiparin puuttumisen vuoksi ks. [8.14.3.3 Tulkki luopuu tulkkaustilauksesta](#). Näissä tilanteissa asiakkaan tulkkauksen tarve ei häviä eikä palveluntuottajalle muodostu oikeutta peruutuskorvaukseen.

Peruutusaika lasketaan alla kuvatuissa peruutusehdoissa siitä, kun palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta.

Tulkkaustyön korvauksella tarkoitetaan alla kuvatuissa peruutusehdoissa tuotekoh-
taista tuntihintaa lisättynä opiskelutulkkauslisällä sekä mahdollisilla ulkomaan, kuu-
lonäkövyömmäisten tulkkauksen, etätulkkauksen ja vaativan tulkkauksen lisillä. Tunti-
hintaan ei lisätä epätyypillisen työajan lisää.

Lukujärjestyksen mukaiseen oppituntiin rinnastuvat alla kuvatuissa peruutusehdoissa
myös muut opiskelutulkaustapahtumat (esim. seminaari, ryhmätyö, tentti), joiden
ajalle palveluntuottaja on kirjannut tulkkaustilauksen kohtien [9.3 Koordinoituvastuu](#) ja
[16 Tulkauspäalvelun raportointi ja raportit](#) mukaisesti tai Vatu-keskus välittänyt opis-
kelutulkkaustilauksen.

- **Ennen opiskelujen aloittamista tapahtuva olosuhteiden muutos**

Jos opiskelija ei aloita lainkaan opiskelua ja palveluntuottaja tai tulkki on saanut
tiedon tulkkauksen peruuntumisesta korkeintaan 24 tuntia ennen opiskelutulkkauk-
sen alkamista, Kela korvaa ensimmäisestä päivästä 50 % tulkkaustyön korvauk-
sesta lukujärjestyksen mukaisten tuntien ajalta.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta yli 24
tuntia ennen opiskelutulkkauksen alkamista, tuottajan opiskelutulkkauksen tuotta-
minen ei ala. Tällöin Kelan korvausprosentti on 0 % tulkkaustyön osalta.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkaku-
luja tai kohdassa [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#) tarkoitettuja muita
kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

- **Olosuhteiden muutos opiskelujen aloittamisen jälkeen**

Jos opiskelija keskeyttää opinnot tai valmistuu arvioitua aiemmin, opiskelutulkkauk-
sen tarve päättyy.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon olosuhteen muutoksesta korkein-
taan 24 tuntia ennen ensimmäisen peruuntuneen opiskelutulkkauspäivän alka-
mista, Kela korvaa ensimmäisestä päivästä 50 % tulkkaustyön korvauksesta luku-
järjestyksen mukaisten tuntien ajalta.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon olosuhteen muutoksesta yli 24 tuntia
ennen ensimmäisen peruuntuneen opiskelutulkkauspäivän alkamista, Kelan kor-
vausprosentti on 0 % tulkkaustyön osalta.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkaku-
luja tai kohdassa [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#) tarkoitettuja muita
kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

- **Opiskelutulkaustarpeen väheneminen opiskelujen aloittamisen jälkeen**

Opiskelijan opiskelutulkaustarve voi vähentyä opintojen aikana niin, että kaikkea
varattua tuottamisresurssia ei tarvita.

Koska palveluntuottajan opiskelutulkkausentaru vähenee opintojen aikana, ei kyseessä ole opiskelutulkkauksen peruutus. Tällöin Kela ei korvaa tulkkaustyötä, koska tulkkaustyötä ei ole tehty.

- **Yksittäisen opiskelutulkkauspäivän peruuntuminen opiskelujen aloittamisen jälkeen**

Yksittäinen opiskelutulkkauspäivä katsotaan peruuntuneeksi, kun koko päivän opiskelutulkkaus peruuntuu opiskelijasta tai kolmannesta tahosta (esim. oppilaitos) johtuvasta syystä.

Opiskelutulkkauspäivä katsotaan peruuntuneeksi myös silloin, jos opiskelija ei ole saapunut ensimmäisen oppituntin tai viimeistään yhden tunnin (60 min) (jos oppitunti on tätä pidempi), kuluessa tulkkauspaikalle.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta korkeintaan 24 tuntia ennen peruuntuneen opiskelutulkkauspäivän alkua, Kela korvaa 50 % tulkkaustyön korvauksesta lukujärjestyksen mukaisten tuntien ajalta.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta yli 24 tuntia ennen peruuntuneen opiskelutulkkauspäivän alkamista, Kelan korvausprosentti on 0 % tulkkaustyön osalta.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkakuluja tai kohdassa [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#) tarkoitettuja muita kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

- **Osittainen opiskelutulkkauspäivän peruuntuminen opiskelujen aloittamisen jälkeen**

Opiskelutulkkauspäivä voi peruuntua myös osittain. Tällöin osa päivän opiskelutulkkauksesta peruuntuu ennen opiskelutulkkauspäivän alkua opiskelijasta tai kolmannesta tahosta (esim. oppilaitos) johtuvasta syystä.

Palveluntuottajalla on laskutusosoikeus (100 % tulkkaustyön korvauksesta) toteutuneiden oppituntien ajalta.

Peruuntuneiden lukujärjestyksen mukaisten oppituntien ajalta korvataan 50 % tulkkaustyön korvauksesta, kun palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta korkeintaan 24 tuntia ennen opiskelutulkkauspäivän alkua.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta yli 24 tuntia ennen opiskelutulkkauspäivän alkamista, Kelan korvausprosentti on 0 % tulkkaustyön osalta peruuntuneiden oppituntien ajalta.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkakuluja tai kohdassa [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#) tarkoitettuja muita kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

Esimerkki

Opiskelijalla on lukujärjestyksen mukaisia tunteja torstaina klo 8.00-16.00. Edellisenä päivänä opettaja klo 12.00 ilmoittaa, että lukujärjestyksessä ilmoitettuja torstain klo 14.00-16.00 oppitunteja ei pidetä. Laskutusoikeus (100 % tulkkaustyön korvauksesta) on ajalta klo 8.00-14.00 ja peruutuskorvauksen mukainen laskutusoikeus (50% tulkkaustyön korvauksesta) on ajalta klo 14.00-16.00.

Jos oppituntia ei pidetä oppilaitoksesta johtuvasta syystä tai opiskelija ei pysty osallistumaan oppitunnille ja palveluntuottaja tai tulkki saa tiedon tästä opiskelutulkkauspäivän jo alettua, kyseessä ei ole peruutus, vaan tilauksen päättyminen ennen tilatun ajan päättymistä. Tällöin korvataan 100 % tulkkaustyön korvauksesta lukujärjestyksen mukaisten oppituntien ajalta.

Esimerkki

Tulkki on tilattu lukujärjestyksen mukaisten oppituntien ajalle klo 8.00-16.00. Klo 14 opettaja ilmoittaa, että lukujärjestyksessä ilmoitettuja klo 14.00-16.00 oppitunteja ei pidetä. Laskutusoikeus (100 % tulkkaustyön korvauksesta) määräytyy lukujärjestyksen mukaisten oppituntien mukaan eli klo 8.00-16.00.

Jos ulkomailla tuotettava opiskelutulkkaus peruuntuu, noudatetaan tässä tilanteessa opiskelutulkkaukseen määritellyt peruutusehdot. Ulkomailla tuotetussa opiskelutulkkauksessa ei siten tulkkausten peruuntumisen osalta noudateta kohdassa [8.14.2.5 Ns. pitkään tilaukseen tuleva päivitys tilauksen alkamisen jälkeen; asiakas peruuttaa osan tilauksesta](#) kuvattuja ehtoja, vaikka kyse olisi ns. pitkästä tilauksesta.

15.11.1 Uuden työn vastaanottaminen opiskelutulkkauksen peruuntuessa

Jos opiskelutulkkaustilaus peruuntuu ja palveluntuottajalla on oikeus peruutuskorvaukseen, tulee tulkin ilmoittaa peruuntumisesta mahdollisimman pian Vatu-keskukseen ja avata tulkkiainaa koko peruuntuneen opiskelutulkkauksen ajalle. Vatu-keskus pyrkii välittämään uutta työtä tulkille. Uusi työ voi olla mikä tahansa tulkin työskentelyalueelle sijoittuva tulkkaustilaus, jonka edellyttämää tuotetta tulkki tuottaa kilpailutuksen tai lisäostoedon perusteella ja johon tulkilla on riittävä osaaminen.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt kohdan [15.11 Opiskelutulkkauksen päättyminen ja peruuntuminen](#) mukainen oikeus peruutuskorvaukseen opiskelutulkkaustilauksesta ja tulkille on välitetty peruuntuneen tilauksen kanssa samalle ajankohdalle uusi tilaus, Kela ei maksa palveluntuottajalle peruutuskorvausta peruuntuneesta tilauksesta sen kanssa samalle ajankohdalle sijoittuvan uuden tilauksen keston ajalta. Jos tulkki/palveluntuottaja ei ota uutta tilausta vastaan, palveluntuottajalla ei ole oikeutta peruutuskorvaukseen, mikäli Vatu-keskus on tarjonnut tulkille uutta tilausta peruuntuneen tilauksen ajankohdalle. Tällöin Vatu-keskus kirjaa peruuntuneeseen tilaukseen sen ajanjakson, jonka ajalta palveluntuottaja ei voi laskuttaa peruutuskorvausta korvaavasta työstä kieltäytymisen vuoksi.

Esimerkki

Ajalle klo 12-16 tilattu opiskelutulkkaus peruuntuu. Utta tilausta tarjotaan tulkille ajalle klo 13-14, josta tulkki/palveluntuottaja kieltäytyy. Tällöin peruutuskorvaus maksetaan ajalta klo 12-13 ja klo 14-16. Vatu-keskus kirjaa tilaukseen, että peruutuskorvausta ei makseta ajalta klo 13-14.

15.12 Päivärahan maksaminen

Kotimaassa tehdyistä matkoista kokopäiväraha korvataan seuraavissa tilanteissa:

- ns. pitkissä tulkkaustilauksissa (kaksi tai useampi peräkkäinen päivä), jotka kestävät matkoineen yli 10 tuntia ja matka ulottuu yli 15 kilometrin etäisyydelle tulkin asunnosta tai työpaikasta.
- Yksittäinen asiakkaan tulkkaustilaus matkoineen kestää yli 10 tuntia ja matka ulottuu yli 15 kilometrin etäisyydelle tulkin asunnosta tai työpaikasta.

Opiskelutulkkauksessa ei pääsääntöisesti makseta päivärahaa. Poikkeuksena ovat opintoretket ja opintomatkat sekä työharjoittelu, mikäli päivärahan korvaamisen ehdot täyttyvät.

Kokopäiväraha korvataan Valtion matkustussäännön mukaisesti. Päivärahan maksamisen perusteet eivät voi täytyä yksittäisiä tulkkaustilauksia yhdistämällä.

Osapäivärahaa ei korvata kotimaassa tehdyistä matkoista.

Esimerkki

Tulkki lähtee Salosta Poriin, ja tulkkaustapahtuman kesto on 7 tuntia. Aikaa meno- ja paluumatkaan menee yhteensä 5 tuntia. Tulkilla oikeus 1 kokopäivärahaan, koska tulkkaustilaus matkoineen kestänyt yli 10 tuntia ja matka ulottunut yli 15 km etäisyydelle tulkin asunnosta tai työpaikasta.

Esimerkki

Tulkki lähtee Kuopiosta Keuruulle perjantaina klo 12 ja palaa Kuopioon sunnuntaina klo 19. Tulkilla oikeus 3 kokopäivärahaan.

- pe klo 12 - la klo 12 = 1 kokopäiväraha
- la klo 12 - su klo 12 = 1 kokopäiväraha
- su klo 12 - 19 = 1 kokopäiväraha, koska viimeinen matkavuorokausi ylittyy yli 6 tunnilla

15.13 Synnytys ja varallaolokorvaus

Palveluntuottajalle korvataan synnytystulkkauksen varallaolosta 14 €/h. Varallaolokorvaukseen ei makseta lisiä. Varallaolokorvaus korvataan arkisin klo 20.00-7.30 ja viikonloppuisin pe klo 20.00 - ma klo 7.30 väliseltä ajalta.

Arkipyhinä varallaolokorvausta maksetaan arkipyhää edeltävän arkipäivän illasta klo 20.00 alkaen, seuraavan arkipäivän aamuun klo 7.30 saakka.

Varallaolokorvaus alkaa klo 00.00 sinä päivänä, joka on kaksi viikkoa ennen laskettua aikaa ja päättyy klo 24.00 varallaolon viimeisenä päivänä, jos synnytys ei ole käynnistynyt.

Varallaolokorvausta ei makseta niiltä ajoilta, jolloin tulkilla on tulkkaustilaus tai tulkkiaikaa avattuna.

Esimerkki

Tulkilla 1 tunnin tulkkaustilaus, joka hänen pitää vähentää synnytystulkkauksen varallaolokorvauksesta.

Varallaolokorvauksen laskun liitteeksi liitetään Vatu-keskuksen laatima kirjallinen varallaolokorvauslista.

15.14 Ulkomaanmatkat; kulujen korvaaminen ja hyväksyntä

Tulkkitilausten suorittamiseen liittyvät matkat on tehtävä niin lyhyessä ajassa ja vähin kokonaiskustannuksin kuin mahdollista ottaen huomioon matkan ja hoidettavien tehtävien tarkoituksenmukainen suorittaminen. Jos tulkilla on tulkkaustilaukseen liittymättömiä matkoja päivän aikana, niistä aiheutuvia kustannuksia ei voi laskuttaa Kelalta.

Kela korvaa tulkin ulkomailla työtehtävien hoitamisesta aiheutuneet kohtuulliset matkakulut, majoituskulut ja päivärahakulut sekä muut mahdolliset tulkkaustilanteeseen liittyvät aiheutuneet kohdan [15.9 Muut tulkkaustilanteeseen liittyvät kulut](#), esimerkiksi osallistumis- ja pääsymaksut. Palveluntuottajan vastuulla on tulkin matkajärjestelyjen tekeminen ja matkajärjestelyistä aiheutuvat kulut (matkatoimistojen palvelumaksut ja laskutuslisät tms.).

Päiväraha ja majoituskulut korvataan enintään korvausperusteen syntyhetkellä voimassa olevan Valtion matkustussäännön mukaisesti.

Kela ei korvaa asiakkaan tai tulkin omia matkustamiseen liittyviä henkilökohtaisia kuluja, joten ne tulee pitää erillään tulkin työtehtävien hoitamisesta aiheutuvista matkakustannuksista.

Kulujen hyväksyntä tapahtuu etukäteen mahdollisimman pian tilauksen välityksen jälkeen. Tuottajan tulee hyväksyttää kulut viivytyksettä. Tämä tarkoittaa mm. sitä, ettei palveluntuottaja voi omilla toimillaan nostaa kustannuksia. Hyväksyessään palveluntuottajan esittämät kustannukset Kela sitoutuu korvaamaan hyväksytyt kustannukset palveluntuottajalle.

Oikeus ulkomaan päivärahaan määräytyy matkan todellisen kestoajan mukaan. Matkavuorokausi on 24 tunnin pituinen. Siihen ei vaikuta, miten kellonajat aikavyöhykkeiden ylityksen vuoksi mahdollisesti muuttuvat. Matkavuorokausien sekä tulkkaustuntien laskennassa ajankulumista verrataan lähtöhetken Suomesta.

Esimerkki

Yli yhden päivän kestävä tulkkaus ulkomailla

1. Tulkki lähtee Ruotsiin, matka alkaa kotoa maanantaina klo 12. Suomeen tulkki saapuu torstaina klo 13 ja kotiin klo 15. Tulkilla oikeus 3 kokonaiseen ulkomaanpäivärahaan ja 35% ulkomaanpäivärahaan.

- ma klo 12 - ti klo 12 = 1 ulkomaanpäiväraha
- ti klo 12 – ke klo 12 = 1 ulkomaanpäiväraha
- ke klo 12 – to klo 12 = 1 ulkomaanpäiväraha
- to klo 12 – to klo 15 = 35 % ulkomaanpäiväraha (vajaa matkavuorokausi alkaa ulkomailla ja on yli 2h mutta alle 10 h)

2. Tulkki lähtee Ruotsiin, matka alkaa kotoa maanantaina klo 12. Suomeen tulkki saapuu keskiviikkona klo 19 ja yöpyy hotellissa. Kotiin tulkki saapuu torstaina klo 15.

Tulkilla oikeus 2 kokonaiseen ulkomaanpäivärahaan ja yhteen 65% ulkomaanpäivärahaan.

- ma klo 12 – ti klo 12 = 1 ulkomaanpäiväraha
- ti klo 12 – ke klo 12 = 1 ulkomaanpäiväraha
- ke klo 12 – to klo 12 = 65% ulkomaanpäiväraha (kokonainen matkavuorokausi alkoi ulkomailla ja on yli 10 h)
- to klo 12-15 (ei oikeutta kotimaanpäivärahaan, koska jää alle 6h)

Ks. [15.1 Laskutettava aika](#) (muu kuin opiskelutulkkaus), [15.5.4 Ulkomaanlisä](#) ja [8.14 Tulkkaustilauksen päivitykset](#)

16 Tulkkauspalvelun raportointi ja raportit

Palveluntuottajan tulkkien tulee raportoida tehdyt tulkkaukset, opiskelutulkkaukset sekä peruuntuneet tilaukset, mikäli niistä on aiheutunut kustannuksia sekä peruuntu-neista tilauksista aiheutuneet kustannukset välitysjärjestelmään heti tulkkauksen jäl-keen. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että sen tulkit raportoivat tulkkaustilauk-sensa hyvissä ajoin. Palveluntuottajan vastuulla on tarkastaa raportointien oikeellisuus ennen niiden lukitsemista (seuraavan kuukauden 6. päivään mennessä).

Opiskelutulkkauksessa palvelun järjestäminen perustuu oppilaitoksen laatimaan opis-kelijan lukujärjestykseen, opintosuunnitelmaan, harjoittelupaikan laatimaan työharjoi-teluaikatauluun tai muuhun vastaavaan. Palveluntuottajan tehdessä tilauskirjauksia

koordinointivastuullisessa opiskelutulkkauksessa kohdan [9.3 Koordinointivastuu](#) mukaisesti ne dokumentit, joihin palveluntuottajan kuukaudeksi tekemät tilauskirjaukset perustuvat, on tallennettava liitteiksi asiakkaan kuukauden ensimmäiseen opiskelutilauskirjaukseen.

Kela lukitsee tilaukset kuukauden 6. päivän (lukituspäivä) päätyttyä, jonka jälkeen tilausten raportointeja ei voi muokata. Palveluntuottaja voi lukita tarkastamansa tilaukset jo ennen Kelan lukituspäivää, jolloin tulkki ei enää pysty muokkaamaan tilausten raportointeja. Palveluntuottaja ei pysty avaamaan lukittuja tilauksia.

Palveluntuottaja ajaa ja tulostaa tulkkauslaskun liitteeksi välitysjärjestelmästä raportit aikaisintaan seuraavan kuukauden 7. päivänä (Kelan suorittaman lukituksen jälkeen):

- tulkkaustyöstä *Palveluntuottajan kuukausiraportti*
- opiskelutulkkaustyöstä *Opiskelutulkkausraportti*

Opiskelutulkkaustyöt eivät ole näkyvissä *Palveluntuottajan kuukausiraportissa*. *Opiskelutulkkausraportti* tallennetaan välitysjärjestelmään.

Kela toimittaa valituille palveluntuottajille ennen tulkkauspalvelun tuottamisen alkamista välitysjärjestelmän käyttöohjeen. Ohjeessa kuvataan yksityiskohtaisesti tulkkaustilausten raportointi.

16.1 Kelalle annettavien tietojen oikeellisuus

Kelan lakisääteistä sosiaaliturvaa koskevassa toimeenpanossa on kysymys julkisen tehtävän hoitamisesta, julkisen vallan sekä myös julkisten varojen käytöstä, mikä asettaa vaatimuksia Kelan järjestämien palveluiden korvaamisessa.

Jos hakija tai maksun saaja tarkoituksella menettelee siten, että pyrkimyksenä on saada perusteetonta etua, on kysymyksessä väärinkäytös. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun palveluntuottaja antaa tahallaan väärän tai harhaanjohtavan tiedon taikka salaa todellisen tiedon asiasta.

Kelan tehtävänä on selvittää, onko perusteltua syytä epäillä palveluntuottajaa väärinkäytöksestä ja sen perusteella päättää, onko tapauksesta esimerkiksi tehtävä petoksesta tutkintapyyntö poliisille.

17 Tulkkauspalvelun laskutus

Välitysjärjestelmästä ajettavat raportit toimivat palveluntuottajan laskutuksen pohjana. Palveluntuottajan tulee laatia lasku kalenterikuukausittain välitysjärjestelmästä saatavien raporttien perusteella. Laskut voidaan kirjoittaa raportin ajamisen jälkeen. Laskulla ja liitteissä ei saa näkyä asiakkaan henkilötietoja.

Jos palveluntuottaja tarjoaa palvelua usealle hankinta-alueelle, sen on tehtävä erilliset laskut joka alueelta.

Tulkkaustyö ja opiskelutulkkaustyö laskutetaan erillisillä laskuilla:

- Tulkkauklaskun liitteeksi liitetään *Palveluntuottajan kuukausiraportti*.

Laskuun ei tarvitse tehdä tuotekohtaista erittelyä. Laskuun riittää esimerkiksi: *Tulkkaukspalvelu, oheisen raportin mukaan xxx,xx euroa*.

- Opiskelutulkkauklaskun liitteeksi tuleva *Opiskelutulkkauksiraportti* tallennetaan välitysjärjestelmään eikä sitä liitetä laskun liitteeksi.

Opiskelutulkkauklaskulle eritellään opiskelutulkkauksenkustannukset asiakaskohteisesti. Laskussa viitataan siihen välitysjärjestelmään tallennettuun opiskelutulkkauksiraporttiin, jonka perusteella lasku on kirjoitettu.

Laskun liitteenä tulee olla kopiot yli 50 € kulutositteista. Joukkoliikennekustannustositteita pyydetään vain tarvittaessa.

Kulutositteesta tulee ilmetä mitä kuluu tositate koskee ja että kulu on syntynyt palveluntuottajalle. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että tosittteet ovat kirjanpidollisesti päteviä, jotta Kela voi kulun korvata.

Jos palveluntuottaja ei ole saanut kaikkia tilaukseen liittyviä kulutositteita laskutusjakson aikana palveluntuottajasta riippumattomasta syystä, voi myöhemmin saapuneen kulutositteen osuuden laskuttaa jälkikäteen. Tällöin tilauksen raportoinnissa tulee olla maininta puuttuvasta kuluerästä (*Raportointiin liittyvät lisätiedot* -kenttä).

Kun puuttuva kulu on palveluntuottajan raportoitavissa ja tilaus on jo lukkiutunut, otetaan yhteys Vatu-keskukseen. Puuttuva kulu raportoidaan siihen tilaukseen, jota se koskee ja laskutetaan seuraavan kuukauden laskussa. Ks. [Vatu-keskuksen yhteystiedot kela.fi-sivuilta](https://www.kela.fi/vatu-keskus).

17.1 Laskun kirjoittaminen

Palveluntuottajan laskun tulee olla Kelassa viimeistään tulkkauksen tuottamiskuukautta seuraavan kuukauden viimeinen päivä. Tämän jälkeen Kelaan saapunut lasku on myöhässä, eikä sen perusteella kustannuksia korvata. Mikäli palveluntuottaja antaa asiasta luotettavan selvityksen ja näyttää toteen, että laskun toimittamisen viivästyksellä on ollut perusteltu ja hyväksyttävä syy, Kela voi *yksittäistapauksessa* harkita maksun suorittamista palveluntuottajan viivästyksestä huolimatta.

Esimerkki

Palveluntuottaja on tuottanut tulkkauksia ajalla 1.1. - 31.1.20XX. Lasku tulkkauksista tulee olla Kelassa viimeistään 28.2.20XX. Jos palveluntuottajan lasku saapuu Kelaan 2.3.20XX, se on saapunut myöhässä, eikä sen perusteella kustannuksia korvata.

Laskun maksuehto on 21 päivää laskun päiväyksestä. *Laskun päiväys voi olla aikaisintaan raportin tulostuspäivä.* Jos Kela ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, suoritukselle maksetaan korkolain mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä maksupäivään sekä kohtuulliset perintäkulut.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä laskutuslisää.

Laskutusprosessi on kuvattu Palvelukuvauksen liitteessä 4 Prosessikuvaukset.

17.2 Vaatimukset laskulle

Laskutuksessa käytetään palveluntuottajan omaa lomaketta tai Kelan laskulomaketta.

Laskun tulee täyttää laskuun liittyvät vaatimukset, jolloin laskussa on ilmoitettava:

- palveluntuottajan Y-tunnus
- palveluntuottajan pankkiyhteys (IBAN, BIC/SWIFT)
- palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot
- laskun antamispäivä, laskun numero
- maksajan nimi ja osoite
 - paperilaskut osoitteeseen:

Kela, STY
PL 830
00038 CGI

- sähköinen laskutusosoite (verkkolaskuosoite):

0037024624603000, Telia Finland Oyj (Telia/CGI)
välittäjä-tunnus (operaattoritunnus): 003703575029

- laskun viite: ET VATU STY
- palvelunantokuukausi
- palvelun tyyppi, esim. vammaisten tulkkauspalvelu
- verokanta (arvolisäverokanta 0 %)
- verottomuuden perusta, merkintänä voi olla esim.
 - veroton sosiaalipalvelu AVL 37 § ja 38 §

Operaattori ei skannaakaan puutteellisella osoitteella varustettuja paperilaskuja.

Laskutusosoitteen tulee olla näkyvässä sekä kirjekuoressa että laskussa laskutuksen sujuvuuden varmistamiseksi.

17.3 Laskun tarkastus ja maksaminen

Laskut tulevat sähköisesti Vatu-keskukseen tarkastettaviksi. Kela tarkistaa välitysjärjestelmän raportoinneista laskutuksen perusteet.

Kelalla on oikeus pyytää lisäselvityksiä ja kuittikopioita laskuntarkastuksen yhteydessä, ja palveluntuottaja on nämä velvollinen toimittamaan. Lasku tarkastetaan myös ulkoasultaan, että se täyttää laskun yleiset vaatimukset.

Virheettömäksi todettu lasku siirtyy laskunmaksuun, josta lasku maksetaan viimeistään eräpäivänä palveluntuottajalle.

17.3.1 Laskun tarkastuksessa havaitaan virheitä/puutteita

Jos laskussa/raportoinnissa havaitaan virheitä/puutteita, Vatu-keskus on yhteydessä sähköpostitse palveluntuottajan laskutuksen yhteyshenkilöön. Vatu-keskus ei korjaa tai yksilöi virheitä, vaan huomauttaa palveluntuottajalle laskussa olevista puutteista yleisesti.

Palveluntuottaja tarkastaa virheellisen laskun sisällön uudelleen, tekee uuden laskun uudella laskunumerolla sekä laskunpäivällä. Virheellisen laskun tilalle tulee aina lähettää hyvityslasku. Virheellinen/puutteellinen lasku laitetaan odottamaan palveluntuottajan korjauksia tai lisäselvityksiä.

Vatu-keskus dokumentoi laskuvirheet ja lisäselvityspyynnöt palveluntuottajittain.

17.3.2 Käsittelymaksu

Jos palveluntuottajan laskutuksessa esiintyy palveluntuottajasta johtuvia laskutusvirheitä, Kelalla on oikeus kustannusten korvaukseen.

Käsittelymaksu otetaan käyttöön, jos sama lasku palautetaan palveluntuottajalle korjattavaksi 2. kerran tai sitä useammin. Korvauksena perittävän käsittelymaksun määrä on hyväksytyn laskun loppusummasta 1 %:n käsittelymaksu/laskun korjauksen käsittelykerta, kuitenkin vähintään 50 €/laskun korjauksen käsittelykerta.

Kelalla on oikeus kuitata käsittelymaksu palveluntuottajalle tilitettävästä laskun loppusummasta.

18 Liitteet

1. Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021
2. Prosessikuvaukset

ASIOIMISTULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ



2021



ASIOIMISTULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Asioimistulkkaukseen kuuluu viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkaukseen. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkauksilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton. Tulkkaukseen voi tapahtua lähi- tai etätulkkauksena.

Ammattisäännöstö pätee kaikkiin asioimistulkkeihin, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu. Tämä koskee niin puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja kuin puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

ASIOIMISTULKIN EETTISET OHJEET

- 1 Tulkillä on salassapitovelvollisuus.
- 2 Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
- 3 Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
- 4 Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.
- 5 Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaus toteutetaan.
- 6 Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
- 7 Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
- 8 Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
- 9 Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
- 10 Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkauksitilanteessa.
- 11 Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
- 12 Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.



ASiantuntijuus Asioimistulkin työssä

Tulkkauksen tavoitteena on välittää asioimistilanteen viestit tarkasti ja siten, että kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu. Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi tulkin velvollisuus ja oikeus on toimia tilanteessa oman alansa asiantuntijana niin, että puolueeton ja laadukas tulkkaus on mahdollista. Tämän vuoksi tulkattavan viestintätilanteen alussa tulkki selvittää osallistujille tulkin roolin ja tulkkauksen edellytykset. Hän myös puuttuu tarvittaessa esimerkiksi käytännön järjestelyihin tai vaikuttaa viestin ja tilanteen kulkuun, kun se kattavan tulkkauksen vuoksi on tarpeen.

Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanottajien kanssa siitä, miten osapuolten tulee toimia, jotta tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkillä on velvollisuus ja oikeus keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden, päällekkäisyyksien tai etätulkkauksessa tietoteknisten ongelmien vuoksi.

EETTISTEN OHJEIDEN SOVELTAMINEN

1 Tulkilla on salassapitovelvollisuus.

Tulkin salassapitovelvollisuus koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää, suullista ja kirjallista tai muulla tavoin välitettyä informaatiota, jonka tulkki saa tietoonsa valmistautuessaan toimeksiantoon, toimeksiannon aikana tai ja sen jälkeen, eikä hän saa paljastaa mitään näistä tiedoista sivullisille eikä itsenäisesti tuoda toisesta osapuolesta saamaansa tietoa dialogin toisen osapuolen tietoon.

Salassapito koskee myös asiakirjoja ja muuta aineistoa, joihin tulkilla on pääsy tai joita hän vastaanottaa toimeksiannon yhteydessä, sekä tulkin muistiinpanoja ja tulkin tuottamaa tulkkausta sen muodosta tai tallentumisesta riippumatta.

Etätulkkauksessa tulkin tulee huolehtia siitä, että tulkkaus tapahtuu niin, etteivät ulkopuoliset voi nähdä tai kuulla mitään osaa tulkattavasta tilanteesta. Tulkki huolehtii käyttämänsä tietoliikenneyhteyden tietoturvasta.

2 Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.

Tulkki ei aja tulkkaustilanteessa omaa taloudellista tai muuta etuaan eikä käytä mitään toimeksiannon yhteydessä tietoonsa tullutta omaksi tai muiden hyödyksi tai vahingoksi.

3 Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.

Tulkin tulee ennen toimeksiannon vastaanottamista selvittää mahdollisimman tarkasti, onko hänellä sukulaisuus-, tunne- tai riippuvaisuussuhdetta johonkin

tulkattavan tilaisuuden osapuoleen, onko hän jollakin tavoin osallinen käsiteltävään asiaan tai aiemmin osallistunut sen käsittelyyn taikka onko asian lopputuloksella hänelle välitöntä käytännöllistä tai taloudellista merkitystä tai vaarantuuko hänen puolueettomuutensa tai objektiivisuutensa muista syistä, esimerkiksi lainsäädännöllisin perustein.

Jos tulkki on epävarma siitä, onko hän asiassa esteellinen, hänen on tuotava epäilyksensä osapuolten tietoon ja jätettävä esteellisyys näiden ratkaistavaksi.

4

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.

Ennen toimeksiannon vastaanottamista tulkin tulee selvittää tulkaustoimeksiannon vaativuus sekä sen edellyttämät valmiudet. Tulkki selvittää myös mahdolliset toimeksiantoon sisältyvät eettiset tai henkiset haasteet, jotta hän voi muodostaa selkeän käsityksen toimeksiannon laadusta ja omien taitojensa riittävydestä tehtävän hoitamiseen. Jos kyseessä on etätulkkaukset, tulkin tulee selvittää, millaisia tietoteknisiä laitteita ja ratkaisuja on tarkoitus käyttää, ja varmistaa, että hän osaa käyttää niitä.

5

Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaukset toteutetaan.

Tulkin työn tavoitteen eli viestin välittämisen ja kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumiseksi tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä esille tulevaan aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Tulkki valmistautuu tehtävään myös tilanteen edellyttämien muiden viestinnällisten seikkojen kannalta, hänen on esimerkiksi ymmärrettävä tilanteessa vallitsevat roolit ja hierarkiat ja pystyttävä valitsemaan tulkaustilanteeseen parhaiten soveltuva työskentelytapa. Etätulkkauksessa tulkki vastaa omasta tietoliikenneyhteydestään sekä kuvan- ja äänenlaadusta, ja muut osapuolet omistaan.

Toimeksiantoon valmistautumisen kannalta tulkin on olennaista tietää, tallennetaanko tulkkaukset.

6

Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.

Tulkin tehtävä on välittää kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei voi tuottaa vastinetta esim. sanonnoille, sananlaskuille, puheenparsille, harvinaisille termeille ja lyhennyksille, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa. Tulkki ei kuitenkaan selitä asiasisältöjä oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta.

7

Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

Säilyttääkseen luotettavuutensa tulkki on toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueeton ja riippumaton. Tulkin puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkauksilanteessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleillään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan. Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkauksilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkauksilanteesta. Tulkkauksilanteessa tulkki toimii viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Osapuolten tarvitessa tarkennusta johonkin tulkkauksilanteessa ilmi tulleeseen, he pyytävät tarkennusta toiselta osapuolelta. Tulkki ei vastaa itse, vaan välittää kysymyksen toiselle osapuolelle.

8

Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.

Tulkki ei tulkkaustoimeksiannon aikana ota hoitaakseen muita tehtäviä kuin toimeksiannon edellyttämät tulkkaustehtävät, eikä hän ennen tulkkauksilanteesta, sen aikana tai sen jälkeen anna tulkattaville neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa,

eikä hän keskustele tulkauksen aikana esille tulleista asioista. Tulkin tehtäviin kuuluvat ainoastaan kulloinkin käytetyn tulkkausmenetelmän mukaiset tulkkaustehtävät. Kirjalliset käännöstyöt eivät lähtökohtaisesti kuulu tulkin työhön.

9

Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

Tulkin tulee kaikessa käyttäytymisessään ja esiintymisessään toimia kunkin tulkkausviestintätilanteen edellyttämällä tavalla ottaen huomioon tilanteeseen liittyvät käyttäytymis- ja pukeutumismääräykset. Tulkki ei kuitenkaan vastaa osapuolten norminmukaisesta käyttäytymisestä eikä esimerkiksi muokkaa tulkattavaa viestiä odotusten mukaiseksi.

10

Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.

Tulkilla on velvollisuus ja oikeus huolehtia työoloistaan, jotta tulkkausviestintä onnistuisi tarkoitetulla tavalla. Hänen tulee viipymättä ilmoittaa tulkkausta vaikeuttavista seikoista. Tulkkausta vaikeuttavia tai oleellisesti häiritseviä seikkoja voivat olla esimerkiksi huono tekninen äänentoisto, heikko valaistus, muu kuulemista, näkemistä, ymmärtämistä tai viestintää haittaava häiriö tai tulkin hallitsemasta kielimuodosta voimakkaasti poikkeava murre. Lisäksi tulkki on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, jos tilanne muuttuu siten, että hän on ennalta selvitetystä poiketen jonkun osapuolen suhteen esteellinen tai jos tulkkaustehtävän luonne muuttuu oleellisesti siten tai osoittautuu sellaiseksi, että tulkin osaaminen tai valmistautuminen ei ennalta arvioidusta poiketen riitä tehtävän laadukkaaseen suorittamiseen.

11

Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

Tulkki toimii aina ammattikuntansa eettisten sääntöjen mukaisesti, ja käyttäytyy sekä toimeksiannon yhteydessä että vapaa-ajallaan tavalla, joka on omiaan edistämään ammattikunnan arvostusta. Mikäli tulkilla on toimeksiantoa

vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa.

Tulkki ei heikennä ammattikunnan työoloja hyväksymällä toistuvasti käytäntöjä, joissa tasokas, tarkoituksensa täyttävä tulkkaus ei ole mahdollista, vaan hänen tulee kieltäytyä toimeksiannosta, joiden yhteydessä sovelletaan tai voidaan olettaa sovellettavan tällaisia käytäntöjä.

Tulkki käsittelee tulkkaukseen liittyviä asioita niin ammattikunnan sisällä kuin sen ulkopuolellakin tavalla, joka edistää laadukkaan tulkkauksen edellytyksiä.

12 Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Tulkki ylläpitää ja kehittää kaikkia ammatissaan tarvitsemiaan taitoja ja valmiuksia jatkuvasti, mukaan lukien tietotekniset taidot ja tietoturvaosaaminen.



**Seuraavat tahot ovat laatineet
asioimistulkin ammattisäännösten,
joka tuli voimaan 30.5.2013:**

*Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto,
Käännösalan asiantuntijat KAJ,
Suomen Puhevammaisten Tulkit ry,
Suomen Viittomakielen Tulkit ry,
Suomen kirjoitustulkit ry,
Helsingin seudun asioimistulkkip keskus,
Keski-Suomen tulkkip keskus,
Kuurojen liitto,
Kuuloliitto ry.*

Säännöstöä ovat päivittäneet 1.1.2021:

*Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto SKTL ry,
Kieliasiantuntijat ry,
Suomen Puhevammaisten Tulkit ry,
Suomen kirjoitustulkit ry.*



Kieliasiantuntijat

Ulkoasu: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto SKTL ry / Maarit Laitinen 2021

Kuvat: gstudioimagen2 / Canva Pro

LIITE 2

Vammaisten tulkkauspalvelun prosessit

Tulkkauspalvelun hakeminen

Oikeus vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun

- Oikeutta tulkkauspalveluun haetaan lomakkeella TU1 Vammaisen henkilön tulkkauspalvelu.
- Asiakkaan on toimitettava hakemuksen liitteenä sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijan tai muun asiantuntijan lausunto tulkkauspalvelun tarpeesta ja vamman laadusta, ellei tarvittavat tiedot käy ilmi Kelaan jo aikaisemmin toimitetuista selvityksistä.
- Muu asiantuntija voi olla esim. puheterapeutti.
- Tulkki tai tulkkauspalvelun tuottaja ei voi olla lausunnon antaja.
- Hakemuksen liitteenä on lisäksi toimitettava asiakkaan vamma-ryhmän mukainen asiakastietolomake (TU10, TU11 tai TU12)
- Vatu-keskus ratkaisee hakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.
- Vatu-keskus kirjaa välitysjärjestelmään asiakkaan päätöstiedot ja hakemuksen liitteenä tulleet asiakastiedot.
- Uusi tulkkauspalvelun käyttäjä saa päätöksessä tiedon oikeudesta tulkkauspalvelun käytön opastukseen.

Lisätunnit

- Oikeutta tulkkauspalvelun lisätunteihin haetaan lomakkeella TU1 Vammaisen henkilön tulkkauspalvelu.
- Asiakas voi hakea lisätunteja, jos hänelle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun ja hänen tulkkaustuntinsa ovat loppumassa. Tarve lisätunneille on perusteltava hakemuslomakkeella.
- Vatu-keskus ratkaisee lisätuntihakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.
- Vatu-keskus kirjaa välitysjärjestelmään tiedon myönnettyistä lisätunneista.

Opiskelutulkkaus

- Opiskelutulkkauksella tarkoitetaan tulkkausta, jota asiakas tarvitsee perusopetuksen jälkeisissä opinnoissa.
- Asiakas voi hakea oikeutta opiskelutulkkaukseen, jos hänelle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun.
- Oikeutta opiskelutulkkaukseen haetaan lomakkeella TU2 Vammaisen henkilön opiskelutulkkaus.
- Asiakkaan on toimitettava hakemuksen liitteenä todistus tai ilmoitus oppilaitokseen hyväksymisestä, mikäli vastaavat tiedot eivät selviä jo aiemmin Kelaan toimitetuista asiakirjoista.

- Jos asiakas tarvitsee jatkoa aiemmin myönnettyyn opiskelutulkkaus päätökseen, on hänen toimitettava Kelaan selvitys opintojen jatkumisesta.
- Vatu-keskus ratkaisee opiskelutulkkaushakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.
- Vatu-keskus kirjaa välitysjärjestelmään tiedon myönnetystä opiskelutulkkauksesta.

Tulkkaus ulkomaanmatkalla

- Oikeutta tulkkauspalveluun ulkomaanmatkalla haetaan lomakkeella TU3 Vammaisen henkilön tulkkauspalvelu - Ulkomaanmatka.
- Asiakas voi hakea oikeutta tulkkauspalveluun ulkomaanmatkalla, jos hänelle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun.
- Oikeus tulkkauspalveluun ulkomaanmatkalla voidaan myöntää työhön, opiskeluun tai vapaa-aikaan liittyvän matkan ajalle.
- Hakemuslomakkeella asiakas kertoo tulkkauspalvelun tarpeestaan matkan aikana.
- Asiakkaan antamien tietojen perusteella Vatu-keskus arvioi palvelun järjestämisen tavan.
- Vatu-keskus ratkaisee ulkomaanmatkahakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.
- Vatu-keskus kirjaa välitysjärjestelmään tiedon myönnetystä ulkomaanmatkasta.

Etätulkkauslaite ja tietoliikenneyhteys

- Etätulkkaus tarkoittaa tulkkaustilannetta, jossa asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikoissa ja tulkkaus tapahtuu etäyhteyden avulla.
- Asiakas voi käyttää etätulkkausta esimerkiksi omalla älypuhelimellaan tai tabletilla. Jos asiakkaalle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun, mutta hänellä ei ole etätulkkauksen käyttöön sopivaa laitetta, asiakas voi hakea laitetta Kelalta.
- Oikeutta etätulkkauslaitteeseen ja tietoliikenneyhteyteen haetaan lomakkeella TU4 Vammaisen henkilön etätulkkauslaite.
- Hakemuksen liitteenä on toimitettava lomake TU7 Vammaisen henkilön etätulkkauslaite – Asiantuntijan lausunto. Lomakkeella asiantuntija kuvailee hakijan tietokoneen käyttötaitoja ja etätulkkauksen tarvetta.
- Asiantuntijalla tarkoitetaan esim. kuntoutussihteeriä, aluetyöntekijää tai muun tahon asiantuntijaa.
- Tulkki tai tulkkauspalvelun tuottaja ei voi olla lausunnon antaja.
- Vatu-keskus ratkaisee etätulkkauslaitteehakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.
- Vatu-keskus kirjaa välitysjärjestelmään tiedon myönnetystä etätulkkauslaitteesta.

Tulkaustilauksen käsittely

Tulkaustilauksen tekeminen

- Tulkkauspalveluun oikeutettu henkilö voi käyttää tulkkauspalvelua työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.
- Asiakas tekee tulkkaustilauksen Vatu-keskukseen. Tilauksen yhteydessä asiakas ilmoittaa, jos haluaa palvelunsa järjestettävän etätulkkauksena.
- Jos asiakkaalle syntyy hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkaustarve, asiakas voi ottaa yhteyttä suoraan tulkkauspalvelun tuottajaan tai tulkkiin (ks. palvelukuvauksen kohta Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve).

Tulkkaustilauksen välittäminen

- Vatu-keskus ottaa vastaan tulkkaustilauksen, tarkistaa tilauksen ja tilaajan tiedot sekä kirjaa tilauksen välitysjärjestelmään. Asiakkaalle lähetetään ilmoitus tilauksen vastaanottamisesta.
- Vatu-keskus välittää tilauksen tulkin (ks. palvelukuvauksen kohta Tulkkaustilauksen välittäminen).
- Asiakas saa tilausvahvistuksen Vatu-keskuksesta, kun tilaukseen on löytynyt tulkki. Vatu-keskus ilmoittaa asiakkaalle myös, jos tilaukseen ei löydy tulkkiä.
- Tulkki näkee hänelle välitetyn tilauksen välitysjärjestelmästä.
- Tulkin nimi ilmoitetaan asiakkaalle pääsääntöisesti tilausta edeltävänä päivänä klo 16.

Tulkkaustilauksen toteutuminen

- Tulkki tekee välitysjärjestelmään kirjatun tilauksen mukaisesti hänelle välitetyn tulkkauksen.
- Halutessaan asiakas voi antaa palautetta saamastaan tulkkauspalvelusta tulkkille, tulkkauspalvelun tuottajalle tai Kelaan.
- Tilauksen jälkeen tulkki raportoi tehdyn työn ja siitä aiheutuneet kustannukset viipymättä välitysjärjestelmään.
- Palveluntuottaja laskuttaa kustannukset Kelalta määräajassa laskutusprosessin mukaisesti.

Tulkkauspalvelun laskutus

Tilausten raportointi

- Tulkki raportoi tekemänsä tulkkaukset ja peruuntuneisiin tilauksiin liittyvät tuottajalle mahdollisesti syntyneet kustannukset välitysjärjestelmään viipymättä.
- Tulkkauspalveluntuottaja/esimies tarkastaa säännöllisesti, että tulkkaustilaukset kustannuksineen on raportoitu oikein välitysjärjestelmään.
- Kela lukitsee edellisen kuukauden tulkkaustilausten raportoinnin kuukauden 6. päivänä, jonka jälkeen tilauksia ei voi enää raportoida.

Laskun kirjoittaminen

- Palveluntuottaja kirjoittaa laskun kalenterikuukausittain välitysjärjestelmästä saatavan Palveluntuottajan kuukausiraportin perusteella.
- Palveluntuottaja toimittaa laskun, välitysjärjestelmästä tulostetun kuukausiraportin sekä muut tarvittavat liitteet Kelaan enintään kerran kuukaudessa.
- Kuukausiraportin voi tulostaa ja laskun toimittaa Kelaan aikaisintaan laskutettavaa kuukautta seuraavan kuun 7. päivänä.
- Lasku on toimitettava Kelaan viimeistään yhden (1) kuukauden kuluttua laskutettavan kuukauden (=tulkkaustilauksen toteutumiskuukauden) päättymisestä.
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että lasku on Kelassa viimeistään laskutettavaa kuukautta seuraavan kuukauden viimeinen päivä. Tämän jälkeen Kelaan saapunut lasku on myöhässä, eikä kustannuksia korvata sen perusteella.
- Jos palveluntuottaja ei ole saanut tulkkaustilaukseen liittyviä kulutositteita laskutusjakson aikana, voi myöhemmin saapuneen kulutositteen osuuden laskuttaa jälkikäteen kuukausittaisen laskutuksen yhteydessä.

Laskun tarkastus

- Vatu-keskus tarkastaa palveluntuottajan toimittaman laskun.
- Jos laskussa havaitaan virheitä tai puutteita:
- Vatu-keskus on sähköpostitse yhteydessä palveluntuottajan laskutuksen yhteyshenkilöön.
- Palveluntuottaja tarkastaa virheellisen laskun sisällön, korjaa laskun kokonaisuudessaan ja toimittaa uuden laskun Kelaan. Virheellisen laskun tilalle pitää aina lähettää hyvityslasku.
- Jos sama lasku joudutaan palauttamaan palveluntuottajalle korjattavaksi useammin kuin kerran, Kela pidättää laskun loppusummasta käsittelymaksun/laskun käsittelykerta.
- Laskun tarkastuksen jälkeen Vatu-keskus maksaa laskun palveluntuottajalle. Laskun maksuehto on 21 päivää laskun päiväyksestä.