



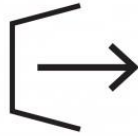
Opas vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöön



Sisällysluettelo

1

Johdanto



5

2

Opastusta tulkkauspalvelun käyttöön



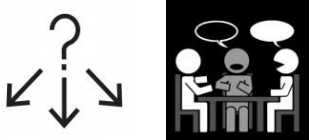
6

3

Mitä on vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu

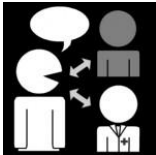


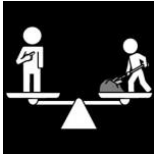
9

4 Mihin tulkkauspalvelua voi käyttää?  12







4.1 Lähitulkaus ja etätulkaus  17




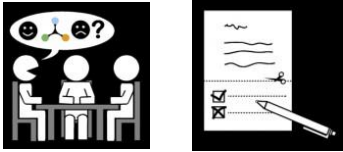
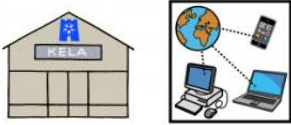

5 Tulkkauspalvelua hätätilanteessa  20

6 Tulkin tehtävät  21

7 Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu  25

7.1 Muutokset omissa tiedoissasi  26

- 8 Tulkkauštuntien määrä  28
- 9 Tulkkaukspalvelun tulkkilista  30
- 10 Tulkkauksilauksen tekeminen  36
- 10.1 Tilauksen tiedot  39
- 10.2 Tilauksen muutos  43
- 10.3 Tilauksen peruutus  43

- 11 Kuka tulee tulkiksi?  44
- 12 VATU-keskuksen tehtävät  46
- 12.1 VATU-keskuksen etäpalvelu  51
- 13 Palaute  54
- 14 Yhteystiedot tulkin tilaamiseen  55
- 15 Muut yhteystiedot ja aukioloajat  60

1 Johdanto



Tässä oppaassa on tietoa vammaisten henkilöiden tulkkauksen käytämisestä.



Tarkemmat ohjeet löydät Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.



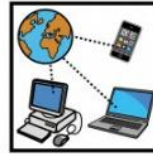
A B C



Verkkosivujen sisältö on tekstinä ja videoina.



Videoilla palvelusta kerrotaan viittomakielillä ja puhuttuna.



Kaikki tulkkaukspalveluun liittyvät lomakkeet löytyvät Kelan verkkosivuilta.

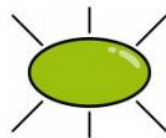


Lomakkeita saa myös Kelan toimistoista.

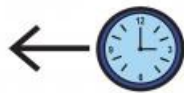
2 Opastusta tulkkaukspalvelun käyttöön



Kela järjestää asiakkaille opastusta tulkkaukspalvelun käyttöön.



Voit saada opastusta tulkkaukspalvelun käyttöön, jos olet uusi asiakas.



Voit saada opastusta myös, vaikka olet jo käyttänyt tulkkauspalvelua.



Voit itse päättää, haluatko opastusta palvelun käyttöön.



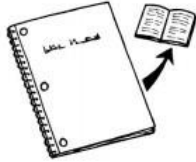
Vammaisten tulkkauspalvelukeskus, eli VATU-keskus on välittänyt sinulle tulkit käytön opastusta varten.



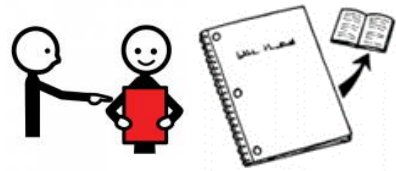
Tulkit kertovat sinulle ja lähihenkilöllesi tulkkauspalvelusta. Tulkit kertovat myös, miten



tulkkauspalvelua käytetään.



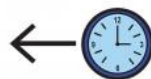
Käytte yhdessä tulkin kanssa läpi tämän materiaalin.



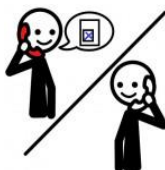
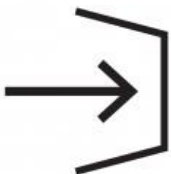
Materiaalissa kerrotaan tarkemmin palvelun käytöstä. Saat materiaalin itsellesi opastuksen jälkeen.



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



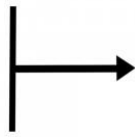
Tarvittaessa voit korjata lomakkeelle tietoja, jotka olet antanut aiemmin.



Lopuksi saat kokeilla tulkin tilaamista VATU-keskuksesta.



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



3

MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

Jos et aloita tulkkauksen käyttöä kolme kuukautta opastuksen jälkeen,



?

+

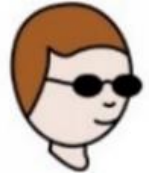
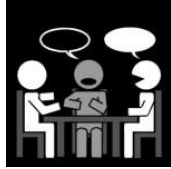


VATU-keskus on sinuun yhteydessä ja kysyy, haluatko lisää opastusta palvelun käyttöön.

3 Mitä on vammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelu?



Vammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelu on tarkoitettu henkilölle, jolla on kotikunta Suomessa.



Voit hakea oikeutta tulkkauspalveluun, jos sinulla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai



puhevamma.



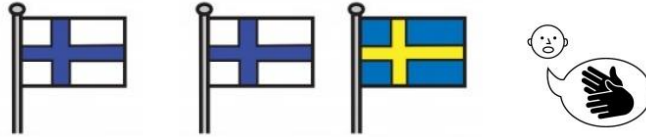
Tulkkauspalvelun käyttö edellyttää, että pystyt ilmaisemaan itseäsi tulkkauksen avulla



ja osaat käyttää toimivaa kommunikointikeinoa.



Tällaisia kommunikointikeinoja ovat esimerkiksi



suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli



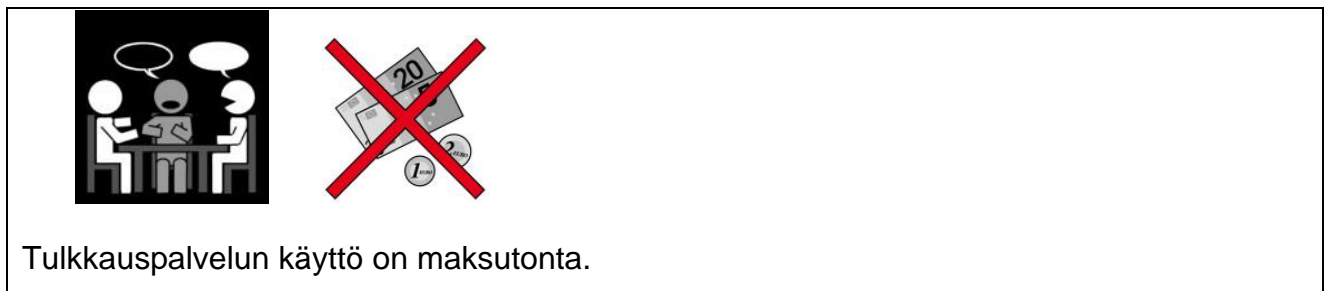
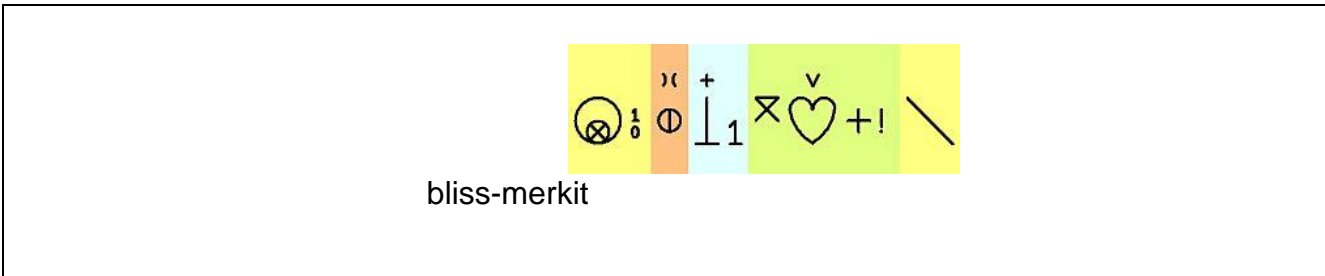
suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottu puhe



puhetulkkkaus



kirjoitustulkkkaus



4 Mihin tulkkauspalvelua voi käyttää?





Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi:



asiointi (esimerkiksi posti, pankki, virastot, parturi, kaupassa käynti)

postin lukeminen



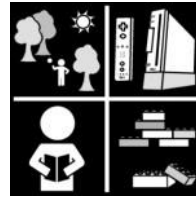
lomakkeiden täyttäminen ja niiden sisältöjen selventäminen



puhelintulkkaus



terveydenhuoltoon liittyvät tilanteet (esimerkiksi lääkärikäynti,
ajanvarausten tekeminen)



vapaa-ajan toiminnot (esimerkiksi retket)



harrastukset

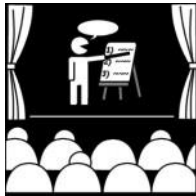
kulttuuritilaisuudet (esimerkiksi teatteri)



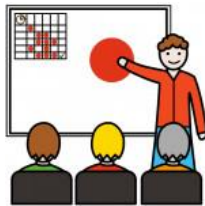
juhlatilaisuudet



koulutustilaisuudet



kusseille osallistuminen



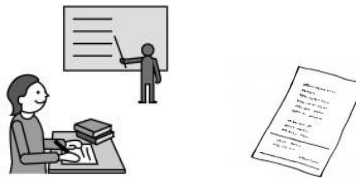
työssä käyminen



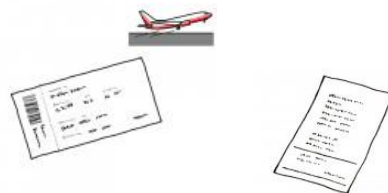
hengelliset tilaisuudet



opiskelu (tarvitaan erillinen päätös)



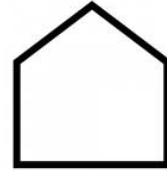
ulkomaanmatkat (tarvitaan erillinen päätös)



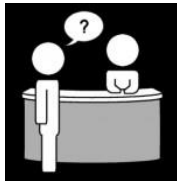
4.1 Lähitulkkauk ja etätulkkaus



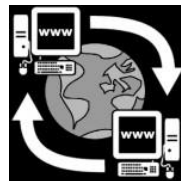
Tulkkaus voi olla lähitulkkauksta tai etätulkkausta.



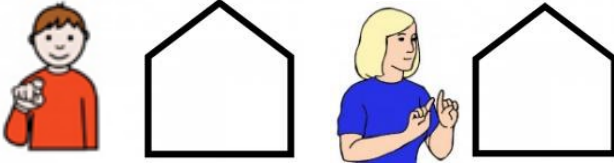
Lähitulkkauk tarkoittaa, että tulkkauksen aikana sinä ja tulkki olette samassa paikassa,



esimerkiksi asiointikäynnillä virastossa.



Etätulkkaus tarkoittaa, että tulkki tulkkaa sinulle etäyhteyden välityksellä.



Sinä olet silloin eri paikassa kuin tulkki.



Etäyhteys otetaan esimerkiksi älypuhelimella tai tietokoneella.



Tulkkaus voidaan järjestää etätulkkauksena, jos sinä niin haluat ja etätulkkauksen sopii tilanteeseen.



Lisäksi sinun pitää osata käyttää etätulkkauslaitetta, esimerkiksi tietokonetta tai



älypuhelimta.



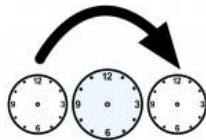
Voit saada opastusta etätulkkausohjelmiston käyttöön.



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



etätulkkauslaitteen käyttöön.



Saat laitteen lainaan niin pitkäksi aikaa, kuin tarvitset.

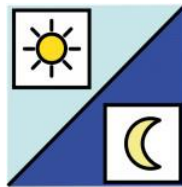


Saat lisätietoja VATU-keskuksesta ja Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.

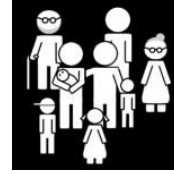
5 Tulkkauspalvelua hätätilanteessa



Jos sinulle tulee äkillinen hätätilanne, voit ottaa yhteyttä suoraan tulkkiin



tai palveluntuottajaan kaikkina vuorokauden aikoina.



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



omaisuutta tai turvallisuutta.

6 Tulkin tehtävät



Mitä tulkki tekee?



Tulkki välittää viestejä asiakkaan ja muiden ihmisten välillä.



Tulkki hoitaa vain oman tulkkaustyönsä. Tulkki ei esimerkiksi osallistu tilanteessa käytävään keskusteluun.



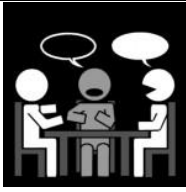
Tulkki kunnioittaa asiakkaan oikeutta päättää omista asioistaan.



Tulkki on vaitiolovelvollinen. Tulkki ei kerro asiakkaan asioita muille.



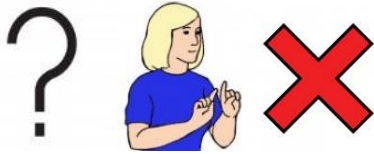
Tulkki kuvailee kuulonäkövammaiselle asiakkaalle ympäristöä ja opastaa asiakasta.



Tulkkauspalvelun tarkoituksena on, että asiakas voi elää yhdenvertaisesti,



osallistua yhteiskuntaan ja hoitaa asioita itsenäisesti.



Mitä tulkki ei tee?



Tulkki ei tee asioita asiakkaan puolesta.



Tulkki ei päättä asiakkaan asioista.



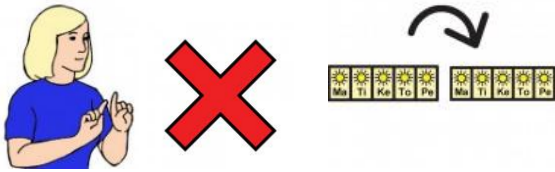
Tulkki ei tee avustajan töitä.



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



Tulkki ei ota asiakasta oman autonsa kyytiin.



Tulkki ei päätä seuraavaa tulkkausaikaa.

7 Asiakkaan velvollisuudet ja vastuu



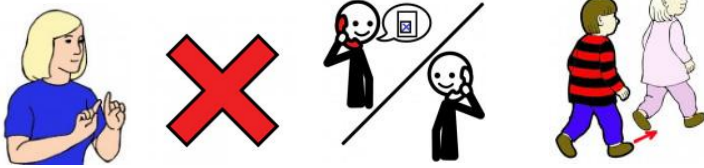
Sinun tulee käyttäytyä asiallisesti tulkkaustilanteessa.



Tulkki voi kieltäytyä toimimasta tulkkina, jos käyttäydyt epäasiallisesti.



Tilaa tulkki vain silloin, kun sinulla on tulkkauksen tarve.



Tulkkia ei saa tilata seuralaiseksi, esimerkiksi kävelyille.



Jos myöhästyit tai joudut perumaan tulkkauksesi, ilmoita asiasta heti VATU-keskukseen.

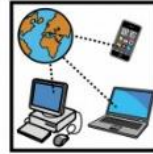
7.1 Muutokset omissa tiedoissasi



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



Ilmoita myös, jos kommunikaatiomenetelmässäsi tapahtuu muutoksia.



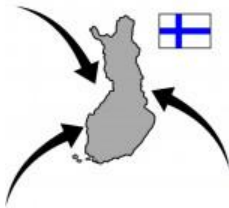
Voit tehdä ilmoituksen asiakastietolomakkeella, joka löytyy Kelan verkkosivuilta
www.kela.fi/vatu.



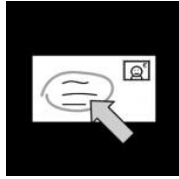
Voit myös ottaa yhteyttä VATU-keskukseen.



Jos muutat ulkomaille, ilmoita siitä VATU-keskukseen.

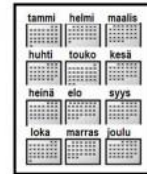


Jos muutat kotimaassa, osoitteenmuutosta ei tarvitse ilmoittaa.

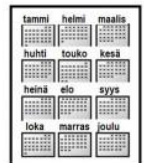


VATU-keskus saa uuden osoitteesi väestötietojärjestelmästä.

8 Tulkkauksetuntien määrä



Sinulla on mahdollisuus käyttää tulkkaukspalvelua 180 tuntia tai 360 tuntia vuodessa.



Kuulovammaisella tai puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkauksta 180 tuntia vuodessa.



Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkauksta 360 tuntia vuodessa.



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



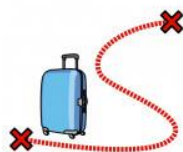
Tulkkauspalvelun lisätunteja täytyy hakea erikseen Kelasta.



Voit saada tulkkausta myös opintoihin peruskoulun jälkeen.



Opiskelutulkkausta täytyy hakea erikseen.



Voit saada tulkkausta, jos matkustat ulkomaille.



Ulkomaanmatkalle tulkkaukspalvelua myönnetään yleensä enintään kahden viikon ajalle.



Matkaa varten tulkkaukspalvelua täytyy hakea erikseen Kelasta.

9 Tulkkaukspalvelun tulkkilista



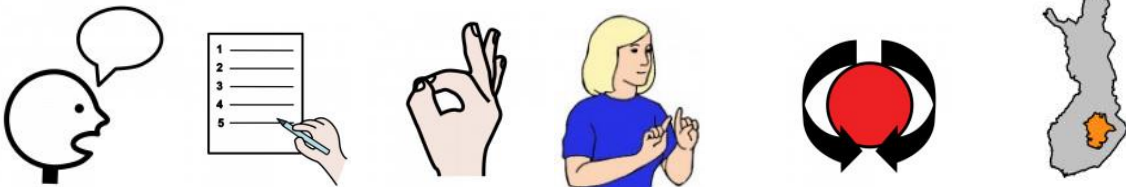
Jos haluat, voit saada henkilökohtaisen tulkkilistan.



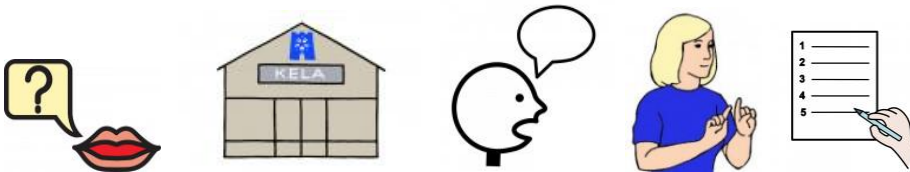
Tulkkilista on lista tulkeista, joille sinun tulkkaukstilauksesi pyritään välittämään.



Teet listan yhdessä VATU-keskuksen kanssa.



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



Voit myös pyytää VATU-keskusta ehdottamaan tulkkeja listallesi.



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



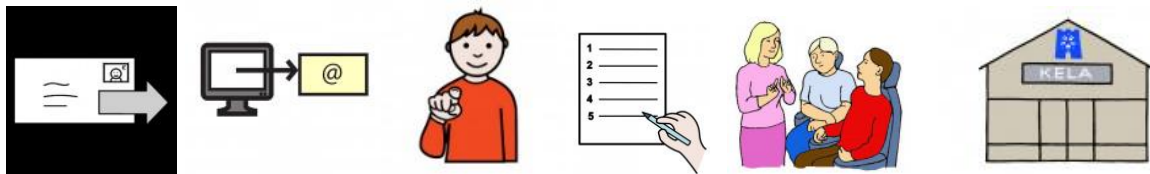
Voit myös tehdä tulkkilistan esimerkiksi vain työelämän tilauksia varten.



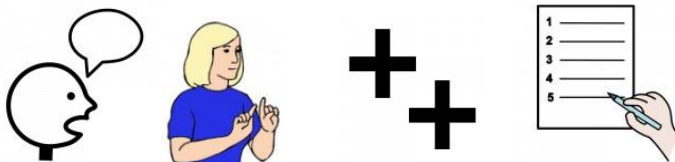
Tällöin tulkkilistaa käytetään vain työhösi liittyvissä tilauksissa.



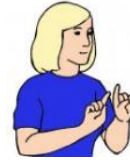
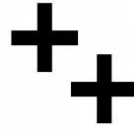
Löydät sinua lähellä työskentelevät tulkit Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.



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



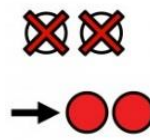
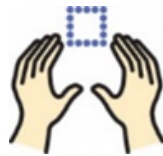
että ehdottamasi tulkit voidaan lisätä sinun tulkkilistallesi.



Voit halutessasi muuttaa tulkkilistaasi. Voit poistaa tai lisätä tulkkeja tulkkilistallesi.



Myös tulkki voi päättää poistua listaltasi.



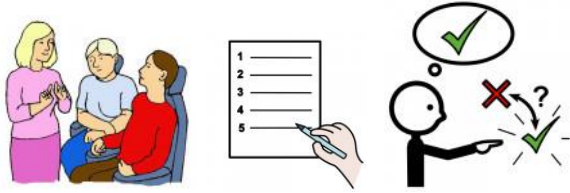
Voit ilmoittaa VATU-keskukseen, jos et halua käyttää muita kuin tulkkilistallasi olevia tulkkeja.



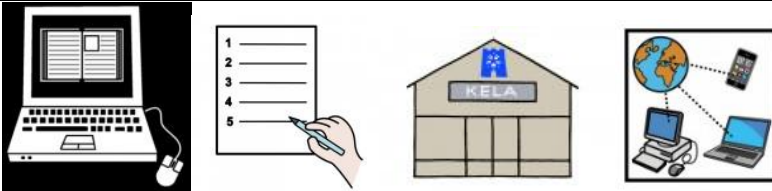
Jos haluat muuttaa tulkkilistaasi, ilmoita muutoksista asiakastietolomakkeella



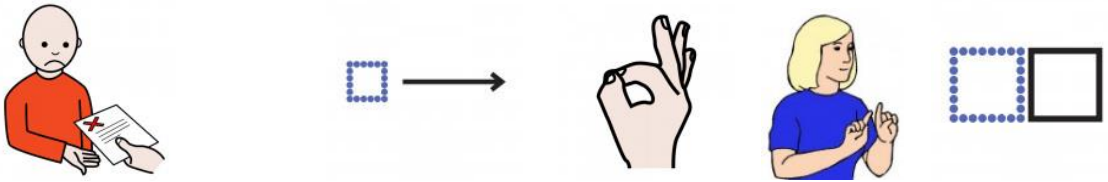
tai ota yhteys VATU-keskukseen.



Tulkkilistan laatiminen on vapaaehtoista.



Lue lisää tulkkilistasta Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/vatu.



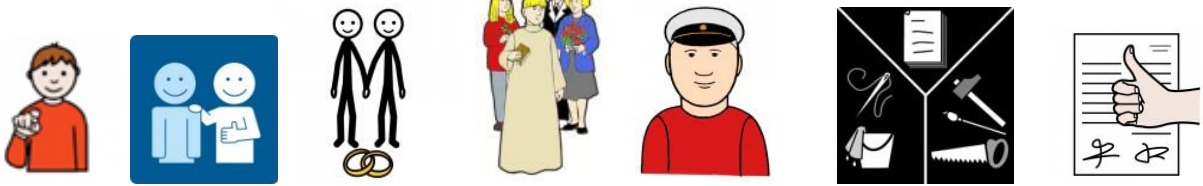
Jos et halua laatia omaa tulkkilistaasi, sinulle välitetään tilaukseesi sopiva tulkki läheltä



tulkkauspaikkaa.



Voit kuitenkin ehdottaa tulkkia seuraavissa tilanteissa:



omat tai läheisen häät, rippijuhlat, ylioppilasjuhlat, ammattiin valmistuminen tai vastaavat tilaisuudet



läheisen hautajaiset



oman lapsen kastetilaisuus tai nimenantujuhla



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

10 Tulkkauksilauksen tekeminen



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



Voit tilata tulkin



verkkolomakkeella (www.kela.fi/vammaisten-tulkkauksipalvelu-verkkotilaus)



tekstiviestillä



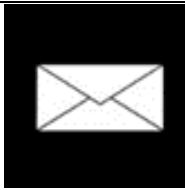
soittamalla



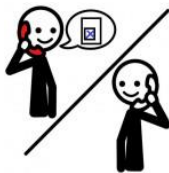
sähköpostilla



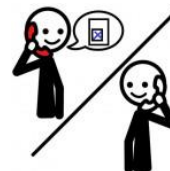
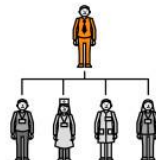
VATU-keskuksen etäpalvelussa



kirjeellä



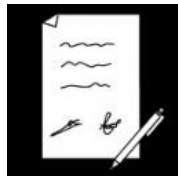
Jos et pysty tilaamaan tulkkia itse, toinen henkilö voi tehdä sen puolestasi.



Esimerkiksi avustaja, kotipalveluhenkilö tai työnantaja voi tilata sinulle tulkin.



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



Valtuutus tehdään kirjallisesti valtakirjalla tai suullisesti.



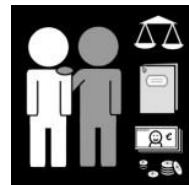
1



Suullisesti valtuutuksen voi tehdä vain yhteen tilaukseen kerrallaan.



Sinun lähiomaisesi tai muu sinusta pääasiallisesti huolehtiva henkilö voi tehdä tulkkauksilauksen



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

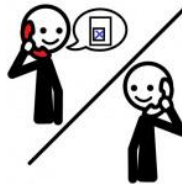


Henkilön tulee olla Kelan hyväksymä.

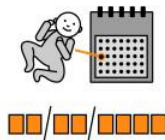


Kela antaa henkilölle hyväksynnän, kun tilaus tehdään.

10.1 Tilauksen tiedot



Kun tilaat tulkkausta, ilmoita tilauksessa seuraavat asiat:



1 2 3

oma nimesi, syntymäaikasi tai asiakasnumerosi

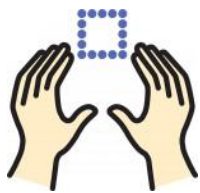
tulkkauksen päivämäärä



milloin tulkkaus alkaa ja milloin se päättyy



tulkkauspaikan nimi, tarkka osoite ja kunta, jonka alueella tulkkaus tapahtuu



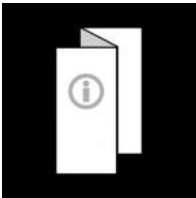
haluatko, että tulkkaus järjestetään lähitulkkauksena vai etätulkkauksena



mihin tilanteeseen tarvitset tulkkia, esimerkiksi harrastusryhmän kokous, pankkiasiointi tai



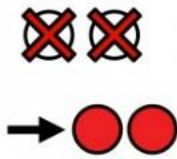
lääkärissä käynti



mistä tulkki voi pyytää tulkkauksitilanteeseen liittyvää materiaalia, jos sitä on saatavilla
(esimerkiksi tilaisuuden ohjelma)



muut tilaukseen liittyvät lisätiedot, esimerkiksi käytetäänkö tulkkauksilanteessa vierasta kieltä



ja onko paikalla muita tulkkauksipalvelun käyttäjiä.



VATU-keskus pyytää sinulta tarvittaessa lisätietoja.

10.2 Tilauksen muutos



Ilmoita VATU-keskukseen, jos tulkkaustilauksesi tiedot muuttuvat (esimerkiksi aihe,



kellonaika tai päivämäärä).

10.3 Tilauksen peruutus



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

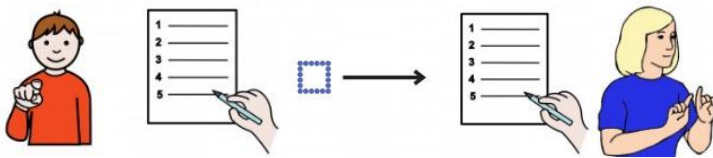


Jos asialla on kiire ja VATU-keskus on kiinni, voit ilmoittaa suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

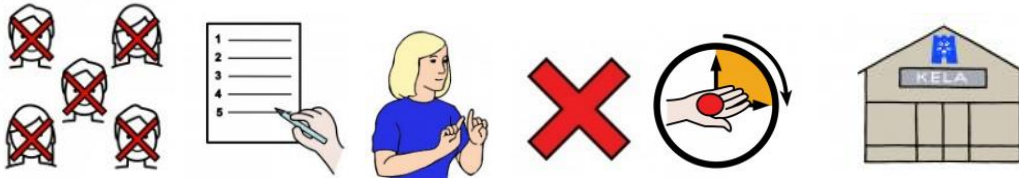
11 Kuka tulee tulviksi?



Kun olet tehnyt tulkkaustilauksen, VATU-keskus etsii tilaukseesi tulkkia.



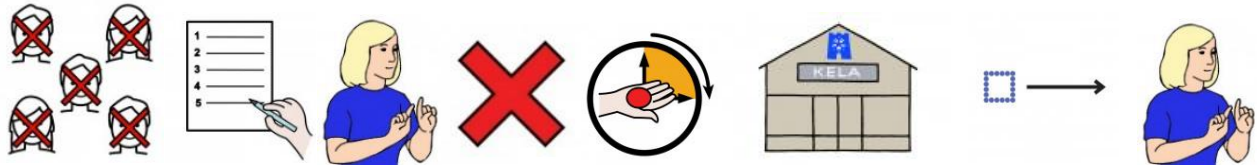
Jos sinulla on tulkkilista, tilaus välitetään tulkkilistan tulkille.



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



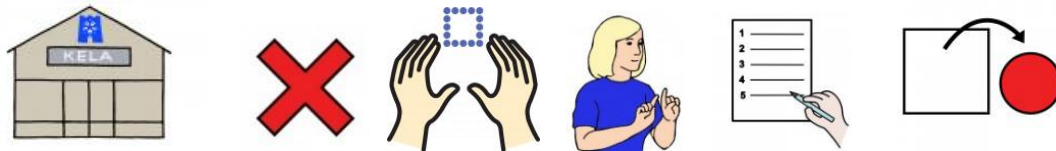
ajankohtaa, jolloin tulkkilistasi tulkit ovat vapaana.



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



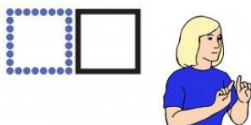
sopii tilaukseesi.



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



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



lähellä olevan tulkin.



2 +



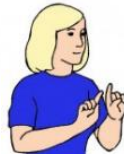
Tulkkaustilanteissa voidaan tarvita kahta tai useampaa tulkkia yhtä aikaa,



jos tilaus kestää pitkään tai sen sisältö on vaativa.



2



VATU-keskus arvioi, milloin kahta tulkkia tarvitaan.

12 VATU-keskuksen tehtävät



VATU-keskus



neuvoo sinua kaikissa tulkkaukspalveluasioissa.



antaa päätökset tulkkaukspalveluhakemuksiin.



välittää tulkit tulkkaustilauksiin.



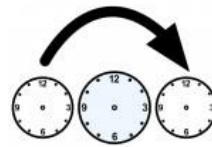
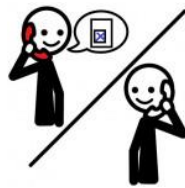
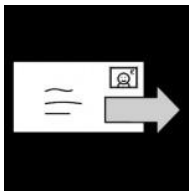
laatii kanssasi tulkkilistan, jos haluat käyttää tulkkilistaa.



seuraa sinun tulkauspalvelusi toimivuutta ja tarvittaessa esimerkiksi ehdottaa tulkkilistalle



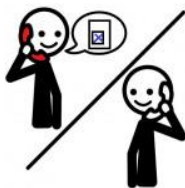
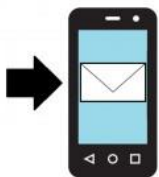
uusia tulkkeja.



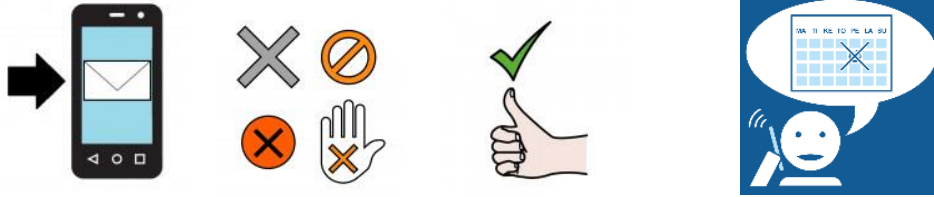
lähettää sinulle tilaukseesi liittyviä viestejä tilauksen käsittelyn eri vaiheissa.



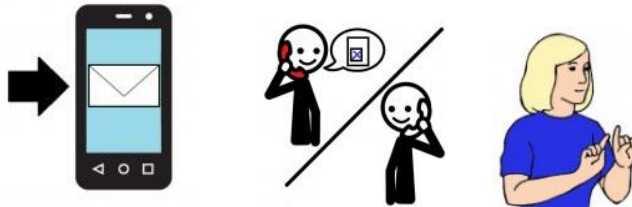
Saat VATU-keskukselta



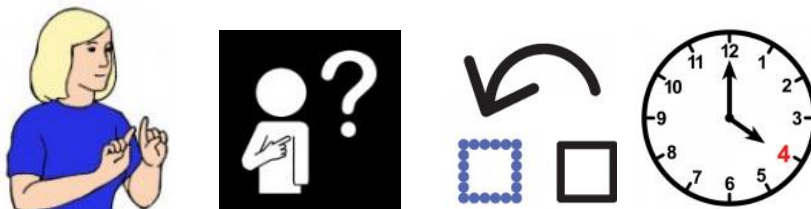
vastaanottoviestin, kun tilauksesi on vastaanotettu.



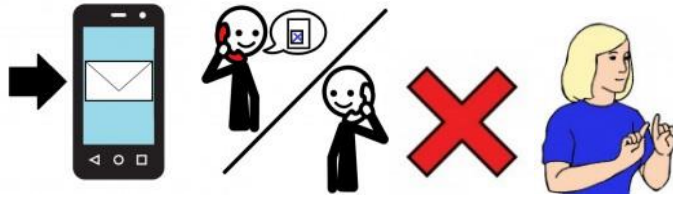
viestin, että peruutuksesi on vastaanotettu, jos joudut peruuttamaan tekemäsi tilauksen.



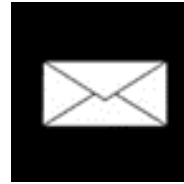
vahvistusviestin, kun tilaukseesi on löytynyt tulkki.



tietää tulkin nimen tulkausta edeltävänä päivänä kello 16.00.



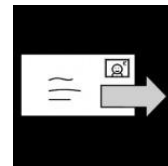
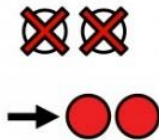
viestin, jos tilaukseesi ei ole löytynyt tulkkia.



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



asiakastietolomakkeessa.



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



VATU-keskus välittää tulkkille tilaukseesi liittyviä tietoja, kuten esimerkiksi tiedon tulkkauksen



sisällöstä (pankkiasiointi tai kerho).

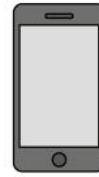
12.1 VATU-keskuksen etäpalvelu



VATU-keskuksen etäpalvelussa voit hoitaa asioita ilman ajanvarausta



suomalaisella viittomakielellä sekä puhutulla suomella ja ruotsilla.



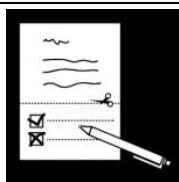
Tarvitset etäpalvelun käyttöön esimerkiksi tietokoneen tai älypuhelimien.



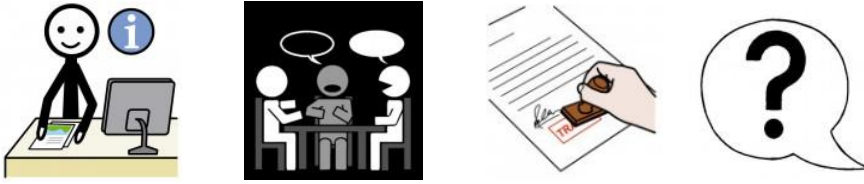
Etäpalvelussa voit



tilata tulkin, antaa lisätietoja tai peruuttaa tilauksen



antaa palautetta tulkkaukspalvelusta ja Kelan muusta toiminnasta



saada neuvontaa tulkkaukspalveluoikeuteen liittyviin kysymyksiin



saada etätulkkausta lyhytkestoisiin tilanteisiin.



Katso lisätietoja etäpalvelusta www.kela.fi/vatu.

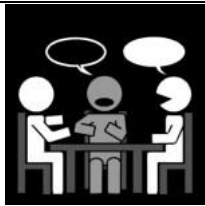
13 Palaute



Voit antaa palautetta



tulkista



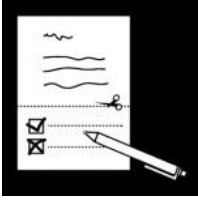
tulkkauspalvelusta



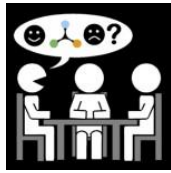
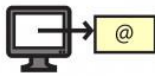
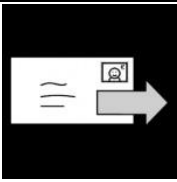
VATU-keskuksesta



Kelan muusta toiminnasta.



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



Voit lähettää palautetta myös VATU-keskukseen.

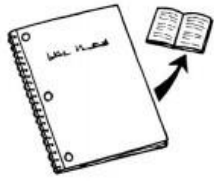


Voit antaa palautetta myös suoraan tulkille tai palveluntuottajalle.

14 Yhteystiedot tulkin tilaamiseen



VATU-keskus välittää tulkit alueittain.



30



Tarkista tämän oppaan sivulla 30 olevasta kartasta, mihin alueeseen kuulut.



Pohjoinen alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 6344815



Sähköposti vatu.pohjoinen@kela.fi



Pohjanmaan alue



Tekstiviesti ja puhelin 020 6344812



Sähköposti vatu.pohjanmaa@kela.fi

Keskinen alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344813



Sähköposti vatu.keskinen@kela.fi

Itäinen alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344814



Sähköposti vatu.itainen@kela.fi

Uudenmaan alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344810



Sähköposti vatu.uusimaa@kela.fi

Läntinen alue

Tekstiviesti ja puhelin 020 6344811

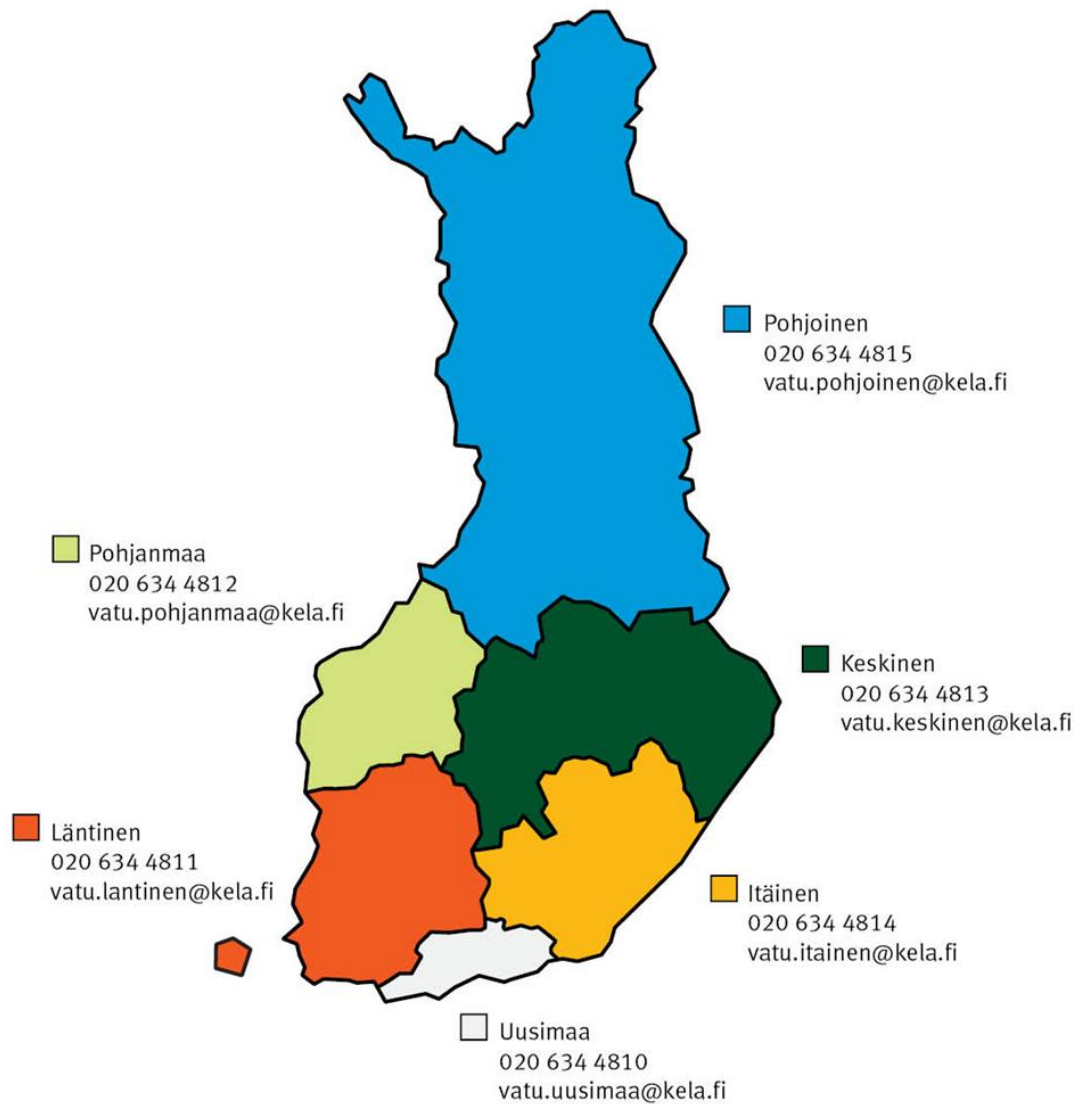


Sähköposti vatu.lantinen@kela.fi



VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUS

Alueet ja yhteystiedot 1.1.2018 alkaen



15 Muut yhteystiedot ja aukioloajat



VATU-keskus palvelee

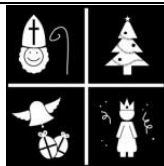
MA TI KE TO PE



arkisin klo 7.30–20.00



La klo 8.00–15.00



VATU-keskus on kiinni arkipyhinä ja juhlapäivinä.



Asiakaspalvelu ja neuvonta



sähköposti vatu@kela.fi



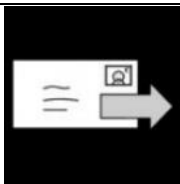
Etäpalvelu suomalaisella viittomakielellä



Voit ottaa yhteyden etäpalveluun sekä tarkistaa ajantasaiset palveluajat



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



Asiakaspostin lähetysosoite

KELA

PL 10

00056 KEL