

Vammaisetuusryhmä

Kela 30/331/2022  
Kela 31/331/2022  
Kela 32/331/2022  
Kela 33/331/2022

## PALVELUKUVAUS

Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelu

## Sisällys.

1	Kelan järjestämisvelvollisuus .....	11
2	Tulkkauspalvelun tuottamisen vaatimukset.....	12
2.1	Henkilöstön vähimmäisvaatimukset.....	12
2.2	Muut vaatimukset henkilöstölle.....	16
2.2.1	Ruotsinkielinen palvelu.....	16
2.2.2	Kuurot tulkit .....	17
2.2.3	Työkokemus.....	18
2.2.4	Tulkaustuotteet.....	20
2.2.5	Etätulkkaus.....	22
2.2.5.1	Etätulkkauksen määritelmä.....	22
2.2.5.2	Lähitulkkauksen tuottaminen palveluntuottajan teknisten laitteiden ja ohjelmistojen avulla.....	22
2.2.5.3	Etätulkkauksen tuottaminen.....	23
2.2.5.4	Etätulkkauksen tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet.....	23
2.2.5.5	Etätulkkauksen tuottamista koskevat muutostilanteet sopimuskauden aikana .....	28
2.2.6	Opiskelutulkkaus .....	29
2.2.7	Tulkkauksen vaativuus .....	30
2.2.8	Vaativan tulkkauksen edellyttämä työkokemus.....	31
2.2.9	Maantieteellinen saatavuus .....	31
2.2.10	Tulkin työskentelyalue .....	33
2.2.11	Tulkin lähtökunta .....	34
2.2.12	Henkilöstön tietojen ilmoittaminen (lomake: Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta).....	34

2.2.12.1	Lomake: Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta, kohta 6 Tulkkiresurssi ja tulkkaustuotteet.....	36
2.2.13	Henkilöstöstä tarjoukseen toimitettavat liitteet .....	42
2.3	Muut vaatimukset .....	43
2.3.1	Palvelun ajallinen saatavuus .....	43
2.3.2	Tulkkikalenteri .....	43
2.3.3	Välitysjärjestelmä .....	44
2.3.4	Vaitiolositoumukset ja tietoturvallisuus .....	45
2.3.5	Yrityksen verkkosivut.....	46
2.3.6	Markkinointi.....	46
2.3.7	Asiakaspalautteen kerääminen.....	47
2.3.8	Tulkiopiskelijoiden harjoittelujaksot.....	47
2.3.9	Palvelun tarjoaminen hätätilanteissa .....	47
2.3.10	Tulkintietolomake TU52 ja TU53 .....	48
2.3.11	Tulkin lähtöpiste .....	48
2.3.12	Tulkin etätulkkauuspiste .....	48
2.3.13	Vaativan tason (5) mukainen kielitaito .....	49
2.3.14	Keskitason mukainen kielitaito.....	50
2.4	Sopimuskauden aikaiset muutokset .....	51
2.4.1	Muutokset palvelun tuottamisessa.....	51
2.4.2	Tulkkauksen sijaisjärjestelyt .....	51
2.4.3	Opiskelutulkkauksen sijaisjärjestelyt.....	52
2.4.4	Henkilöstön muutoksista ilmoittaminen.....	52
3	Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisella lisäostoehdolla.....	53

3.1	Lisäostoehdon ilmoittaminen sopimuskauden aikana.....	54
3.2	Lisäostoehdon perusteella tuotettavan palvelun käsittely välitysjärjestelmässä .....	54
4	Yhteistyö palveluntuottajan ja Kelan välillä .....	55
4.1	Palveluntuottajan yhteyshenkilöt .....	55
4.2	Kelan yhteystiedot.....	55
5	Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (VATU-keskus) .....	55
6	Asiakkaan palvelun järjestäminen.....	56
6.1	Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet .....	56
6.2	Palvelunjärjestämisen alue lähitulkkauksessa .....	57
6.3	Palvelun järjestäminen etätulkkauksena.....	58
6.4	Palvelun järjestämisen tavat.....	58
6.4.1	Palvelun järjestäminen tulkkilistalla .....	58
6.4.2	Palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa.....	62
6.5	Kuka voi tehdä tulkkaustilauksen? .....	62
6.6	Valtuuttaminen .....	62
7	Tulkkaustilausten vastaanotto .....	63
7.1	Tulkkaustarpeen arviointi .....	63
7.2	Tilauksen kirjaaminen .....	64
7.2.1	Ennakkoon tiedossa oleva tauko (kotimaan tilaukset) .....	64
7.2.2	Tulkkaustilaukseen liittyvä materiaali.....	65
8	Tulkkaustilauksen välittäminen .....	65
8.1	Välitysjakso ja aikaikkuna.....	65
8.2	Tilausten seuranta ja tilauksesta luopuminen .....	67
8.3	Käytettävyyškysely ja siihen vastaaminen .....	67

8.4	Lähitulkkauksilauksen välitysprosessi .....	68
8.4.1	Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkilistalla.....	69
8.4.2	Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa.	73
8.5	Etätulkkauksilauksen välitysprosessi.....	74
8.5.1	Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena tulkkilistalla .....	75
8.5.2	Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena ilman tulkkilistaa .....	80
8.5.3	Paritulkkauksista edellyttävien etätulkkauksilauksien välittäminen.....	83
8.5.4	Toisen hankinta-alueen tulkin välittäminen kiireelliseen etätulkkauksilaukseen.....	84
8.5.5	Tilauksien välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkkiparin etätulkkauksipisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa.....	85
8.6	Tilauksien välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella .....	85
8.6.1	Tilauksien välittäminen kiireettömissä tulkkauksilauksissa lisäostoehdon perusteella.....	85
8.6.1.1	Tilauksien välittäminen kiireettömissä lähitulkkauksilauksissa lisäostoehdon perusteella.	85
8.6.1.2	Tilauksien välittäminen kiireettömissä etätulkkauksilauksissa lisäostoehdon perusteella .	86
8.6.2	Tilauksien välittäminen kiireellisissä tulkkauksilauksissa lisäostoehdon perusteella.....	88
8.6.2.1	Tilauksien välittäminen kiireellisissä lähitulkkauksilauksissa lisäostoehdon perusteella.	88
8.6.2.2	Tilauksien välittäminen kiireellisissä etätulkkauksilauksissa lisäostoehdon perusteella .	89
8.6.3	Välityshehdot lisäostoehdot käytettäessä .....	90
8.7	Asiakkaan palvelun turvaaminen VATU-keskuksen tuottamalla etätulkkauksella.....	91

8.8	Tilauksen välittäminen ruotsinkielisille asiakkaille tai ruotsinkielisiin tilanteisiin ilman tulkkiä.....	91
8.9	Pitkän tilauksen välittäminen .....	92
8.10	Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkaus tarve .....	92
8.11	Yleisötulkkaukset .....	93
8.12	Asiakkaan palvelun järjestäminen ulkomailla.....	93
8.13	Tulkaustilauksen päivitykset .....	94
8.13.1	Ennen tilauksen alkamista tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen .....	94
8.13.1.1	Asiakas peruuttaa tilauksen ennen tilauksen alkamista .....	94
8.13.1.2	Asiakas ei saavu tulkkaustilaukseen .....	95
8.13.1.3	Asiakas muuttaa tilauksen aikoja ennen tilauksen alkamista .....	95
8.13.1.4	Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti ennen tilauksen alkamista .....	97
8.13.1.5	Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu ennen tilauksen alkamista .....	97
8.13.1.6	Asiakas haluaa vaihtaa tulkin perustellusta syystä ennen tilauksen alkamista.....	98
8.13.1.7	Tulkkipari vaihtuu etätulkaustilauksessa.....	98
8.13.2	Tilauksen alkamisen jälkeen tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen .....	98
8.13.2.1	Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti tilauksen alkamisen jälkeen .....	98
8.13.2.2	Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu tilauksen alkamisen jälkeen .....	99

8.13.2.3	Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen (muussa kuin opiskelutulkkausessa).....	99
8.13.2.4	Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen opiskelutulkkausessa .....	100
8.13.2.5	Ns. pitkään tilaukseen tuleva päivitys tilauksen alkamisen jälkeen; asiakas peruuttaa osan tilauksesta.....	100
8.13.3	Tulkin toiminnasta johtuvat päivitykset välitettyyn tilaukseen .....	101
8.13.3.1	Tulkki saapuu tulkkaustilaukseen myöhässä.....	101
8.13.3.2	Tulkki ei ole huomannut kalenteriinsa välitettyä tilausta .....	102
8.13.3.3	Tulkki luopuu tulkkaustilauksesta .....	102
8.13.3.4	Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle .....	102
9	Opiskelutulkkaus .....	103
9.1	Opiskelutulkkauksen tuottaminen.....	104
9.2	Opiskelutulkkausresurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys .....	105
9.2.1	Kesken lukuvuotta välitettävät opiskelutulkkaukset	106
9.2.2	Opiskelutulkkaukset sopimuskauden vaihtuessa...	106
9.3	Koordinointivastuu.....	107
9.3.1	Opiskelutulkkauksen sisältö .....	107
9.3.2	Opintoihin sisältyvät harjoittelut .....	108
9.4	Opiskelutulkkauksesta luopuminen .....	109
10	Synnytystulkkauksen varallaolo .....	109
10.1	Varallaololistan muodostaminen.....	109
10.2	Varallaoloaika .....	110

11	Muut järjestämisvelvolliset tahot .....	110
11.1	Potilaslaki ja asiakaslaki.....	111
11.2	Hallintolaki.....	111
11.3	Perusopetuslaki.....	112
11.4	Tulkkaus päiväkodissa .....	112
12	Tulkkauspalvelun käytön opastus .....	112
12.1	Tulkkauspalvelun käytön opastus -prosessi .....	113
12.2	Etätulkkausohjelmiston käytön opastus.....	115
13	Tulkin perehtyminen uuden asiakkaan kommunikointimenetelmiin .....	116
14	Puhevammaiset asiakkaat ja kommunikointimateriaali .....	116
15	Kustannusten korvaaminen .....	117
15.1	Laskutettava aika (muu kuin opiskelutulkkaus).....	117
15.1.1	Laskutettava aika kotimaassa tuotettavassa tulkkauksessa.....	117
15.1.2	Laskutettava aika ulkomailla tuotettavassa tulkkauksessa.....	118
15.2	Laskutettava aika opiskelutulkkauksessa .....	118
15.3	Päällekkäislaskutus.....	119
15.4	Valmistautumisaika, ns. odotusaika ja matka-aika.....	119
15.5	Kelan palveluntuottajalle korvaamat lisät.....	119
15.5.1	Epätyypillisen työajan lisät.....	119
15.5.2	Vaativan tulkkauksen lisä .....	120
15.5.3	Opiskelutulkkauslisä .....	121
15.5.4	Ulkomaanlisä.....	121
15.5.5	Kuulonäkövammaisten tulkkauksen ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen lisä.....	122



15.6	Kotimaan majoituskustannukset.....	122
15.7	Matkalisä.....	123
15.8	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa.....	125
15.8.1	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun tulkin työpäivään sisältyy etätulkkauksiläus/tiläuksia .....	127
15.8.1.1	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkauksilä tuotetaan muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauksipisteessä asiakkaan tulkkauksilästarpeeseen liittyvistä syistä .....	128
15.8.1.2	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkauksilä tuotetaan paritulkkausena tulkkiparin etätulkkauksipisteessä .....	128
15.8.1.3	Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkkauksilä tuotetaan tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauksipisteessä tulkkilä johtuvista syistä .....	128
15.9	Muut tulkkauksiläntäeseen liittyvät kulut.....	129
15.10	Tulkkauksilä peruuntuminen .....	130
15.11	Opiskelutulkkauksilä päättyminen ja peruuntuminen .....	130
15.11.1	Uuden työn vastaanottaminen opiskelutulkkauksilä peruuntuessa .....	133
15.12	Päivärahan maksaminen.....	133
15.13	Synnytys ja varallaolokorvaus .....	134
15.14	Ulkomaanmatkat; kulujen korvaaminen ja hyväksyntä.....	135
16	Tulkkauksiläpalvelun raportointi ja raportit .....	136
16.1	Kelälle annettavien tietojen oikeellisuus .....	137
17	Tulkkauksiläpalvelun laskutus.....	137
17.1	Laskun kirjoittaminen .....	138
17.2	Vaatimukset laskulle .....	138
17.3	Laskun tarkastus ja maksaminen .....	139

17.3.1	Laskun tarkastuksessa havaitaan virheitä/puutteita .....	139
17.3.2	Käsittelymaksu .....	139
18	Liitteet .....	140

## 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 äidinkieltensä ja kulttuuritautansa.

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 osallistamiseen, 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 kielillä 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 käytön opastuksen (ent. perehdytys tulkkauspalveluun).

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.

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

Tulkkaustilanteessa on aina kolme osapuolta. Vammaisten tulkkauspalvelun tulkkauksen syöte voi olla myös kirjallisessa muodossa, jolloin tulkkaus tehdään kirjoitetusta tekstistä lähtien. Tulkkauspalveluun kuuluu pienimuotoisen kirjallisen dokumentin kääntäminen. Sen sijaan tulkkauspalveluun ei kuulu kirjojen tmv. kääntäminen esim. viittomakielelle tai päinvastoin (eoa ratkaisu dnro 2205/4/13).

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 suorahankintoja, mikäli tämä on mahdollista. Suorahankinnat 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 palvelukuvausten mukaisesti. Auditoinnista laaditaan kertomus, josta ilmenee keskeiset havainnot. Palveluntuottajan tulee korjata auditoinnilla havaitut poikkeamat.

## 2 Tulkkauspalvelun tuottamisen vaatimukset

### 2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset

Tulkilta edellytettävä(t) tutkinto/tutkinnot tulee olla suoritettuna ennen sopimuskauden alkua, viimeistään 10.9.2022.

#### 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 tulkkiprekisteriin.

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)

### **Siirtymäaika: asioimistulkkipkurssin, 1-vuotisen tai 2-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman suorittaneet tulkit**

Tulkki, joka on suorittanut asioimistulkkipkurssin tai 1-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman tai 2-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman, voi tuottaa tulkkausta Kelalle 1.1.2023-31.12.2024, jos tulkki on tuottanut tulkkausta ammattimaisesti viimeisen viiden vuoden aikana vähintään keskimäärin 25 tuntia kuukaudessa. Kela voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta lisäselvityksiä koskien tulkin työkokemusta, esim. tulkin työtodistuksia tai muita tietoja tulkkauksen määrästä.

Lue lisää kohdasta [2.2.3 Työkokemus](#).

#### **b. Kuulovammaisten kirjoitustulkkaus**

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

Ennen 1.7.2015 valmistuneen tulkin tulee olla kuulunut tulkirekisteriin.

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 sisältyvät kirjoitustulkkausopinnot

#### **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 tulkirekisteriin.

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 tulkkaukseen pätevöittävät opintojaksot, kuten esimerkiksi kuurosokeiden menetelmät, tulkkauharjoittelu kuurosokeiden tulkkauksessa, tulkkaukset kuurosokeille ja kuuroutuneille **TAI**
- ammattikorkeakoulututkinnon yhteydessä suoritettuna suuntautumisvaihtoehto tulkkaukseen kuuroutuneille ja kuurosokeille **TAI**
- vähintään 10 opintopisteen laajuiset kuulonäkövammaisten tulkkaukseen koskevat opintokokonaisuudet (esim. erikoistumisopinnot tai kurssit), jotka antavat riittävän osaamisen toimia kuulonäkövammaisten tulkkina sekä opastaa ja kuvailla tulkkauksen yhteydessä. Tällaisia kursseja ovat esimerkiksi:
  - tulkkaukset kuurosokeille
  - kuurosokeille tulkkauksen käytännöt ja menetelmät
  - taktiilit kommunikaatiomenetelmät
  - monimuotoinen tulkkaukset 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.

### **Siirtymäaika: asioimistulkkipkurssin, 1-vuotisen tai 2-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman suorittaneet tulkit**

Tulkki, joka on suorittanut asioimistulkkipkurssin tai 1-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman tai 2-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman, voi tuottaa tulkkaukset Kelalle 1.1.2023-31.12.2024, jos tulkki on tuottanut tulkkaukset ammattimaisesti viimeisen viiden vuoden aikana vähintään keskimäärin 25 tuntia kuukaudessa. Kela voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta lisäselvityksiä koskien tulkin työkokemusta, esim. tulkin työtodistuksia tai muita tietoja tulkkauksen määrästä.

Selvyyden vuoksi todetaan, että asioimistulkkipkurssin tai 1-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman tai 2-vuotisen viittomakielentulkin koulutusohjelman suorittanut tulkki voi tuottaa **kuulonäkövammaisten tulkkaukset, viittomakielen tulkkaukset tai viitotun puheen tulkkaukset, jos tulkki on suorittanut lisäksi yhden alla luetelluista koulutuksista tai opintokokonaisuuksista:**

- opistotason tutkinnossa suoritettuna kuurosokeille tulkkamiseen pätevöittävät opintojaksot, kuten esimerkiksi kuurosokeiden menetelmät, tulkkasharjoittelu kuurosokeiden tulkkausissa tulkkkaus kuurosokeille ja kuuroutuneille **TAI**
- vähintään 10 opintopisteen laajuiset kuulonäkövammaisten tulkkausta koskevat opintokokonaisuudet (esim. erikoistumisopinnot tai kurssit), jotka antavat riittävät osaamisen toimia kuulonäkövammaisten tulkkina sekä opastaa ja kuvailla tulkkauksen yhteydessä. Tällaisia kursseja ovat esimerkiksi
  - tulkkkaus kuurosokeille
  - kuurosokeille tulkkauksen käytännöt ja menetelmät
  - taktiilit kommunikaatiomenetelmät
  - monimuotoinen tulkkkaus eri asiakasryhmille **TAI**
- Kuurojen Liitto ry:n järjestämä kuulonäkövammaisten vapaaajan tulkin koulutus

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

Lue lisää kohdasta [2.2.3 Työkokemus](#).

#### d. Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkkaus

Tulkkauspalvelua 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 kirjoitustulkkauskurssi
- Vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkauksen opintokokonaisuus
- 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot
- viittomakielentulkki AMK/tulkki AMK-tutkinto, johon sisältyy kirjoitustulkkausopinnot

**SEKÄ** vähintään yksi alla luetelluista:

- opistotason tutkinnossa suoritettuna kuurosokeille tulkkamiseen pätevöittävät opintojaksot kuten esimerkiksi kuurosokeiden

menetelmät, tulkkausharjoittelu kuurosokeiden tulkkauksessa, tulkkaus kuurosokeille ja kuuroutuneille **TAI**

- ammattikorkeakoulututkinnon yhteydessä suoritettuna suuntautumisvaihtoehtona tulkkaus kuuroutuneille ja kuurosokeille **TAI**
- vähintään 10 opintopisteen laajuiset kuulonäkövammaisten tulkkausta koskevat opintokokonaisuudet (esim. erikoistumisopinnot tai kurssit), jotka antavat riittävät valmiudet toimia kuulonäkövammaisten tulkkina sekä opastaa ja kuvailla tulkkauksen yhteydessä. Tällaisia kursseja on esimerkiksi
  - tulkkaus kuurosokeille
  - kuurosokeille tulkkauksen käytännöt ja menetelmät
  - taktiilit kommunikaatiomenetelmät
  - monimuotoinen tulkkaus kuurosokeille

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

#### e. Puhevammaisten tulkkaus

Tulkkauspalvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla suoritettuina vähintään yksi alla luetelluista koulutuksista tai vastaava ulkomailta suoritettu tutkinto tai koe:

- a. AAC-koulutus ja vähintään kuuden (6) vuoden työkokemus puhevammaisen henkilön tulkkina toimimisesta
- b. puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto
- c. tulkki AMK (puhevammaisten tulkki)

AAC-koulutuksen suorittaneelta tulkilta edellytetyn työkokemuksen tulee olla hankittu 1.1.2004 jälkeiseltä ajalta ja sen tulee olla AAC-koulutuksen jälkeen hankittua työkokemusta. Ks. [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 *Erityisasiakasryhmät ja -tilanteet*.

Lomakkeen kohta 2 *ei täytetä iankaan, 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 äidinkielentasoisesti puhutulla/kirjoitetulla ruotsilla (kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus ja puhevammaisten tulkkaus), rastitetaan kohta: *ruotsinkielinen palvelu, tulkillä 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 tulkkauksta 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 tulkit

Kela tarvitsee palvelun järjestämiseksi tiedon tarjotuista kuuroista viittomakielen tulkeista.

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

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

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

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

Selvyyden vuoksi todetaan, ettei Kelan vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelun asiakkaiden palvelun järjestämisessä käytetä ns. reletulkkauksta tilanteissa, joissa kuuro viittomakielen tulkki tarvitsee tulkkauksitilauksessa 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, äidinkielen 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 tulkkaustyöistä, joita palveluntuottajan tulkki tuottaa. Pisteytyksessä huomioidaan kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaisiin henkilöstön vähimmäisvaatimuksiin sisältyvän *tutkinnon suorittamisen jälkeen ja tarjouksen jättöhetken saakka kertynyt työkokemus*. Kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottavien tulkkien osalta hyväksytään työkokemuksena ao. perustutkinnon (viittomakielen tulkki, kirjoitustulkki) suorittamisen jälkeen kertynyt työkokemus.

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

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 jättöhetken saakka.

#### Esimerkki 2

Tulkki on valmistunut viittomakielen tulkiksi 2009. Hän on toiminut viittomakielentulkkinä 5 vuotta (1.1.2010 - 31.12.2014) kuulovammaisille asiakkaille. Vuonna 2014 tulkki koulutautui 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-	Työkokemuksen	Työkokemuksen

		pvm	päättymispvm	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 Tulkkauustuotteet

Hankittava tulkkauspalvelu sisältää seuraavat tulkkauustuotteet ja -lajit:

### Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus

Tulkkauuslajit:

- kuulovammaisten tulkkaus
- kuulonäkövammaisten tulkkaus

### Tuote 2. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauus (myöhemmin kirjoitustulkkauus)

Tulkkauuslajit:

- kuulovammaisten kirjoitustulkkauus
- kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauus

### Tuote 3. Puhevammaisten tulkkaus

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus on tulkkauustuote, jossa on kaksi eri tulkkauuslajia: kuulovammaisten tulkkaus ja kuulonäkövammaisten tulkkaus. Kaikki kilpailutuksessa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottamaan valituksi tulleiden palveluntuottajien ko. tuotteeseen tarjotut tulkit tuottavat aina kuulovammaisten tulk-

kausta. 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 kirjoitustulkkausta tuottamaan valituksi tulleiden palveluntuottajien ko. tuotteeseen tarjotut tulkit tuottavat aina kuulovammaisten kirjoitustulkkausta. Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkausta tuottavat näistä tulkeista vain ne, jotka täyttävät kohdan [2.1 Henkilöstön vähimmäisvaatimukset](#) mukaiset henkilöstön vähimmäisvaatimukset kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen 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 etätulkkausta koskevat vaatimukset.

## 2.2.5 Etätulkkkaus

### 2.2.5.1 Etätulkkauksen määritelmä

Etätulkkauksella tarkoitetaan tulkkauspalvelulaissa tulkkausta, jossa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä. Tulkkauspalvelulain etätulkkauksen määritelmästä poiketen tässä 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

- fyysisesti eri paikassa kuin tulkki ja asiakas ja heihin yhteydessä teknisten laitteiden ja ohjelmistojen avulla (esim. asiakas tekee etätöitä kotona ja käyttää etätulkkaukseen osallistuakseen työpaikkansa etäkokoukseen), jolloin kaikki kolme osapuolta ovat fyysisesti eri paikoissa;
- fyysisesti samassa paikassa kuin asiakas (esim. asiakas on lääkärikäynnillä ja ottaa teknisellä laitteella yhteyden tulkkiin keskustellakseen lääkärin kanssa); tai
- 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 yhtäaikaaisesti kohdan a) b) ja/tai c) mukaisesta tulkkauksesta asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

### 2.2.5.2 Lähitulkkauksen tuottaminen palveluntuottajan teknisten laitteiden ja ohjelmistojen avulla

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. Lähitulkkaukseen 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).

Lähitulkkauksessa ei pääsääntöisesti käytetä palveluntuottajan teknisiä laitteita tai ohjelmistoja, vaan mahdollinen yhteys kolmanteen osapuoleen muodostetaan asiakkaan tai kolmannen osapuolen laitteilla ja ohjelmistoilla. Mikäli lähitulkkauksen tuottaminen kuitenkin edellyttää palveluntuottajan teknisten laitteiden tai ohjelmistojen käyttöä, Kelan tulee olla hyväksynyt palveluntuottaja tuottamaan etätulkkaukseen ja palveluntuottajan tulee noudattaa tulkkauspalvelun tuottamisessa Kelan etätulkkauksen tuottamista koskevia liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* sekä muuta mahdollista Kelan palveluntuottajille antamaan tietoturva- ja tietosuojaohteis-

tusta. Tällainen tilanne voi olla esim. viittomakielen toistotulkkauksessa, jossa käytetään palveluntuottajan teknisiä laitteita etäyhteyden muodostamiseksi kolmanteen osapuoleen.

### **Esimerkki**

Kuulonäkövammaisen asiakas tilaa tulkin kotiinsa osallistuakseen viittomakieliseen järjestötapaamiseen etäyhteyden avulla. Tulkki ottaa yhteyden tapaamisen muihin osallistujiin palveluntuottajan teknisellä laitteella ja ohjelmistolla. Tulkki toistaa asiakkaalle taktiilisti tapaamisen muiden osallistujien viittomakielistä kommunikaatiota ja muille osallistujille asiakkaan kommunikaatiota etäyhteyden avulla. Kela on hyväksynyt palveluntuottajan tuottamaan etätulkkauksia ja palveluntuottaja noudattaa Kelan etätulkkausten tuottamista koskevia liitteen *Etätulkkausten tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisia tietoturva- ja tietosuojavaatimuksia sekä muuta mahdollista Kelan palveluntuottajille antamaan tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta.

### **2.2.5.3 Etätulkkausten tuottaminen**

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

### **Esimerkki**

Palveluntuottaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta sekä puhevammaisten tulkkausta. Palveluntuottaja tarjoaa etätulkkauksia kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaussessa. Palveluntuottaja ei tarjoa etätulkkauksia puhevammaisten tulkkaussessa.

### **Esimerkki**

Palveluntuottaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta. Palveluntuottaja ilmoittaa tarjouksessaan tarjoavansa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta myös etätulkkaussena. Palveluntuottajalla ei ole yhtään tulkkiä, joka pystyisi tuottamaan kirjoitustulkkausta lähitulkkaussena ko. hankinta-alueella, sillä kaikki palveluntuottajan kirjoitustulkit asuvat muilla hankinta-alueilla. Palveluntuottaja haluaisi tarjota kirjoitustulkkausta pelkästään etätulkkaussena, sillä kukaan kirjoitustulkeista ei pysty tuottamaan kirjoitustulkkausta lähitulkkaussena ko. hankinta-alueella. Palveluntuottaja ei voi kuitenkaan tarjota kirjoitustulkkausta etätulkkaussena, sillä pelkkää etätulkkauksia ei voi tarjota missään tuotteessa.

### **2.2.5.4 Etätulkkausten tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet**

Etätulkkauksia tuottavia tulkkeja 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 ja liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisia vaatimuksia sekä muuta mahdollista Kelan palveluntuottajille antamaa tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta.

Jos tietosuojaaja tai -turvaa koskevassa tai muussa tulkkauspalveluun vaikuttavassa lainsäädännössä tai Kelaä sitovassa viranomaisohjeistuksessa tapahtuu muutoksia, Kela voi antaa palveluntuottajille etätulkkausta koskevia ohjeita sopimuskauden aikana ja nämä ohjeet tulevat osaksi hankintasopimusta hankintasopimuksen kohdan *20 Sopimuksen muutokset* mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei pysty noudattamaan Kelan tietoturva- ja suojaohjeita, Kela poistaa palveluntuottajalta mahdollisuuden etätulkkauksen tuottamiseen. Tällaisessa tilanteessa palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus sopimuksen kohdan *20 Sopimuksen muutokset* mukaisesti.

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

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

#### **2.2.5.4.1 Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset -liite**

##### *Palveluntuottajan käyttämät ohjelmistot*

Tarjotessaan etätulkkausta yhdessä tai useammassa tuotteessa palveluntuottaja täyttää liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset*. Palveluntuottaja ilmoittaa jokaisen tarjoamansa tuotteen osalta, mitä ohjelmistoja se käyttää etätulkkauksen tuottamiseen, mikäli palveluntuottaja tarjoaa etätulkkausta ko. tuotteessa. Palveluntuottajalla voi olla käytössään eri ohjelmistot etätulkkauksen tuottamiseen eri tuotteissa. Palveluntuottaja voi myös tuottaa etätulkkausta yhdessä tuotteessa useilla eri ohjelmistoilla. Kaikilla palveluntuottajan tulkeilla ei myöskään tarvitse olla käytössään sama ohjelmisto(t).

Palveluntuottaja ilmoittaa, mikäli palveluntuottajalla on käytössään etätulkkauksen tuottamiseen yksi tai useampi ohjelmisto, jonka käyttö etätulkkauksen tuottamiseen ei edellytä tulkkauspalvelun asiakkaan henkilötietojen käsittelyä (A-ohjelmisto). Vastavasti palveluntuottaja ilmoittaa, mikäli palveluntuottajalla on käytössään etätulkkauksen tuottamiseen yksi tai useampi ohjelmisto, jonka käyttö etätulkkauksen tuottamiseen edellyttää tulkkauspalvelun asiakkaan henkilötietojen käsittelyä (B-ohjelmisto).

##### *Henkilötietojen käsittely etätulkkauksessa*



Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan etätulkkauksen tuottamisessa kaikkea yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaista henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietojen käsittelyä on siten esimerkiksi asiakkaan nimen tai käyttäjätunnuksen tallentaminen palveluntuottajan järjestelmään tai etätulkkauksessa käytettävään ohjelmistoon. Kun henkilötietoja käsitellään tulkkauspalvelun tuottamisessa, Kela on käsiteltävien henkilötietojen suhteen tietosuoja-asetuksen mukainen rekisterinpitäjä, tulkkauspalvelun asiakas rekisteröity ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän (Kela) lukuun.

Palveluntuottajan (henkilötietojen käsittelijä) käsitellessä henkilötietoja rekisterinpitäjän (Kela) lukuun palveluntuottajan tulee varmistaa tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen suhteessa etätulkkauksen tuottamisessa käsiteltäviin tietoihin (mm. asiakkaan etätulkkauksen käyttämistä varten ohjelmiston käyttäjätileille tallentamat tiedot). Palveluntuottajan tulee siten pystyä varmistamaan, että ohjelmistossa voidaan toteuttaa mm. asiakkaan (rekisteröity) oikeudet saada pääsy tietoihin, oikaista tiedot, poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi. Jotta rekisteröidyn oikeudet voidaan toteuttaa, tulee asiakasta koskevien (esim. käyttäjätileillä olevien) tietojen olla palveluntuottajan hallinnassa.

Palveluntuottaja ei voi käsitellä tulkkauspalvelun asiakkaiden henkilötietoja ohjelmistolla, jonka palveluntuottaja on ilmoittanut A-ohjelmistoksi. Palveluntuottaja voi kuitenkin käsitellä A-ohjelmistossa tulkkauspalvelun asiakkaan sähköpostiosoitetta lähettääkseen asiakkaan sähköpostiin linkin, jonka avaamalla asiakas saa etäyhteyden tulkkiin.

### Esimerkki

Palveluntuottaja käyttää etätulkkauksen tuottamisen yleistä viestintäohjelmistoa X, joka on A-ohjelmisto. Palveluntuottaja ei voi käsitellä henkilötietoja etätulkausta tuottaessaan, sillä palveluntuottajan ei ole mahdollista käsitellä henkilötietoja tietosuoja-asetuksen mukaisesti tällä ohjelmistolla. Palveluntuottajan ei ole mahdollista toimia tietosuoja-asetuksen mukaisena henkilötietoja rekisterinpitäjän (Kela) lukuun käsittelevänä henkilötietojen käsittelijänä asiakkaiden ohjelmistoon X tallentamien henkilötietojen suhteen, sillä palveluntuottaja ei voi varmistaa tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen rekisteröidyn oikeuksien toteutumista ohjelmistossa. Jotta palveluntuottaja pystyisi käsittelemään henkilötietoja tietosuoja-asetuksen mukaisesti ohjelmistossa X, tulisi kaikkien tulkkauspalvelun asiakkaiden etätulkkauksen käyttämistä varten ohjelmistoon tallentamien henkilötietojen (esim. käyttäjätileillä oleva tiedot) olla palveluntuottajan hallinnassa siten, että rekisteröidyn oikeudet (mm. oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tiedot, poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi) pysyttäisiin toteuttamaan.

Etätulkausta on kuitenkin mahdollista tuottaa ohjelmistolla X ilman, että asiakkaiden henkilötietoja käsitellään. Palveluntuottajan tulkit ottavat etäyhteyden asiakkaaseen lähettämällä asiakkaan sähköpostiin linkin, jonka avaamalla asiakas saa etäyhteyden tulkkiin. Näin toimittaessa

asiakkaan ei tarvitse luoda ohjelmistoon X käyttäjätiliä tai muutenkaan tallentaa siihen henkilötietojaan.

Palveluntuottajan tulee pystyä varmistamaan käyttämiensä A-ohjelmistojen osalta, että viestinnän sisältö välittyy ohjelmistossa siten, että viestinnän sisällöstä ei muodostu tietosuoja-asetuksen mukaista henkilötietoa ja sen välittämisestä ohjelmistossa tietosuoja-asetuksen mukaista henkilötiedon käsittelyä. Ohjelmiston tulee siten olla sellainen, että viestinnän sisältö ainoastaan välittyy ohjelmiston kautta, eikä viestinnän sisältöä esim. tallenneta, analysoida tai luovuteta kenellekään. Kela ei hyväksy etätulkkauksessa käytettäväksi A-ohjelmistoja, jotka eivät täytä tätä vaatimusta.

### Esimerkki

Tulkkauspalvelun asiakas on tottunut käyttämään ystäviensä kanssa kommunikoidessaan yleistä viestintäohjelmistoa Y. Tulkkauspalvelun asiakas haluaisi käyttää ohjelmistoa Y myös etätulkkauksessa ja on ehdottanut tulkkilistan tulkeilleen tämän ohjelmiston käyttämistä. Ohjelmisto ei kuitenkaan täytä Kelan A-ohjelmistolle asettamia vaatimuksia, sillä ohjelmiston Y omistaja analysoi ohjelmistossa välittyvän viestinnän sisältöä ja luovuttaa sitä ulkopuolisille tahoille kaupallisiin tarkoituksiin. Palveluntuottaja ei voi lisätä ohjelmistoa Y etätulkkauksessa käyttämiinsä ohjelmistoihin.

B-ohjelmistossa tulkkauspalvelun asiakkaan henkilötietojen käsittely on mahdollista noudattaen liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuoja vaatimukset* mukaisia vaatimuksia.

### Esimerkki

Palveluntuottajalla on käytössään viittomakielen etätulkkaukseen kehitetty ohjelmisto E-tulkkkaus. E-tulkkauksessa asiakkaan on toivottavaa luoda ohjelmistoon käyttäjätili, jonne asiakas tallentaa henkilötietojaan. E-tulkkkaus on siten B-ohjelmisto. Käyttäjätileille tallennetaan tieto asiakkaan nimestä, käyttäjätunnuksesta ja salasanasta. Palveluntuottaja noudattaa liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuoja vaatimukset* mukaisia vaatimuksia näitä henkilötietoja käsitellessään. Kaikkien tulkkauspalvelun asiakkaiden etätulkkauksen käyttämistä varten ohjelmistoon tallentamat henkilötiedot (esim. käyttäjätileillä oleva tiedot) ovat palveluntuottajan hallinnassa siten, että asiakkaan (rekisteröity) oikeudet (mm. oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tiedot, poistaa tiedot ja tulla unohtetuksi) voidaan toteuttaa.

### *Vaatimusten täyttäminen ohjelmistojen osalta*

Mikäli palveluntuottajalla on käytössään yksi tai useampi A-ohjelmisto, tulee palveluntuottajan täyttää näiden ohjelmistojen osalta liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuoja vaatimukset* osan 1 mukaiset vaatimukset. Mikäli palveluntuottajalla on käy-

tössään yksi tai useampi B-ohjelmisto, tulee palveluntuottajan täyttää näiden ohjelmistojen osalta liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* osien 1 ja 2 mukaiset vaatimukset.

### Esimerkki

Palveluntuottajalla on käytössään viittomakielen etätulkkaukseen kehitetty ohjelmisto E-tulkkaus. E-tulkkausta käyttääkseen asiakkaan on toivottavaa luoda ohjelmistoon käyttäjätili, jonne asiakas tallentaa henkilötietojaan. E-tulkkaus on siten B-ohjelmisto. Palveluntuottaja tarjoaa etätulkkausta kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksessa ko. ohjelmistolla. Lisäksi palveluntuottaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta kahdella yleisellä viestintäohjelmistolla, sillä palveluntuottaja haluaa mahdollistaa asiakkaille myös näiden käytön etätulkkaukseen. Palveluntuottaja täyttää E-tulkkauksen osalta liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* osien 1 ja 2 mukaiset vaatimukset sekä etätulkkauksessa käyttämiensä yleisten toimisto-ohjelmien liitteen osan 1 mukaiset vaatimukset.

### Esimerkki

Palveluntuottaja tarjoaa etätulkkausta kirjoitustulkkauksessa ja palveluntuottajalla on tätä varten käytössään kirjoitustulkkaukseen kehitetty ohjelmisto E-kirjoitustulkkaus. E-kirjoitustulkkausta käyttääkseen asiakkaan on toivottavaa luoda ohjelmistoon käyttäjätili, jonne asiakas tallentaa henkilötietojaan. Lisäksi palveluntuottaja tarjoaa etätulkkausta kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksessa, mutta palveluntuottajalla ei ole käytössään viittomakielen tulkkaukseen kehitettyä ohjelmistoa. Palveluntuottaja tarjoaa etätulkkausta kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksessa kahdella yleisellä toimisto-ohjelmalla. Palveluntuottaja täyttää E-kirjoitustulkkauksen osalta liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* osien 1 ja 2 mukaiset vaatimukset sekä etätulkkaukseen käyttämiensä yleisten toimisto-ohjelmien osalta liitteen osan 1 mukaiset vaatimukset.

### Esimerkki

Palveluntuottaja tarjoaa etätulkkausta kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksessa. Palveluntuottaja ilmoittaa käyttävänsä etätulkkaukseen kahta yleistä toimisto-ohjelmistoa X ja Y. Palveluntuottajan tulkki Tiina käyttää ohjelmistoa X ja tulkki Ville ohjelmistoa Y. Palveluntuottaja täyttää X:n ja Y:n osalta liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* osan 1 mukaiset vaatimukset.

### *Palveluntuottajan hyväksyminen etätulkkauksen tuottajaksi*

Palveluntuottajan tarjotessa etätulkkausta Kela arvioi, täyttääkö palveluntuottaja liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaiset vaatimukset etä-

tulkkauksen tuottamiselle. Arvion perusteella Kela hyväksyy palveluntuottajan tuottamaan etätulkausta niissä tuotteissa, joita tuottamaan palveluntuottaja tulee valituksi kilpailutuksessa tai joita se on ilmoittanut tuottavansa hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä tuottamaan etätulkausta, mikäli palveluntuottaja tai palveluntuottajan käyttämä ohjelmisto ei täytä liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisia vaatimuksia. Tarvittaessa arvio tehdään erikseen jokaisen tarjotun tuotteen osalta, mikäli palveluntuottaja käyttää eri ohjelmistoja etätulkauksen tuottamiseen eri tuotteissa. Arvio voidaan tarvittaessa tehdä erikseen myös jokaisen palveluntuottajan nimeämän ohjelmiston osalta. Mikäli jonkun palveluntuottajan nimeämän ohjelmiston ei katsota täyttävän vaatimuksia, mutta palveluntuottajalla on käytössään muita ohjelmistoja palvelun tuottamiseen ko. tuotteessa, voidaan palveluntuottaja hyväksyä tuottamaan etätulkausta ko. tuotteissa. Tällöin palveluntuottajan tulee tuottaa etätulkausta ainoastaan niillä ohjelmistoilla, jotka täyttävät liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaiset vaatimukset. Ohjelmistoja, joiden ei katsota täyttävän liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisia vaatimuksia, ei voida käyttää etätulkauksen tuottamiseen.

Jos palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa etätulkausta, palveluntuottajalla tulee olla vähintään yksi ko. tuotetta tuottava tulkki, joka tuottaa etätulkausta ko. tuotteessa. Tiedot palveluntuottajan etätulkausta tuottavista tulkeista ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* kohdassa 6b. Tieto tulkin etätulkkaukseen käyttämästä ohjelmistosta/ohjelmistoista ilmoitetaan kohdan [2.3.10 Tul-kintietolomake TU52 ja TU53](#) mukaisella tulkintietolomakkeella palveluntuottajan tultua valituksi tuottamaan ko. tuotetta tai tuottaessa ko. tuotetta hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella.

### 2.2.5.5 Etätulkkauksen tuottamista koskevat muutostilanteet sopimuskauden aikana

Palveluntuottaja voi ilmoittaa myös sopimuskauden aikana alkavansa tuottaa etätulkausta yhdessä tai useammassa tulkkaustuotteessa tai ottavansa käyttöön uuden ohjelmiston. Palveluntuottajan tulee tällöin täyttää liite *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset*.

Palveluntuottajan ilmoitettua etätulkkauksen tuottamisesta tai uudesta ohjelmistosta Kela arvioi, täyttävätkö palveluntuottaja ja/tai ohjelmisto liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaiset vaatimukset etätulkkauksen tuottamiselle. Mikäli vaatimukset täyttyvät, Kela hyväksyy tuotekohtaisesti palveluntuottajan tuottamaan etätulkausta niissä tuotteissa, joita palveluntuottaja tuottaa kilpailutuksen tai hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella. Mikäli uusi ohjelmisto täyttää ohjelmistoon soveltuvat (A- tai B-ohjelmisto) liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaiset vaatimukset, Kela hyväksyy uuden ohjelmiston.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä tuottamaan etätulkausta, mikäli palveluntuottaja tai sen käyttämä ohjelmisto ei täytä tarjouspyynnön liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisia vaatimuksia tai palveluntuottaja ei noudata Kelan

etätulkkaukseen koskevia tietoturva- ja tietosuojaohteita. Uutta ohjelmistoa ei voida hyväksyä, mikäli se ei täytä ohjelmistoon soveltuvia (A- tai B-ohjelmisto) liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisia vaatimuksia. Palveluntuottaja ei voi aloittaa etätulkkauksen tuottamista tai ottaa käyttöön uutta ohjelmistoa ennen Kelalta saatua hyväksyntää.

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

Palveluntuottajan ilmoittaessa sopimuskauden aikana tulkin alkavan tuottaa palvelua hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella, ilmoitetaan tieto etätulkkauksen tuottamisesta tuotekohtaisesti lomakkeella *Lisäostoehdon ilmoittaminen tulkille* kohdan [3 Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisella lisäostoehdolla](#) mukaisesti.

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

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, mikäli sen Kelalle antamat tiedot etätulkkauksen palvelusta muuttuvat (esim. ohjelmistoon tehtävän muutoksen myötä). Kela hyväksyy muutokset, joilla ei ole vaikutusta liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisten vaatimusten noudattamiseen. Palveluntuottaja ei voi ottaa muutosta käyttöön ennen Kelalta saatua hyväksyntää.

Mikäli palveluntuottajan etätulkkauksessa käyttämän ja Kelan hyväksymän A-ohjelmiston osalta ilmenee sopimuskauden aikana Kelan palveluntuottajalta tai kolmanelta taholta saaman tiedon perusteella, että ohjelmistossa käsitellään mahdollisesti henkilötietoja etätulkkauksen tuottamisessa tai ohjelmisto ei mahdollisesti vastaa liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* osan 1 mukaisia vaatimuksia, Kela pyytää asiasta selvitystä palveluntuottajalta. Mikäli Kela ei pysty selvityksen perusteella varmistamaan, että ohjelmistossa ei käsitellä henkilötietoja ja että ohjelmisto täyttää liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* osan 1 mukaiset vaatimukset, Kela velvoittaa palveluntuottajan lopettamaan etätulkkauksen tuottamisen ko. ohjelmistolla.

## 2.2.6 Opiskelutulkkaukset

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

Jos palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa opiskelutulkkauksista, tulee palveluntuottajalla olla vähintään yksi opiskelutulkkauksista tuottava tulkki. Tiedot palveluntuottajan opiskelutulkkauksista tuottavista tulkeista ilmoitetaan lomakkeen *Selvitys tulkin osaamisesta ja kokemuksesta* kohdassa 6.

Opiskelutulkkauksista voi tuottaa ottamalla vastuun opiskelijan koko opiskelutulkkaus (koordinoituvastuu). Opiskelutulkkauksista voi tuottaa myös vain satunnaisena resurssina, esimerkiksi sijaistuksiin tai erityisosaamista vaativille tunneille.

Ks. kohta [9 Opiskelutulkkaus](#)

### 2.2.7 Tulkkauksen vaatavuus

Tavanomaiset tulkkauksilanteet muodostavat suurimman osan asiakkaiden tekemistä tulkkauksilauksista. Tavanomaisia tulkkauksilanteita ovat mm.

- lääkärikäynnit
- virastoasioinnit
- harrastukset
- turistimatkat
- puhelintulkkaus
- tulkkauksen käytön opastus
- synnytystulkkaus
- kommunikointimateriaalin pienimuotoinen päivittäminen
- opiskelutulkkaus

Arvioitaessa ja harkittaessa asiakkaan tekemän tulkkauksilauksen vaatavuutta kiinnitetään huomiota mm. tulkkauksilauksen sisältöön, tulkkauksen aiheeseen vaatavuuteen ja tilauksen henkiseen kuormittavuuteen tulkille. Arvio asiakkaan tulkkauksilauksen vaatavuudesta perustuu asiakkaan tilauksessaan Vammaisten tulkkauksipalvelukeskukseen (VATU-keskus) antamiin tietoihin. Ajallinen kesto ei vaikuta tulkkauksilauksen vaatavuuden arviointiin.

Tulkkauksilauksen vaatavuus voi vaihtua tilauksen välityksen jälkeen vain perusteluista syistä. Palveluntuottaja ottaa yhteyttä VATU-keskukseen ja kertoo perusteet. VATU-keskus arvioi, täyttävätkö perusteet vaativan tulkkauksen kriteerit ja kirjaa tarvittaessa perusteiden tilauksen tietoihin.

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

- teatteriesitykset ja muut vaativat kulttuuritapahtumat
- seminaarit ja kongressit
- väitöstilaisuudet

- tulkkauksilaukset, jotka edellyttävät tulkilta jonkin aihepiirin erityisen hyvää tuntemusta ja runsaasti ennakkoon tehtävää valmistautumista.
- tulkin toinen käytettävissä oleva työkieli on puhuttu/kirjoitettu vieras kieli
- psykoterapia
- vaativat viranomaisneuvottelut

Tulkkauksilauosten vaativuuden arvioinnin kriteerit ovat samat sekä lähi- että etätulkkausessa.

Tiedot palveluntuottajan vaativaa tulkkausta tuottavista tulkeista ilmoitetaan lomakkeen *Tulkkiressurssit ja tulkkauustuotteet* 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 31.10.2022, mennessä vähintään neljän (4) vuoden työkokemus tulkkina toimimisesta.

Työkokemukseksi lasketaan vähintään keskimäärin 25 tuntia kuukaudessa tehty kyseisen tulkkauustuotteen tuottamista vastaava ammattimainen tulkkauustyö.

Työkokemus tulee olla hankittu 1.1.2010 jälkeiseltä ajalta ja sen tulee olla ko. tulkkauustuotteen kohdan 2.1 mukaisesti henkilöstön vähimmäisvaatimukseen sisältyvän tulkin tutkinnon suorittamisen jälkeen hankittua työkokemusta. Kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottavien tulkkien osalta hyväksytään työkokemuksena ao. perustutkinnon (viittomakielentulkki, kirjoitustulkki) suorittamisen jälkeen kertynyt työkokemus.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan vaativaa tulkkauksipalvelua 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).

Etätulkkauksissa ei yleensä ole tilauksen tapahtumapaikkakuntaa. Etätulkkauksen osalta ei siten määritellä kuntakohtaista palveluntarjoamisen aluetta. Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tarjouksessaan tuottavansa etätulkkauksia, palveluntuottaja tuottaa etätulkkauksia lähtökohtaisesti kaikille palveluntuottajan tuottamaa tuotetta

käytävälle 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 etätulkkausta. Mikäli palveluntuottaja tulee hyväksytyksi palveluntuottajaksi Itäiselle hankinta-alueelle, tuottaa palveluntuottaja etätulkkausta kaikille asiakkaille, joiden asuin- tai kotikunta sijaitsee Itäisellä hankinta-alueella ja jotka käyttävät palveluntuottajan tuottamaa tulkkaukspalvelua. Palveluntuottaja tuottaa siten etätulkkausta 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 tulkkauksipaikalle. Tällaisiin etätulkkauksilauksiin palveluntuottaja tuottaa palvelua, mikäli tulkkauksipaikka sijaitsee palveluntuottajan (lähitulkkauksen) palveluntarjoamisen alueella.

Jos palveluntuottaja tarjoaa palvelua myös ulkomailla tapahtuvaan lähitulkkaukseen, rastitetaan tarjouksen kohdassa Tulkkaukspalvelun 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 etätulkkausta ulkomaanmatkalle, asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelle etätulkkausta tuottava palveluntuottaja tuottaa lähtökohtaisesti etätulkkauksen.

Palveluntuottajalla tulee olla vähintään yksi tulkki, joka tuottaa lähitulkkausta ulkomaille, jos tuottaja on rastittanut 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. tulkkauksilajin 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 tulkkaukspalvelua 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 tulkkauspalvelua 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 rastiittaa 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 työskentelyaluetta, vaan työskentelyalue kattaa kaikki tarjotun tulkin tuottamat tulkkauspalvelut.

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 10 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 määrittely](#), [8.5.5 Tilausten välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkiparin etätulkkaukspisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa](#), [8.5.3 Paritulkkausta edellyttävien etätulkkauksilauksien välittäminen](#).

Jos tulkki työskentelee kahdella eri hankinta-alueella, tulkkilla 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 tulkkaustryötään 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 tulkkaustryöissä, joita tuottamaan palveluntuottaja on valittu kilpailutuksessa tai joita palveluntuottaja tuottaa hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella. Tulkki ei voi tuottaa sellaisia tulkkaustryöitä, jotka eivät sisälly hänen osaamiseensa tai joiden tuottamisesta ei ole sovittu hankintasopimuksessa.

Tulkille ei voi liitteellä *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* ilmoittaa tulkkaustryötä, 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 10.9.2022.

Palveluntuottaja voi ilmoittaa resurssikseen myös pitkällä vapailla (esimerkiksi äitiys- 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 10.9.2022. 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 10.9.2022, 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 10.9.2022 mennessä.

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

- Tulkki lasketaan tulkkiresurssiksi vain ruotsinkieliseen palveluun kaikissa tulkaustuotteissa, 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 tulkkiresurssiksi ruotsinkieliseen palveluun tuotteissa 1 ja 2. Tulkki B lasketaan tulkkiresurssiksi 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 tulkkiresurssiksi 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 Lomake: Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta, kohta 6 Tulkkiresurssi 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 tulkkiresurssin laskenta.

Kokopäiväisellä tulkkaustyöllä tarkoitetaan tässä hankinnassa keskimäärin 5 tuntia päivässä, 25 tuntia viikossa tai 1 130 tuntia vuodessa tehtyä tulkkaustyötä. Osa-aikaisella tulkkaustyöllä tarkoitetaan tulkkaustyötä, jota on ollut keskimäärin 2,5 tuntia päivässä, 12,5 tuntia viikossa tai 565 tuntia vuodessa.

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 tulkkauksilajikohtaisesti 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 tulkkauksilajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.

Jos tulkki tuottaa etätulkkausta, rastitetaan etätulkkauksen tuote- ja tulkkauksilajikohtaisesti 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 1-5)
  - yhteen tuotteeseen yhdellä hankinta-alueella (esimerkit 1-2) **TAI**

##### Esimerkki 1

**Kokopäiväinen tulkki: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuote- ja tulkkauksilajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.** Tulkkilaskennassa hänet lasketaan yhdeksi (1) resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen.

Kokopäiväinen

Osa-aikainen

<b>x</b>

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

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

Puhevammaisten tulkkauksen tuote- ja tulkkauksilajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.

<b>x</b>

##### Esimerkki 2

**Kokopäiväinen tulkki: Puhevammaisten tulkkauksen tuote- ja tulkkauksilajikohtaisesti lomakkeen kohdassa 6b.** Tulkkilaskennassa hänet lasketaan yhdeksi (1) resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen.

Kokopäiväinen	<b>x</b>
Osa-aikainen	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	
Puhevammaisten tulkkaus	<b>x</b>

- 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 kirjoitustulkkauksia sekä puhevammaisten tulkkausta. Tulkki lasketaan 0,5 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen ja 0,5 resurssiksi puhevammaisten tulkkaukseen.**

Kokopäiväinen	<b>x</b>
Osa-aikainen	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	<b>x</b>
Puhevammaisten tulkkaus	<b>x</b>

- 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) **TAI**

**Esimerkki 4**

**Kokopäiväinen tulkki tarjoaa kaikkia kolmea tuotetta**

Kokopäiväinen	<b>x</b>
Osa-aikainen	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	<b>x</b>

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	x
Puhevammaisten tulkkaus	x

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

**Esimerkki 5**

**Kokopäiväinen tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta kahdella hankinta-alueella (Pohjoinen, Pohjanmaa). Tulkki lasketaan 0,5 resurssiksi kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen 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	

- **Osa-aikaisen tulkkiressurssin voi tarjota (esimerkit 6-7)**

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

**Esimerkki 6**

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

Kokopäiväinen	
Osa-aikainen	<b>x</b>
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukset	
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset	<b>x</b>
Puhevammaisten tulkkaukset	

- o osa-aikaisena kahteen tuotteeseen yhdellä hankinta-alueella (esimerkki 7)

**Esimerkki 7**

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

Kokopäiväinen	
Osa-aikainen	<b>x</b>
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukset	<b>x</b>
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset	<b>x</b>
Puhevammaisten tulkkaukset	

- **Tulkkia tarjotaan tulkkauslajiin kuulonäkövammaisten tulkkaukseen**

- o Tuote kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen sisältää aina tulkkauslajin kuulovammaisten tulkkaukseen. Kaikki tuotteeseen tarjotut tulkit tarjotaan tuottamaan tulkkauslajia kuulovammaisten tulkkaukseen. Mikäli tulkilla on pätevyys kuulonäkövammaisten tulkkaukseen tuottamiseen, voidaan tulkki tarjota lisäksi myös tulkkauslajiin kuulonäkövammaisten tulkkaukseen. Mikäli tulkilla ei ole pätevyyttä kuu-



lonäkövammaisten tulkkauksen tuottamiseen, tarjotaan tulkki ainoastaan tulkkauslajiin kuulovammaisten tulkkaus. Esimerkissä tulkilla on pätevyys kuulonäkövammaisten tulkkauksen tuottamiseen (esimerkki 8)

#### Esimerkki 8

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus	<b>x</b>
Kuulovammaisten tulkkaus	<b>x</b>
Kuulonäkövammaisten tulkkaus	<b>x</b>

- **Tulkkia tarjotaan tulkkauslajiin kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus**

- 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	<b>x</b>
Kuulovammaisten kirjoitustulkkaus	<b>x</b>
Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus	<b>x</b>

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 tulkkiaikaa kalenteriinsa tarjotun resurssimäärän (kokopäiväinen tai osa-aikainen) mukaisesti. Tulkilta edellytettävän tulkkaustyön määrää laskettaessa tulkin kalenteriin avattu tulkkiaika voidaan laskea tulkkaustyöksi, vaikka kyseiselle ajalle ei ole kiinnitetty tulkkaustilausta, sellaisessa tilanteessa, että tarjottu resurssimäärä ei muuten täyttyisi. Palveluntuottajan edellytetään kuitenkin huolehtivan siitä, että tulkit pitävät

kalenteriaan auki siinä määrin ja sellaisina ajankohtina, että tulkillä on tosiasiallisesti mahdollisuus ottaa vastaan tulkkauksilauksia tarjotun resurssimäärän mukaisesti.

Ks. [2.2.4 Tulkkaustuotteet](#)

### 2.2.13 Henkilöstöstä tarjoukseen toimitettavat liitteet

Jos tarjottu tulkki on tuottanut tulkkaukspalvelua Kelalle 1.4.2021-31.12.2022 ja tulkin osaaminen on tuolloin todennettu todistuksella, ei tulkista tarvitse toimittaa uudelleen samoja todistuksia. Jos tulkki ei ole tuottanut ko. ajankohtana tulkkauksia Kelalle tai tulkki on suorittanut koulutuksia, joita ei ole todennettu todistuksella, alla pyydyt todistukset on liitettävä tarjoukseen. Poikkeuksena tästä on *Muu viittomakielialan koulutus*, johon liittyvä osaaminen on kuitenkin aina todennettava todistuksella.

Palveluntuottajan on kuitenkin aina pyydyttäessä toimitettava tulkin tutkinto- ja kurssitodistukset.

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

- kuulovammaisten tulkkaukset
  - tutkintotodistus
  - opintosuoritusote tai tulkkirekisteriote
- kuulonäkövammaisten tulkkaukset
  - tutkintotodistus
  - opintosuoritusote tai tulkkirekisteriote
  - sekä yksi seuraavista
    - opintosuoritusote, josta näkyvät suoritettavat kuurosokeille tulkkauksen opinnot **TAI**
    - todistus suoritetuista, vähintään 10 opintopisteen laajuisista, kuulonäkövammaisten tulkkauksia koskevista opintokokonaisuuksista (esimerkiksi erikoistumisopinnot tai kurssit)
- kuulovammaisten kirjoitustulkkaukset
  - tutkintotodistus
  - opintosuoritusote tai tulkkirekisteriote
  - opintosuoritusote, josta suoritettavat kirjoitustulkkauksen opinnot näkyvät, jos kirjoitustulkkaukspätevyys on hankittu osana viittomakielitulkin perustutkintoa
- kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset
  - tutkintotodistus
  - opintosuoritusote tai tulkkirekisteriote
  - opintosuoritusote, josta näkyvät suoritettavat kirjoitustulkkauksen opinnot, jos kirjoitustulkkaukspätevyys on hankittu osana viittomakielitulkin perustutkintoa
  - sekä yksi seuraavista

- opintosuoritusote, josta suoritettujen kuurosokkeille 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, viittomakieli)
  - EUMASLI-tutkinto
  - Filosofian maisteri, suomalainen viittomakieli (300 op)
  - Erillisinä opintoina (tulkki ei ole suorittanut viittomakielen maisterin tutkintoa)
    - viittomakielen aineopinnot

## 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 ilmoitettuna 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 määrittää 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 tulkkikohtaisiin 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 tulkkaustilauksia.

Samalle ajalle ei tule avata tulkkiaikaa ja tehdä muita merkintöjä (esim. muu poissaolo tai kolmannen tahon tilaus, "KTT").

Ks. [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 kirjaututaan Digi- ja väestötietoviraston (DVV) ylläpitämää suomi.fi-tunnistautumista käyttäen henkilökohtaisilla tunnuksilla. Suomi.fi-tunnistautumisen mahdollistamiseksi välitysjärjestelmään tallennetaan jokaisen Kelan ulkopuolisen käyttäjän henkilötunnus. Valtuuskoodoja ei käytetä. Ks. myös <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/nain-tunnistautuminen-toimii>

Välitysjärjestelmässä käyttäjälle luodaan tulkin ja/tai palveluntuottajan esimiesrooli, joka määrittelee järjestelmän käyttöoikeudet. Jos palveluntuottajan vastuulla on yhdenkin opiskelutulkkauksen 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,
  - tulkkille välitettyjen tilauksen tietojen sekä siihen liittyvän asiakkaan tietojen katseleminen,

- omien tietojen ja tulkkikalenterin katseleminen
- palveluntuottajan esimies

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

Esimies voi lisäksi päivittää palveluntuottajan tulkkien yhteystietoja.

- optu-esimies

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

Välitysjärjestelmään on tallennettu asiakkaan kommunikointiin sekä tulkkien tulkkkausosaamiseen liittyviä tietoja. Tilausta välitettäessä verrataan näitä tietoja tilauksen tietoihin. VATU-keskus välittää tilauksen. Tulkki näkee omasta tulkkikalenteristaan hänelle välitetyt tulkkauksilaukset 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 2022.

### 2.3.4 Vaitiolositoumukset ja tietoturvallisuus

Kaikkien tulkkauspalvelua tuottavien henkilöiden ja niiden henkilöiden, joilla on pääsy asiakastietoihin, on allekirjoitettava tulkkauspalvelun 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 pyydettäessä esitettävä Kelalle.

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

Etätulkkausta tuottava palveluntuottaja vastaa siitä, että se noudattaa liitteen *Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset* mukaisia vaatimuksia sekä 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 pyydettävä VATU-keskusta poistamaan tulkin mahdollisuus kirjautua välitysjärjestelmään.

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

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

### 2.3.5 Yrityksen verkkosivut

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

- perustiedot tulkeista (koulutus, työkokemus, erityisosaamiset, esim. kielitaito, kommunikointimenetelmät, tulkin käyttämät etätulkkausohjelmistot) ja tieto siitä, että tulkki tuottaa tulkkauksia Kelan asiakkaille
- palveluntuottajan perustiedot (esim. tiedot yrityksestä, yhteystiedot)
- maininta Kelan tulkkaukspalvelun sopimuskumppanuudesta
- asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan
- etätulkkauksen tuottaminen ja siinä käytettävä ohjelmisto
- mahdolliset erikoistumisalueet (esim. urheilu, lapsille tulkkauksen)

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

Yrityksen verkkosivujen tulee olla käytössä viimeistään 31.10.2022.

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 tulkkaukspalvelua ja omaa yritystään tunnetuksi. Markkinoidessaan tulkkaukspalvelulain 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 hyväksytyyn 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 seurantaan varten palveluntuottajan tulee kerätä säännöllisesti kirjallista asiakaspalautetta. Kooste keräystä palautteesta tulee toimittaa Kelalle kerran vuodessa, kuluvan vuoden loppuun mennessä.

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

Palveluntuottaja lähettää koosteen asiakaspalautteesta osoitteeseen [vatu.palveluntuottajat@kela.fi](mailto:vatu.palveluntuottajat@kela.fi). Kela tekee palveluntuottajien toimittamista koosteista yhteenvedon, jota käsitellään palveluntuottajien ja Kelan välisessä vuosittaisessa tapaamisessa.

### 2.3.8 Tulkkioiskelijoiden harjoittelujaksot

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

Palveluntuottaja kantaa vastuun tulkkaustilanteen onnistumisesta ja tulkkauksen oikeellisuudesta silloin, kun tulkkioiskelija 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 [8.10 Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve](#).

Palvelun järjestämiseksi asiakkaille hätätilanteeseen liittyvässä kiireellisessä tulkkauksen tarpeessa palveluntuottajan tulee mahdollisuuksiensa mukaan tarjota tulkkauspalvelua asiakkaille. Tarjotessaan tulkkauspalvelua hätätilanteeseen liittyvään kiireelliseen tulkkauksen tarpeeseen, palveluntuottajan tulee tiedottaa palvelusta yrityksen verkkosivuilla.

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 käyttämisestä tulkkauksen menetelmästä, tulkin lähtöpisteestä, etätulkkauksesta, 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 tulkkaukseen tapahtumaan. Lähtöpisteellä on merkitystä tilausten välityksessä luvussa [8 Tulkkauksen 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

Etätulkkaukseen 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 tulkkauksiin. Etätulkkaukspiste voi olla sama tai eri osoite kuin tulkin lähtöpiste. Mikäli tulkit 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 etätulkkaukseen etätulkkaukspisteessä. Tulkit voi tuottaa etätulkkaukseen halutessaan tilapäisesti myös muussa paikassa, mikäli tällä ei ole vaikutusta siihen, kuinka tulkit on käytettävissä tilauksiin. Mikäli etätulkkaukseen tuotetaan tulkin niin halutessa tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkaukspisteessä, ei tällä ole myöskään vaikutusta



kustannuksen korvaamiseen, vaan tulkin oletetaan tuottavan etätulkkausta etätulkkaus pisteessä kohdassa [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) kerrotulla tavalla. Tilapäisen etätulkkauspaikan 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 etätulkkaus piste kotonaan Vuosaarella. Tulkin työpäivän ensimmäinen tulkkaustilaus on lähitulkkausta Lauttasaarella. 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. Etätulkkauksen tuottaminen tilapäisesti palveluntuottajan toimistolla ei vaikuta siihen, kuinka tulkki on käytettävissä tulkkaustilauksiin.

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

Poikkeuksena yllä kuvatusta etätulkkausta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa muussa paikassa kuin tulkin etätulkkaus pisteessä asiakkaan tarpeesta johtuvista syistä. Ks. [8.5.5 Tilausten välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkkiparin etätulkkaus pisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa](#) sekä [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) ja [15.7 Matkalisä](#).

Kun etätulkkausta tuotetaan paritulkkauksena, matkustaa lähtökohtaisesti toinen tulkeista toisen tulkin etätulkkaus pisteeseen. Ks. [8.5.3 Paritulkkausta edellyttävien etätulkkaustilausten välittäminen](#), [15.8 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa](#) ja [15.7 Matkalisä](#).

Valitut palveluntuottajat ilmoittavat tulkin etätulkkaus pisteen 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 tulkkaus palvelua, 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 ilmoitettava Kelaan viipymättä kaikista tämän toimintaan liittyvistä muutoksista, joilla voi olla vaikutusta sopimuksen toteuttamiselle tai palvelun laadulle.

### 2.4.1 Muutokset palvelun tuottamisessa

Palveluntuottajan on ilmoitettava 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. koordinoitavastuu 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 opiskelutulkkaukset on välitetty tulkkaustilauksen tavoin, Kela vastaa sijaisjärjestelyistä. Ks. [9.1 Opiskelutulkkauksen tuottaminen](#)

### 2.4.4 Henkilöstön muutoksista ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle ilman aiheetonta viivytystä, jos sopimuskauden aikana palveluntuottajan henkilöstössä tapahtuu sellaisia muutoksia, joilla on merkitystä tulkkauksen 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 tulkkaukseen vaadittava 4 vuoden työkokemus täyttyy sopimuskaudella.**

Palveluntuottaja toimittaa Kelaan

- *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta* -lomakkeen ja merkitsee siihen kertyneen työkokemuksen sekä tiedon siitä, missä tuoteissa 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 tulkkausten 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](mailto:vat.palveluntuottajat@kela.fi).

Lisäostoehdon mukaisen tuotteen ilmoittaminen tulkille on kuvattu kohdassa [3 Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisella lisäostoehdolla](#).

Ks. [4.2 Kelan yhteystiedot](#)

### 3 Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisella lisäostoehdolla

Mikäli tulkkauspalveluun oikeutetun asiakkaan palvelua ei saada järjestettyä kohdassa [8.4 Lähitulkkaustilauksen välitysprosessi](#) tai [8.5 Etätulkkaustilauksen välitysprosessi](#) kuvatulla tavalla kilpailutuksen perusteella valittujen palveluntuottajien ko. tulkkaustuotetta tuottavien tulkkien tuottamana, Kela voi hankintasopimuksen kohdan 10 *Palvelun tuottaminen ns. lisäostoehdon perusteella* mukaisesti ostaa tulkkauspalvelun muita tulkkaustuotteita 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 tulkkaustuotetta 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 10 *Palvelun tuottaminen ns. lisäostoehdon perusteella* kerrotulla tavalla. Palveluntuottajan tulee tällöin täyttää jokaisen palvelua lisäostoehdon perusteella tuottavan tulkin osalta lomake *Lisäostoehdon ilmoittaminen tulkille*. Lisäksi palveluntuottajan tulee täyttää lomake *Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta*.

Täytettävät lomakkeet julkaistaan Kela.fi-sivulla.

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 kirjoitustulkkaukset lisäosto”).

#### **Esimerkki**

Tulkki tuottaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta kilpailutuksen perusteella ja kirjoitustulkkaukset lisäostoehdon perusteella. Tulkillä on pätevyys kuulonäkövammaisten tulkkauspalveluun. Tulkin tietokortille on lisätty seuraavat välitysjärjestelmän hinnastotuotteet:

*Kuulovammaisten tulkkaus (KUVA-Tulkkaus)*

*Kuulonäkövammaisten tulkkaus (KRS-Tulkkaus)*

*Kuulovammaisten kirjoitustulkkaukset lisäostoehdot (KUVA -Kirjoitustulkkaukset-LISÄOSTO)*

*Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset lisäostoehdot (KRS-Kirjoitustulkkaukset-LISÄOSTO)*

## 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 osoitteeseen

[vatu.palveluntuottajat@kela.fi](mailto:vatu.palveluntuottajat@kela.fi)

Tulkkauspalvelun järjestämiseen, laskutukseen ja vikatilanteisiin liittyvissä asioissa palveluntuottaja ottaa yhteyttä VATU-keskukseen. VATU-keskuksen yhteystiedot ovat [kela.fi](http://kela.fi)-sivuilla.

## 5 Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (VATU-keskus)

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluasiat on Kelassa keskitetty Turussa sijaitsevaan VATU-keskukseen. Tämä erityisyksikkö vastaa asiakkaiden tulkkauspalveluhakemusten käsittelystä, tulkkaustilausten välitystyöstä ja palveluntuottajien laskutus- ja järjestelmätukiasioista. Lisäksi VATU-keskus tuottaa etätulkkausta osana vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelua. Etäpalvelussa voi mm. tehdä tulkkaustilauksen tai toimittaa lisätietoja etuushakemuksiin.

VATU-keskus ohjaa ja neuvoo Kelan toimistoja, tulkkauspalvelun käyttäjiä, tulkkauspalvelun palveluntuottajia ja muita yhteistyötahoja tulkkauspalveluun liittyvissä asioissa.

VATU-keskuksessa välitystyötä tehdään hankinta-aluekohtaisesti. Näin varmistetaan välitystyössä tarvittava paikallistuntemus ja tehokas tulkkiresurssin käyttö.

VATU-keskuksen palveluajat ovat:

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

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

VATU-keskuksen etäpalvelun palveluajat ovat (tilanne 1.4.2022):

- ma - pe klo 8-16
- la suljettu
- su suljettu
- arkipyhät suljettu
- kiiristorstaina ja uudenvuodenaattona klo 8-15.

Uudenvuodenaaton ajoittuessa viikonloppuun, palvelu on suljettu.

Asiakkaiden käytössä ovat seuraavat palvelukanavat kaikilla hankinta-alueilla:

- etäpalvelu (valtakunnallinen)
- sähköposti
- tekstiviesti
- puhelin
- kirje
- sähköinen tilauslomake

Asiakkaan palvelukanavien yhteystiedot VATU-keskukseen määräytyvät alueellisesti koti/asuinkunnan mukaan. Näin varmistetaan palvelun paikallistuntemus tilausten käsittelyssä.

Palveluntuottajien käytössä ovat seuraavat palvelukanavat kaikilla hankinta-alueilla:

- puhelin
- tekstiviesti
- sähköposti

## 6 Asiakkaan palvelun järjestäminen

### 6.1 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkauspalvelua vähintään 360 tulkkaustuntia ja kuulo- ja puhevammaisella henkilöllä vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Asiakkaalla on oikeus saada tulkkauspalvelun käytön opastusta. Asiakas voi käyttää tulkkauspalvelua työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.

Palvelunsa järjestämiseksi asiakas saa valita haluaako hän tulkkauspalvelunsa järjestettäväksi tulkkilistan avulla vai ilman tulkkilistaa. Asiakas saa ehdottaa ja nimetä tulkkeja, joita hän haluaa käyttää tulkkauspalvelussaan. Asiakkaan tulkkauspalvelu



voidaan järjestää myös etätulkkauksena. Jos asiakas haluaa palvelunsa järjestettävän etätulkkauksena, asiakas ilmoittaa sen tilauksessa. Kts. [2.2.5 Etätulkkaukset](#)

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

- asiakkaan vakituinen 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

Asiakkaalla on oikeus käyttää tulkkauspalvelua silloin, kun hänellä on tulkkauksen tarve. Asiakkaan tulee kertoa tulkkauksen tarve tulkkauksilauksen yhteydessä, jotta VATU-keskus voi järjestää asiakkaan tarpeeseen sopivan palvelun. Asiakkaan tulee myös ilmoittaa, jos hän haluaa tulkkauspalvelunsa järjestettävän etätulkkauksena. Asiakkaalta edellytetään asiallista käytöstä tulkkauksilanteessa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa VATU-keskukseen, jos tulkkauksen aihe, tapahtumapaikka, kellonaika tai päivämäärä muuttuvat. Jos asiakas ei tarvitsekaan tulkkiä, tulee hänen perua tulkkauksilaus 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 asiakkaan käyttämisestä kommunikointimenetelmistä. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa VATU-keskukselle kommunikointimenetelmiinsä 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 Palvelunjärjestämisen alue lähitulkkauksessa

Kun asiakkaan tarvitsema tulkkauspalvelu tuotetaan lähitulkkauksena, tulkkauspalvelun järjestämisen tavoitteena on tuottaa asiakkaan palvelu mahdollisimman läheltä asiakkaan tulkkauksitarvetta, 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.

### 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 etätulkkaukseen ei hankita tulkkiressursseja erikseen, vaan hankinta-alueelle hankitut tulkkiressurssit tuottavat sekä lähi- että etätulkausta asiakkaiden tarpeen mukaan. Tämän vuoksi myös palvelun järjestämisessä pyritään varmistaman tulkkiressurssien saavuus kaikilla hankinta-alueilla järjestämällä asiakkaan etätulkkauspalvelu lähtökohtaisesti asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkiressursseilla.

Mikäli asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen palvelua kilpailutuksen perusteella tuottavista tulkkiressursseista ei löydy asiakkaan tarvetta vastaavaa etätulkausta tuottavaa tulkkiä, voidaan asiakkaalle järjestää etätulkausta muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavien tulkkien tuottamana.

### 6.4 Palvelun järjestämisen tavat

Asiakas saa valita, haluaako hän palvelunsa järjestettävän tulkkilistalla vai ilman tulkkilistaa. Tulkkilistan merkitys asiakkaan palvelun järjestämisessä voi vaihdella. Asiakkaan palvelu voidaan kokonaisuudessaan järjestää 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 käyttää työelämän tilauksissa ja asiakkaan muu palvelu voidaan järjestää tulkkilistan ulkopuolisilla tulkeilla.

#### 6.4.1 Palvelun järjestäminen tulkkilistalla

Tulkkilista laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja Kelan kanssa. Asiakas ehdottaa koti- tai asuinkunnasta tai koti- tai asuinkuntaa lähellä olevista tulkeista itselleen sopivia

tulkkeja. Asiakas voi myös pyytää VATU-keskusta laatimaan hänelle ehdotuksen tulkkilistan tulkeista. Jos asiakkaalla on toistuvaa lähitulkkauksen tarvetta muualla kuin koti- tai asuinkunnassa, voi asiakas ehdottaa tulkkeja tarvepaikkakunnalta tai sen läheltä.

Asiakas voi antaa tulkkilistan tulkeille tehtäväkuvauksia. Tehtäväkuvausten 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. 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.

Pelkästään etätulkkauksilauksia varten asiakkaan tulkkilistalle voidaan poikkeustilanteissa nimetä myös muiden hankinta-alueiden tulkkeja silloin, kun toisen hankinta-alueen tulkin käytölle on jokin perusteltu syy, esim. tulkin erityisosaaminen, asiakkaan tarvitsema etätulkkausohjelmisto tai muu asiakkaan yksilöllinen tarve. Näiden tulkkien tehtäväkuvaukset voivat liittyä vain etätulkkauksilauksiin, eikä tällaiselle tulkille voida antaa lähitulkkauksilauksiin liittyviä tehtäväkuvauksia.

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

- tulkki tuottaa palvelua kyseiselle asiakasryhmälle
- tulkki hallitsee asiakkaan käyttämät tulkkauksetmenetelmät
- tulkki tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkkauksista tulkin tulee olla kirjoitustulkkauksista tuottamaan valitun palveluntuottajan tulkki, joka on kilpailutuksessa tarjottu tuottaman ko. tuotetta) ja
- mikäli kyseessä on lähitulkkauksilauksia tai sekä lähi- että etätulkkauksilauksia 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 etätulkkauksilauksia 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.

Kun Kela on hyväksynyt ehdotetun tulkin, tiedustellaan palveluntuottajalta tulkin halukkuutta tulla liitetyksi asiakkaan tulkkilistalle.

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 tulkki-listalta. Tieto tulkkilistamuutoksista välitetään aina asiakkaalle.

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 syytä jää usein ilman tulkkia, ehdotetaan asiakkaalle tulkkilistan laajentamista ja uusien tulkkien perehdyttämistä asiakkaan kommunikaatioon, jotta asiakkaan palvelu saadaan turvattu.

Seuraavissa tilanteissa asiakas voi aina toivoa tulkkia nimellä huolimatta siitä, onko asiakkaalla käytössä tulkkilista vai ei:

- E erityisen läheinen perhetapahtuma
  - omat tai läheisen häät, rippijuhlat, ylioppilasjuhlat, ammattiin valmistuminen tms.
  - läheisen hautajaiset
  - oman lapsen kastetilaisuus tai nimenantopjuhla
  - synnytykseen liittyvät tilaukset

## Esimerkkejä tulkkilistoista

### Esimerkki 1

#### Tulkki Tulkkille 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 työelämäänsä liittyvän tilauksen, välitetään hänen tilaukseensa tulkki, jonka tehtäväksi asiakas on antanut *vain työelämä*. Jos asiakkaan palvelua työelämäänsä ei saada järjestymään 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 Tulkkille annettu tehtäväkuvaus

tulkki a	vain työelämä
----------	---------------

tulkki b	vain työelämä
tulkki c	vain harrastus
tulkki d	vain harrastus
tulkki e	muut tilaukset
tulkki f	muut tilaukset
tulkki g	muut tilaukset

Kun asiakas tekee työelämään liittyvän tilauksen, välitetään hänen tilaukseensa tulkki, jonka tehtäväkuvaus on *vain työelämä*. Jos tällaista vapaata 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 (työelämä tai muut tilaukset), välitetään asiakkaalle tulkki tulkkilistan ulkopuolelta.

Jos asiakkaalla on tilaus hammaslääkäriin, välitetään hänen tilaukseensa *muihin tilauksiin* nimetty tulkki. Jos asiakkaan listalla ei ole tällaisia vapaita tulkkeja, välitetään asiakkaalle tulkkilistan ulkopuolinen tulkki. Hammaslääkäritilaukseen 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 tulkkille 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 tehtäväkuvauksen mukaisiin tilauksiin.

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

## 6.4.2 Palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa

Asiakas, joka ei ole valinnut tulkkilistaa palvelunsa järjestämisen tavaksi, ei voi vaikuttaa siihen, kuka tulkki tilaukseen välitetään lukuun ottamatta alla lueteltuja tilanteita. Seuraavissa erityisen läheisissä perhetapahtumissa asiakas voi aina esittää tulkkitoiveen:

- omat tai läheisen häät, rippijuhlat, ylioppilasjuhlat, ammattiin valmistuminen tms.
- läheisen hautajaiset
- oman lapsen kastetilaisuus tai nimenantojuhla
- synnytykseen liittyvät tilaukset

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

## 6.5 Kuka voi tehdä tulkkauksilauksen?

Tulkkaukspalveluun oikeutettu asiakas tai hänen valtuuttamansa taho tilaa tulkin VATU-keskuksesta.

Tilauksen voi tehdä

- tulkkaukspalveluun 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, työnantajan edustaja)

Asiakas voi tehdä tulkin välityksellä tilauksen VATU-keskukseen aiemman tulkkaukspäätöksen yhteydessä. Ilman asiakkaan nimenomaista valtuutusta tulkki ei voi tehdä tulkkauksilauksia asiakkaan puolesta.

## 6.6 Valtuuttaminen

Tulkkaukspalveluun oikeutettu asiakas voi antaa toiselle henkilölle suullisen valtuutuksen kertaluontoista tulkkauksilauksia varten. Suullinen valtuutus koskee yhtä asiointikertaa ja se pitää pystyä luotettavasti todentamaan. Tulkkaukspalveluun oikeutettu asiakas voi antaa toiselle henkilölle tai henkilöille kirjallisen valtuutuksen tilata asiakkaan puolesta tulkkauksilauksia tämän tulkkauksitarpeisiin. Kelan asiakastietoihin tallennetaan tieto valtuutuksesta.

## 7 Tulkkauksilausten vastaanotto

### 7.1 Tulkkauksitarpeen arviointi

VATU-keskuksessa arvioidaan asiakkaan tilauksessaan antamien tietojen perusteella tulkkauksipalvelun tarve. Asiakkaan tulee yksilöidä tulkkauksen tarpeensa, eikä palvelua voida järjestää oletetun tarpeen perusteella.

#### Esimerkki 1

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

Kun asiakas haluaa käyttää lähitulkkauksia ulkomaanmatkalla, hän arvioi tulkkauksen tarpeen jo hakiessaan oikeutta palvelun käyttöön ulkomaanmatkalla. Asiakkaalle annettavassa päätöksessä otetaan kantaa sekä asiakkaan oikeuteen saada tulkkauksipalvelua ulkomaanmatkalle, että palvelun järjestämiseen (tulkkien määrä) matkan aikana.

Tulkkauksipalvelu voidaan järjestää ulkomaanmatkalle osittain tai kokonaan etätulkkauksena, jos se on asiakkaan tarpeet huomioiden mahdollista ja perusteltua. Suomesta tapahtuva etätulkkauksia katsotaan Suomessa tuotettavaksi tulkkauksipalveluksi, eikä asiakkaan tarvitse esimerkiksi hakea oikeutta tulkkauksipalvelun käyttöön ulkomaanmatkalla.

Tarvittaessa VATU-keskus varmistaa asiakkaalta, että tulkkauksilaustilanteessa on mukana myös kolmas osapuoli ja keskusteleo asiakkaan kanssa tulkkauksilaustilanteen todellisesta tulkkauksitarpeesta.

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

VATU-keskus arvioi tulkkauksitapahtuman 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 tavallinen tulkkauksilaus. 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 tulkkiä.

## 7.2 Tilauksen kirjaaminen

Asiakas tekee lähi- ja etätulkkaustilaukset VATU-keskukseen. Poikkeuksena tästä ovat tilanteet, jossa asiakkaalle on syntynyt hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkausten tarve. Ks. kohta [8.10 Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkausten tarve](#).

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

- 1 alkamis- ja päättymisajan
- 2 lähitulkkaustilauksessa tulkkauspaikan sekä tarkan katuosoitteen ja kunnan
- 3 tapaamisajan ja tapaamispaikan (tapaamispaikka kirjataan kaikissa lähitulkkaustilauksissa sekä joissakin poikkeuksellisissa etätulkkaustilauksissa)
- 4 tulkkaustapahtuman sisällön, esim. kerho, pankkiasiointi  
mahdollisen asiakkaan etätulkkausohjelmistoon liittyvän toiveen, tarpeen tai rajoitteen

Lisäksi paritulkkauksena tuotettavassa etätulkkauksessa VATU-keskus kirjaa osoitteen, jossa tulkkaus tuotetaan (toisen tulkin etätulkkauspaikka).

Kirjaamisvaiheessa kirjataan tilaukseen myös asiakkaan mahdollisesti toimittamat lisätiedot, esim. onko tulkkaustilanteessa muita tulkkauspalvelunkäyttäjää läsnä, tilauksessa käytettävä vieras kieli ja asiakkaan toimittama materiaali.

Asiakkaan tilatessa etätulkkausta VATU-keskus kirjaa tilaukselle tiedon, että kyseessä on etätulkkaus. Tilauksen osoitteeksi kirjataan *ETÄTULKKAUS* ja tilaus kirjataan asiakkaan koti- tai asuinkuntaan (ellei kyseessä ole etätulkkaus, jossa tulkki matkustaa tapahtumapaikalle tai tulkkiparin etätulkkauspaikkaan). Mikäli asiakas ilmoittaa toiveen, tarpeen tai rajoitteen etätulkkausten toteuttamisessa käytettävään ohjelmistoon liittyen, kirjaa VATU-keskus tämän tilauksen lisätietoihin tulkille ja palveluntuottajalle nähtäväksi.

Jos asiakas jo tilaushetkellä ilmoittaa sähköpostiosoitteen, johon toivoo tulkin lähettävän linkin etäyhteyteen, kirjataan tämä tieto tilauksen lisätietoihin tulkille ja palveluntuottajalle nähtäväksi.

### 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 raportoidessa vähennetään tilatusta ajasta ennakkoon tiedossa olleen tauon pituus, jos tauko on todellisuudessa toteutunut.



### Esimerkki

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

#### 7.2.2 Tulkkauksilaukseen liittyvä materiaali

VATU-keskus ei erikseen hanki tulkkilille 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 Tulkkauksilauksen välittäminen

### 8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna

Välitysjakso on neljän (4) viikon jakso, jolle ajoittuvia tilauksia välitetään käytettävissä oleville tulkeille (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 tulkkauksilauksista koskevat tiedot (aika, paikka ja/tai tuottamisen tapa, lisätiedot, asiakkaan erityispiirteet ja kommunikointikeino ym.) välitysjärjestelmästä hänelle välitetyistä tilauksista.

Asiakkaiden tilauksia välitetään mahdollisuuksien mukaan tulkeille asiakkaan tilauksen alkamishetkeen 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 tulkkilille hänelle välitetyistä tilauksesta tai niihin tehtävistä muutoksista.

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

Pääsääntöisesti VATU-keskus on asiakkaiden tulkkauksilauksiin liittyvissä asioissa virka-aikana yhteydessä palveluntuottajan päivittäisasioiden yhteyshenkilöön ja virka-

ajan ulkopuolella suoraan tulkkiin. Tästä pääsäännöstä voidaan kuitenkin poiketa tarpeen vaatiessa. Esimerkiksi kiireettömät, virka-ajan ulkopuolella tehtävät kyselyt lähetetään päivittäisasioiden yhteyshenkilölle.

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 tulkkiolistalla) tai etätulkaustilauksen 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 tulkkaustilaus, ei tilauksesta voida luopua sillä perusteella, että samalle ajalle olisi tulossa muun lain mukainen tulkkaustilaus. Ks. kuitenkin kohta [8.13.3.4 Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle.](#)

## 8.3 Käytettävyysskysely ja siihen vastaaminen

VATU-keskus voi tarvittaessa kysyä 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 tulkit saa toimia siten, että tulkit pitävät tulkki kalenterissa tulkki aikaa suljettuna ja odottavat erikseen tulevia työtarjouksia. Tällainen toiminta on kielletty.

Käytettävyysskyselyssä kerrotaan seuraavat asiat:

- tilauksen ajankohta
- paikkakunta

- asiakkaan asiakasryhmä (puhevammainen, kuulovammainen, kuulonäkövammainen)
- 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 tulkkia ilmaisemaan käytettävyys tilaukseen

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

Asiakkaan nimeä ei mainita.

Tulkin käytettävyys tilaukseen ilmaistaan kyselyssä annettuun määräaikaan mennessä. Käytettävyys ilmaistaan VATU-keskuksen kyselyssä pyytämällä tavalla, joko avaamalla tulkkiakaa 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. Asiakkaan palvelu on mahdollista järjestää ns. lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavan tulkin tuottamana sen jälkeen, kun palvelua kilpailutuksen perusteella tuottavien tulkkiensa saatavuus on selvitetty kohdassa [8.6 Tilauksen välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella](#) kerrotulla tavalla.

Tilausten välityksessä sovelletaan lähipalveluperiaatetta. Ainoastaan siinä tilanteissa, että kahden palveluntuottajan tulkit ovat tilauksen välityshetkellä tasavertaisessa asemassa eli molemmat täyttävät kaikki tilanteeseen soveltuvat välityshehdot, tilaus välitetään tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkille. Välityshehdot on kuvattu alla kohdissa [8.4.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkiäilyllä](#) ja [8.4.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkiäilyllä](#).

Tulkki pyritään välittämään tilauksen tapahtumapaikkakunnalta tai läheltä tilauksen tapahtumapaikkaa. Jos useampi tulkki täyttää tämän ehdon, tilaus välitetään tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkille.

Tilauksia välitettäessä voidaan huomioida myös tulkin sijainti välityshetkellä sekä se missä paikoissa tulkilla on kalenterissaan saman päivän aikana tilauksia. Nämä seikat

huomioiden tilaukseen voidaan välittää tulkki, jonka lähtöpiste on kauempana kuin mitä lähipalveluperiaatteen soveltaminen edellyttää.

Jos asiakkaan palvelunjärjestäminen toteutetaan tulkkilistan avulla, asiakkaan tulkkaustilauksen välitysprosessi noudattaa kohdassa [8.4.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkilistalla](#) prosessia.

Asiakkaan, joka ei ole valinnut tulkkilistaa palvelunsa järjestämisen tavaksi, tulkkaustilauksen välitysprosessi noudattaa kohdassa [8.4.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen ilman tulkkilistaa](#) kuvattua prosessia.

VATU-keskus kysyy aina palveluntuottajalta tulkin käytettävyyttä

- osittain tai kokonaan tulkkiajan ulkopuolelle sijoittuvaan tulkkaustilaukseen
- tulkin työskentelyalueen ulkopuolelle sijoittuvaan lähitulkkaukseen, poikkeuksena tapaukset, joissa tulkki on asiakkaan tulkkilistalla. Näissä tapauksissa suostuminen listalle katsotaan tarkoittavan myös suostumusta tehdä tulkkausia 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.

Asiakkaan palvelun järjestäminen perustuu siihen, että tulkit avaavat kalenteriinsa tulkkiaikaa niille ajoille, jolloin he ovat käytettävissä asiakkaiden tilauksiin. Poikkeustilanteissa VATU-keskus voi lähettää käytettävyyksikyselyn asiakkaan tilaukseen. Näissä tilanteissa tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen tiedustellaan pääsääntöisesti virka-aikana (ma-pe kello 8.00-16.00) palveluntuottajalta ja virka-ajan ulkopuolella suoraan tulkitilta. (Ks. [8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna](#))

Muiden kuin koordinoituvastuullisten opiskelutulkkauksien välitysprosessi noudattaa tässä luvussa kuvattua välitysprosessia. Opiskelutulkkauksen koordinoituvastuu ks. [9.2 Opiskelutulkkauksien resurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys](#) ja [9.1 Opiskelutulkkauksen tuottaminen](#).

## 8.4.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen tulkkilistalla

### a. Tilauksen välittäminen tulkkilistalla

#### *Välitysehdot*

Asiakkaan tulkkaustilaus välitetään sille asiakkaan ja Kelan yhteistyössä laatiman *tulkkilistan* tulkkille,

- 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 (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkkausta tulkin tulee olla kirjoitustulkkausta tuottamaan valitun palveluntuottajan tulkki, joka on kilpailutuksessa valittu tuottamaan ko. tuotetta) 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 tulkkihaussa näkyvissä olevien tulkkien lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa. Kaikki tulkit tuotavat asiakkaan tarvitsemaa tuotetta kilpailutuksen perusteella. Kaikki tulkit ovat vapaita ja kaikilla on tulkkiaika auki koko tilauksen ajalle. Kaikki tulkkihaussa nousevat tulkit täyttävät kaikki välitysehdot, joten tulkeista valitaan etusijajärjestyksessä ylin tulkki.

Myös muu kuin tilauksen tapahtumapaikkakunnan hankinta-alueen tulkki 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 tulkkeihin.

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 tehtäväkuvausta, pyrkii Kela noudattamaan asiakkaan tulkille määrittelemää tehtäväkuvausta.

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 voidaan 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 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 tulkkaustarvetta varten, eikä asiakkaalle muissa tilanteissa ole väliä, kuka tulkki hänen tilaukseensa välitetään.

#### *Välitysehdot*

Asiakkaan tulkkauksiltilaus välitetään tulkkille,

- jonka työskentelyalueeseen tilauksen tapahtumapaikkakunta sisältyy
- jonka lähtökunta on tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkkauksista tulkin tulee olla kilpailutuksen perusteella kirjoitustulkkauksista tuottava tulkki) ja jolla on tarvittava osaaminen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

### Esimerkki

Asiakkaalla on tulkkilista vain työelämän tilauksia varten. Asiakkaalla on muuhun kuin työelämään liittyvä tilaus Turussa. Asiakas ei halua käyttää muihin tilauksiin työelämän tulkkveja, joten asiakkaan tilaukseen välitetään tulkkilistan ulkopuolinen tulkki. Tilauksen tulkkihaussa nousee tulkkveja 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 paitsi ehdon, jonka mukaan tulkin lähtökunnan on oltava tilauksen tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa. 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.

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

#### d. Käytettävyysskysely

VATU-keskus voi tarvittaessa kysyä tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin kohdassa [8.3. Käytettävyysskysely ja siihen 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.

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, vaikka tämä tulkki ei olisi vastannut käytettävyysskyselyyn tai avannut tulkkiaikaa kyselyn perusteella.

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

Poikkeuksellisesti asiakkaan tulkkilistalla olevien tulkkien käytettävyyttä voidaan tiedustella erikseen ennen kuin välitysprosessissa siirrytään listan ulkopuolisiin tulkkeihin, jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen sitä edellyttää. Esimerkiksi tilanteissa, jolloin 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 ennen kuin edetään välitysprosessin muihin vaiheisiin.

#### 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 tilauksena välitetään tulkille,

- jonka työskentelyalueeseen tilauksen tapahtumapaikkakunta sisältyy
- jonka lähtökunta on tapahtumapaikkakunta tai lähellä asiakkaan tilauksen tapahtumapaikkaa
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkausta tulkin tulee olla kirjoitustulkausta tuottamaan valitun palveluntuottajan tulkki, joka on kilpailutuksessa tarjottu tuottaman ko. tuotetta) ja jolla tulkilla 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.

##### a. 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.

### b. Käytettävyysskysely

VATU-keskus voi tarvittaessa kysyä tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin kohdassa [8.3 Käytettävyysskysely ja siihen vastaaminen](#) kuvatulla käytettävyysskyselyllä. Käytettävyysskysely osoitetaan niille palveluntuottajille, jotka ovat tulleet hyväksytyksi sille hankinta-alueelle, jolla asiakkaan tulkkausentarve on. 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 ilmoittautuneita on useita, välitetään tulkki yllä kohdassa a. ([Tilauksen välittäminen ilman tulkkilistaa](#)) mainituilla ehdoilla.

## 8.5 Etätulkkauksen välitysprosessi

Tässä luvussa kuvataan etätulkkauksen välitysprosessin eri vaiheita.

Jokaisen tilauksen käsittelyyn ei sovelleta välttämättä kaikkia välitysprosessin vaiheita, vaan VATU-keskus arvioi soveltamisen tarpeellisuuden asiakkaan palvelun järjestämiseksi. Asiakkaan palvelu on mahdollista järjestää ns. lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavan tulkin tuottamana sen jälkeen, kun palvelua kilpailutuksen perusteella tuottavien tulkkien saatavuus on selvitetty kohdassa [8.6 Tilauksen välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella](#) kerrotulla tavalla.

Siinä tilanteessa, että useamman palveluntuottajan tulkit ovat tilauksen välityshetkellä tasavertaisessa asemassa eli kaikki täyttävät kaikki tilaukseen soveltuvat välitysehdot, tilaus välitetään tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkille.

Jos asiakkaan palvelunjärjestäminen toteutetaan tulkkilistan avulla, asiakkaan etätulkkauksen välitysprosessi noudattaa jäljempänä kohdassa [8.5.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkausena tulkkilistalla](#) kuvattua prosessia.

Asiakkaan, joka ei ole valinnut tulkkilistaa palvelunsa järjestämisen tavaksi, etätulkkauksen välitysprosessi noudattaa jäljempänä kohdassa [8.5.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkausena ilman tulkkilistaa](#) kuvattua prosessia.

VATU-keskus kysyy aina palveluntuottajalta tulkin käytettävyyttä osittain tai kokonaan tulkkiajan ulkopuolelle sijoittuvaan etätulkaustilaukseen.

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. Tämä ei kuitenkaan koske niitä tilanteita, jotka edellyttävät tulkilta matkustamista tulkkiparin etätulkauspisteeseen tai paikan päälle kolmannen osapuolen luo. Näissä tilanteissa tulkin käytettävyys varmistetaan ennen tilauksen kiinnittämistä, jos tilauksen tapahtumapaikka ei kuulu tulkin työskentelyalueeseen.

Tulkki voi halutessaan luopua oman työskentelyalueen ulkopuolelle välitetystä etätulkaustilauksesta. Poikkeuksena tästä tulkin suostumisen muun hankinta-alueen asiakkaan tulkkilistalle etätulkausta varten katsotaan tarkoittavan suostumusta ottaa vastaan tämän asiakkaan etätulkaustilaukset, joissa tulkki voi tuottaa tulkkausosan omassa etätulkauspisteessään.

Asiakkaan palvelun järjestäminen perustuu siihen, että tulkit avaavat kalenteriinsa tulkkiakaa niille ajoille, jolloin he ovat käytettävissä asiakkaiden tilauksiin. Poikkeustilanteissa VATU-keskus voi lähettää kyselyn tulkin käytettävyydestä asiakkaan tilaukseen. Näissä tilanteissa tulkin käytettävyyttä asiakkaan tilaukseen tiedustellaan pääsääntöisesti virka-aikana (ma-pe kello 8.00-16.00) palveluntuottajalta ja virka-ajan ulkopuolella suoraan tulkilta. Ks. ([8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna](#)).

Muiden kuin koordinoituvastuullisten opiskelutulkaustilauksien, jotka tuotetaan etätulkkausena, välitysprosessi noudattaa tässä luvussa kuvattua välitysprosessia. Opiskelutulkkauksen koordinoituvastuu ks. [9.2 Opiskelutulkkauksen resurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys](#) ja [9.1 Opiskelutulkkauksen tuottaminen](#).

## 8.5.1 Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkausena tulkkilistalla

### a. Etätulkaustilauksen välittäminen tulkkilistalla

#### *Välitysehdot*

Asiakkaan tulkkaus tilaus välitetään sille asiakkaan ja Kelan yhteistyössä laatiman *tulkkilistan* etätulkausta tuottavalle tulkille,

- jonka tulkkilistan tehtäväkuvaus sopii tilaukseen, mikäli asiakkaan tulkkilistalla on tällainen tulkki
- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkausta tulkin tulee olla kirjoitustulkausta tuottamaan valitun palveluntuottajan tulkki, joka on kilpailutuksessa valittu tuottamaan ko. tuotetta) 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
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa.

### Esimerkki

Asiakas tekee etätulkaustilauksen. Tilauksen tulkkiaikassa on näkyvissä tulkkilistan tulkkieja seuraavasti:

Tulkki A

Tulkki B

Tulkki C

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

Kun asiakas on valinnut tulkkilistan palvelunsa järjestämisen tavaksi, yritetään asiakkaan palvelu järjestää siten, että asiakas saa tilauksiinsa niitä tulkkieja, joita hän on tulkkilistalleen valinnut. Jos asiakas on antanut tulkkilistan tulkkieille tehtäväkuvauksia, pyrkii Kela noudattamaan niitä.

### Esimerkki

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

Tulkki A     työelämä

Tulkki B     työelämä, etäkokoukset

Tulkki C     harrastus

Tässä esimerkissä asiakas on nimennyt tulkkieille tehtäväkuvauksia. Kaikki tulkit tuottavat asiakkaan tarvitsemää tuotetta kilpailutuksen perusteella. Kaikki tulkit ovat vapaita ja kaikilla heillä on tulkkiaika auki koko tilauksen ajalle. Asiakkaan tilaus on työelämään liittyvä ja asiakas tilaa tulkkiausta etänä. Tilaus välitetään tulkkille B.

Myös muu kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkki voi täyttää kaikki välitysehdot. Mikäli hakuun nousee tällainen kaikki välitysehdot täyttävä tulkki muulta hankinta-alueelta, katsotaan hänen olevan etusijajärjestyksessä viimeinen suhteessa asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkeihin.

Mikäli hakuun ei nouse yhtään asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkia, mutta useita välitysehdot täyttäviä tulkkeja muulta/muilta hankinta-alueelta/alueilta, valitaan tulkki, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa. Tasavertaisessa tilanteessa tilaukseen välitetään etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkki sen hankinta-alueen etusijajärjestyksen mukaan, jossa näiden tasavertaisessa asemassa olevien tulkkien lähtöpisteet sijaitsevat.

### **Esimerkki**

Hämeenlinnassa asuva asiakas tekee etätulkkauksilauksen. Tilauksen tulkkiauksessa ei nouse asiakkaan asuin-tai kotipaikan hankinta-alueelta vapaita välitysehdot täyttäviä listatulkkia. Muilta hankinta-alueilta nousevat seuraavat välitysehdot täyttävät listatulkit:

Tulkki A (lähtöpiste Helsinki)

Tulkki B (lähtöpiste Jyväskylä)

Tulkki C (lähtöpiste Hyvinkää)

Tässä esimerkissä asiakas ei ole nimennyt tehtäväkuvauksia, jotka ohjaisivat tulkkivalintaa. Kaikki välitysehdot täyttävät tulkit ovat muulta kuin asiakkaan asuin- tai kotikunnan hankinta-alueelta. Tilaukseen välitetään tulkki C, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuinpaikkaa.

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

### **Esimerkki**

Asiakas Antti tekee etätulkkauksilauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00. Tilauksista 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 voidaan 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 rakennettu 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 kilpailituksen perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkkaukselta tulkin tulee olla asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella kilpailituksen perusteella kirjoitustulkkaukselta tuottava tulkki) ja tulkillä 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 ajankohdan kanssa.

#### **Esimerkki**

Asiakas tekee etätulkkauksilauksen. Asiakkaan tulkkilistan tulkit ovat varattuja muualla eivätkä ole käytettävissä asiakkaan tilaukseen. Tilauksen tulkkiaikassa on näkyvissä tulkkia seuraavasti:

Tulkki A

Tulkki B

Tulkki C

Kaikki tulkit tuottavat asiakkaan tarvitsemää tuotetta kilpailituksen perusteella. Kaikki tulkit ovat vapaita ja kaikilla heillä on tulkkiaika auki koko tilauksen ajalle. Kaikki tulkkiaikassa nousevat tulkit täyttävät kaikki välitysehdot, joten tulkeista valitaan etusijajärjestyksessä ylin tulkki A.

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

#### d. Käytettävyysskysely

VATU-keskus voi tarvittaessa kysyä tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin kohdassa [8.3. Käytettävyysskysely ja siihen vastaaminen](#) kuvatulla käytettävyysskyselyllä. Käytettävyysskysely osoitetaan niille palveluntuottajille, jotka ovat tulleet kilpailutuksessa hyväksytyksi asiakkaan asuin- tai kotikunnan hankinta-alueelle.

Ennen käytettävyysskyselyyn vastanneen tai kyselyn perusteella tulkkiaikaa avanneen tulkin kiinnittämistä tilaukseen VATU-keskus voi kiinnittää tilaukseen asiakkaan tulkkilistan tulkin, jos sellainen on vapautunut, vaikka tulkkilistan tulkki ei olisi vastannut käytettävyysskyselyyn tai avannut tulkkiaikaa kyselyn perusteella.

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

Poikkeuksellisesti asiakkaan tulkkilistalla olevien tulkkien käytettävyyttä voidaan tiedustella erikseen ennen kuin tulkkihaussa siirrytään listan ulkopuolisiin tulkkeihin tai tehdään käytettävyysskyselyä, jos asiakkaan tarve, etu tai hyvä palvelun järjestäminen sitä edellyttää. Esimerkiksi tilanteissa, jolloin 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 ennen kuin edetään välitysprosessin muihin vaiheisiin.

#### e. Toisen hankinta-alueen tulkin välittäminen

Mikäli tulkkaustilaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa, tilauksen ajankohtaa siirtämällä tai VATU-keskuksen asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tuottajille kohdistamassa käytettävyysskyselyssä tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkia, eikä asiakas ole nimenomaisesti kieltänyt tulkkilistan ulkopuolisen tulkin välittämistä, voidaan etätulkkauksilaus välittää toisen hankinta-alueen tulkille kalenterin avoimeen tulkkiaikaan. Myös muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkin tulee täyttää yllä olevan kohdan c. ([Listan ulkopuolisen tulkin välittäminen](#)) mukaiset välitysehdot (lukuun ottamatta ehtoa, jonka mukaan tulkin tulee tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella). Mikäli hakuun nousee useita nämä välitysehdot täyttäviä tulkkeja muulta/muilta hankinta-alueelta/alueilta, valitaan tulkki, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa. Tasavertaisessa tilanteessa tilaukseen välitetään etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkki sen hankinta-alueen etusijajärjestyksen mukaan, jossa näiden tasavertaisessa asemassa olevien tulkkien lähtöpisteet sijaitsevat.

#### Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella Jyväskylässä asuva asiakas tekee etätulkaustilauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt asiakkaan tulkkilistan tulkkeja eikä muita tulkkeja keskiseltä hankinta-alueelta välitysjärjestelmässä tehdyn haun, tilauksen ajankohdan siirtämisen tai keskisen hankinta-alueen palveluntuottajille kohdistetun käyttövyyskyselyn jälkeen. Muilta alueilta tulkkihakuun nousee välitysehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (lähtöpiste Vantaa)

Tulkki B (lähtöpiste Tampere)

Tulkki C (lähtöpiste Tampere)

Tilaukseen valitaan tulkki B, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa, ja joka on läntisen hankinta-alueen etusijajärjestyksessä ylempänä kuin yhtä lähellä oleva tulkki C.

Mikäli asiakkaan tilaukseen ei ole löytynyt tulkkia yllä kuvatun muille hankinta-alueille tehdyn tulkkahaun jälkeen, voidaan muiden hankinta-alueiden palveluntuottajille kohdistaa kohdan [8.3. Käytettävyysskysely ja siihen vastaaminen](#) mukainen käytettävyysskysely. Mikäli kyselyn perusteella käytettävyytensä ilmaisee useampi tulkki, valitaan tulkki, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa. Tulkin tulee täyttää kohdan c. ([Listan ulkopuolisen tulkin välittäminen](#)) mukaiset välitysehdot (lukuun ottamatta ehtoa, jonka mukaan tulkin tulee tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella). Tasavertaisessa tilanteessa tilaukseen välitetään etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkki sen hankinta-alueen etusijajärjestyksen mukaan, jossa näiden tasavertaisessa asemassa olevien tulkkien lähtöpisteet sijaitsevat.

## 8.5.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena ilman tulkkilistaa

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

### a. Etätulkaustilauksen välittäminen ilman tulkkilistaa

#### *Välitysehdot*

Asiakkaan tulkaustilaus välitetään etätulkausta tuottavalle tulkille

- joka tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella (esim. asiakkaan käyttäessä kirjoitustulkausta tulkin tulee olla asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella kirjoitustulkausta tuottamaan valitun palveluntuottajan tulkki, joka on kilpailutuksessa tarjottu tuottaman ko. tuotetta) ja tulkilla on tarvittava osaaminen
- jonka käyttämä etätulkausohjelmisto vastaa asiakkaan tarvetta, mikäli asiakas on ilmaissut yksilöllisiä tarpeita tai rajoitteita etätulkausohjelmistojen 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. Kela voi poikkeuksellisesti kysyä yksittäisen tulkin käytettävyyttä tilaukseen, jos esim. tulkki aika ei ole auki koko tilauksen kestolle.

### **Esimerkki**

Asiakas tekee etätulkkauksilauksen. Tilauksen tulkkihaussa on näkyvissä tulkkeja seuraavasti:

Tulkki A

Tulkki B

Tulkki C

Kaikki tulkit tuottavat asiakkaan tarvitsemaa tuotetta kilpailutuksen perusteella. Kaikki tulkit ovat vapaita ja kaikilla heillä on tulkki aika auki koko tilauksen ajalle. Kaikki tulkkihaussa nousevat tulkit täyttävät kaikki välityshehdot, joten tulkeista valitaan etusijajärjestyksessä korkeimmalla sijalla oleva tulkki.

## **b. Tilauksen ajankohdan siirtäminen**

Asiakkaan palvelun järjestämiseksi voidaan tarvittaessa keskustella asiakkaan kanssa tulkkausajankohdan siirtämisestä.

### **Esimerkki**

Asiakas Antti tekee etätulkkauksilauksen ke 8.3. kello 11.00-12.00. Tilauksista 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. Käytettävyysselvitys**

VATU-keskus voi tarvittaessa kysyä tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilauksiin kohdassa [8.3 Käytettävyysselvitys ja siihen vastaaminen](#) kuvatulla käytettävyysselvityksellä. Käytettävyysselvitys osoitetaan niille palveluntuottajille, jotka ovat tulleet hyväksytyksi asiakkaan asuin- tai kotikunnan hankinta-alueelle.

Tulkin käytettävyys tilaukseen ilmaistaan kyselyssä annettuun määräaikaan mennessä. Käytettävyys ilmaistaan VATU-keskuksen kyselyssä pyytämällä tavalla joko avaamalla tulkki aikaa tai ilmoittamalla käytettävyys muulla tavoin.

Jos ilmoittautuneita on useita, välitetään tulkki yllä kohdassa a. ([Etätulkkauksilauksen välittäminen ilman tulkkilistaa](#)) mainituilla ehdoilla. Kun etätulkkauksilaus on välitetty tulkkille, on tulkki tai palveluntuottaja tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen sopiaukseen etätulkkauksessa käytettävästä ohjelmistosta ja muista käytännön asioista.

#### d. Toisen hankinta-alueen tulkin välittäminen

Mikäli tulkkauksilaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkia, tilauksen ajankohtaa siirtämällä tai VATU-keskuksen asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tuottajille kohdistamassa käytettävyysselvityksessä tilaukseen soveltuvat välityshehdot täyttävää tulkkia, voidaan etätulkkauksilaus välittää toisen hankinta-alueen tulkkille kalenterin avoimeen tulkkiaikaan. Myös muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkin tulee täyttää yllä olevan kohdan a. ([Etätulkkauksilauksen välittäminen ilman tulkkilistaa](#)) mukaiset välityshehdot (lukuun ottamatta ehtoa, jonka mukaan tulkin tulee tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella). Mikäli hakuun nousee useita nämä välityshehdot täyttäviä tulkkia muulta/muilta hankinta-alueelta/alueilta, valitaan tulkki, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa. Tasavertaisessa tilanteessa tilaukseen välitetään etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkki sen hankinta-alueen etusijajärjestyksen mukaan, jossa näiden tasavertaisessa asemassa olevien tulkkien lähtöpisteet sijaitsevat.

#### Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella Jyväskylässä asuva asiakas tekee etätulkkauksilauksen. Tilaukseen ei ole löytynyt asiakkaan tulkkilistan tulkkia eikä muita tulkkia Keskiseltä hankinta-alueelta välitysjärjestelmässä tehdyn haun, tilauksen ajankohdan siirtämisen tai Keskisten hankinta-alueen palveluntuottajille kohdistetun käytettävyysselvityksen jälkeen. Muilta alueilta tulkkihakuun nousee välityshehdot täyttävät vapaat tulkit seuraavasti:

Tulkki A (lähtöpiste Vantaa)

Tulkki B (lähtöpiste Tampere)

Tulkki C (lähtöpiste Tampere)

Tilaukseen valitaan tulkki B, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa, ja joka on Läntisen hankinta-alueen etusijajärjestyksessä ylempänä kuin yhtä lähellä oleva tulkki C.

Mikäli asiakkaan tilaukseen ei ole löytynyt tulkkia yllä kuvatun muille hankinta-alueille tehdyn tulkkiaun jälkeen, voidaan muiden hankinta-alueiden palveluntuottajille kohdistaa kohdan [8.3 Käytettävyysselvitys ja siihen vastaaminen](#) mukainen käytettävyysselvitys. Mikäli selvityksen perusteella käytettävyytensä ilmaisee useampi tulkki, valitaan tulkki, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa. Tulkin tulee täyttää kohdan a. ([Etätulkkauksilauksen välittäminen ilman tulkkilistaa](#)) mukaiset välityshehdot

(lukuun ottamatta ehtoa, jonka mukaan tulkin tulee tuottaa ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella). Tasavertaisessa tilanteessa tilaukseen välitetään etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkki sen hankinta-alueen etusijajärjestyksen mukaan, jossa näiden tasavertaisessa asemassa olevien tulkkien lähtöpisteet sijaitsevat.

### 8.5.3 Paritulkausta edellyttävien etätulkaustilausten välittäminen

Mikäli etätulkaustilaus toteutetaan paritulkkauksena, on tulkausta tuottavien tulkkien oltava lähtökohtaisesti fyysisesti samassa paikassa, jotta tulkkiparin tukeminen tulkkauksen aikana olisi mahdollista. Toinen tilaukseen kiinnitetyistä tulkeista matkustaa toisen etätulkauspisteeseen.

Paritulkaustilausta välitettäessä haetaan tilaukseen aina ensin yksi etätulkaustilaukseen soveltuva välitysehdot täyttävä tulkki edellä kohdan [8.5 Etätulkaustilausten välitysprosessi](#) kuvatun mukaisesti. Tämän jälkeen tilaukseen haetaan toinen tulkki luvussa [8.4 Lähitulkaustilausten välitysprosessi](#) kuvattujen lähitulkaustilausten välitysehtojen mukaisilla ehdoilla ikään kuin tulkaustilausten tapahtumapaikka olisi ensimmäiseksi tilaukseen haetun tulkin etätulkauspiste. Ensimmäisenä tilaukseen haetulle tulkkille haetaan siten tulkkipari läheltä tulkauspaiikkaa, joka on ensimmäisenä tilaukseen haetun tulkin etätulkauspiste. Mikäli asiakkaalla on tulkkilista, tulkkipariksi haetaan ensisijaisesti tulkkilistan tulkki, jolla on tilaukseen sopiva tehtäväkuvaus.

Mikäli tilaukseen ensimmäisenä haetulle tulkkille ei välitysjärjestelmässä tehtävällä tulkkihauulla löydetä tulkkiparia tulkauspaiikan (ensimmäisenä haetun tulkin etätulkauspiste) läheltä, tehdään asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen palveluntuottajille käytettävyysskysely. Käytettävyysskyselyn avulla katsotaan, ketä hankinta-alueen tulkkeja on käytettävissä tilaukseen.

Mikäli tilaukseen ei ole löytynyt kahta tulkkia edellä kuvattujen vaiheiden jälkeen, tehdään välitysjärjestelmässä tulkkihaku kaikille hankinta-alueille. Tilaukseen kiinnitetään kaksi tulkkia, joista toisen tulkin lähtöpiste sijaitsee lähellä toisen tulkin etätulkauspistettä.

Mikäli tilaukseen ei ole yllä kuvattujen vaiheiden jälkeen löytynyt kahta tulkkia, haetaan tulkkeja käytettävyysskyselyllä. Kysely voidaan kohdentaa samanaikaisesti useammalle hankinta-alueelle. Tilaukseen kiinnitetään kaksi tulkkia, joista toisen tulkin lähtöpiste sijaitsee lähellä toisen tulkin etätulkauspistettä.

Mikäli tilaukseen ei ole yllä kuvattujen vaiheiden jälkeen löytynyt kahta tulkkia, voidaan tilaukseen hakea tulkkia tai tulkkeja kohdan [8.6 Tilauksen välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella](#) mukaisesti lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista. Tilaukseen kiinnitetään kaksi tulkkia, joista toisen tulkin lähtöpiste sijaitsee lähellä toisen tulkin etätulkauspistettä.

Mikäli tilausta ei saada millään tavalla välitettyä kahdelle tulkkille, joista toisen tulkin lähtöpiste sijaitsee lähellä toisen tulkin etätulkauspistettä, voidaan tilaus toteuttaa



[tulkki-listalla](#) tai [8.5.2 Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena ilman tulkki-listaa](#) mainitut tilaukseen soveltuvat tulkki-listan ulkopuolisen tulkin välittämistä koskevat välitysehdot (lukuun ottamatta ehtoa, jonka mukaan tulkin on tuotettava ko. tuotetta kilpailutuksen perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella). Mikäli haakuun nousee useita nämä välitysehdot täyttäviä tulkkeja muulta/muilta hankinta-alueelta/alueilta, valitaan tulkki, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa. Tasavertaisessa tilanteessa tilaukseen välitetään etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkki sen hankinta-alueen etusijajärjestyksen mukaan, jossa näiden tasavertaisessa asemassa olevien tulkki-lähtöpisteet sijaitsevat.

### 8.5.5 Tilausten välittäminen muualla kuin tulkin tai tulkkiparin etätulkkauspisteessä tuotettavassa etätulkkauksessa

Etätulkkausta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauspisteessä asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä. Esimerkiksi asiakas osallistuu seminaariin kotoaan ottaen etäyhteyden tulkkiin, joka on seminaariapaikalla muiden seminaariin osallistuvien henkilöiden kanssa. Tulkki matkustaa tällöin seminaariapaikalle. Ks. [2.2.5.1 Etätulkkauksen määritelmä](#).

Yllä kuvattu etätulkkaustilaus välitetään lähitulkkauksista koskevien välitysehtojen ja välitysprosessin mukaisesti aivan kuten kyseessä olisi lähitulkkauksista, jonka osalta asiakas on määritellyt tilauksen tapahtumapaikan, vaikka asiakas ei itse olekaan tapahtumapaikalla tulkkaushetkellä. Tilaukseen haetaan siten tulkkiä tilauksen tapahtumapaikkaa lähellä olevista tulkeista, joiden työskentelyalueella tilauksen tapahtumapaikka sijaitsee. Ks. [8.4 Lähitulkkauksista välitysprosessi](#).

## 8.6 Tilauksen välittäminen ns. lisäostoehdon perusteella

### 8.6.1 Tilauksen välittäminen kiireettömissä tulkkaustilauksissa lisäostoehdon perusteella

Kiireettömällä tulkkaustilauksella tarkoitetaan tulkkaustilausta, joka on saapunut VATU-keskukseen tai käsitellään aikaisemmin kuin kahdeksan tuntia ennen aikaikkunan sulkeutumista. Ks. [8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna](#).

#### 8.6.1.1 Tilauksen välittäminen kiireettömissä lähitulkkauksissa lisäostoehdon perusteella

Mikäli kiireettömään lähitulkkaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkia (sis. mahdollisen tilausten uudelleenjärjestelyn) tai VATU-keskuksen tilauksen tapahtumapaikan hankinta-alueen tuottajille kohdistamassa käytettävyysselvityksessä tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkiä, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen, tilaus voidaan välittää hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle tulkille, joka täyttää kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehtoa käytettäessä](#) mukaiset lähitulkkaukseen soveltuvat välitysehdot.

VATU-keskuksen käyttäessä käytettävyysselvityjä lähitulkkauksista välittämiseen, myös lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavat tulkit voivat ilmaista käytettä-

vyytensä tilaukseen. VATU-keskuksen välittäessä lähitulkaustilauksen käytettävyysselvityksen perusteella välitetään tilaus ensisijaisesti sellaiselle tulkille, joka tuottaa palvelua ko. tuotteesta kilpailutuksen perusteella. Mikäli yksikään tällainen tulkkiei ole ilmaissut käytettävyyttään tilaukseen, voidaan tilaus välittää tulkille joka tuottaa palvelua lisäostoehdon perusteella. Jos tilaukseen ilmoittautuneita lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavia tulkkieja on useita, välitetään tilaus etusijajärjestyksessä (lisäostoehdon perusteella tuotetta tuottavien palveluntuottajien etusijajärjestys) ylimpänä olevan palveluntuottajan tulkille, joka täyttää lähitulkaustilaukseen soveltuvat kohdassa [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehtoa käytettäessä](#) mainitut välitysehdot.

### Esimerkki

VATU-keskukselle saapuu lähitulkaustilaus kirjoitustulkausta käyttävältä kuulovammaiselta asiakkaalta. Välittäjä on hakenut kirjoitustulkausta kilpailutuksen perusteella tuottavaa tulkkia välitysjärjestelmässä tehtävällä tulkkihauulla valitsemalla välitysjärjestelmän tuotteeksi ”kuulovammaisten kirjoitustulkausta”. Hakuun nousee tällöin ainoastaan kirjoitustulkausta kilpailutuksen perusteella tuottavia tulkkieja. Hakuun ei nouse lisäostoehdon perusteella kirjoitustulkausta tuottavia tulkkieja.

Välittäjä lähettää tilauksen tapahtumapaikan hankinta-alueen palveluntuottajille käytettävyysselvityksen. Yksikään kilpailutuksen perusteella palvelua tuottava soveltuvat välitysehdot täyttävä tulkkie ei ilmaise käytettävyyttään tilaukseen, mutta yksi lisäostoehdon perusteella palvelua tuottava tulkkie on käytettävissä tilaukseen. Tulkkie täyttää lähitulkaustilaukseen soveltuvat lisäostoehtoa koskevat välitysehdot ja tilaus välitetään hänelle.

#### 8.6.1.2 Tilauksen välittäminen kiireettömissä etätulkaustilauksissa lisäostoehdon perusteella

Mikäli etätulkaustilaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihauussa (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 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle tulkille, joka täyttää kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehtoa käytettäessä](#) mukaiset etätulkaustilaukseen soveltuvat välitysehdot.

Haettaessa tulkkia asiakkaan etätulkaustilaukseen lisäostoehdon perusteella välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihauussa, tulkkia haetaan ensin asiakkaan asuin- tai kotipaikan palveluntuottajien lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista. Mikäli yhtään etätulkaustilaukseen soveltuvat kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehtoa käytettäessä](#) mukaiset välitysehdot täyttävää tulkkia ei löydy asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta, haetaan lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavaa tulkkia välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihauussa muilta hankinta-alueilta. Tilaus välitetään muun hankinta-alueen tulkille, joka täyttää kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehtoa käytettäessä](#) mukaiset välitysehdot (lukuun ottamatta ehtoa, jonka mukaan

tulkin tulee tuottaa ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella).

Mikäli yhtään etätulkaustilaukseen soveltuvaa kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdotta käytettäessä](#) mukaiset välitysehdot täyttävää lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavaa tulkkia ei löydy asiakkaan tekemään etätulkaustilaukseen välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa miltään hankinta-alueelta, VATU-keskus tekee käytettävyysselvityksen. Kysely suunnataan asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen palveluntuottajille, jotka tuottavat palvelua lisäostoehdon perusteella. Kysely voidaan tarvittaessa suunnata samanaikaisesti viereisten hankinta-alueiden tai kaikkien hankinta-alueiden lisäostoehdon perusteella palvelua tuottaville palveluntuottajille. Tilaus välitetään aina ensisijaisesti käytettävyytensä ilmaiseksi asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkille. Mikäli yksikään asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkki ei ole ilmaissut käytettävyyttään tilaukseen, tilaus voidaan välittää muun hankinta-alueen tulkille.

Mikäli välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa tai käytettävyysselvityksen perusteella löytyy useampi etätulkaustilaukseen soveltuvat kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdotta käytettäessä](#) mukaiset välitysehdot täyttävä tulkki muulta kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta (eikä yhtään tulkkia ole löytynyt asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueelta), valitaan tulkki, jonka lähtöpiste on lähellä asiakkaan asuin- tai kotipaikkaa. Tulkin tulee täyttää kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdotta käytettäessä](#) mukaiset tilaukseen soveltuvat välitysehdot (muilta hankinta-alueilta tulkkia haettaessa ei kuitenkaan ehtoa, joiden mukaan tulkin tulee tuottaa ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella). Tasavertaisessa tilanteessa tilaukseen välitetään etusijajärjestyksessä ylempänä olevan palveluntuottajan tulkki sen hankinta-alueen etusijajärjestyksen mukaan, jossa näiden tasavertaisessa asemassa olevien tulkkien lähtöpisteet sijaitsevat.

### Esimerkki

Keskisellä hankinta-alueella asuva kuulovammainen asiakas tekee etätulkaustilauksen, jossa tuotteena on kirjoitustulkkaukset. Tilaukseen ei ole löytynyt soveltuvat välitysehdot täyttäviä kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavia tulkkeja Keskiseltä hankinta-alueelta välitysjärjestelmässä tehdyn haun tai Keskisen hankinta-alueen palveluntuottajille kohdistetun käytettävyysselvityksen jälkeen, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen. Näiden välitysprosessien vaiheiden jälkeen VATU-keskus on tehnyt välitysjärjestelmässä tulkkihaun kaikkien hankinta-alueiden tulkkien käytettävyyden selvittämiseksi, mutta soveltuvat välitysehdot täyttävää kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavaa tulkkia ei ole löytynyt näissä hauissa. Tämän jälkeen VATU-keskus on lähettänyt käytettävyysselvityksen kaikkien hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella palvelua tuottaville palveluntuottajille, mutta yksikään soveltuvat välitysehdot täyttävä kilpailutuksen perusteella palvelua tuottava tulkki ei ole ilmaissut käytettävyyttään tilaukseen.

Välittäjä siirtyy hakemaan tulkkia lisäostoehdon perusteella. Tulkkia haetaan välitysjärjestelmässä lisäostoehdon perusteella vaihtamalla tilaukseen välitysjärjestelmän tuote, joka tuo hakuun lisäostoehdon perusteella tilaukseen tarvittavaa palvelua tuottavat tulkit (välitysjärjestelmän tuote ”kuulovammaisten kirjoitustulkkaukset etätulkkaukset” vaihdetaan välitysjärjestelmän tuotteeseen ”kuulovammaisten kirjoitustulkkaukset lisäosto”). Välitysjärjestelmässä tehdyn haun perusteella tilaukseen ei ole käytettävissä yhtään tulkkia Keskiseltä hankinta-alueelta. VATU-keskus hakee tämän jälkeen välitysjärjestelmässä tulkkia viereisiltä hankinta-alueilta ja lopulta kaikilta hankinta-alueilta, mutta yhtään tulkkia ei ole käytettävissä. VATU-keskus tekee tämän jälkeen käytettävyysselvityksen, joka osoitetaan samanaikaisesti kaikille hankinta-alueille. Tilaukseen ilmaisee käytettävyytensä yksi tulkki Läntiseltä hankinta-alueelta. Tulkki täyttää etätulkkauksetilaukseen soveltuvat lisäostoehdot koskevat välitysehdot. Tilaus välitetään hänelle.

## 8.6.2 Tilauksen välittäminen kiireellisissä tulkkaustilauksissa lisäostoehdon perusteella

Kiireellisellä tulkkaustilauksella tarkoitetaan tilausta, joka on saapunut VATU-keskukseen tai joudutaan käsittelemään aikaikkunan jo sulkeuduttua tai alle kahdeksan tuntia ennen aikaikkunan sulkeutumista. Ks. [8.1 Välitysjakso ja aikaikkuna](#).

### 8.6.2.1 Tilauksen välittäminen kiireellisissä lähitulkkauksissa lisäostoehdon perusteella

Mikäli kiireelliseen lähitulkkaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkia ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävien tulkkihakujen (sis. mahdollisen tilausten uudelleenjärjestelyn) jälkeen, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen, tilaus voidaan välittää hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle tulkille, joka täyttää kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdot käyttäessä](#) mukaiset lähitulkkaukseen soveltuvat välitysehdot.

#### Esimerkki

Kuulovammainen asiakas tekee aamulla klo 8.00 lähitulkkauksen (kirjoitustulkkaukset) seuraavalle päivälle alkaen klo 9.00. Tilaukseen ei tulkkihauulla löydy välitysehdot täyttävää tulkkia kilpailutuksen perusteella ko. tuotetta tuottavista tulkeista välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihauussa eikä tilauksen ajankohtaa ole mahdollista siirtää.

Välittäjä siirtyy hakemaan tulkkia lisäostoehdon perusteella. Tulkkia haetaan välitysjärjestelmässä lisäostoehdon perusteella vaihtamalla tilaukseen välitysjärjestelmän tuote, joka tuo hakuun lisäostoehdon perusteella tilaukseen tarvittavaa palvelua tuottavat tulkit (välitysjärjestelmän tuote ”kuulovammaisten kirjoitustulkkaukset” vaihdetaan välitysjärjestelmän tuotteeseen ”kuulovammaisten kirjoitustulkkaukset lisäosto”). Asiakkaan palvelun turvaamiseksi VATU-keskus välittää tilaukseen palvelua lisäostoehdon perusteella tuottavan tulkin. Tilaus välitetään tulkin kalenteriin vapaaseen tulkkiaikaan.



### Esimerkki

Tulkki Tiina on kiinnitetty asiakkaan lähitulkkaukseen. Tilausta edeltävänä päivänä klo 12 Tiina ilmoittaa VATU-keskukselle sairastuneensa ja asiakkaan tilaukseen etsitään uusi tulkki. Tilaukseen ei tulkkihauulla löydy välitysehdot täyttävää uutta tulkkiä kilpailutuksen perusteella ko. tuotetta tuottavista tulkeista välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa eikä tilauksen ajankohtaa ole mahdollista siirtää. Asiakkaan palvelun turvaamiseksi VATU-keskus välittää tilaukseen palvelua lisäostoehdon perusteella tuottavan tulkin. Tilaus välitetään tulkin kalenteriin vapaaseen tulkkiaikaan.

Mikäli kiireelliseen lähitulkkaukseen ei löydy kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdot käyttäessä](#) mukaiset lähitulkkaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkiä välitysjärjestelmässä tehtävässä haussa, tekee VATU-keskus käytettävyykselyn. Kysely suunnataan tilauksen tapahtumapaikkakunnan hankinta-alueen palveluntuottajille, jotka tuottavat palvelua kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella. Kysely voidaan tarvittaessa suunnata samanaikaisesti muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella palvelua tuottaville palveluntuottajille. Tilaus voidaan välittää käytettävyytensä ensimmäisenä ilmaiselle tulkkille, joka täyttää tilaukseen soveltuvat välitysehdot.

#### 8.6.2.2 Tilauksen välittäminen kiireellisissä etätulkkauksissa lisäostoehdon perusteella

Mikäli kiireelliseen etätulkkaukseen ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävän tulkkihauun (sis. mahdollisen tilausten uudelleenjärjestelyn) perusteella tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää tulkkiä miltään hankinta-alueelta, eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen, asiakkaan kiireellinen etätulkkaukseen voidaan välittää hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalle tulkkille, joka täyttää kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdot käyttäessä](#) mukaiset etätulkkaukseen soveltuvat välitysehdot. Asiakkaan kiireellisen etätulkkauksen välittäminen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavalla tulkkille edellyttää, että muiden hankinta-alueiden kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavien tulkkiä käytettävyys on selvitetty kohdassa [8.5.4 Toisen hankinta-alueen tulkin välittäminen kiireelliseen etätulkkaukseen](#) kerrotulla tavalla.

### Esimerkki

Asiakas tekee aamulla klo 8.00 etätulkkauksen seuraavalle päivälle alkaen klo 9.00. Tilaukseen ei tulkkihauulla löydy välitysehdot täyttävää tulkkiä kilpailutuksen perusteella ko. tuotetta asiakkaan asuinpaikan hankinta-alueella tuottavista tulkeista välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa eikä tilauksen ajankohdan siirtäminen tule kyseeseen. Välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkihaussa ei löydy välitysehdot täyttävää kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavaa tulkkiä miltään hankinta-alueelta.

Välittäjä siirtyy hakemaan tulkkia lisäostoehdon perusteella. Tulkkia haetaan välitysjärjestelmässä lisäostoehdon perusteella vaihtamalla tilaukseen välitysjärjestelmän tuote, joka tuo hakuun lisäostoehdon perusteella tilaukseen tarvittavaa palvelua tuottavat tulkit. Asiakkaan palvelun turvaamiseksi VATU-keskus välittää tilaukseen palvelua lisäostoehdon perusteella tuottavan tulkin. Tilaus välitetään tulkin kalenteriin vapaaseen tulkkiaikaan.

Mikäli etätulkkauksilaukseen soveltuvat kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdot käytettäessä](#) mukaiset välitysehdot täyttävää (lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavaa) tulkkia ei löydy asiakkaan tekemään etätulkkauksilaukseen välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkiauksessa, voidaan välitysjärjestelmän tulkkiauksessa tarkastella muiden hankinta-alueiden lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavien tulkkien käytettävyyttä. Tällaisessa tilanteessa tilaukseen voidaan välittää kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdot käytettäessä](#) mukaiset tilaukseen soveltuvat välitysehdot (lukuun ottamatta ehtoa, jonka mukaan tulkin tulee tuottaa ko. tuotetta lisäostoehdon perusteella asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella) täyttävä muun kuin asiakkaan asuintai kotipaikan hankinta-alueen tulkki, joka tuottaa palvelua lisäostoehdon perusteella.

### Esimerkki

Asiakas tekee aamulla klo 8.00 etätulkkauksilauksen seuraavalle päivälle alkaen klo 9.00. Tilaukseen ei tulkkiauksella löydy välitysehdot täyttävää tulkkia kilpailutuksen perusteella ko. tuotetta asiakkaan asuinpaikan hankinta-alueella tuottavista tulkeista välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkiauksessa eikä tilauksen ajankohtaa voida siirtää. Välitysjärjestelmässä tehtävä tulkkiaus laajennetaan viereiselle hankinta-alueelle ja lopulta koko maahan, mutta välitysehdot täyttävää tulkkia ei löydy kilpailutuksen perusteella palvelua tuottavista tulkeista. Asiakkaan palvelun turvaamiseksi VATU-keskus tekee välitysjärjestelmässä tulkkiauksen, jossa haetaan lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavaa tulkkia asiakkaan asuinpaikan hankinta-alueelta. Tässäkään haussa ei löydy yhtään tulkkia. VATU-keskus jatkaa välitysjärjestelmän tulkkiausta muille hankinta-alueille, joista löytyy palvelua lisäostoehdon perusteella tuotettava tulkki. Tilaus välitetään tulkin kalenteriin vapaaseen tulkkiaikaan.

Mikäli kohdan [8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdot käytettäessä](#) mukaiset tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavaa tulkkia ei löydy miltään hankinta-alueelta välitysjärjestelmässä tehtävässä tulkkiauksessa, VATU-keskus tekee käytettävyysselvityksen kaikkien hankinta-alueiden kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella palvelua tuottaville palveluntuottajille. Tilaus voidaan välittää käytettävyytensä ensimmäisenä ilmaiselle tulkille, joka täyttää tilaukseen soveltuvat välitysehdot.

### 8.6.3 Välitysehdot lisäostoehdot käytettäessä

#### *Välitysehdot lähitulkkauksille*

Asiakkaan lähitulkkauksilauksella välitetään tällöin tulkille,

- jonka työskentelyalueeseen tilauksen tapahtumapaikkakunta sisältyy
- jonka lähtökunta on tapahtumapaikkakunta tai lähellä tilauksen tapahtumapaikkaa
- joka tuottaa tilauksen edellyttämää tuotetta hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella ja jolla on tilauksen edellyttämä osaaminen ja
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohtana.

#### *Välitysehdot etätulkkaukselle*

Asiakkaan etätulkkauksella välitetään tällöin tulkille,

- jonka käyttämä etätulkkausohjelmisto vastaa asiakkaan tarvetta, mikäli asiakas on ilmaissut yksilöllisiä tarpeita tai rajoitteita etätulkkausohjelmistojen suhteen
- joka tuottaa tilauksen edellyttämää tuotetta asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella ja jolla on tilauksen edellyttämä osaaminen
- joka on kokonaan vapaa välitettävän tilauksen ajankohdan kanssa ja
- jolla on tulkkiaika kokonaan auki välitettävän tilauksen ajankohtana.

Tilaus välitetään tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä (lisäostoehdon perusteella tuotetta tuottavien palveluntuottajien etusijajärjestys) ylimpänä olevan palveluntuottajan tulkille siinä tilanteessa, että useampi lisäostoehdon perusteella palvelua tuottava tulkki täyttää yllä esitetyt välitysehdot.

### **8.7 Asiakkaan palvelun turvaaminen VATU-keskuksen tuottamalla etätulkkauksella**

VATU-keskus tuottaa tulkkauksipalvelun asiakkaille päivystysluonteista etätulkkauksipalvelua, jossa asiakas ottaa yhteyden VATU-keskukseen saadakseen välittömästi yhteyden etätulkkauksella tuottavaan tulkkiin. Päivystysluonteisen palvelun lisäksi VATU-keskus voi tuottaa etätulkkauksipalvelua joissakin tilanteissa, joissa asiakas olisi muuten vaarassa jäädä ilman palvelua.

Mikäli etätulkkauksella ei ole löytynyt välitysjärjestelmässä tehtävän tulkkihaun perusteella tilaukseen soveltuvat välitysehdot täyttävää kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavaa tulkkia miltään hankinta-alueelta ja asiakkaan etätulkkauksella 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 Tulkkauksella välittäminen](#) kuvatun menettelyn mukaisesti

ilman tulkkiilistaa, välitetään tilaus ensisijaisesti tulkille, jolla on ruotsin kielen äidinkielentason 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](#) kuvatus menettelyn mukaisesti ilman tulkkiilistaa, välitetään tilaus ensisijaisesti tulkille, jolla on ruotsin kielen äidinkielentason 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 saavuuden 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 Häätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve

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

Jos asiakkaalle syntyy hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve, asiakas voi kaikkina vuorokaudenaikoina ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tai tulkkiin. Tässä tilanteessa palveluntuottaja/tulkki voi vastaanottaa suoraan asiakkaalta tulevan tulkkaustilauksen ja tehdä sen. Häätätilauksen voi ottaa vastaan asiakkaalta myös sellainen tulkki, joka tuottaa asiakkaan tarvitsemaa tulkkausmenetelmää lisäostoehdon perusteella. Häätätilauksen 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 palveluntuottajalla / tulkilla ei ole ollut tulkkiaikaa auki.

Jälkikirjausta varten VATU-keskukseen tulee ilmoittaa tulkkauspalveluun oikeutetun asiakkaan nimi tai asiakasnumero, tulkkaustapahtuman tarkka alkamis- ja päättymisaika, tulkkaustapahtuman osoite (mikäli ei ole kyseessä etätulkkaus) ja kunta (mikäli ei ole kyseessä etätulkkaus) 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.

### 8.11 Yleisötulkkaukset

Yleisötulkkauksella tarkoitetaan tilanteita, joissa tulkkaus on suunnattu samanaikaisesti monelle henkilölle. Jos tulkkaustapahtumaan tarvitaan yleisötulkkausta 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 yleisötulkkausten 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.

### 8.12 Asiakkaan palvelun järjestäminen ulkomailta

Asiakas saa esittää toiveen ulkomaanmatkalla käytettävästä tulkista. Lähtökohtaisesti tulkin tulee tulla asiakkaan omalta palvelunjärjestämisen alueelta. Mikäli asiakas ei esitä toivetta tulkista nimeltä, etsitään tulkkia 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 asuinkunnasta (Kuopio) tai sen läheltä lähteviä tulkkeja kohdassa [8.4 Lähitulkkaustilauksen välitysprosessi](#) kuvatun välitysprosessin mukaisesti.

## 8.13 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.

### 8.13.1 Ennen tilauksen alkamista tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen

#### 8.13.1.1 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 tarkoitettuja muita kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta. Peruuntuneen tilauksen tulkkaustyötä palveluntuottaja ei voi laskuttaa, koska tulkkaustyötä ei ole tehty. Ks. [15.10 Tulkkaustilauksen 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 päivitäsasioiden 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.

#### **8.13.1.2 Asiakas ei saavu tulkkaustilaukseen**

Jos asiakas ei saavu tulkkauspaikalle tai etätulkkauksessa asiakas ei liity etätulkkauksessa 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.

#### **8.13.1.3 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 alkamisajan kohtaan tulleesta päivityksestä. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tulkkaustyöstä klo 12.30-14.00.

## **2. Tilausaika pitenee alkuperäisestä**

Jos asiakkaan tulkkaustilauksen 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 tulkkaustilauksen 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 peruutuneeseen 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.

#### 8.13.1.4 Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti ennen tilauksen alkamista

Jos asiakas ilmoittaa tulkkaustilauksen sisällön olennaisesta muuttumisesta VATU-keskukselle, arvioidaan sisällön muutoksen vaikutukset huomioiden tilaukseen välitetyn 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.

#### 8.13.1.5 Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu ennen tilauksen alkamista

Jos asiakas ilmoittaa tulkkaustilauksen tapahtumapaikan muuttumisesta ennen tilauksen alkamista, VATU-keskuksessa arvioidaan tapahtumapaikan muutoksen vaikutus tilaukseen välitetyn 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.

### 8.13.1.6 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.

### 8.13.1.7 Tulkipari vaihtuu etätulkkaustilauksessa

Jos tulkipari vaihtuu etätulkkaustilauksessa kohdassa [8.5.3 Paritulkkausta edellyttävien etätulkkaustilausten välittäminen](#) kerrotulla tavalla ja palveluntuottajalle on ehtinyt syntyä matkakuluja liittyen tilaukseen jo kiinnitetyn tulkin matkustamiseen tilaukseen tulkkauksesta estyneen tulkin etätulkkauspisteeseen, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

## 8.13.2 Tilauksen alkamisen jälkeen tilaukseen tulevat päivitykset ja niiden vaikutus tulkille välitettyyn tilaukseen

### 8.13.2.1 Tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti tilauksen alkamisen jälkeen

Jos tilauksen sisältö muuttuu olennaisesti tulkkauksen ollessa jo käynnissä ja jos tulkilla on muuttuneeseen tilaukseen tarvittava osaaminen ja tuote (tulkki tuottaa tuotetta kilpailutuksen tai lisäostoehdon perusteella), tulkki tekee tulkkauksen. 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 (tulkki 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.

Tulkki ottaa yhteyden VATU-keskukseen ja kertoo tilauksen sisällön muutoksesta. Hän ilmoittaa, ettei hänellä osaamisensa riitä luentoesityksen tulkkaukseen. Tulkki voi sopia asiakkaan kanssa tilauksen tulkkauksesta, 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.

### 8.13.2.2 Tilauksen tapahtumapaikka muuttuu tilauksen alkamisen jälkeen

Jos tilauksen tapahtumapaikka muuttuu tulkkauksen ollessa jo käynnissä ja jos tulkki pystyy tekemään tulkkauksen, hän tekee tulkkauksen.

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

### 8.13.2.3 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 \(muu kuin opiskelutulkkaus\)](#)

#### 8.13.2.4 Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen opiskelutulkauksessa

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

Jos opiskelutulkauksena tilaus 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.

#### 8.13.2.5 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 tulkauksen tarpeensa yhden tai useamman päivän osalta tai osalta päivää, palveluntuottaja ei voi laskuttaa peruuntuneiden aikojen osalta tulkauksotyötä. Jos palveluntuottajalla on syntynyt peruutuneisiin aikoihin liittyviä kuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet kulut Kelalta.

Edellä kerrotusta poikkeaa kuitenkin palvelun järjestäminen ulkomaanmatkalle lähitulkauksena. 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 peruuntuneista 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 perjantapäivään 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.

## **8.13.3 Tulkin toiminnasta johtuvat päivitykset välitettyyn tilaukseen**

### **8.13.3.1 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 myöhästyminen päivitetään tilaukseen, ja tilauksen uusi alkamisajankohta on klo 9.30. Palveluntuottaja laskuttaa uuden alkamisajan mukaan eli klo 9.30-11.00.

### 8.13.3.2 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.

### 8.13.3.3 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 tulkkiaun. 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](#)

### 8.13.3.4 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 täyttymisen, 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 Opiskelutulkkkaus**

Opiskelutulkkauksella tarkoitetaan tulkkaukspalvelua, 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.

Tulkkaukspalveluun oikeutetulla opiskelijalla on voimassa oleva päätös oikeudesta käyttää opiskelutulkkauksia opinnoissaan. Opiskelutulkkaukspäätös tehdään opiskelijan hakemuksessaan ilmoittaman arvioidun keston ajalle. Päätöksen saatuaan opiskelija tekee tilauksen opiskelutulkkauksia 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 Opiskelutulkkausresurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys](#)

Opiskelutulkkausta voi tuottaa myös ilman koordinointivastuuta. Tällaisia opiskelutulkkauksia ovat

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

VATU-keskus kirjaa näissä tilanteissa opiskelutulkkauksilauksen välitysjärjestelmään ja välittää tulkin opiskelutulkkaukseen resursseja tarjonneilta palveluntuottajilta. Ks. [8 Tulkkauksilauksen välittäminen](#)

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

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



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

Opintoihin sisältyvät kieliopinnot (esim. ranskan tunnit) eivät oikeuta vaativan tason lisään. VATU-keskus kirjaa opiskelutulkkaukseen tai palveluntuottajan koordinoitavastuutietoihin tiedon opiskelutulkkauksen vaativuudesta ja oikeudesta vaativan tulkkauksen lisään. Ks. [15.5.2 Vaativan tulkkauksen lisä](#)

Opiskelutulkkauksesta voidaan tuottaa myös etätulkkauksena asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakas ilmoittaa etätulkkauksen tarpeesta tilaushetkellä. Jos asiakkaalle tulee tarve etätulkkaukselle kesken opintojen, lähtökohtaisesti opiskelutulkkauksesta koordinoiva palveluntuottaja tuottaa myös etätulkkauksen.

## 9.2 Opiskelutulkkauksresurssien kartoitus ja tilausten keskitetty välitys

VATU-keskus suorittaa vuosittain toukokuussa opiskelutulkkauksesta tarjonneiden palveluntuottajien opiskelutulkkauksresurssin kartoituksen seuraavaa lukuvuotta koskevien opiskelutulkkauksien 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 etätulkkauksresurssin. Kartoituksen pohjalta laaditaan jokaiselle hankinta-alueelle resurssitaulukko.

Resurssitaulukon ja opiskelutulkkauksien pohjalta VATU-keskuksessa muodostetaan mahdollisimman kattava käsitys opiskelutulkkauksentarpeesta ja tarjotuista tulkeista.

Opiskelutulkkauksien 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 etätulkkauksesta.

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

Opiskelutulkkaustilaus välitetään siirtämällä opiskelutulkkauksen koordinoitivastuu palveluntuottajalle. Koordinoitivastuu 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 suuruksia, määritellään ensisijaiseksi palveluntuottajaksi se palveluntuottaja, joka tuottaa suuremman osuuden opiskelutulkkauksesta. Palveluntuottajat vastaavat yhdessä opiskelijan tarvitsemista opiskelutulkkauspalveluista ja sopivat keskenään kohdassa [9.3 Koordinoitivastuu](#) kuvatuista opiskelutulkkauksen koordinointiin kuuluvista tehtävistä ja niiden hoitamisesta.

Jos opiskelutulkkauksen tarve vähenee siten, ettei ole enää tarkoituksenmukaista jakaa koordinoitivastuuta useamman palveluntuottajan kesken, koordinoitivastuu 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 opiskelutulkkauksen koordinoitivastuuta sellaiselle palveluntuottajalle, joka tuottaa asiakkaan opiskelutulkkauksessa tarvitsemää 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 opiskelutulkkauksien resurssikartoituksessa.

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

### 9.2.2 Opiskelutulkkaukset sopimuskauden vaihtuessa

Mikäli palveluntuottaja on tuottanut koordinoitivastuullista opiskelutulkkausta asiakkaalle 20.1.2021 alkaneella sopimuskaudella väliaikaisen sopimuksen perusteella, voi tuottaminen asiakkaan toiveesta jatkua kevätlukukauden 2023 loppuun asti, mikäli

palveluntuottaja tulee valituksi ko. tuotteeseen vuonna 2022 toteutettavassa 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 2022-2023 tehdään normaalissa aikataulussa.

### 9.3 Koordinoitivastuu

Ottaessaan opiskelutulkkausten koordinoitivastuun 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 opiskelutulkkausajankohdille 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 opiskelutulkkausten koordinoitivastuun ja joutuu tästä syystä palauttamaan vastuutulkin kalenteriin jo välitettyjä muita tulkkaustilauksia.

Palveluntuottaja vastaa opiskelutulkkausten käytännön toteuttamisesta lähi- ja etätulkkauksessa. Tämä koordinoitivyö pitää sisällään työvuorosuunnittelun, sijaisten järjestämisen sekä opiskelijan ilmoittamien muutosten päivittämisen tulkille. Opiskelutulkkausten palveluntuottaja sopii opiskelijan kanssa käytännön järjestelyistä, kuten poisaoloista ja lukujärjestyksen muutoksista, sekä on tarvittaessa yhteydessä VATU-keskukseen. Koordinoitivyö sisältää myös tarvittaessa oppilaitoksen henkilökunnan tutustuttamisen tulkkausten periaatteisiin sekä asiakkaan, oppilaitoksen ja tulkin välisen yhteistyön.

Opiskelija toimittaa palveluntuottajalle lukujärjestyksen tai muun opintoaikataulunsa ja tiedot siitä, milloin hän tarvitsee tulkkia opinnoissaan. Opiskelija ilmoittaa myös lukujärjestyksen toimittamisen jälkeen tulevat mahdolliset muutokset (lisätunnit tai kurssit sekä peruutukset) suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja tekee opiskelijan ilmoittamien tietojen perusteella tilauskirjaukset 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 Etätulkkausten tuottamista koskevat vaatimukset ja ohjeet](#) annetut ohjeet ja vaatimukset.

#### 9.3.1 Opiskelutulkkausten 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

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 opiskelutulkkausta ko. tuotteessa. Palveluntuottajan vastuulla on mahdollisuuksien mukaan opiskelutulkkauksen järjestäminen opiskelijan harjoittelujakson ajalle myös silloin, jos opiskelijan harjoittelu tapahtuu toisella hankinta-alueella kuin missä itse opiskelu tapahtuu ja palveluntuottaja tuottaa opiskelutulkkausta 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 opiskelutulkkauksen tuottamisesta harjoittelujakson ajaksi, jos harjoittelupaikka sijaitsee hankinta-alueella, jossa palveluntuottaja

tuottaa opiskelutulkkausta ko. tuotteessa, mutta sellaisessa kunnassa, jossa palveluntuottaja ei tuota opiskelutulkkausta 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 opiskelutulkkausta 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 opiskelutulkkausta tuottavan tulkki 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 synnytystulkkaus tilaus 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 matkapuhelinnumeronsa. 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 tarvitsevilla 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 (ent. perehdytys tulkkauspalveluun). 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, yhteyshenkilö, 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 voi toteuttaa tulkki, joka tuntee käytönopastusprosessin ja sitä tukevan materiaalin.

Tulkkauspalvelun käytön opastus -tilaisuuteen välitetään tulkit, jotka ovat asiakkaan profiilitietoihin sopivat. Asiakkaan tulkkilistan muodostaminen on käytönopastustilauksen välityksestä erillinen prosessi ja se on kuvattu kohdassa [6.4.1 Palvelun järjestäminen tulkkilistalla](#). Opastustilaisuuteen välitetyjä tulkkeja ei automaattisesti liitetä asiakkaan tulkkilistalle.

## 12.1 Tulkkauspalvelun käytön opastus -prosessi

### a. Asiakas hakee oikeutta tulkkauspalveluun

Kun uudelle asiakkaalle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun, päätöksessä kerrotaan tulkkauspalvelun käytön opastuksesta ja siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus varata itselleen tilaisuus käytön opastukseen. Päätöksessä annetaan asiakkaalle ohjeet tilaisuuden varaamiseksi.

### b. Käytön opastuksen toteuttaminen

Tulkkauspalvelun käytön opastus toteutetaan lähtökohtaisesti yhtenä tilaisuutena. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään toinen tilaisuus, 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 käytönopastus 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/yhteyshenkilöä, joka pääsisi mukaan tulkkauksen käytön opastukseen.

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 palvelun käytön opastusta järjestetään palvelua jo käyttäneelle asiakkaalle tai asiakkaan kommunikoinnin erityisen haasteellisuuden perusteella.

Palvelun käytön opastustilaisuuksia järjestetään lähtökohtaisesti vain yksi, mutta käyntejä voi tarvittaessa olla useampia. Tilaisuuksien määrä riippuu siitä, miten asiakkaan kanssa pystytään käymään läpi materiaalia. Tilaisuus kestää kerrallaan noin kaksi tuntia.

VATU-keskus kirjaa tulkkauksen lisätietoihin tiedon, että kyseessä on tulkkauksen 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

Tyhjän asiakastietolomakkeen TU10, TU11 ja/tai TU12 tulkki tulostaa [kela.fi/Henkilöasiakkaat/Lomakkeet](https://kela.fi/Henkilöasiakkaat/Lomakkeet) -sivustolta.

Tulkki tulostaa käytön opastukseen laaditun materiaalin [Kela.fi/ Yhteystyökumppanit](https://kela.fi/Yhteystyökumppanit)-sivuilta.

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. sähköpostilla tai Kelan asiointipalvelun kautta.

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

### e. Palaute tulkkauspalvelun käytön opastuksesta

Tulkkauspalvelun käytön opastuksen edelleen kehittämiseksi on tärkeää, että tilaisuuden jälkeen tulkit antavat palautetta mm. siitä, miten materiaali toimi, onko sitä tarpeen täydentää jne. Tulkit voivat antaa yhteisen kootun palautteen VATU-keskuksen sähköpostilaatikkoon.

Ks. [4.2 Kelan yhteystiedot](#)

### f. Tulkkauspalvelun käytön opastuksen seuranta

VATU-keskus seuraa tulkkauspalvelun käytön opastuksen vaikuttavuutta asiakkaan palvelunkäyttöön 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.

VATU-keskus luo seurantatyön asiasta samalla, kun asiakkaalle tehdään tilaus tulkkauspalvelun käytön opastukseen.

## 12.2 Etätulkkausohjelmiston käytön opastus

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun kuuluu etätulkkausohjelmiston käytön opastus, jos asiakas tarvitsee opastusta etätulkkausohjelmiston käyttämiseksi. Aloite käytön opastuksen tulee asiakkaalta itseltään.

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 etätulkkauksia.

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

Etätulkkausohjelmiston käytön opastus toteutetaan lähitulkkauksena, ellei asiakas toisin ilmoita. Opastuksen välitetään tulkki kohdan [8.4 Lähitulkkauksilauksen välitysprosessi](#) 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 käytönopastus
- hyvät etätulkkauskäytännöt mm. hyvä valaistus ja vaatetus

### 13 Tulkin perehtyminen uuden asiakkaan kommunikointimenetelmiin

Vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaiden kommunikointikeinot voivat olla hyvin yksilöllisiä ja monen eri menetelmän yhdistelmiä, jolloin myös tulkki tarvitsee perehtymistä tulkille uuden asiakkaan kommunikointikeinoon ja apuvälineisiin. Uuden tulkin perehdyttämisen voi järjestää puhevammaisen henkilö 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 tulkkauspalveluun voi kuitenkin sisältyä *pienimuotoista* kommunikointimateriaalin valmistamista asiakkaalle silloin, kun se liittyy välittömästi tulkkaustilanteeseen. Pienimuotoinen päivitys on yksittäisten asioiden (kuvien) lisäämistä asiakkaan kommunikointimateriaaliin.

#### **Esimerkki**

Asiakkaan käyttämiin Bliss-merkkeihin lisätään tulevaan tulkkaustilanteeseen 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 tulkkaustilaukseen 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 asiakasnumeron, tilausnumero, johon laskutusoikeus 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 [8.13.2.3 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 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.

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 tulkkaus aika tai tilatun ajan ylittävä tulkkaus aika 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 tulkkaus aika, epätyypillisen työajan lisiin sekä vaativan tulkkauksen lisäksi oikeuttavat ajat lasketaan korvauslajeittain yhteen kalenterikuukausittain. Raportoitu tulkkaus aika ja lisiin oikeuttavien aikojen summat pyöristetään seuraavaan 15 minuuttiin. Opiskelutulkkausraportti poikkeaa mm. täältä 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 määriteltyjä peruutusehtoja. Ulkomailla tuotetussa opiskelutulkkaudessa ei siten tulkkauksen peruuntumisen osalta noudateta kohdassa [8.13.2.5 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 tulkkaudessa ja opiskelutulkkaudessa korvataan epätyypillisen työajan lisien sijaan ulkomaanlisä.

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

Epättyypillisen työajan lisän korvausperusteet koskevat myös kotimaassa tuotettua opiskelutulkkausta.

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

Korvattavat epättyypillisen 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 lisäksi 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](#), [2.2.7 Tulkkauksen vaativuus](#)

### 15.5.3 Opiskelutulkkauslisä

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

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

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

Ks. [9 Opiskelutulkkaus](#)

### 15.5.4 Ulkomaanlisä

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

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

Jos opiskelutulkausta 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. [8.13.2.3 Tilauksen kesto pitenee yli tilatun ajan tilauksen alkamisen jälkeen \(muussa kuin opiskelutulkkauksessa\)](#) Ulkomaanlisää ei makseta etätulkkauksen tuottamisesta ulkomaan matkalla 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.

### 15.6 Kotimaan majoituskustannukset

Työtehtävien hoitaminen voi edellyttää tulkin majoittumista. Kela korvaa palveluntuottajalle tulkin työtehtävien hoitamisesta kotimaassa aiheutuneista majoituskustannuksista enintään 150 €/vrk pääkaupunkiseutu ja 110 €/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 palveluntarpeeseen. Majoituslupa ei myönnetä tulkista johtuvista syistä. Tulkin on arvioitava tilauksen välityksen jälkeen mahdollisuudet tuottaa asiakkaalle palvelua.

#### Esimerkki

Asiakkaan tulkkaustilaus päättyy illalla klo 20.30. Tulkkauksen tehneellä tulkilla ei ole mahdollisuutta palata takaisin kotiin, 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 lähdettävä tulkkauspaikalle ennen klo 05.00, VATU-keskus kirjaa tiedon yöpymistarpeesta tilauksen lisätietoihin, eikä lupaa tarvitse erikseen pyytää.

Muissa tilanteissa majoittumisen tarve on selvitettävä 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 tosiasiaassa 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 tulkilla 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

Tulkilla 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 etätulkkauspisteessä tulkkauspaikalla tarkoitetaan matkalisää korvattaessa toisen tulkin etätulkkauspistettä (osoitetta), jossa tulkipari 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 lähtöpisteeseen osoitteesta tulkkauspaikan osoitteeseen käyttäen hakutekijänä lyhyintä reittiä autolla ajaen (riippumatta siitä, mitä kulkuvälinettä tulkki tosiasiaassa 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 tosiasiaassa tulkkauspäivien välissä välitysjärjestelmään merkityssä lähtöpisteessään (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 tosiasiaassa yhdestä tilauksesta asiakkaan (tai yleisötulkkaustilauksissa asiakkaiden), tulkkauksen tarpeen (esim. seminaari) ja/tai tulkkauspaikan ollessa sama.

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 mukaisesta 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

Tulkkitilausten suorittamiseen liittyvät matkat on tehtävä niin lyhyessä ajassa ja vähin kokonaiskustannuksin kuin mahdollista ottaen huomioon matkan ja hoidettavien tehtävien tarkoituksenmukainen suorittaminen.

Matkakulut korvataan palveluntuottajan tulkin välitysjärjestelmään merkityn lähtöpisteen mukaisesti. Jos tulkki siirtyy tulkkauspaikalta suoraan toiselle, matkakulut korvataan vain toteutuneelta matkalta, ei olettaen, että jokaisen tulkkaustilauksen välillä käydään kotona tai toimistolla.

### Esimerkki

Tulkin lähtöpiste on Helsingissä Malmilla, ja hän lähtee sieltä. Ensimmäinen tulkkaustilaus on Pitäjänmäellä klo 9-11 ja seuraava Itäkeskuk- sessa 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 suuruisina kuin korvaus on Valtion matkustussäännön mukaan laskentakauden (kalenterivuosi) ensimmäiseltä ajokilometrilä. 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 synty- misestä on esitettävä muu luotettava selvitys.

Kela käyttää matkan pituuden arvioimisessa Google maps -reittihakua. Kela voi tarvit- taessa pyytää palveluntuottajaa toimittamaan otteen verottajaa varten pidetystä ajo- päiväkirjasta.

Matkakustannuksia korvattaessa tulkin katsotaan lähtevän päivän ensimmäiseen ti- laukseen lähtöpisteestä, mikäli päivän ensimmäinen tulkkaustapahtuma on lähitul- kkausta tai muussa paikassa kuin tulkin omassa etätulkkauspisteessä tapahtuvaa etä- tulkkausta. Tulkin katsotaan myös palaavan lähtöpisteeseen viimeisen tulkkaustapahtuman jälkeen, mikäli päivän viimeinen tulkkaustapahtuma on lähitulkkau- sta tai muussa paikassa kuin tulkin omassa etätulkkauspisteessä tapahtuvaa etätulkkausta.

Näitä *ns. laskennallisia matkakustannuksia* käytetään, jos tulkki ei lähde lähtöpisteeseen tai palaa lähtöpisteeseensä. Tällöin laskennalliset matkakustannukset korvataan Google maps -reittihaun mukaisesti käyttäen hakutekijänä lyhyintä reittiä, jonka mukaisesti kustannukset korvataan. Ks. [2.3.11 Tulkin lähtöpiste](#)

### **Esimerkki**

Tulkin lähtöpiste on palveluntuottajan toimisto Malmilla, mutta tulkki lähtee päivän ensimmäiseen tulkkaustilaukseen Vuosaaren satamaan kotoaan Söderkullasta. Matkakulut korvataan Google maps -haun antaman tiedon mukaan Malmi-Vuosaaren satama.

### **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.

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 koordinoituvastuullisen opiskelutulkkauksen matkakustannuksista Kela korvaa tulkkikohtaisesti 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 etätulkkauksipiste palveluntuottajan toimistossa Malmilla. Tulkin työpäivän ensimmäinen tilaus on etätulkkauksista. Tulkki matkustaa etätulkkauksipisteeseensä Malmille lähtöpisteestään Vuosaaresta ja tekee etätulkkauksilauksen. Tämän jälkeen tulkilla on lähitulkkauksilaus Pasilassa, jonne tulkki matkustaa. Toisen tilauksen jälkeen tulkin työpäivä päättyy. Matkakustannukset korvataan Malmi-Pasila ja Pasila-Vuosaari.

#### Esimerkki

Tulkilla on etätulkkauksipiste Helsingissä Malmilla ja lähtöpiste Vuosaarella. Tulkin työpäivän ensimmäinen tilaus on lähitulkkauksista Pasilassa. Tulkin työpäivän toinen tilaus on etätulkkauksista. Tämän jälkeen tulkin työpäivä päättyy. Matkakustannukset korvataan Vuosaari-Pasila ja Pasila-Malmi.

### 15.8.1.1 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkausta tuotetaan muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauksipisteessä asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä

Etätulkausta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauksipisteessä asiakkaan tulkkaustarpeeseen liittyvistä syistä. Ks. [2.2.5.1 Etätulkauksen määritelmä](#). Tällaisissa etätulkkauksissa 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 etätulkausta tuotetaan paritulkkauksena tulkkiparin etätulkkauksipisteessä

Kun etätulkausta tuotetaan paritulkkauksena, matkustaa lähtökohtaisesti toinen tulkeista tulkkiparin etätulkkauksipisteeseen. Myös tällaisissa paritulkkauksena tuotettavissa etätulkkauksissa lähtöpiste toimii laskutuksen alkupisteinä ja loppupisteinä matkakustannuksia korvattaessa aivan kuten lähitulkkauksissa sen tulkin osalta, joka matkustaa toisen tulkin etätulkkauksipisteeseen tuottamaan tulkkauksen. Ks. [8.5.3 Paritulkausta edellyttävien etätulkkauksilausten välittäminen](#).

#### Esimerkki

Tulkilla on lähtöpiste Helsingissä Vuosaarella. Tulkki matkustaa etätulkkauksilausta varten tulkkiparinsa etätulkkauksipisteeseen Pasilaan tehdäkseen paritulkausta. Matkakustannukset korvataan Vuosaari-Pasila.

### 15.8.1.3 Matkakulujen korvaaminen kotimaassa, kun etätulkausta tuotetaan tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauksipisteessä tulkista johtuvista syistä

Tulkki voi tuottaa etätulkausta halutessaan tilapäisesti myös muussa paikassa kuin etätulkkauksipisteessään, mikäli tällä ei ole vaikutusta siihen, kuinka tulkki on käytettävissä tilauksiin. Mikäli etätulkausta tuotetaan tulkin niin halutessa tilapäisesti muussa paikassa kuin tulkin etätulkkauksipisteessä, ei tällä ole vaikutusta matkakustannuksen korvaamiseen, vaan tulkin oletetaan tuottavan etätulkausta etätulkkauksipisteessä. Ks. [2.3.12 Tulkin etätulkkauksipiste](#).

#### Esimerkki

Tulkilla on lähtöpiste ja etätulkkauksipiste kotonaan Vuosaarella. Tulkin työpäivän ensimmäinen tulkkauksilaus on lähitulkausta Lauttasaarella.



Toinen tulkkaustilaus on etätulkausta ja kolmas lähitulkausta Espoossa Leppävaarassa. Vähentääkseen matkustamiseen käytettyä aikaa tulkki tekee etätulkkauksen palveluntuottajan toimistolla Helsingin keskustassa, jossa tulkki tekee etätulkausta 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-aamiaisen ei ole majoituksen hintaan kiinteästi sisältyvä aamiaiskulu.

Kela ei korvaa palveluntuottajalle matkatoimistojen tai vastaavien toimijoiden palveluntuottajalta perimiä palvelumaksuja tai laskutuslisää.

Kela ei korvaa palveluntuottajan tulkkille tulkkauksen tuottamisesta mahdollisesti syntyviä vaatekuluja, hygieniapassia, suojavaatteita 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. Kulutusitteista 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 laskituksen 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

Palvelukuvauksen kohdassa [8.13 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. [8.13.3.3 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 tuotekohtaista tuntihintaa lisättynä opiskelutulkkauslisällä sekä mahdollisilla ulkomaan, koulunäkövämmäisten tulkkauksen ja vaativan tulkkauksen lisillä. Tuntihintaan ei lisätä epätyypillisen työajan lisää.

Lukujärjestyksen mukaiseen oppituntiin rinnastuvat alla kuvatuissa peruutusehdoissa myös muut opiskelutulkkaustapahtumat (esim. seminaari, ryhmätyö, tentti), joiden ajalle palveluntuottaja on kirjannut tulkkaustilauksen kohtien [9.3 Koordinointivastuu](#) ja [16 Tulkkauspalvelun raportointi ja raportit](#) mukaisesti tai VATU-keskus välittänyt opiskelutulkkaustilauksen.

- **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 opiskelutulkkauksen alkamista, Kela korvaa ensimmäisestä päivästä 50 % tulkkaustyön korvauksesta lukujärjestyksen mukaisten tuntien ajalta.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta yli 24 tuntia ennen opiskelutulkkauksen alkamista, tuottajan opiskelutulkkauksen tuottaminen 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, opiskelutulk-  
kauksen 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 tun-  
tia ennen ensimmäisen peruuntuneen opiskelutulkkauspäivän alkamista, 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.

- **Opiskelutulkkaustarpeen väheneminen opiskelujen aloittamisen jälkeen**

Opiskelijan opiskelutulkkaustarve voi vähentyä opintojen aikana niin, että kaikkea  
varattua tuottamisresurssia ei tarvita.

Koska palveluntuottajan opiskelutulkkausentarve vähenee opintojen aikana, ei  
kyseessä ole opiskelutulkkauksen peruutus. Tällöin Kela ei korvaa tulkkaustyötä,  
koska tulkkaustyötä ei ole tehty.

- **Yksittäisen opiskelutulkkauspäivän peruuntuminen opiskelujen aloittami-  
sen jälkeen**

Yksittäinen opiskelutulkkauspäivä katsotaan peruuntuneeksi, kun koko päivän  
opiskelutulkkaus peruuntuu opiskelijasta tai kolmannesta tahosta (esim. oppilai-  
tos) johtuvasta syystä.

Opiskelutulkkauspäivä katsotaan peruuntuneeksi myös silloin, jos opiskelija ei ole  
saapunut ensimmäisen oppitunnin tai viimeistään yhden tunnin (60 min) (jos oppi-  
tunti on tätä pidempi), kuluessa tulkkauspaikalle.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta kor-  
keintaan 24 tuntia ennen peruuntuneen opiskelutulkkauspäivän alkua, Kela kor-  
vaa 50 % tulkkaustyön korvauksesta lukujärjestyksen mukaisten tuntien ajalta.

Jos palveluntuottaja tai tulkki on saanut tiedon tulkkauksen peruuntumisesta yli  
24 tuntia ennen peruuntuneen opiskelutulkkauspäivän alkamista, Kelan kor-  
vausprosentti on 0 % tulkkaustyön osalta.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen tilaukseen liittyviä matkakuluja tai kohdassa 15.9 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 laskutusoikeus (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 päätyminen 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 määritellyjä peruutusehtoja. Ulkomailla tuotetussa opiskelutulkkauksessa ei siten tulkkauksen peruuntumisen osalta noudateta kohdassa [8.13.2.5 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 opiskelutulkkauksiltilaus peruuntuu ja palveluntuottajalla on oikeus peruutuskorvaukseen, tulee tulkin ilmoittaa peruuntumisesta mahdollisimman pian VATU-keskukseen ja avata tulkkiaikaa koko peruuntuneen opiskelutulkkauksen ajalle. VATU-keskus pyrkii välittämään uutta työtä tulkille. Uusi työ voi olla mikä tahansa tulkin työskentelyalueelle sijoittuva tulkkauksiltilaus, jonka edellyttämää tuotetta tulkki tuottaa kilpailituksen tai lisäostoedon perusteella ja johon tulkilla on riittävä osaaminen.

Jos palveluntuottajalle on syntynyt kohdan [15.11 Opiskelutulkkauksen päätyminen ja peruuntuminen](#) mukainen oikeus peruutuskorvaukseen opiskelutulkkauksiltilauksesta 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. Uutta 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 tulkkauksiltilauksissa (kaksi tai useampi peräkkäinen päivä), jotka kestävät matkoineen yli 10 tuntia ja matka ulottuu yli 15 kilometrin etäisyydelle tulkin asunnosta tai työpaikasta.
- Yksittäinen asiakkaan tulkkauksiltilaus 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 12 €/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 tulkki-aikaa 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

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 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 lähtöhetkeen 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](#), [15.5.4 Ulkomaanlisä](#) ja [8.13 Tulkkaustilauksen päivitykset](#)

## 16 Tulkkauspalvelun raportointi ja raportit

Palveluntuottajan tulkkien tulee raportoida tehdyt tulkkaukset, opiskelutulkkaukset sekä peruuntuneet tilaukset, mikäli niistä on aiheutunut kustannuksia sekä peruuntuneista tilauksista aiheutuneet kustannukset välitysjärjestelmään heti tulkkauksen jälkeen. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että sen tulkit raportoivat tulkkaustilauksensa hyvissä ajoin. Palveluntuottajan vastuulla on tarkastaa raportointien oikeellisuus ennen niiden lukitsemista (seuraavan kuukauden 6. päivään mennessä).

Opiskelutulkkauksessa palvelun järjestäminen perustuu oppilaitoksen laatimaan opiskelijan lukujärjestykseen, opintosuunnitelmaan, harjoittelupaikan laatimaan työharjoitteluaikatauluun tai muuhun vastaavaan. Palveluntuottajan tehdessä tilauskirjauksia koordinoitivastuullisessa opiskelutulkkauksessa kohdan [9.3 Koordinoitivastuu](#) 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 tulkkaustilauksen 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 Tulkauspalvelun 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.

Tulkaustyö ja opiskelutulkaustyö laskutetaan erillisillä laskuilla:

- Tulkauskaskun liitteeksi liitetään *Palveluntuottajan kuukausiraportti*.

Laskuun ei tarvitse tehdä tuotekohtaista erittelyä. Laskuun riittää esimerkiksi: *Tulkauspalvelu, oheisen raportin mukaan xxx,xx euroa*.

- Opiskelutulkauskaskun liitteeksi tuleva *Opiskelutulkauskaskuraportti* tallennetaan välitysjärjestelmään eikä sitä liitetä laskun liitteeksi.

Opiskelutulkauskaskulle eritellään opiskelutulkauskaskustannukset asiakaskohteisesti. Laskussa viitataan siihen välitysjärjestelmään tallennettuun opiskelutulkauskaskuraporttiin, jonka perusteella lasku on kirjoitettu.

Laskun liitteenä tulee olla kopiot yli 50 € kulutositteista. Joukkoliikennekustannustositteita pyydetään vain tarvittaessa.

Kulutositteesta tulee ilmetä mitä kuluu tositem koskee ja että kulu on syntynyt palveluntuottajalle. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että tositemet ovat kirjanpidollisesti päteviä, jotta Kela voi kulun korvata.

Jos palveluntuottaja ei ole saanut kaikkia tilaukseen liittyviä kulutositemet 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](#).

## 17.1 Laskun kirjoittaminen

Palveluntuottajan laskun tulee olla Kelassa viimeistään tulkkausten tuottamiskauden kautta 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 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. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö
2. Puhevammaisten tulkin ammattisäännöstö
3. Tilauksen välitysprosessi
4. Prosessikuvaukset

## LIITE 1

### Viittomakielentulkin ammattisäännöstö

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että hän ja hänen viittomakielen tulkit ja kirjoitustulkit sitoutuvat Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä hyväksytyyn **Viittomakielentulkin ammattisäännöstön** ammattieettisten sääntöjen noudattamiseen:

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

## LIITE 2

### **Puhevammaisten tulkin ammattisäännöstö (eettiset ohjeet)**

Puhevammaisten tulkin eettiset ohjeet:

1. Tulkilla 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.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
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 tulkkauksen tilanteesta.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

## LIITE 3

### Tilauksen välitysprosessi

Tulkkaustilauksen välittäminen on kokonaisuudessa kuvattu Palvelukuvauksen luvussa 8.

Selvyyden vuoksi todetaan, että tässä prosessissa kuvatut välitysjärjestelmässä tehtävät tulkkihaut sisältävät tilausten uudelleenjärjestelyn.

#### Lähitulkkaukset, kun asiakkaalla on tulkkilista

1. Tulkkihaku tulkkilistan tulkeista (välitysjärjestelmähaku)
2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.
3. Käytettävyysselvitys tulkkilistan tulkeille, jos se on perusteltua. Esim. asiakkaat, joille ei välitetä tulkkilistan ulkopuolista tulkkiä.
4. Tulkkihaku tulkkilistan ulkopuolisista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
5. Käytettävyysselvitys sille hankinta-alueelle, jossa tilauksen tapahtumapaikka on. Tapauskohtaisesti myös muille hankinta-alueille (tilauksen tapahtumapaikka on lähellä hankinta-alueiden rajaa) (käytettävyysselvitys tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
6. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista, siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
7. Kohdan 5 käytettävyysselvitykseen ilmoittautuneet lisäoston perusteella kyseistä tuotetta tuottavat tulkit.
8. Tarvittaessa tulkkihakua voidaan laajentaa muille hankinta-alueille käytettävyysselvityillä.

Huom! Jos lähitulkkaukset on kiireellinen ei ole välttämätöntä tehdä käytettävyysselvityksiä ennen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavien tulkkien hakua. Kiireellisissä tilanteissa tulkkiä on mahdollista hakea ainoastaan välitysjärjestelmähauilla. Jos kiireelliseen tilaukseen ei löydy tulkkiä, voi VATU-keskus tehdä käytettävyysselvityksen ja tilaukseen voidaan välittää ensimmäisenä käytettävyytensä ilmaissut tulkki.

#### Lähitulkkaukset, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa

1. Tulkkihaku siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.

3. Käytettävyysskysely sille hankinta-alueelle, jossa tilauksen tapahtumapaikka on. Tapauskohtaisesti myös toisille hankinta-alueille (tilauksen tapahtumapaikka on lähellä hankinta-alueiden rajaa) (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
4. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista, siltä hankinta-alueelta, jossa tilauksen tapahtumapaikka on (välitysjärjestelmähaku).
5. Kohdan 3 käytettävyysskyselyyn ilmoittautuneet lisäoston perusteella kyseistä tuotetta tuottavat tulkit.
6. Tarvittaessa hakua voidaan laajentaa muille hankinta-alueille käytettävyysskyselyillä.

Huom! Jos lähitulkkaustilaus on kiireellinen ei ole välttämätöntä tehdä käytettävyysskyselyitä ennen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavien tulkkien hakua. Kiireellisissä tilanteissa tulkkia on mahdollista hakea ainoastaan välitysjärjestelmähauilla. Jos kiireelliseen tilaukseen ei löydy tulkkia, voi VATU-keskus tehdä käytettävyysskyselyn ja tilaukseen voidaan välittää ensimmäisenä käytettävyytensä ilmaissut tulkki.

### **Etätulkkaustilaus, kun asiakkaalla on tulkkilista**

1. Tulkkihaku tulkkilistan tulkeista (välitysjärjestelmähaku)
2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.
3. Käytettävyysskysely tulkkilistan tulkeille, jos se on asiakkaan edun mukaisesti perusteltua. Esim. asiakkaat, joille ei välitetä tulkkilistan ulkopuolista tulkkia.
4. Tulkkihaku tulkkilistan ulkopuolisista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitysjärjestelmähaku).
5. Käytettävyysskysely sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
6. Tulkkihaku muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikkakunnan hankinta-alueen tulkeista (välitysjärjestelmähaku).
7. Käytettävyysskysely muille kuin asiakkaan koti- tai asuinpaikkakunnan hankinta-alueen tulkeille (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
8. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitysjärjestelmähaku).
9. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista muilta hankinta-alueilta (välitysjärjestelmähaku).
10. Käytettävyysskysely lisäostoehdon mukaan palvelua tuottaville tulkeille sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee. Tarvittaessa myös muille hankinta-alueille samanaikaisesti.



Huom! Jos etätulkaustilaus on kiireellinen ei ole välttämätöntä tehdä käytettävyysskyselyitä ennen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavien tulkkien hakua. Kiireellisissä tilanteissa tulkkia on mahdollista hakea ainoastaan välitysjärjestelmähauilla. Jos kiireelliseen tilaukseen ei löydy tulkkia, voi VATU-keskus tehdä käytettävyysskyselyn ja tilaukseen voidaan välittää ensimmäisenä käytettävyytensä ilmaissut tulkki.

### **Etätulkaustilaus, kun asiakkaalla ei ole tulkkilistaa**

1. Tulkkihaku siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitysjärjestelmähaku).
2. Tilauksen ajankohdan siirtäminen, jos se sopii asiakkaalle ja tilanteeseen.
3. Käytettävyysskysely sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
4. Tulkkihaku muun kuin asiakkaan asuin- tai kotipaikkakunnan hankinta-alueen tulkeista (välitysjärjestelmähaku).
5. Käytettävyysskysely muille kuin asiakkaan koti- tai asuinpaikkakunnan hankinta-alueen tulkeille (käytettävyysskysely tehdään välitysjärjestelmän ulkopuolella).
  
6. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista siltä hankinta-alueelta, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee (välitysjärjestelmähaku).
7. Tulkkihaku lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavista tulkeista muilla hankinta-alueilla (välitysjärjestelmähaku).
8. Käytettävyysskysely lisäostoehdon mukaan palvelua tuottaville tulkeille sille hankinta-alueelle, jossa asiakkaan asuin- tai kotikunta sijaitsee. Tarvittaessa myös muille hankinta-alueille samanaikaisesti.

Huom! Jos etätulkaustilaus on kiireellinen ei ole välttämätöntä tehdä käytettävyysskyselyitä ennen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavien tulkkien hakua. Kiireellisissä tilanteissa tulkkia on mahdollista hakea ainoastaan välitysjärjestelmähauilla. Jos kiireelliseen tilaukseen ei löydy tulkkia, voi VATU-keskus tehdä käytettävyysskyselyn ja tilaukseen voidaan välittää ensimmäisenä käytettävyytensä ilmaissut tulkki.

LIITE 4

## Vammaisten tulkkauspalvelun prosessit

Tulkkauspalvelun hakeminen  
Tilauksen tekeminen ja välittäminen  
Laskutus

Vammaisten tulkkauspalvelun hankinta 2020  
Palvelukuvauksen liite 4

Kela|Fpa<sup>®</sup>

## Vammaisten tulkkauspalvelun hakeminen

### Oikeus vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun

- Hakemus (TU1 Vammaisen henkilön tulkkauspalvelu) liitteineen toimitetaan Kelaan.
  - Liitteenä on sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijan tai muun asiantuntijan lausunto tulkkauspalvelun tarpeesta ja vamman laadusta, ellei tämä käy ilmi Kelaan jo aikaisemmin toimitetuista selvityksistä. Muun asiantuntijan lausunto voi olla esim. puheterapeutin antama lausunto. Tulkki tai tulkkauspalveluntuottaja ei voi olla lausunnonantaja.
  - Asiakastietolomake (TU10, TU11 tai TU12) liitetään hakemukseen liitteeksi, jos kyse on ensimmäisestä hakemuksesta tai jos asiakastiedot ovat muuttuneet.
- VATU-keskus ratkaisee hakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.
- VATU-keskus kirjaa välitysjärjestelmään asiakkaan päätöstiedot ja hakemuksen mukana tulleet asiakastiedot.
- Uusi tulkkauspalvelunkäyttäjä saa päätöksessä tiedon oikeudesta tulkkauspalvelun käytön opastukseen.

## Vammaisten tulkkauspalvelun hakeminen

### Lisätuntihakemus

- Asiakas hakee lisätunteja lomakkeella TU1. Tarve lisätunneille on perusteltava.
- VATU-keskus ratkaisee hakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.

### Opiskelutulkkkaus

- Hakemuslomake TU2 Vammaisen henkilön opiskelutulkkkaus.
- Opiskelutulkkkaushakemuksen liitteenä on jäljennös oppilaitoksen hyväksymistodistuksesta sekä oppilaitoksen antama kuvaus opinnoista, elleivät vastaavat tiedot selviä jo aiemmin Kelalle toimitetuista (esim. kuntoutuksen) asiakirjoista.
- Jos asiakas tarvitsee jatkoa jo olemassa olevaan opiskelutulkkkauspäätökseen niin hakemuksen liitteenä on selvitys opintojen jatkumisesta.
- VATU-keskus ratkaisee hakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.

## Vammaisten tulkkauspalvelun hakeminen

### Tulkkaus ulkomaan matkalla

- Hakemuslomake TU3 Vammaisen henkilön tulkkauspalvelu ulkomaanmatka.
- Ulkomaanmatkahakemuksessa selvitetään onko kyseessä työ-, opiskelu- tai vapaa-ajan matka. Hakemuksessa selvitetään myös tulkkauspalvelun tarve ja palvelun järjestäminen.
- VATU-keskus ratkaisee hakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.

### Etätulkkauslaite ja tietoliikenneyhteys

- Hakemuslomake TU4 Vammaisen henkilön etätulkkauslaite.
- Liitteenä on TU7 asiantuntijan lausunto hakijan tietokoneen käyttötaidosta ja etätulkkauksen tarpeesta. Tulkki tai tulkkauspalveluntuottaja ei voi olla lausunnonantaja.
- VATU-keskus ratkaisee hakemuksen ja antaa asiakkaalle päätöksen.

## Tulkkauksilauksen tekeminen ja välittäminen

Ks. Opiskelutulkkauksilauksen tekeminen ja välittäminen Palvelukuvauksen kohdasta 9.



## Tulkkauksilauksen tekeminen ja välittäminen

### Tulkkauksilauksen tekeminen

- Tulkkauksipalveluun oikeutettu henkilö voi käyttää tulkkauksipalvelua työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.
- Asiakas tekee tulkkauksilauksen VATU-keskukseen. Asiakas ilmoittaa jos haluaa palvelunsa järjestettävän etätulkkausena.
- Jos asiakkaalle syntyy hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkaustarve, asiakas voi ottaa yhteyttä suoraan tulkkauksipalveluntuottajaan tai tulkkiin. Ks. Palvelukuvauksen kohta Hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve.

### Tulkkauksilauksen välittäminen

- VATU-keskus ottaa vastaan tulkkauksilauksen, tarkistaa tilauksen ja tilaajan tiedot ja kirjaa tilauksen välitysjärjestelmään. Asiakkaalle lähetetään ilmoitus tilauksen vastaanottamisesta.
- VATU-keskus välittää tulkit tilauksiin. Ks. Palvelukuvauksen kohta Tulkkauksilauksen välittäminen.
- Tulkki näkee hänelle välitetyn tilauksen välitysjärjestelmästä.
- Asiakas saa tilausvahvistuksessa tiedon tulkin löytymisestä.

## Tulkkauksen toteutuminen ja raportointi

### Tulkkauksen toteutuminen

- Tulkki tekee tilauksen mukaisesti hänelle välitetyn tulkkauksen.
- Halutessaan asiakas voi antaa palautetta saamastaan tulkkauspalvelusta tulkille, tulkkauspalveluntuottajalle tai Kelaan.
- Tulkki raportoi tehdyn työn ja siitä aiheutuneet kustannukset viipymättä välitysjärjestelmään. Samoin raportoidaan myös peruuntuneista tulkkauksista aiheutuneet mahdolliset kulut.
- Palveluntuottaja laskuttaa kustannukset Kelasta määräajassa laskutusprosessin mukaisesti.

## Tulkkauspalvelun laskutus

Ks. Opiskelutulkaustilauksen laskutus Palvelukuvauksen kohdasta 17

## Tilausten raportointi

- Tulkki tekee asiakkaan tilaaman tulkkauksen.
- Tulkki raportoi tekemänsä tulkkaukset ja peruuntuneisiin tilauksiin liittyvät tuottajalle mahdolliset syntyneet muut kulut välitysjärjestelmään viipymättä.
- Tulkkauspalveluntuottaja/esimies tarkastaa säännöllisesti, että tilaukset kustannuksineen on raportoitu oikein välitysjärjestelmään.
- Kela lukitsee edellisen kuukauden tulkkauksen raportoinnit kuukauden 6. päivänä, jonka jälkeen tilauksia ei enää voi raportoida.

## Laskun kirjoittaminen

- Palveluntuottaja laatii laskun kalenterikuukausittain välitysjärjestelmästä saatavan Palveluntuottajan kuukausiraportin perusteella.
- Palveluntuottaja toimittaa laskun, välitysjärjestelmästä tulostetun Palveluntuottajan kuukausiraportin tuotetusta tulkkauspalvelusta ja muut tarvittavat liitteet Kelaan enintään kerran kuukaudessa ja viimeistään yhden kuukauden (1) kuluessa laskutuskuukauden (= tulkkausten tuottamiskuukausi) päättymisestä.
- Palveluntuottaja vastaa, että lasku on Kelassa viimeistään tulkkausten tuottamiskuukautta seuraavan kuukauden viimeinen päivä. Tämän jälkeen Kelaan saapunut lasku on myöhässä, eikä sen perusteella kustannuksia korvata.
- Jos palveluntuottaja ei ole saanut kaikkia tilaukseen liittyviä kulutositteita laskutusjakson aikana, voi myöhemmin saapuneen kulutositteen osuuden laskuttaa jälkikäteen kuukausittaisen laskutuksen yhteydessä.

## Laskun tarkastus

- VATU-keskus tarkastaa laskun.
- Jos laskussa havaitaan virheitä
  - VATU-keskus on yhteydessä palveluntuottajan laskutuksen yhteyshenkilöön.
  - Palveluntuottaja tarkastaa virheellisen laskun sisällön, korjaa laskun kokonaisuudessaan ja toimittaa VATU-keskukseen.
  - Jos sama lasku joudutaan uudelleen palauttamaan palveluntuottajalle korjattavaksi (2. kerran), Kela pidättää laskun loppusummasta käsittelymaksun/laskun käsittelykerta.
- VATU-keskus maksaa laskun. Laskun maksuehto on 21 päivää laskun päiväyksestä.