

Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajien koulutus

Osa 1

10.2.2021

Kela|Fpa 



Tänään käsiteltäviä asioita

- Hankinnan tilanne
- Sopimuskauden käynnistyminen, aikataulu
 - Etätulkkausohjelmistojen arvioinnin tilanne
 - Välitysjärjestelmä
 - Viestintä
- Sopimuksen kohdat 8 ja 10
- Etätulkkkaus
- Tulkkauspalvelun käytön opastus ja etätulkkauksen käytön opastus
- Kustannusten korvaaminen, raportointi ja laskutus

17.2. koulutuksessa käsiteltäviä asioita

- Tulkkilista
- Lisäostoehto välitystyössä
- Lähitulkkauksten välitysprosessi
- Etätulkkauksten välitysprosessi
- Palveluntuottajan mahdollisuus pyytää yksittäisen tilauksen siirtoa tulkilta toiselle
- Yhteistyö VATU-keskuksen ja palveluntuottajien välillä
- Asiakaspalautteen kerääminen

Hankinnan tilanne

Kilpailutuksen tilanne 10.2.2021

- Tarjouksia saatiin kuudelle hankinta-alueelle 254 kpl 155 eri tarjoajalta
- Hankintapäätökset lähetettiin 14.12.2020
 - Perustettavien yritysten ja rekrytoitavina tarjottavien tulkkien tiedot toimitettu 4.1.21 mennessä
 - Opiskelijoiden tiedot toimitettu 19.1.21 mennessä
 - Hankintapäätöksistä (Keskinen alue ja Uusimaa) on valitettu markkinaoikeuteen.
- Hankintaoikaisupäätökset lähetettiin 29.1.2021
 - Tilanne 29.1.2021; valittu 149 palveluntuottajaa, tulkkeja 685.
 - Valitusaika päättyy 12.2.2021

Sopimuskauden käynnistyminen, aikataulu

Eteneminen kevään aikana, alustava

20.1. Sopimuskausi käynnistyi

- palveluntuottajan verkkosivut käytössä ja osoite ilmoitettu Kelalle

29.1. Hankintaoikaisupäätökset lähetettiin

- tulkintietolomakkeiden ja välitysjärjestelmän käyttäjätietojen lähettäminen välittömästi Kelaan
- Välitysjärjestelmän tietojen tallennus Kelassa

10.2. Palveluntuottajakoulutus, osa I

12.2. Hankintaoikaisupäätöksen valitusaika päättyy

15.2. Tiedot palveluntuottajista julkaistaan kela.fi/vatu-sivuilla

Eteneminen kevään aikana, alustava 1/2

- n. 15.2. alkaen Hankintasopimukset palveluntuottajille allekirjoitettavaksi
 - Palautus heti sähköpostilla. Alkuperäinen myöhemmin kirjepostina.
- Palveluntuottajien aktivointi välitysjärjestelmään alkaa
 - Edellyttää allekirjoitetun sopimuksen palautumista sähköpostilla
 - Linkki uuteen välitysjärjestelmäversioon julkaistaan kela.fi/yhteistyökumppanit-sivuilla (aikaisintaan viikon 7 aikana)
 - Palveluntuottaja tarkistaa palveluntuottaja- ja tulkkitiedot välitysjärjestelmässä

Eteneminen kevään aikana, alustava 2/2

- 17.2. Palveluntuottajakoulutus, II osa
- 4.3. Huhtikuu tulee välitysjaksolle ja tilausten välitys alkaa.
 - Tulkkiaijat ovat auki asiakkaiden palvelun järjestämiseksi
- 1.4. Palvelun tuottaminen asiakkaille käynnistyy

Etätulkkausohjelmistojen arviointien tilanne

Arviointien tilanne

- Ohjelmistojen arvioinnit ovat käynnissä
- Teknisen arvioinnin toteuttaa Kelan tietoturvaryhmä yhteistyössä vammaisetusryhmän ja tietosuoja-asiantuntijoiden kanssa
- Arvioinnissa paneudutaan erityisesti
 - ohjelmiston tietoturvaan (tietojen käsittely, suojaus ja tallennus)
 - henkilötietojen käsittelyyn ohjelmistoissa
- Ohjelmistojen tietoturvan ja -suojan arvioinnilla pyritään turvaamaan asiakkaiden turvallinen etätulkkauksen käyttö
 - Kela on rekisterinpitäjä suhteessa etätulkkauksessa käsiteltäviin henkilötietoihin (yleinen tietosuoja-asetus GDPR)
- 1.4.2021 alkaen etätulkausta tuotetaan vain arvioiduilla etätulkkausohjelmistoilla

Vammaisten tulkkaukspalvelun välitysjärjestelmä

Välitysjärjestelmä

- Välitysjärjestelmä perustuu INNOFACTOR® Prime™ -ohjelmistotuotteeseen (versio V6.3.9 (VATU2021)).
 - Linkki uuteen välitysjärjestelmäversioon julkaistaan kela.fi/yhteistyökumppanit -sivustolla
 - Järjestelmään voi kirjautua aikaisintaan viikolla 7 (alkaa 15.2.)
 - Käyttäjien aktivointi voi alkaa, kun allekirjoitettu sopimus on palautettu Kelaan sähköpostilla
- Välitysjärjestelmässä on käytössä suomi.fi-tunnistus
 - Suomi.fi-tunnistus perustuu vahvaan tunnistamiseen. Se on DVV:n ylläpitämä palvelu. Lue lisää DVV:n sivuilta. Ohjeet tunnistautumiseen löydät kela.fi/yhteistyökumppanit.
 - Jokainen palveluntuottajan työntekijä kirjautuu järjestelmään henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla.
- Ohjeet välitysjärjestelmän käyttöön julkaistaan uuden välitysjärjestelmän etusivulla

Palveluntuottajan tietojen tarkistaminen välitysjärjestelmässä

- Palveluntuottajalla on oltava toimitettuna Kelaan kaikki tarvittavat tiedot.
 - Mukaanlukien tulkkien tulkintietolomakkeet, välitysjärjestelmän käyttäjien tiedot ja allekirjoitettu sopimus.
- Kun tuottajalle toimitetaan sähköpostitse käyttäjätunnukset välitysjärjestelmään, tulee tuottajan viivytyksettä tarkistaa ainakin oman palveluntuottajatietokortin, sekä kaikkien tulkkiensa tiedot järjestelmässä.
 - Tietojen tarkistamiseen toimitetaan tarkemmat ohjeet käyttäjätunnusten yhteydessä.
- Tarkistetaan välitysjärjestelmästä erityisesti seuraavat kohdat:
 - Tulkkaustuotteet ovat järjestelmässä ns. hinnastotuotteita:
 - 4 tulkkauslajia ja puhevammaisten tulkkaus, opiskelutulkkaus, ulkomaille tarjoaminen ja lisäostoehto
 - Palveluntuottajan tarjoamat kunnat ja tulkkien työskentelyalue

Viestintä

Kela|Fpa[®]

Asiakasviestintä

- Asiakaskirje on lähetetty postitse tammikuun 2021 lopussa kaikille palveluun oikeutetuille.
 - Sisältää tietoa mm. etätulkkauksesta ja tulkkilistasta
- Kela.fi:ssä on jo julkaistu ennakkotietoa palvelun uudistuksista
 - Sivuilla kerrotaan palveluun tulevista keskeisistä muutoksista asiakaskirjettä laajemmin.
 - Palveluntuottajahaku alueittain ja tuotteittain (n. vko 7)
- Kela.fi/vatu uudistetaan 1.4.2021
 - Lisäksi hankinnan etenemisestä on kerrottu asiakkaille VATU-keskuksen uutiskirjeissä ja Kelan tiedotteissa. Myös asiakasjärjestöjä tiedotetaan uudistuksista.
 - Tietoa etätulkkauksesta julkaistaan vielä ennen 1.4.2021

Palveluntuottajaviestintä

- Tulkkauspalvelun yhteistyökumppaneiden sivut uudistuvat 1.4.2021
 - Muutoksia ulkoasussa
 - Lisätty toimintaohjeita mm. muutostilanteita varten
 - Tulkki poistuu, palveluntuottaja palkkaa sijaisen, palveluntuottaja aloittaa etätulkkauksen tuottamisen yms.
- Sopimuskauden aikana Kela tiedottaa palveluntuottajia ajankohtaisista asioista sähköpostitse palveluntuottajatiedotteilla.
 - Tiedotteet arkistoidaan välitysjärjestelmän etusivulle
- Sopimuksen mukaiset vuositapaamiset
 - Vuoden 2021 tapaaminen suunnitteilla syksyllä

Lisäostoehdo, sopimuksen kohta 10

Lisäostoehto 1/2

- Tarkoituksena turvata asiakkaan palvelu poikkeustilanteessa, jossa yhtään puitejärjestelyyn valittua tukkia ei ole saatavilla ja asiakas on jäämässä kokonaan ilman tarvitsemaansa tulkkauspalvelua.
- Lisäostoehtoa käytetään palvelun järjestämisessä
 - "Mikäli tulkkauspalveluun oikeutetun asiakkaan palvelua ei saada järjestettyä sopimuksen liitteen 3 Palvelukuvauksen kohdissa 8.4 ja 8.5 kuvatuilla tavoilla tuotekohtaiseen puitejärjestelyyn valittujen Palveluntuottajien ko. tulkkaustuotetta tuottavien tulkkien tuottamana, Kela voi tämän sopimusehdon perusteella ostaa tulkkauspalvelun puitejärjestelyn perusteella muita tulkkaustuotteita tuottamaan valituilta Palveluntuottajilta tämän sopimuksen mukaisilla ehdoilla."
- Lisäostoehto on poikkeusjärjestely, jota käytetään vain jos asiakas on jäämässä ilman lakisääteistä palvelua.
- Lisäostoehdon käyttöä seurataan sopimuskauden aikana.

Lisäostoehto 2/2

- Lisäostoehtoa sovelletaan, jos
 - Palveluntuottaja on mainittu liitteessä 8 (Lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavat palveluntuottajat)
 - tai
 - Palveluntuottaja on toimittanut sopimuskauden aikana Kelalle liitteen 9 (Lisäostoehtoa koskeva ilmoitus) mukaisen ilmoituksen
- Palveluntuottajan tulee olla valittu puitejärjestelyyn jotain tulkkaustuotetta tuottamaan, eikä palveluntuottaja tai tulkki voi tuottaa palvelua pelkästään lisäostoehdon perusteella.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että lisäostoehdon perusteella palvelua tuottava tulkki täyttää tuotetta koskevat henkilöstön vähimmäisvaatimukset.

Lisäostoehto sopimuskauden aikana 1/2

- Lisäostoehdon voi ottaa käyttöön seuraavissa tilanteissa
 - Palveluntuottaja rekrytoi yrityksestä pois lähteneen tulkin tilalle uuden tulkin, jolla on sellaista tulkkausosaamista, jota Palveluntuottaja ei tuota lainkaan puitejärjestelyn perusteella.
 - Palveluntuottaja rekrytoi yrityksestä pois lähteneen tulkin tilalle uuden tulkin, jolla on sellaista tulkkausosaamista, jota Palveluntuottaja tuottaa puitejärjestelyn perusteella.
 - Palveluntuottaja palveluksessa oleva puitejärjestelyn perusteella jotain tulkkaustuotetta tuottava tulkki on sopimuskauden alkamisen jälkeen saanut uuden pätevyyden toisen tulkkaustuotteen tuottamiseen eikä Palveluntuottaja tuota kyseistä tuotetta puitejärjestelyn perusteella.
 - Palveluntuottajan palveluksessa oleva puitejärjestelyn perusteella jotain tulkkaustuotetta tuottava tulkki on sopimuskauden alkamisen jälkeen saanut uuden pätevyyden toisen tulkkaustuotteen tuottamiseen ja Palveluntuottaja tuottaa kyseistä tuotetta puitejärjestelyn perusteella.

Lisäostoehdo sopimuskauden aikana 2/2

- Jos palveluntuottaja alkaa tuottaa tulkkauspalvelua sopimuskauden aikana lisäostoehdon perusteella, tulee palveluntuottajan toimittaa Kelalle Liite 9 (Lisäostoehdo koskeva ilmoitus) jokaisen lisäostoehdon perusteella tuotettavan tuotteen osalta.
- Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa jokaisen lisäostoehdon perusteella palvelua tuottavan tulkin osalta lomake TU56 Lisäostoehdon ilmoittaminen tulkille sekä liitelomake 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta
- Kela hyväksyy ilmoituksen ja ehdotetun tulkin ennen kuin palvelun tuottaminen lisäostoehdon perusteella voi alkaa.

Rajoitukset palvelun järjestämisessä, sopimuksen kohta 8

Rajoitukset palvelun järjestämisessä, kohta 8

- Jos palveluntuottaja tai palveluntuottajaan omistussuhteessa oleva henkilö on samalla myös palveluun oikeutettu asiakas, ei palveluntuottaja voi tuottaa tulkkauspalvelua kyseessä olevalle asiakkaalle **ulkomaanmatkoilla**.
 - Omistussuhteella tarkoitetaan sellaista suoraan tai välillisesti omistettua osaa yhtiön osakkeista tai osuuksista, joka oikeuttaa vähintään 10 %:iin yhtiöstä jaettavasta voitosta tai äänivallasta yhtiössä.
- Edellä mainitusta poiketen palveluntuottaja voi tuottaa palvelua myös ulkomaanmatkalla, jos se on aivan välttämätöntä
 - esimerkiksi palveluntuottajan liikesalaisuuden piiriin kuuluvan asian käsittelyä varten
 - Palveluntuottajan tulee pyytää Kelan hyväksyntä kirjallisesti ennen aiottua tulkkaustapahtumaa
 - Pyyntö esitetään vatu.palveluntuottajat@kela.fi

Etätulkkkaus



Asiakkaan palvelun järjestäminen etätulkkauksena

- Lähitulkkaus on ensisijainen tapa järjestää asiakkaan tulkkauspalvelu.
 - Tulkkauspalvelu voidaan järjestää myös etätulkkauksena, jos se on palvelunkäyttäjän yksilölliset tarpeet huomioon ottaen mahdollista ja perusteltua.
- Järjestetään lähtökohtaisesti kaikille asiakasryhmille ja kaikilla etätulkkaukseen soveltuvilla tulkkausmenetelmillä.
- Tavoitteena järjestää palvelu asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueen tulkkien tuottamana
 - Tutut tulkit, jatkumo, murre-erot, resurssin hankinta aluekohtaisiin tarpeisiin.
- Etätulkausta voi käyttää myös ulkomaanmatkalla.
 - Tulkkaus ulkomaanmatkalle voidaan järjestää osittain tai kokonaan etänä, jos asiakas haluaa ja se on asiakkaan kannalta mahdollista ja perusteltua.
 - Suomesta tapahtuva etätulkkaus katsotaan Suomessa annettavaksi tulkkauspalveluksi.
 - Tuotetaan kotimaan ehtojen mukaan

Etätulkkausta asiakkaille 1.4.2021 alkaen

- Asiakas tekee tulkkaustilauksen VATU-keskukseen.
 - Asiakas ilmoittaa tilauksessa toivovansa palvelunsa järjestämistä etätulkkauksena sekä mahdollisen toiveen käytettävästä ohjelmistosta.
 - Tulkkauksen tuottaa Kelan sopimuspalveluntuottaja Kelan hyväksymällä etätulkkausohjelmistolla.
 - Tilaus välitetään Palvelukuvauksen välitysprosessin mukaisesti.
- VATU-keskuksen etäpalvelussa saa myös lyhytkestoista etätulkkausta suomalaisella viittomakielellä ilman ajanvarausta.
 - Etäpalvelussa voi esim. tehdä tulkkaustilauksen tai täydentää etuushakemusta.
 - VATU-keskuksen etätulkkausta voidaan käyttää aivan viimeisenä vaihtoehtona asiakkaan etätulkkaustarpeen turvaamisessa niissä poikkeuksellisissa kiiretilanteissa, joissa palvelua ei ole saatu järjestettyä kilpailutuksen eikä lisäostoehdon perusteella ja tilaus on "heti" (ks. PK 8.7)

Etätulkkauksen määritelmä palvelunjärjestämisessä

- Etätulkkauksessa asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikoissa ja yhteydessä toisiinsa teknisten laitteiden ja ohjelmistojen avulla.
 - Kolmas osapuoli voi olla asiakkaan tai tulkin luona tai kaikki osapuolet ovat fyysisesti eri paikoissa
- Lähitulkkauksessa asiakas ja tulkki ovat fyysisesti samassa paikassa. Kolmas osapuoli voi olla samassa paikassa tai eri paikassa kuin asiakas ja tulkki.
 - Lähitulkkauksessa tulkki matkustaa asiakkaan luokse ja viestin välittäminen asiakkaan ja tulkin välillä tapahtuu ilman teknisten laitteiden mahdollistamaa yhteyttä, vaikka tilanteessa otettaisiin yhteys kolmanteen osapuoleen etänä.
 - Tilaus välitetään ja kustannukset korvataan lähitulkkauksen periaatteiden mukaisesti.

Etätulkkausohjelmistot tulkkauksissa

- Etätulkkausilauksessa käytetään Kelan sopimuspalveluntuottajalle hyväksymää etätulkkausohjelmaa.
 - Palveluntuottaja ja tulkki voivat tuottaa etätulkkauksia vain niillä ohjelmistoilla, jotka se on ilmoittanut Kelalle ja joille se on saanut hyväksynnän.
 - Tulkin ja asiakkaan välisen viestinnän tulee tapahtua etätulkkausilauksessa ainoastaan palveluntuottajan Kelalle ilmoittaman ja Kelan hyväksymän ohjelmiston välityksellä.
- Lähitulkkauksessa, jossa kolmas osapuoli on fyysisesti eri paikassa, käytetään pääsääntöisesti asiakkaan tai kolmannen osapuolen ohjelmistoja ja laitteita.
 - Jos lähitulkkauksessa käytetään poikkeuksellisesti palveluntuottajan etätulkkausohjelmistoja, tulee Kelan olla hyväksynyt palveluntuottaja tuottamaan etätulkkauksia ja hyväksynyt tuottajan teknisen ratkaisun.
 - Asiakas ilmoittaa tilauksessa, jos haluaa käyttää palveluntuottajan laitteita, mutta voi sopia asiasta myös palveluntuottajan kanssa.

Etätulkkauksen tuottaminen ja tulkin työskentelyalue

- Tuottaja voi tuottaa etätulkkausta kaikissa niissä tuotteissa (ja lisäostotuotteissa), joita se tuottaa lähitulkkauskana tai vain osassa niitä.
- Etätulkkausta tuotetaan koko palveluntuottajan tarjoamalle hankinta-alueelle.
 - Tulkille ei määritellä erikseen kuntakohtaista etätulkkauksen työskentelyaluetta
 - Poikkeuksena etätulkkaustilanteet, joissa tulkin pitää matkustaa etätulkkauspaikalle, joka ei sijaitse tulkin työskentelyalueella. Näissä tilanteissa tulkin mahdollisuus tuottaa palvelu kysytään erikseen.
- Palveluntuottaja ei voi ilmoittaa tulkin tuottavan etätulkkausta hankinta-alueelle, jolle tulkki ei tuota lähitulkkausta.
 - Jos asiakkaiden palvelunjärjestäminen vaatii, tulkille voidaan kuitenkin välittää erikseen kysymättä myös sellaisten asiakkaiden etätulkkaustilauksia, joiden asuin- tai kotipaikka sijaitsee muulla hankinta-alueella.

Etätulkkauksen tuottaminen ja etätulkkauspiste

- Etätulkkauspisteen tulee sijaita tulkin työskentelyalueella.
- Voi olla sama tai eri osoite kuin lähtöpiste.
- Näkyy tulkin tietokortilla Osoitetiedot-välilehdellä kohdassa *Toimitusosoite*.
- Käytetään arvioitaessa tulkin käytettävyyttä tulkkaustilauksiin.
 - Tulkin oletetaan tuottavan etätulkkausta etätulkkauspisteessä.
 - Tulkki voi halutessaan tuottaa etätulkkausta tilapäisesti myös muussa paikassa, jos sillä ei ole vaikutusta siihen, kuinka tulkki on käytettävissä tilauksiin.
- Asiakkaan tarpeesta johtuvista syistä etätulkkausta voidaan joissakin tilanteissa tuottaa myös muussa paikassa (esim. etätulkkauksen määritelmän c. tilanteissa).

Etätulkkauksen tuottamisen vaatimuksia

- Etätulkkauksen tuottamisessa on noudatettava tarjouspyynnön etätulkkausta koskevia vaatimuksia sekä muuta Kelan antamaa tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta
 - Jos lainsäädännössä tai Kelaa sitovassa viranomaisohjeistuksessa tapahtuu muutoksia, Kela voi antaa palveluntuottajille etätulkkausta koskevia ohjeita sopimuskauden aikana.
- Etätulkkausta tulee tuottaa siihen soveltuviin tiloissa.
 - Tilan tulee mahdollistaa tulkin vaitiolovelvollisuuden toteutuminen sekä laadukas etätulkkaukset.
 - Mm. häiriöttömyys, hyvä valaistus ja rauhallinen tausta.
- Palveluntuottajalla tulee olla riittävästi soveltuvia tiloja, asianmukaiset laitteet ja tietoliikenneyhteydet.

Etätulkkaus sopimuskauden aikana 1/2

- Palveluntuottaja voi ilmoittaa sopimuskauden aikana alkavansa tuottaa etätulkkausta tai ottavansa käyttöön uuden ohjelmiston.
- Palveluntuottajan toimittaa arviointia varten Kelaan
 - liitteen 6 Etätulkkauksen tietoturva ja suojavaatimukset
 - ohjelmiston teknisen kuvauksen ja käyttöä koskevan kuvauksen
 - arvion ohjelmiston soveltuvuudesta etätulkkauksen tuottamiseen (käyttö- ja tietoturva)
 - kuvauksen etätulkkauksessa tarvittavien ja käsiteltävien tietojen suojaamisesta
- Jos tulkki aloittaa etätulkkauksen tuottamisen tuottajalle jo hyväksytyllä ohjelmistolla, toimitetaan tulkintietolomake (TU52 ja TU53) ja liite 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta-lomake.

Etätulkkaus sopimuskauden aikana 2/2

- Palveluntuottaja voi
 - luopua etätulkkauksen tuottamisesta kesken sopimuskauden tai ilmoittaa, jos joku tulkki ei enää tuota etätulkkausta
 - ilmoittaa, jos tuottaja tai tulkki ei enää käytä sille hyväksyttyä ohjelmaa etätulkkauksessa
 - Muutosten päivittäminen palveluntuottajan verkkosivuille
- Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle, jos sen antamat tiedot etätulkkauksesta muuttuvat (esim. ohjelmistoon tulevat muutokset).
 - Kelan tulee hyväksyä muutokset ennen niiden käyttöönottoa.

Etätulkkauksen arviointi ja hyväksyminen

- Arvioinnissa hyödynnetään palveluntuottajan toimittamia teknisiä – ja käyttöä koskevia dokumentteja sekä mahdollisia tuottajan toimittamia lisäselvityksiä.
- Arvion perusteella Kela hyväksyy palveluntuottajan tuottamaan etätulkkauksia niissä tuotteissa, joita palveluntuottaja on tullut valituksi tuottamaan kilpailutuksessa tai joita se tuottaa lisäostoehdon perusteella.
 - Ohjelmistokohtainen arviointi.
 - Kun palveluntuottaja saa hyväksynnän tarjoamalleen ohjelmistolle, tuottaja ilmoittaa sähköpostilla tulkit ja tuotteet, joissa ohjelmistoa käytetään (eri tuotteissa voi olla eri ohjelmistot).
- Asiakkaiden ja palveluntuottajien käyttöön suunnitellaan infopakettia tietoturvan huomioimisesta etätulkkauksessa.

Tulkkauspalvelun käytön opastus ja etätulkkausohjelmiston käytön opastus



Tulkkauspalvelun käytön opastus (ent. perehdytys tulkkauspalveluun)

- Päivitetty materiaali julkaistaan kela.fi:ssä yhteistyökumppanit -sivuilla maaliskuun alussa.
- Lähtökohtaisesti yksi kahden tunnin tilaisuus kahden eri palveluntuottajan tulkin toteuttamana.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan opastuksen toteuttava tulkki tietää, miten asiakkaan käytön opastus tapahtuu.
- Perehdytyslomaketta TU50 ei enää käytetä.
- Oikeus valmistautumisajan korvaukseen poistuu.
- Ennen 1.4. oleviin perehdytystilauksiin tulkeille on liitetty uutta kautta koskevaa lisämateriaalia.

Etätulkkausohjelmiston käytön opastus

- Tarkoitettu asiakkaille, joiden palvelu voidaan järjestää etätulkkauksena ja jotka tarvitsevat opastusta etätulkkauksen käyttämiseksi.
 - Aloite tulee asiakkaalta.
- Opastuksen tarjoaminen on palveluntuottajalle vapaaehtoista ja sitä voi ryhtyä tuottamaan myös sopimuskauden aikana.
- Tunnin mittainen tilaisuus, joka toteutetaan lähtökohtaisesti lähitulkkauksena.
- Opastuksen toteuttaa tulkki, joka tuottaa etätulkkauksista asiakkaan haluamalla ohjelmistolla.
- Palveluntuottaja voi halutessaan laatia opastukseen tarvittavaa materiaalia. Opastuksessa käydään läpi myös hyviä etätulkkauksen käytäntöjä.
- Palveluntuottaja laskuttaa opastuksesta Kelalle tarjoamansa tuntihinnan mukaisesti.

Kustannusten korvaaminen, raportointi ja laskutus



Kustannusten korvaaminen

- Kustannusten korvaaminen ja palveluntuottajan oikeus laskuttaa palvelustaan perustuu tilattuun aikaan, ellei tilaus ole peruuntunut.
- Tästä poikkeuksena tilauksen kesto voi kotimaassa tuotettavassa lähi- että etätulkkauksessa pidentyä korkeintaan 30 minuuttia yli tilatun ajan päättymisajan, mikäli asiakkaan tulkkauksen tarve jatkuu yli tilatun ajan päättymisajan. (ei koske opiskelutulkkausta eikä ulkomaan tilauksia)
- Pälletekäislaskutusta ei sallita.
 - Samalta ajalta ei voi laskuttaa kahdesta tulkkaustapahtumasta.

Matkalisä 1/2

- Kela korvaa tilauskohtaisen matkalisän 0,50 €/km siltä osin kuin tulkin välitysjärjestelmän lähtöpisteen ja tulkkauspaikan välisen matkan pituus ylittää 100 km.
- Matkalla tarkoitetaan matkalisää korvattaessa Google maps –reittihaun mukaista yhdensuuntaista matkaa tulkin välitysjärjestelmään merkityn lähtöpisteen osoitteesta tulkkauspaikan osoitteeseen käyttäen hakutekijänä lyhyintä reittiä autolla ajaen (riippumatta siitä, mitä kulkuvälinettä tulkki tosiasiasa käyttää).
- Matkalisä korvataan vain toteutuneiden tilausten osalta.
- Tulkki raportoi matkalisäkorvaus kenttään yhdensuuntaisen matkan kilometrit tasakilometreinä. Kun matkalisäkorvauksen kenttään raportoidut km ylittävät 100 km, generoituu matkalisäkorvaus kenttään eur euromääräinen summa.

Matkalisä 2/2

- Ei korvata opiskelutulkkauksissa.
- Matkalisän korvaamisella ei ole vaikutusta palveluntuottajalle maksettaviin muihin korvauksiin, kuten matkakulukorvauksiin.

Opiskelutulkkaus 1/3

- Kela korvaa opiskelutulkkauksen tuottamisesta palveluntuottajan tarjoaman tuotekohtaisen tuntihinnan lisäksi opiskelutulkkauslisää 10% /tarjottu tuntihinta.
 - Ulkomailla tapahtuvaan opiskelutulkkaukseen korvataan tämän lisäksi ulkomaanlisä 15% /tarjottu tuntihinta.
- Laskutettavaan aikaan eivät kuulu opiskelijan tai tulkin ruokatauot eivätkä hyppytunnit.
- Opiskelutulkkaustunti on 60 minuuttia, johon voi sisältyä tavanomainen oppituntien väliin sijoittuva välitunti.
- Opiskelutulkkauksessa korvataan 50 % lukujärjestyksen mukaisista tunneista, kun peruutus on enintään 24 tuntia ennen tulkkaustapahtuman alkua. (yksittäisen opiskelutulkkauspäivän peruuntuminen)

Opiskelutulkkkaus 2/3

- Palveluntuottaja voi järjestää sijaisuuden myös palveluntuottajan toisen hankinta-alueen resurssilla mutta sijaisjärjestelyt eivät voi lisätä kustannuksia. (mukaan lukien matkakustannukset sekä tuntihinta)
- Palveluntuottaja tekee opiskelijan ilmoittamien tietojen perusteella tilauskirjaukset välitysjärjestelmään.
- Tilauskirjausten tulee perustua **oppilaitokselta tai vastaavalta taholta saatuun dokumentaatioon**. Dokumentaatio tallennetaan opiskelijan kuukauden ensimmäiseen tilaukseen.
- Opiskelutulkkkausraportti sisältää yhteenvedon kaikista palveluntuottajan tuottamista ja tulkkien raportoimista opiskelutulkkkauksista.
 - Palveluntuottajan itse kirjaamat opiskelutulkkaukset että välityskeskuksen välittämät opiskelutulkkauksilaukset.

Opiskelutulkkkaus 3/3

- Tarkastettuaan raportin sisällön palveluntuottaja tallentaa sen tiedostona järjestelmään tietokortin *Liitteet*-välilehdelle.
- Laskutettava summa kirjataan **asiakkaittain** opiskelutulkkkauslaskulle Opiskelutulkkkaus –yhteenvedon mukaisesti.
 - Asiakkaiden nimien sijasta käytetään asiakasnumeroa (A123456)
 - Laskun viitetietoihin kirjataan Opiskelutulkkkausraportti ja raportin ajopäivämäärä
 - Esim. *Opiskelutulkkkausraportti 8.11.2017*
- Raporttia ei lähetetä laskun liitteenä.
- Laskuun liittyvät kuitit ja tositteet lähetään laskun liitteenä, niitä ei tallenneta järjestelmään.

Tilausten raportointi ja tarkastus

- Tulkki tekee asiakkaan tulkkauksen.
- Tulkki raportoi tehdyt tulkkaukset, opiskelutulkkaukset sekä peruuntuneet tilaukset, mikäli niistä aiheutuvat kustannukset välitysjärjestelmään heti tulkkauksen jälkeen.
- Palveluntuottajan vastuulla on tarkastaa raportointien oikeellisuus ennen niiden lukittumista.
- Kela lukitsee tilaukset kuukauden 6. päivä (lukituspäivä) päätyttyä, jonka jälkeen tilausten raportointeja ei voi muokata.
- Palveluntuottaja voi lukita tarkastamansa tilaukset jo ennen Kelan lukituspäivää, jolloin tulkki ei enää pysty muokkaamaan raportointeja.
 - Palveluntuottaja ei pysty avaamaan lukittuja tilauksia.

Palveluntuottajan kuukausiraportti

- Palveluntuottaja ajaa ja tulostaa välitysjärjestelmästä raportit aikaisintaan seuraavan kuukauden 7. päivä.
 - Tulkkaustyöstä Palveluntuottajan kuukausiraportti (raportti liitetään laskuun)
 - Opiskelutulkkaustyöstä Opiskelutulkkausraportti (raportti tallennetaan välitysjärjestelmään)

Tulkkauspalvelun laskutus 1/2

- Palveluntuottaja laatii laskun kalenterikuukausittain välitysjärjestelmästä saatavien raporttien perusteella.
- Jos palveluntuottaja tarjoaa palvelua usealle hankinta-alueelle, sen on tehtävä erilliset laskut joka alueelta.
- **Laskulla ja liitteissä ei saa näkyä asiakkaan henkilötietoja.**
- Tulkkaustyö ja opiskelutulkkaustyö laskutetaan erillisillä laskuilla.
 - Tulkkauslaskun liitteeksi liitetään *Palveluntuottajan kuukausiraportti*.
 - Opiskelutulkkauslaskun liitteeksi tuleva *Opiskelutulkkausraportti* tallennetaan välitysjärjestelmään eikä sitä liitetä laskun liitteeksi.

Tulkkauspalvelun laskutus 2/2

- Laskun liitteenä tulee olla kopiot yli 50 € kulutositteista.
 - Tositteista pitää ilmetä mitä kulua tosite koskee ja että kulu on syntynyt palveluntuottajalle.
 - Tositteet tulee olla kirjanpidollisesti päteviä.
- Jos palveluntuottaja ei ole saanut kaikkia kulutositteita laskutusjakson aikana palveluntuottajasta riippumattomasta syystä, voi myöhemmin saapuneen kulutositteen osuuden laskuttaa jälkikäteen.

Laskun kirjoitus

- Laskun tulee olla Kelassa viimeistään tulkkausten tuottamiskuukautta seuraavan kuukauden viimeinen päivä.
 - Tämän jälkeen saapunut lasku on myöhässä, eikä sen perusteella kustannuksia korvata.
- Laskun maksuehto on 21 päivää laskun päiväyksestä.
 - Laskun päiväys voi olla aikaisintaan raportin tulostuspäivä.
- Laskutuksessa käytetään palveluntuottajan omaa tai Kelan laskulomaketta.
- Laskun tulee täyttää laskuun liittyvät vaatimukset.
- Laskun voi lähettää paperilaskuna tai verkkolaskuna. Sähköpostitse ei voi lähettää laskuja.

Laskun tarkastus VATU-keskuksessa

- Laskut tulevat sähköisesti VATU-keskukseen tarkastettavaksi.
- 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.
- Jos laskussa/raportoinnissa havaitaan virheitä/puutteita
 - VATU-keskus on yhteydessä sähköpostitse palveluntuottajan laskutuksen yhteyshenkilöön.
 - 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.

Laskun maksu Kelassa

- Virheettömäksi todettu lasku siirtyy laskunmaksuun, josta lasku maksetaan eräpäivänä palveluntuottajalle.
- Jos eräpäivä osuu viikonlopulle tai pyhäpäivälle niin lasku menee maksuun seuraavana arkipäivänä.
- Suoritus on vastaanottajalla 1-2 pankkipäivää maksupäivästä.
- Laskuissa tulisi olla viitenumero. Mikäli laskussa ei ole viitetietoa, silloin maksunsaaja saa tiedon laskun numerosta.
- Laskun maksaminen viivästyy, mikäli laskun sisältö ja liitteet eivät ole kunnossa.

Laskutuksen yhteystiedot

- Kustannusten korvaamiseen, raportointiin ja laskutukseen liittyvä laajempi ohjeistus: [Raportit ja laskutus \(kela.fi\)](#)
- Laskutukseen/raportointiin liittyvät tiedustelut sekä tilauksien avauspyynnöt osoitteeseen: vatulaskutus@kela.fi

Kiitos osallistumisesta seuraava koulutus 17.2.2021 klo 9-11

Kela, lakiyksikkö, vammaisetuusryhmä
vatu.palveluntuottajat@kela.fi

Kela|Fpa 