



Guide om hur man använder tolktjänsten för personen med funktionsnedsättning

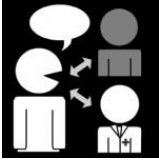


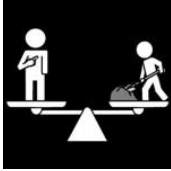
Innehåll


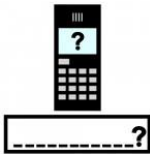
1	Inledning	5
2	Handledning i hur man använder tolktjänsten	6
3	Vad är tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning	10
4	I vilka situationer kan tolktjänsten användas?	13

4.1	Tolkning på plats och distanstolkning		17
-----	---------------------------------------	--	----

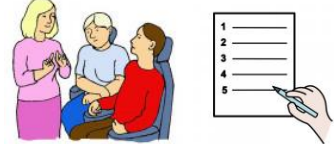
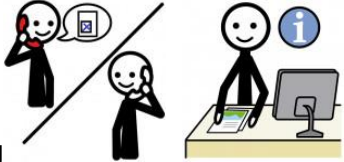




5	Tolktjänst i nödsituationer	 	21
---	-----------------------------	--	----

6	Tolkens uppgifter		22
---	-------------------	---	----

7	Kundens skyldigheter och ansvar		26
---	---------------------------------	--	----

7.1	Förändringar i uppgifterna om dig	 	28
-----	-----------------------------------	---	----

8	Antalet tolkningstimmar		29
---	-------------------------	---	----

- 9 Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten  32
- 10 Så här gör man en tolkningsbeställning  38
- 10.1 Uppgifter som behövs för en beställning  42
- 10.2 Ändring av en beställning  45
- 10.3 Annullering av en beställning  46
- 11 Vilken tolk väljs för uppdraget?  47

12

Vilka uppgifter har Centret för tolktjänst?



49

12.1

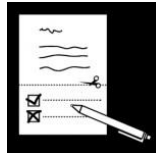
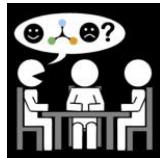
Distansservicen vid Centret för tolktjänst



54

13

Respons



56

14

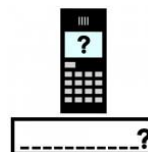
Kontaktinformation för beställning av tolk



58

15

Övrig kontaktinformation och öppettider



62

1 Inledning



Den här guiden innehåller information om hur man använder tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning.



Närmare anvisningar finns på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.



A B C



På webbsidorna finns innehållet som text och som videor.



Videorna ger information om tjänsten på teckenspråk och på talat språk.



Alla blanketter som gäller tolktjänsten finns på FPA:s webbplats.

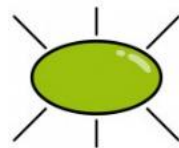


Blanketter finns också på FPA-byråerna.

2Handledning i hur man använder tolktjänsten



FPA ger kunderna handledning i hur man använder tolktjänsten.



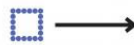
Du kan få handledning i hur man använder tolktjänsten om du är en ny kund.



Du kan också få handledning även om du redan har använt tolktjänsten.



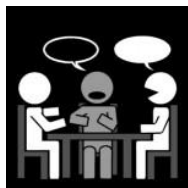
Du får själv bestämma om du vill ha handledning i hur man använder tjänsten.



Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning förmedlar tolkar till dig för handledningen.



Tolkarna berättar om tolktjänsten för dig och för en närstående person. Tolkarna förklarar



också hur man använder tolktjänsten.



Ni går igenom materialet tillsammans med tolken.



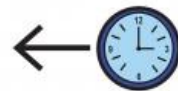
I Materialet finns mera information om hur man använder tjänsten. Du får behålla



materialet efter att du har fått handledningen.



Tolken har också med sig en kunduppgiftsblankett som ni kan gå igenom tillsammans.



Vid behov kan du rätta de uppgifter på blanketten som du har gett tidigare.



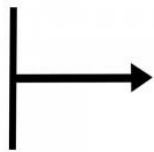
Tillsammans med tolken får du också prova på att beställa tolk via Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.



Efter handledningen kan du själv eller med hjälp av en närstående person beställa tolk via



Centret för tolktjänst.



3

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

Om du inte börjar använda tolktjänsten inom tre månader efter handledningen



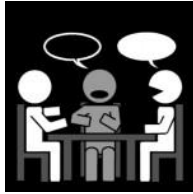
?

+



kommer Centret för tolktjänst att kontakta dig för att fråga om du vill ha mera handledning i hur man använder tjänsten.

3 Vad är tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning?



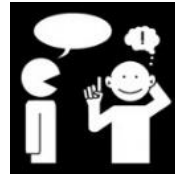
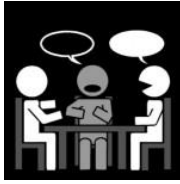
Tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning är avsedd för personer som har en hemkommun i Finland.



Du kan ansöka om rätt till tolktjänst om du har en hörselskada, syn- och hörselskada eller



talskada.



För att kunna använda tolktjänsten måste du kunna uttrycka dig genom tolkning



och kunna använda en fungerande kommunikationsmetod.



Sådana kommunikationsmetoder är till exempel



finskt eller finlandssvenskt teckenspråk



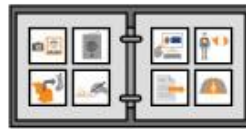
tecknat tal; finska eller svenska



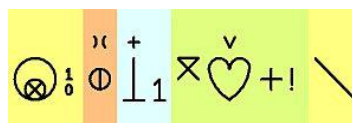
taltolkning



skrivtolkning



bildkommunikation

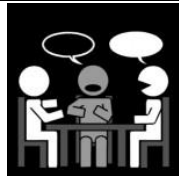


bliss-symboler



Det är gratis att använda tolktjänsten.

4 I vilka situationer kan tolktjänsten användas?



Du kan använda tolktjänsten i olika situationer där du behöver tolkning.



Man kan behöva tolkning för att till exempel göra följande:



sköta ärenden (till exempel på posten, på banken, hos en myndighet, hos frisören, i butiken)

läsa sin post



fylla i blanketter och reda ut innehållet i dem

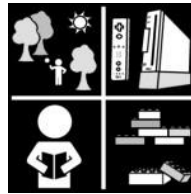


sköta ärenden med hjälp av telefontolkning





sköta ärenden som gäller hälso- och sjukvård (till exempel läkarbesök, tidsbokning)



delta i fritidsaktiviteter (till exempel utfärder)



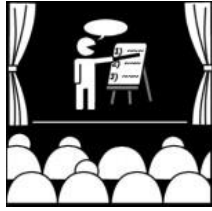
delta i hobbyer



delta i kulturevenemang (till exempel teater)



delta i fester och andra tillställningar



delta i utbildningar



delta i kurser

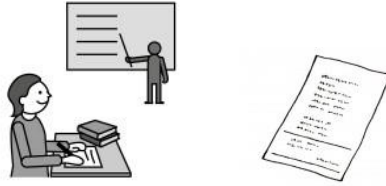


arbeta



delta i andliga sammankomster

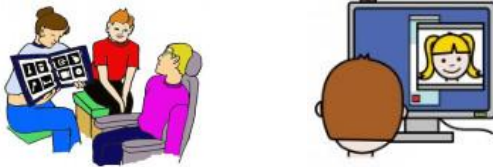
studera (ett separat beslut behövs)



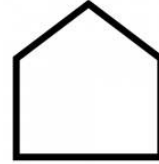
resa utomlands (ett separat beslut behövs)



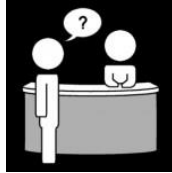
4.1 Tolkning på plats och distanstolkning



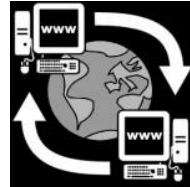
Tolkningen kan vara tolkning på plats eller distanstolkning.



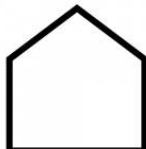
Tolkning på plats betyder att du och tolken är på samma ställe under tolkningen



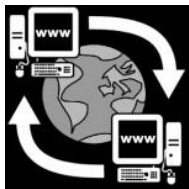
till exempel när du sköter ärenden hos en myndighet.



Distanstolkning betyder att tolken tolkar för dig med hjälp av en distansförbindelse.



Du är då på ett annat ställe än tolken.



Distansförbindelsen öppnas till exempel med en smarttelefon eller en dator.



Tolkningen kan ordnas som distanstolkning om du vill det och om distanstolkning passar i situationen.



Du måste också kunna använda den apparat som används för distanstolkningen,



till exempel en dator eller en smarttelefon.



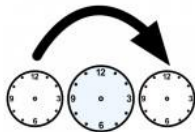
Du kan få handledning i hur man använder det program som används för distanstolkning.



Om du inte har en apparat som passar för distanstolkning kan du hos FPA ansöka om rätt



att använda en apparat för distanstolkning som FPA skaffar.



Du får låna apparaten så länge som du behöver.



Mera information får du från Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning

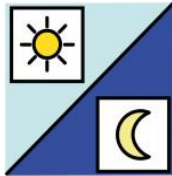


och på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.

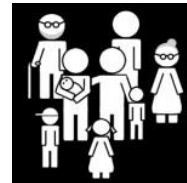
5 Tolktjänst i nödsituationer



Om du hamnar i en akut nödsituation kan du direkt kontakta tolken



eller serviceproducenten alla tider på dygnet.

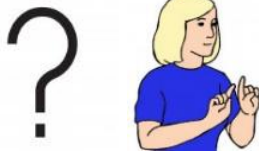


En akut nödsituation betyder en situation som hotar ditt eller en nära släktings liv,



egendom eller säkerhet.

6 Tolkens uppgifter



Vad gör tolken?



Tolken förmedlar meddelanden mellan kunden och andra människor.



Tolken sköter endast sitt tolkningsarbete. Tolken deltar till exempel inte i diskussioner som förs under uppdraget.



Tolken respekterar kundens rätt att besluta om sina egna angelägenheter.



Tolken har tystnadsplikt. Tolken berättar inte om kundens ärenden för andra.



Tolken beskriver omgivningen för en kund med syn- och hörselskada och handleder kunden.



Syftet med tolktjänsten är att kunden ska kunna leva på lika villkor som andra,



delta i samhället och sköta ärenden självständigt.



Vad gör tolken inte?



Tolken sköter inte ärenden för kundens räkning.



Tolken beslutar inte om kundens angelägenheter.



Tolken är inte kundens assistent.



Tolken får inte prata om eller komma överens om något som gäller kunden utan att kunden bitt om det och själv är närvarande.



Tolken skjutsar inte kunden i sin egen bil.



Tolken bestämmer inte tidpunkten för nästa tolkningsuppdrag.

7 Kundens skyldigheter och ansvar



Du ska uppföra dig sakligt i tolkningssituationen.



Tolken kan vägra att vara din tolk om du uppför dig osakligt.



Beställ tolk endast när du behöver tolkning.



Man får inte beställa en tolk som sällskap till exempel för en promenad.



Om du försenar dig eller måste annullera tolkningsbeställningen ska du genast meddela



det till Centret för tolktjänst.

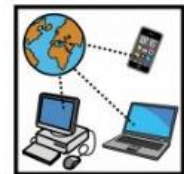
7.1 Förändringar i uppgifterna om dig



Om din e-postadress eller ditt telefonnummer ändras ska du genast meddela det till Centret för tolktjänst.



Du måste också meddela förändringar i dina kommunikationsmetoder.



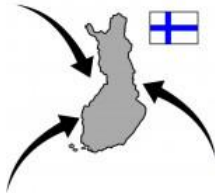
Du kan meddela uppgifterna på kunduppgiftsblanketten. Blanketten finns på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.



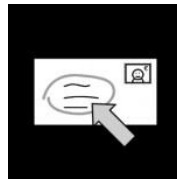
Du kan också kontakta Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.



Om du flyttar utomlands, ska du meddela det till Centret för tolktjänst.

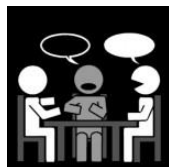


Om du flyttar inom Finland behöver du inte meddela den nya adressen.



Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning får din nya adress från befolkningsdatasystemet.

8 Antalet tolkningstimmar



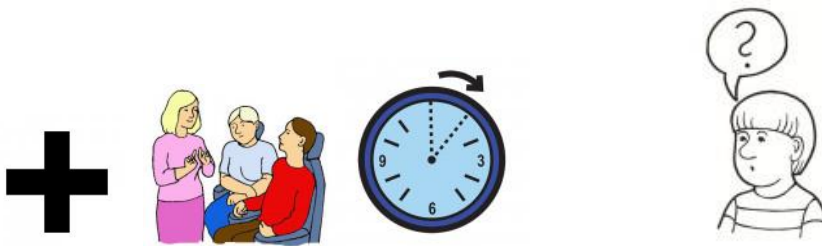
Du har möjlighet att använda tolktjänst 180 timmar eller 360 timmar per år.



Personer med hörselskada eller talskada har rätt att få tolkning 180 timmar per år.



Personer med syn- och hörselskada har rätt att få tolkning 360 timmar per år.



Du kan få ännu fler tolkningstimmar om du har ett motiverat behov av tilläggstimmar.



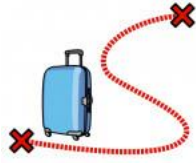
Du måste separat ansöka om tilläggstimmar hos FPA.



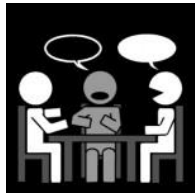
Du kan också få tolkning för studier efter grundskolan.



Du måste separat ansöka om studietolkning.



Du kan få tolkning om du reser utomlands.



2

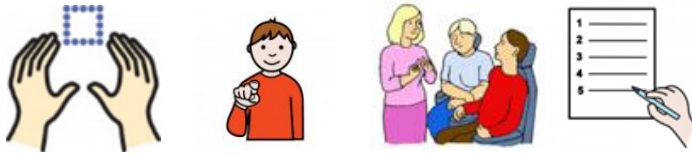
MA TI KE TO PE LA SU

För utlandsresor beviljas tolktjänst i allmänhet för högst två veckor.



Du måste separat ansöka om tolktjänst för resan hos FPA.

9 Tolklista (tolkförteckning) för tolktjänsten



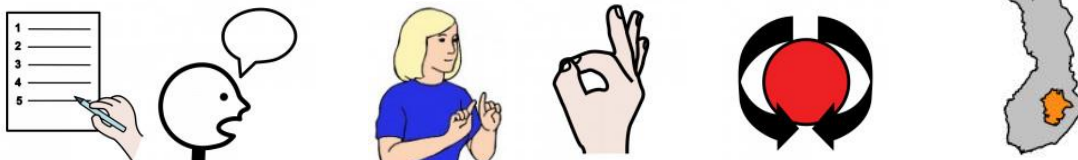
Om du vill, kan du få en personlig tolklista.



Tolklistan är en förteckning över de tolkar som dina tolkningsbeställningar förmedlas till alltid när det är möjligt.



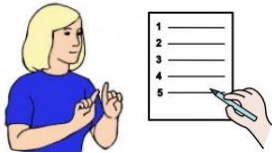
Du gör upp listan tillsammans med Centret för tolktjänst.



För listan kan du föreslå tolkar som passar dig och som arbetar inom det område där du bor eller där du behöver tolk.



Du kan också be att Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning föreslår



tolkar för din lista.



Du kan också föreslå en viss tolk till exempel för hobbyer, för ditt arbete eller för



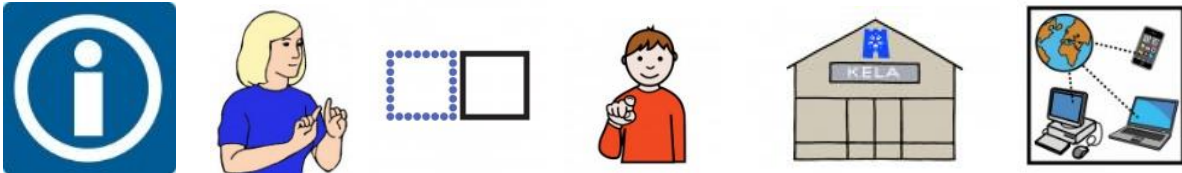
gudstjänster.



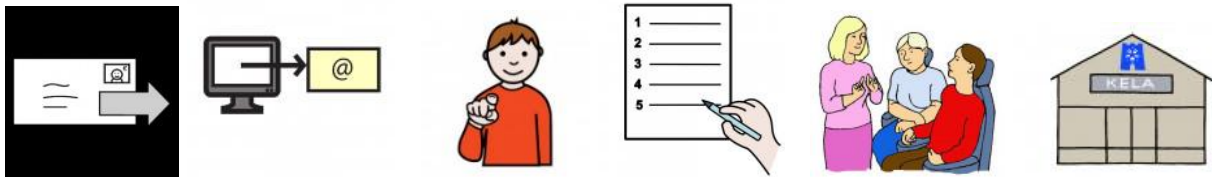
Du kan också göra upp tolklistan till exempel endast för beställningar som gäller arbetet.



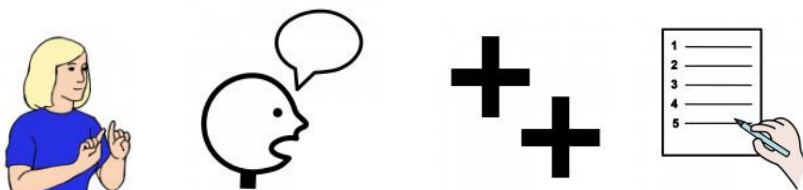
Då används tolklistan endast för beställningar som gäller ditt arbete.



Information om tolkar som arbetar inom ditt närområde finns på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.



När du har skickat dina förslag på tolkar för tolklistan granskar Centret för tolktjänst



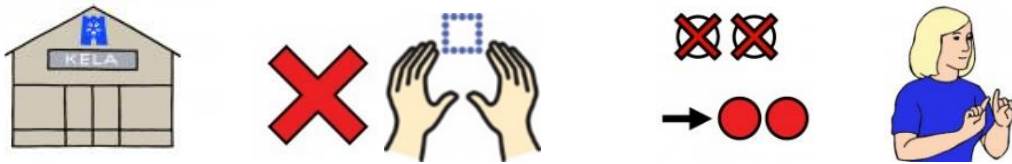
att de tolkar som du har föreslagit kan tas med på din tolklista.



Du kan göra ändringar i din tolklista vid behov. Du kan ta bort eller lägga till tolkar.



En tolk kan också be att bli borttagen från listan.



Du kan meddela Centret för tolktjänst om du inte vill använda andra tolkar än de tolkar



som finns på din tolklista.



Om du vill göra ändringar i din tolklista ska du meddela förändringarna på en



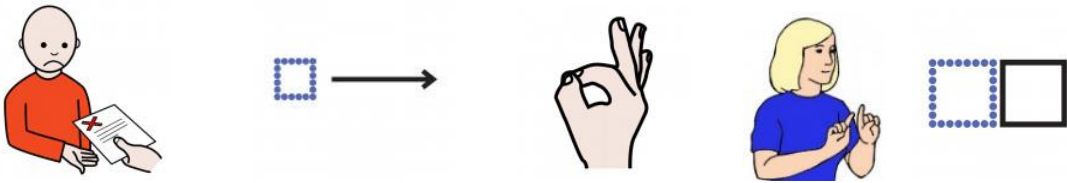
kunduppgiftsblankett eller kontakta Centret för tolktjänst.



Det är frivilligt att göra upp en tolklista.



Läs mer om tolklistan på FPA:s webbplats www.fpa.fi/sve-vatu.



Om du inte vill göra upp en egen tolklista förmedlas en lämplig tolk som arbetar nära det ställe



där du behöver tolkning.



I följande situationer kan du ändå föreslå en tolk:



bröllop, konfirmation, studentfest, yrkesexamen eller motsvarande festligheter som gäller



dig själv eller en närstående person



en närstående persons begravning



ditt barns dop eller namngivningsfest




beställningar i samband med förlossning (den som beställer tolkningen kan också vara den blivande mammans partner).

10 Så här gör man en tolkningsbeställning



När du vet att du kommer att behöva tolk ska du genast göra en beställning via Centret för tolktjänst.



Du kan beställa tolk

med ett webbformulär
www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning-natbestallning



per sms



per telefon



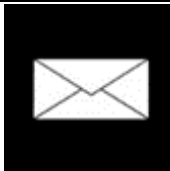
per e-post



via distansservicen vid Centret för tolktjänst

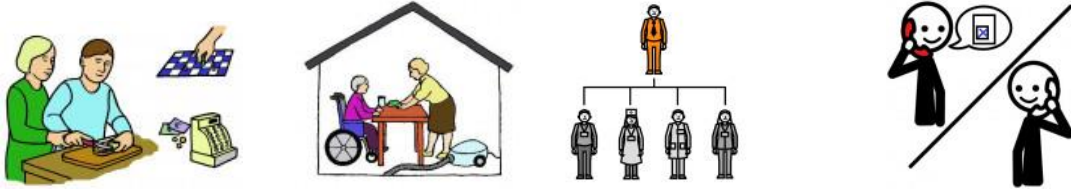


per brev

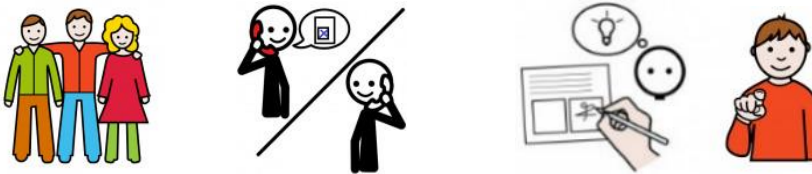




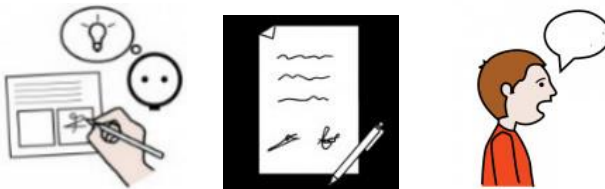
Om du inte själv kan beställa tolk, kan någon annan göra det för din räkning.



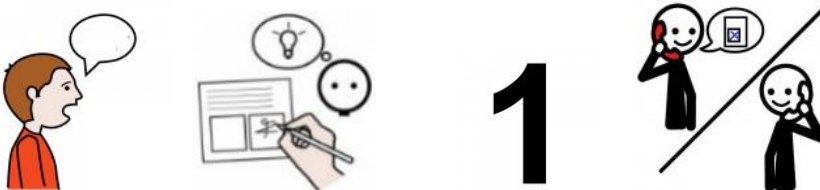
Till exempel en assistent, en anställd inom hemservicen eller arbetsgivaren kan beställa tolk för dig.



Den som beställer tolk för din räkning behöver en fullmakt av dig.



Fullmakten kan vara skriftlig eller muntlig.



En muntlig fullmakt kan ges endast för en beställning åt gången.



En nära anhörig eller någon annan person som i huvudsak tar hand om dig kan göra en



tolkningsbeställning utan fullmakt, om du inte klarar av att ge en fullmakt och du inte har



en intressebevakare.



Personen i fråga måste vara godkänd av FPA.

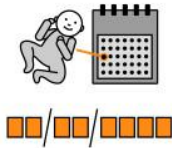


FPA godkänner personen när en beställning görs.

10.1 Uppgifter som behövs för en beställning



När du beställer tolkning ska du meddela följande uppgifter i beställningen

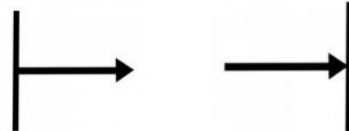


1 2 3

ditt namn, ditt födelsedatum eller ditt kundnummer



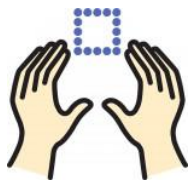
datum för tolkningsuppdraget



vilken tid tolkningsuppdraget börjar och vilken tid det slutar



namnet på det ställe där du behöver tolkning, ställets exakta adress och kommunen där tolkningsuppdraget utförs



om du vill att tolkningen ordnas som tolkning på plats eller som distanstolkning



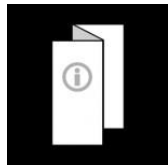
för hurdan situation du behöver tolk, till exempel för ett möte i din hobbygrupp, för



bankärenden eller för ett läkarbesök



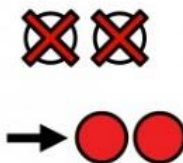
var tolken kan be om material som hör ihop med tolkningsuppdraget, om sådant material



finns att få (till exempel ett programblad)



övriga uppgifter för beställningen, till exempel om man använder något främmande språk



under tolkningsuppdraget och om det finns andra personer som anlitar tolktjänst närvarande.

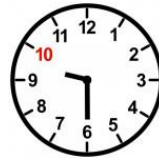


Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning kan vid behov begära tilläggsuppgifter av dig.

10.2 Ändring av en beställning



Meddela Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning om de uppgifter som



gäller din beställning ändras (till exempel ämne, klockslag eller datum).

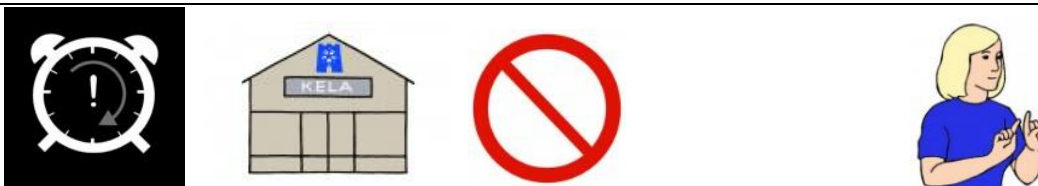
10.3 Annullering av en beställning



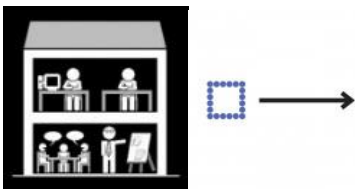
Om du inte behöver tolk vid den tidpunkt som du har beställt ska du kontakta Centret för



tolktjänst och annullera beställningen.

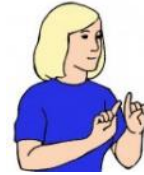


Om det är bråttom och Centret för tolktjänst inte är öppet, kan du meddela tolken eller



serviceproducenten direkt.

11 Vilken tolk väljs för uppdraget?



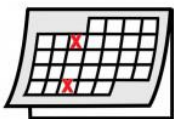
När du har gjort en tolkningsbeställning söker Centret för tolktjänst fram en tolk för din beställning.



Om du har en tolklista förmedlas beställningen till en tolk på tolklistan.



Om ingen av tolkarna på din tolklista är ledig, kan Centret för tolktjänst föreslå



en tidpunkt för dig då tolkarna på din tolklista är lediga.




Om ingen av tolkarna på din tolklista är ledig, förmedlar Centret för tolktjänst



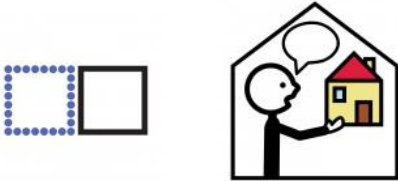
en tolk till dig som passar för din beställning.



Om du inte vill ha en tolk som inte finns på din tolklista ska du meddela det till Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning.



Om du inte har en tolklista, söker Centret för tolktjänst fram en lämplig tolk som arbetar



nära det ställe som din beställning gäller.



2

Om tolkningsuppdraget pågår länge eller om innehållet är krävande kan det behövas två

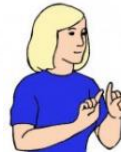
+



eller flera tolkar samtidigt.



2

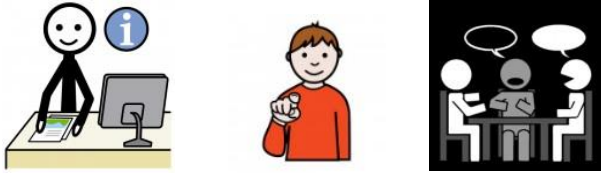


Centret för tolktjänst bedömer när det behövs två tolkar för uppdraget.

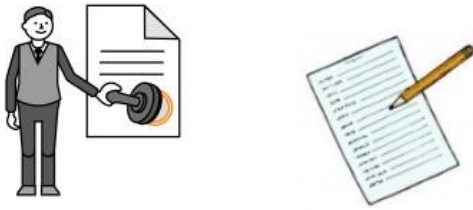
12 Vilka uppgifter har Centret för tolktjänst?



Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning



ger råd i alla frågor som gäller tolktjänsten.



fattar beslut om ansökningar om rätt till tolktjänst.



förmedlar tolkar för tolkningsbeställningarna.



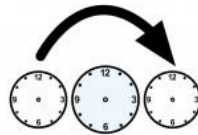
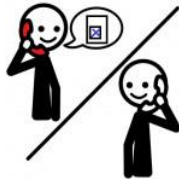
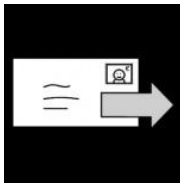
gör upp en tolklista tillsammans med dig, om du vill använda en tolklista.



följer upp hur tolktjänsten fungerar för dig och kan vid behov till exempel föreslå nya tolkar



för din tolklista.



skickar dig meddelanden som gäller din beställning medan beställningen behandlas.



Centret för tolktjänst skickar till dig



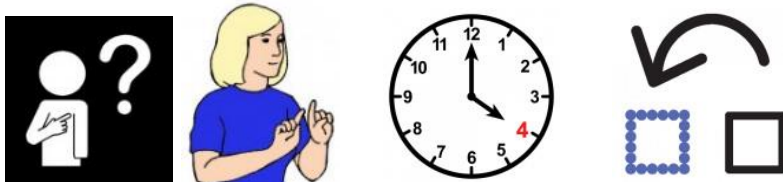
ett mottagningsmeddelande när din beställning har tagits emot.



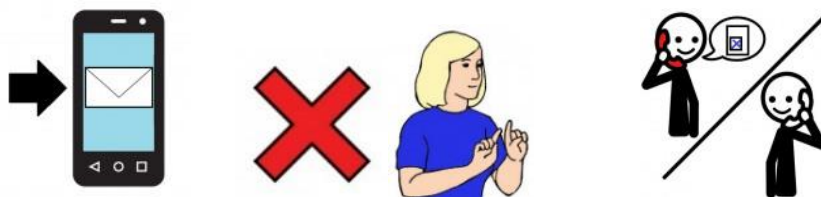
ett meddelande om att din annullering har tagits emot, om du blir tvungen att annullera en beställning.



ett bekräftelsemeddelande när det finns en tolk för din beställning.



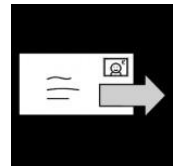
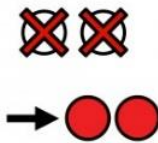
namnet på tolken kl. 16.00 dagen före tolkningsuppdraget.



ett meddelande om att en tolk inte har hittats för din beställning.



Du får meddelandena på det sätt som du har angett på kunduppgiftsblanketten.



Om du har angett att det är en annan person som ska ta emot meddelanden, skickas alla



meddelanden till den personen.



Centret för tolktjänst förmedlar uppgifter som gäller din beställning till tolken, till exempel

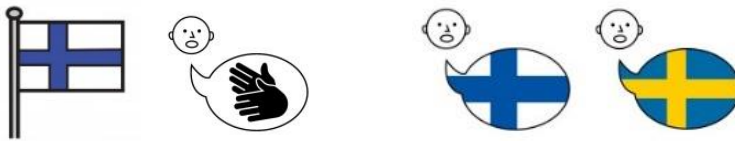


uppgift om uppdragets innehåll (bankärenden eller klubbverksamhet).

12.1 Distansservicen vid Centret för tolktjänst



Via distansservicen vid Centret för tolktjänst kan du sköta ärenden utan tidsbokning



på finskt teckenspråk eller på talad finska eller svenska.



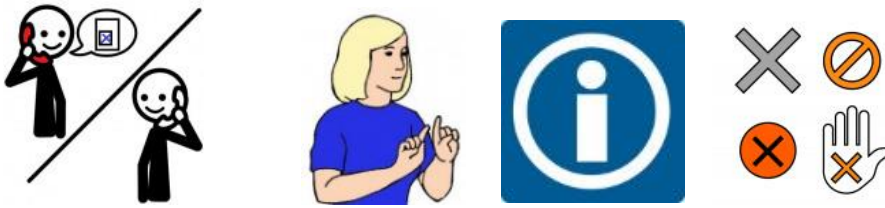
För att kunna använda distansservicen behöver du till exempel en dator eller en



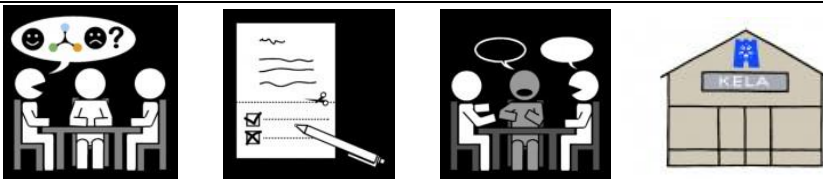
smarttelefon.



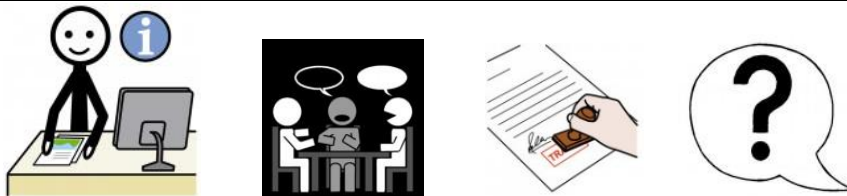
Via distansservicen kan du



beställa tolk, lämna ytterligare upplysningar eller annullera en beställning



ge respons på tolktjänsten och FPA:s övriga verksamhet



få råd i frågor som gäller rätten till tolktjänst



få distanstolkning för korta uppdrag.



Mer information om distansservicen finns på www.fpa.fi/sve-vatu.

13 Respons



Du kan ge respons på



tolken

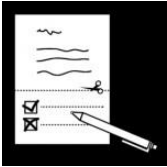


tolktjänsten

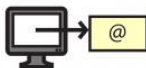
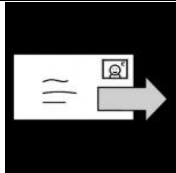
Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning



FPA:s övriga verksamhet.



Fyll i responsblanketten på FPA:s webbplats www.fpa.fi/ge-respons.

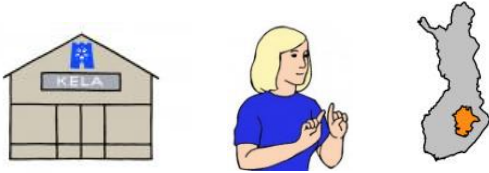


Du kan också skicka respons till Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning



Du kan dessutom ge respons direkt till tolken eller serviceproducenten.

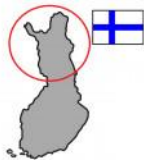
14 Kontaktinformation för beställning av tolk



Centret för tolktjänst förmedlar tolkar områdesvis.



Kontrollera på kartan på sidan 30 i den här guiden till vilket område du hör.




Norra området





Sms och telefon 020 6344815

E-post: vatu.pohjoinen@kela.fi (vatu.norra@fpa.fi)





Området för Österbotten 

Sms och telefon 020 6344812 


E-post: vatu.pohjanmaa@kela.fi (vatu.osterbotten@fpa.fi) 


Mellersta området

Sms och telefon 020 6344813 

E-post: vatu.keskinen@kela.fi (vatu.mellersta@fpa.fi) 

Östra området

Sms och telefon 020 6344814 

E-post: vatu.itainen@kela.fi (vatu.ostra@fpa.fi) 

Området för Nyland

Sms och telefon 020 6344810



E-post: vatu.uusimaa@kela.fi (vatu.nyland@fpa.fi)

Västra området

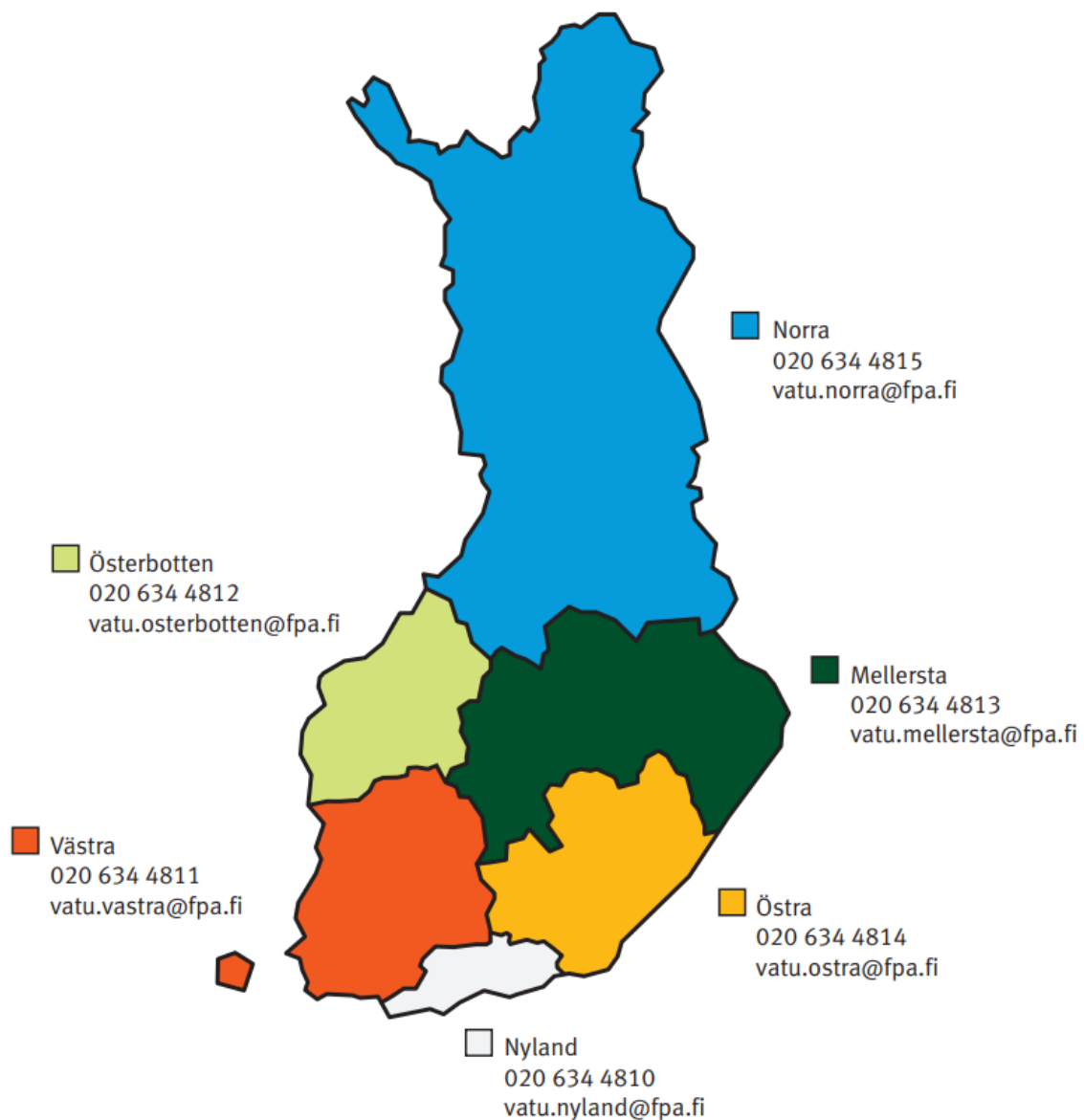
Sms och telefon 020 6344811



E-post: vatu.lantinen@kela.fi (vatu.vastra@fpa.fi)

CENTRET FÖR TOLKTJÄNST FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Områden och kontaktuppgifter 1.1.2018



15 Övrig kontaktinformation och öppettider



Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning är öppet

MA TI KE TO PE



vardagar kl. 7.30-20.00



lördag kl. 8.00–15.00



Stängt på helger och högtider.



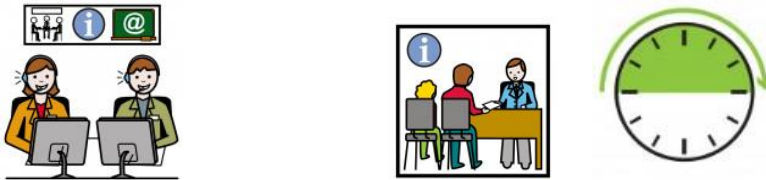
Kundservice och rådgivning



e-post: vatu@kela.fi



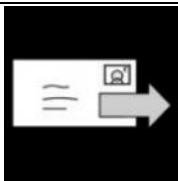
Distansservice på finskt teckenspråk



Du kan kontakta distansservicen och kontrollera aktuella öppettider



på adressen www.fpa.fi/tolktjanst-funktionsnedsattning-distansservice



Postadress för kunder

Folkpensionsanstalten

PB 10

00056 FPA