

Etätulkkaus – uusi mahdollisuus puhevammaisille asiakkaille ja palvelun järjestäjälle

Suunnittelija Riikka Heikkinen
Kela/Terveysosasto

Vammaisten tulkkauspalvelu Kelan uusin etuus

- Vammaisten tulkkauspalvelu siirtyi Kelan järjestämismvastuulle 1.9.2010 alkaen
- Siirto kunnilta on ollut haasteellinen prosessi
 - Lähtötilanteet olivat hyvin vaihtelevia
- Tulkkauspalvelu on saatu hyvin käyntiin
 - Noin 7000 tilausta/kk
 - Toteutumisprosentti noin 92 %
- Alkuvaiheessa etätulkkaus on järjestetty niille asiakkaille, jotka ovat käyttäneet sitä jo aiemmin

Asiakkaiden määrä

- Yhteensä noin 4500 asiakasta
 - 3250 kuulovammaista
 - 270 kuulonäkövammaista
 - 1000 puhevammaista
- Potentiaalisia etätulkkauksen käyttäjiä jopa yli 2000 henkeä
 - Olemassa olevia etätulkkauksen asiakkaita noin 100

Etätulkkauksen määritelmä ja edellytykset

- Etätulkkauksella tarkoitetaan tulkkausta, jossa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä
- Tulkkauspalvelu voidaan järjestää myös etätulkkauksena, jos se on palvelunkäyttäjän yksilölliset tarpeet huomioon ottaen käyttökelpoinen ja asiakkaan käytettävissä oleva vaihtoehto palvelun järjestämiseksi
 - Edellyttää palvelunkäyttäjältä kykyä ja sitoutumista etätulkkauspalvelun käyttöön

Kelan järjestämisvelvollisuus

- Kela järjestää etätulkkausta käyttävälle henkilölle tarvittavat, hinnaltaan kohtuulliset välineet ja laitteet, joita etätulkkaukseen edellyttää
 - Esim. tietokone, ohjelmisto, web-kamera
- Lisäksi Kela vastaa etäyhteyden käytöstä aiheutuvista välttämättömistä kustannuksista
- Kela vastaa myös käytön opetuksesta ja huollon järjestämisestä sekä välineiden ja laitteiden uusimisesta
- Palvelu on asiakkaalle maksutonta

Etätulkkauksen järjestäminen käytännössä

- Asiakkaan haettava etätulkkausta kirjallisesti (TU 4)
 - Liitteeksi asiantuntijan lausunto etätulkkauksen tarpeellisuudesta ja hyödystä asiakkaalle
 - Lausunnosta on käytävä ilmi, millaista etätulkkauslaitteistoa asiakas tarvitsee
- Kela määrittelee asiantuntijaselvityksen perusteella asiakkaalle parhaiten sopivan etätulkkauslaitteiston
- Asteittainen käyttöönotto aloitetaan 2011 loppupuolella

Etätulkkaus tulkkauspalvelun muotona

- Etätulkkausta on järjestetty eri projektien ja kehittämishankkeiden puitteissa
- Aikaisemmin ollut riippuvainen rahoituksesta
- Uuden lain myötä asema vakiintuu yhtenä osana tulkkauspalvelua
 - Tavoitteena lisätä asteittain käyttäjien määrää

Etätulkkauksen mahdollisuudet asiakkaalle

- Asiakkaalla on mahdollisuus saada palvelua enemmän ja useammin
- Lyhytkestoisten asioiden hoito helpottuu
- Asiakas voi hoitaa asioitaan kotoaan käsin

Etätulkkaus palvelun järjestäjän näkökulmasta

- Vähentää tulkkien matkoihin menevää aikaa
 - useampi asiakas saa palvelua
- Vähentää matkasta ja matka-ajasta syntyviä kustannuksia