

22.9.2016

Dnro 3891/4/15

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen

KELAN TULEE TEHDÄ TULKKAUKSEN TASOSTA VIIPYMÄTTÄ VALITUSKELPOINEN PÄÄTÖS

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 5.9.2015 lähettämässään kirjeessä Kelan menettelyä luokitella yksipuolisesti tulkkauspalvelu eri tasoihin (perustaso, keskitaso ja vaativa taso), vaikka laki ei kyseisiä tasoa tunne. Hän kertoi vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen pyrkivän jaottelulla takaamaan sen, että vaativiksi luokiteltaviin tulkkauksiin lähetetään vain niihin sopivia tulkkeja. Kantelija tiedusteli, tulisiko Kelan antaa pyydettäessä valituskelpoinen päätös tilanteessa, jossa tulkin tilaajalle on välitetty tilaajan mielestä väärän tasoinen tulkki.

Kantelija kertoi tilanneensa vaativan tason tulkkaukseen kykenevän tulkin matkalleen 21.–25.9.2015, mutta Kela luokitteli tulkkauksen perustasoon eikä hänelle ole pyynnöstä huolimatta suostuttu antamaan valituskelpoista päätöstä.

Kantelussa pyydettiin oikeusasiamiestä arvioimaan, onko Kelan tulkkaustason luokittelu hyväksyttävää asiakkaan laadukkaan tulkkauspalvelun turvaamisen kannalta.

- - -

3 RATKAISU

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010)

Tulkkauspalvelulain (133/2010) 10 :n §:n mukaan vaativissa tulkkaustilanteissa palvelu voidaan järjestää siten, että käytettävissä on kaksi tai useampi tulkki. Hallituksen esityksessä Eduskunnalle laiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta ym. (HE 220/2009 vp.) perusteluissa todetaan, että tulkkaustilauksen vaativuutta arvioitaessa kyse voi olla tulkkaustilanteista, jotka ovat ajallisesti pitkäkestoisia tai muutoin niin vaativia, että hyvän tulkkauspalvelun järjestämiseksi tarvitaan kahta tai useampaa tulkkia. Hallituksen esityksen perusteluissa käytetään selvityksen mukaan esimerkkinä oikeustulkkausta, jossa yleensä asiakkaalla tulisi olla käytettävissä kaksi tulkkia. Hallituksen esityksen perusteluihin on kirjoitettu pitkäkestoisien tulkkauksen tarkoittavan yleensä yli kahden tunnin tulkkausta.

Kelan selvitys

Kelan selvityksen mukaan lainsäädännössä ei anneta toimeenpanijalle muita kuin hallituksen esityksessä todettuja perusteluita sille, minkälaisen tulkkaustilauksen katsotaan olevan muutoin niin vaativa, että se tulisi järjestää vaativan tasoisena tulkkaustilauksena. Tulkkauspalvelulaissa ei ole olemassa myöskään virallisesti hyväksytyjä määräyksiä eritasoisista tulkkaustilauksista, mutta tulkkauspalvelualalle on muodostunut jo ennen tulkkauspalveluiden järjestämistä Kelalle tulkintaa ohjaavia linjauksia asiasta.

Kela hyödyntää alalle syntyneitä tulkintaa ohjaavia linjauksia palvelua järjestäessään ja harkitessaan tulkkaustilauksen vaativuutta.

Tulkkauspalvelualalle muodostuneiden tulkintaa ohjaavien linjausten mukaan tulkkaustilauksen vaativuuden määrittelyssä kiinnitetään huomiota mm. tulkittavan aiheen vaativuuteen, henkiseen kuormittavuuteen ja tulkkaustilauksen keston. Näitä tulkintaa ohjaavia linjauksia soveltaen tulkkaustilaukset jaetaan palvelussa kahteen luokkaan eli perustason ja vaativaan tasoon. Kantelijan kantelussaan esittämää keskitason tulkkaustilauksia ei ole Kelan järjestämässä palvelussa käytössä.

Perustason tulkkaukseen katsotaan kuuluvan tavanomaiset tulkkaustilanteet, kuten esimerkiksi lääkärissäkäynnit, virastoissa asiointi, harrastuksiin liittyvät tulkkaukset, turistimatkat, puhelintulkkaus. Vaativan tason tulkkaukseen luetaan kuuluvan esimerkiksi sisällöltään teatteriesitysten ja muiden vaativien kulttuuritapahtumien tulkkaaminen, seminaarit, kongressit ja niitä vastaavat tilanteet ja henkisesti ja kognitiivisesti kuormittavat tilaisuudet, esimerkiksi psykoterapiaistunnot.

Kelan selvityksen mukaan keskeinen osa tulkkauspalvelun järjestämisestä on asiakkaan tulkkaustilauksessaan antamat tiedot. Asiakkaan antamien tietojen perusteella Kelan välityskeskus harkitsee ja arvioi, mikä on tulkkaustilauksen sisältö ja kumpaan luokkaan, perustason vai vaativaan, asiakkaan tulkkaustilaus sisällön perusteella sijoittuu. Asiakkaalta kysytään myös aina lisätietoja (viranomaisen selvittämisvelvollisuus), jos tilauksen sisältö ja se miten palvelu tulisi järjestää ei asiakkaan tilauksen tekemisen yhteydessä antamien tietojen pohjalta ole arvioitavissa. Selvityksen mukaan näin oli toimittu myös kantelussanne mainitseman matkan tulkkauspalvelujen järjestelyn kohdalla.

Selvityksen mukaan kantelija oli kertonut tilauksessaan matkan olevan Espanjaan suuntautuva omatoimimatka, jonka ohjelma tehdään vasta paikan päällä. Tilauksessa annettujen tietojen pohjalta tilaus arvioitiin ja harkittiin Kelassa perustason tilaukseksi. Kantelijan kanssa käytiin selvityksen mukaan tilaukseen liittyvää kirjeenvaihtoa (lisätietojen hankinta), mutta sellaista lisätietoa omatoimimatkan sisällöstä kantelija ei ollut selvityksen mukaan Kelalle toimittanut, jonka perusteella Kela olisi voinut harkita ja arvioida tulkkaustilauksen kuuluvan vaativaan tasoon.

Kelan selvityksen mukaan tulkkauspalvelun välityskeskus käsitteli vuonna 2014 yli 110 000 tulkkaustilauksia, joista 1,45 % oli vaativan tason tilauksia. Kela tuo selvityksessään esiin keskeisiä tekijöitä, joilla pyritään turvaamaan laadukas palvelun tuottaminen. Yhtenä esimerkkinä tulkeille asetetusta vähimmäisvaatimuksesta todettiin se, että vaativan tason tulkkausta tuottavilta tulkeilta edellytetään vähintään kolmen vuoden työkokemusta päätoimisena tulkkina toimimisesta. Myös palvelunjärjestämisen tavoissa ja tulkkaustilausten välityksessä huomioidaan selvityksestä tarkemmin ilmeneviä eri tekijöitä tulkkausten laadun varmistamiseksi.

Lisäselvitys

Kelan lakimies ilmoitti 11.12.2015 sähköpostitse oikeusasiamiehelle, että Kela oli 27.10.2015 hylännyt kantelijan hakemuksen (saapunut 21.9.2015) saada vaativan tason tulkkipalvelua vapaa-ajan ulkomaanmatkalle ajalle 21.–25.9.2015. Kantelija oli valittanut Kelan päätöksestä sosiaaliturvan muutoksenhakulautakuntaan.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnasta saadun tiedon mukaan se hylkäsi kantelijan valituksen Kelan päätöksestä 9.8.2016. Kelasta puhelimitse 19.9.2016 saadun tiedon mukaan kantelija ei ollut valittanut asiasta vakuutusoikeuteen.

Kannanotto

Kela on tehnyt kantelijan asiassa tulkkauksen vaativuuden tasoa koskevan päätöksen 27.10.2015 sen jälkeen, kun kantelija oli jättänyt nimenomaisen hakemuksen asiassa 21.9.2015 (matkan aloituspäivä). Tapauksessa oli kyse tulkkauksesta ulkomaan matkalla, jota on haettava etukäteen ja josta Kelan tulee antaa erillinen päätös (tulkkaukspalvelulain 15 §). Saamassani selvityksessä ei ole otettu kantaa päätöksenteon keston. Tapahtuneen johdosta korostan, että Kelan tulee tehdä asiassa viipymättä valituskelpoinen päätös, mikäli se katsoo tulkkauksilaukseen riittävän perustason tulkkauksen, vaikka tulkkauksilauksen tekijän mielestä tilaus edellyttää vaativan tason tulkkausta. Tulkkauksen vaativuuden määrittely on palvelun järjestämistapaa koskeva ratkaisu, joka koskee tulkkaukspalveluun oikeutetun etua ja oikeutta.

Katson, että sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta on ratkaissut asian harkintavaltansa rajoissa lainmukaisesti. Oikeusasiamies ei voi puuttua viranomaisen tai tuomioistuimen harkintavaltansa puitteissa tekemiin ratkaisuihin.

Saamani selvityksen perusteella kantelu ei ole muilta osin johtanut enempiin toimenpiteisiin.

4

TOIMENPITEET

Kiinnitän Kelan vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen huomiota siihen, että Kelan tulee tehdä ilman aiheetonta viivytystä valituskelpoinen päätös tulkkaukspalvelun vaativuuden tasosta, mikäli tulkkaukspalveluun oikeutettu henkilö on siitä eri mieltä tulkkaukspalvelukeskuksen kanssa.

Lisäksi esitän Kelan harkittavaksi, olisiko ulkomaan matkan tulkkaukspalveluhakemuksen lomaketta syytä kehittää siten, että se ohjaisi hakijaa esittämään perusteet vaativan tason tulkkauksen mahdolliselle tarpeelle.

Pyydän Kelaa ilmoittamaan minulle 31.12.2016 mennessä, mihin toimenpiteisiin esitykseni on mahdollisesti antanut aihetta.