TURVAPAIKKA-,
MAAHANMUUTTO- JA
KOTOUTTAMISRAHASTO

Euroopan unionin tuella

Tulkin käytön ohjeistus maahanmuuttajatyössä



Orimattilan kaupungin kotouttamishanke 2017-2020









S. Lindstam 2017

Sisällysluettelo

Tulkkaus maahanmuuttajien kanssa työskennellessä 3
Kuka tilaa asiakastilanteeseen tulkin? 3
Tulkkauksen tilaamisessa huomioitavaa 4
Toimi näin tulkkaustilanteessa 5
Erilaisia tulkkaustapoja 5
Läsnäolotulkkaus 5
Puhelintulkkaus tai videotulkkaus 6
Mitä tulkilta edellytetään? 7
Tulkkausajat ja hinnoittelu 7
Valtion korvaus tulkkauksen järjestämisestä 8
Laskutusosoitteet 9
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (PHhyky) 9
Orimattilan kaupunki 9
Tulkin käyttö muissa palveluissa 10
Lakiperusteet tulkkauksen käytölle 10
Mistä löydät tulkin? 11

Tulkkaus maahanmuuttajien kanssa työskennellessä

Kun kommunikointi tapahtuu kielellisten rajojen yli, kieliongelmat ratkaistaan tulkkauksen avulla. Tulkin käyttö erikielisen asiakkaan palvelemisessa on välttämätön toimenpide myös työntekijän oman oikeusturvan kannalta!

Ammattilaisen oma kielitaito ei aina riitä eri maista tulleiden maahanmuuttajien kohdalla. Koulutetut tulkkausammattilaiset hallitsevat vaativat kielelliset, tulkkaustekniset, tietopuoliset ja kulttuuriset taidot.

Asia tulkataan tai käännetään sellaiselle kielelle, jota maahanmuuttajan voidaan todeta asian laatuun nähden riittävästi ymmärtävän.

Kuka tilaa asiakastilanteeseen tulkin?

Kun asiakas, potilas tai muu henkilö, joka tarvitsee/käyttää viranomaispalveluja tai muita siihen verrattavia, oikeutettuja tai välttämättä tarvitsemiaan palveluja (hoito- ja sosiaalipalveluja), tulee **palveluja toteuttavan ammattilaisen** huolehtia siitä, että asiakas tai potilas voi ymmärtää asioiden tai itsensä tai läheisensä hoitoon liittyvät oleelliset seikat. Näitä ovat esim. toimenpideratkaisut, päätökset, lisätiedot ja jatkokäsittelytiedot. Sosiaali- ja terveysasioihin liittyvät tulkkaukset tilaa ja maksaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä.

Kielilain (423/2003) mukaan erityisesti viranomaisen on huolehdittava asian tulkitsemisesta tai kääntämisestä, jos maahanmuuttaja ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä taikka hän ei vammaisuutensa tai sairautensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi laissa tarkoitetussa asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta. Viranomainen huolehtii mahdollisuuksien mukaan tulkitsemisesta ja kääntämisestä myös muussa maahanmuuttajan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevassa asiassa. (Lait, joissa velvoitetaan kielen kääntämiseen, sivu 10.)



Tulkkauksen tilaamisessa huomioitavaa

- Jos mahdollista, tilaa tulkkaus riittävän ajoissa, mielellään jopa 2 vrk ennen tilannetta (tämä käytäntö on erityisesti Lahden Seudun Tulkkikeskuksessa, kaupalliset tulkkauspalvelut kykenevät toimimaan tarvittaessa hyvinkin nopeasti ja mobiilisovellusten avulla saat avun lähes saman tien, esim. Túlka ja Talk To Me Tulkkauspalvelut).
- Tilattaessa tulee ilmoittaa:
    - **tilaajan ja laskutuksen yhteystiedot, tarvittava kieli, tulkattavan tilaisuuden luonne, tulkkauksen** (oletettu) **pituus** ja **tarkka osoite läsnäolotulkkauksen toteuttamiseen**. Puhelintulkkauksessa **tilaaja** soittaa saamaansa **tulkin numeroon**.
    - **HUOMIOI** erityisesti **terveydenhuollossa ja sosiaalitoimessa,** että tulkkikeskuksesta tilatun **tulkin puhelinnumerotieto** toimitetaan **ETUKÄTEEN tulkkausta tarvitsevalle** lääkärille, hoitajalle tai sosiaalityöntekijälle!!!
    - Huomioi tulkkauspalvelun peruutusehdot eri palveluntuottajilla, yleensä 1-2 vrk.
- Vaikka tilaat tulkkauksen puhelimitse, sinun tulee tehdä **myös sähköinen tilaus sähköpostitse tai tilauslomakkeella** palveluntuottajan kotisivuilla laskutusta varten. Kirjallisella tilauksella varmistetaan tilauksen oikeellisuus sekä molempien osapuolten oikeusturva.



Toimi näin tulkkaustilanteessa

Kun käytät tulkkia auttamaan keskinäisen kommunikoinnin sujuvuutta ja varmistamaan asioiden ymmärtämistä, huomioi seuraavat seikat omassa käyttäytymisessäsi:

- Puhu asiakkaalle, älä tulkille.
- Puhuttele asiakasta, älä tulkkia. Käytä ”sinä”, älä ”hän”.
- Puhu lyhyt kokonaisuus kerrallaan, niin että tulkki pääsee asiasta selville.
- Arvosta tulkin muistikapasiteetin rajoja ja puhu lyhyt kokonaisuus kerrallaan.
- Käytä kokonaisia lauseita ja sanoja, älä käytä lyhenteitä äläkä kansallisia sananparsia.
- Erityisesti kysymykset muista muotoilla selviksi kysymyslauseiksi.
- Anna tulkille aikaa kääntää sinun puheesi sekä asiakkaan mahdollinen vastaus ennen kuin jatkat.
- Jos tulkki tai asiakas ei ymmärrä puhumaasi, pyri sanomaan asia toisin sanoin tai kiertoilmauksin tai selkokielisesti.
- Muista, että tulkki kääntää koko keskustelun molempiin suuntiin! Varaa aikaa riittävästi.
- Muista, että asiakas ei ymmärrä sinun suomenkielistä puhettasi ilman tulkkausta, vaikka puhuisitkin selkokielisesti, selvästi sanat ääntäen tai lahjakkaasti ilmehtien.
- Seuraa sekä asiakkaan että tulkin ilmeitä, jotta voit havaita meneekö asia perille tai onko kommunikoinnissa jotain ongelmia.

Erilaisia tulkkaustapoja

Läsnäolotulkkaus

sopii kaikkiin tilanteisiin, joissa tarvitaan asiasisällön tulkkausta (esim. asiakassuhteen alussa, tutustuttaessa tai haastatteluissa, joissa haastattelijan on syytä nähdä myös tulkin ilmeet ja kehonkieli suhteessa tulkattavaan, jne). Tulkki tulee paikan päälle sovittuna ajankohtana. Tulkkaus hoidetaan kasvotusten vaitiolovelvollisuutta noudattaen.

Puhelintulkkaus tai videotulkkaus

sopii tilanteisiin, joissa tulkin läsnäolo ei ole välttämätöntä tai tulkkausapua tarvitaan lyhyellä varoitusajalla. Teknisesti puhelintulkkauksessa käytetään *peräkkäistulkkausta* eli tulkattava ensin kertoo asiansa, jonka jälkeen tulkki kääntää sen kolmannelle osapuolelle. Tulkilta edellytetään sekä hyvää suomen kielen että tulkattavan kielen taitoa. Puhelintulkkauksena voi hoitaa suurimman osan tavanomaisista asiakastilanteista (esim. sosiaali-, terveys-, koulutus-, päivähoito-, kauppa-asioinneissa jne. tilanteissa). Puhelintulkkaus on mahdollista saada yleensä hyvinkin lyhyellä varoitusajalla. Puhelintulkkaukseen käytetään joko tavallista mobiilipuhelinta tai erityistä kokous-/ryhmäkeskustelulaitetta.

Puhelintulkkausta tulee käyttää aina, kun se on mahdollista ja riittävä, koska se on läsnäolotulkkausta edullisempaa ja se säästää kaikkien tulkkaustilanteeseen osallistuvien toimijoiden aikaresursseja.

Uusimpina tulokkaina ovat videotulkkaukset kännykällä.

Puhelintulkkausta käyttäessäsi huomioi lisäksi seuraavaa:

- Puhelintulkkausta suositellaan käytettäväksi aina, kun tulkin fyysistä läsnäoloa ei edellytetä tai tarvita.
- Puhelintulkkauksessa tulkki ei näe kummankaan keskustelevan osapuolen kasvojen ilmeitä tai kehonkieltä. Puheenvuorojen väliin voi jättää sekunnin tai parin mittaisen tauon.
- Kuuluvuus voi olla heikko, joten äänen käyttöön ja puheen selkeyteen tulee kiinnittää riittävästi huomiota. Taustahäly tulee poistaa.
- Ryhmäpuhelintulkkauksessa on yhden hyvä toimia puheenvuorojen jakajana, jotta keskustelun selkeys säilyy.
- Myös ryhmäpuhelintulkkaustilanteessa tulee antaa aikaa tulkkaamiseen kahteen suuntaan! Eli kysymys ja vastaus käännetään ennen kuin jatketaan keskustelua.

Mitä tulkilta edellytetään?

Tulkkauksessa tarvitaan laajempaa kommunikatiivista ymmärrystä kuin vain kielen teknistä/sananmukaista käännöstyötä. Eri kulttuurien ymmärtäminen on tärkeä osa tulkkausta.

Tulkkaustyön ammattilaiset täyttävät myös ammattiin liittyvät eettiset vaatimukset ja toimivat täysin puolueettomasti, kunnioittaen kumpaakin tulkattavaa osapuolta sekä arvostaen omaa ammattitaitoaan. Tulkki ei saa ”tulkita” omatoimisesti kumpaakaan osapuolta, vaan hänen tehtävänsä on välittää kummankin sanomat asiat sellaisinaan toiselle keskustelun osapuolelle.
Osaava tulkki tarjoaa kaikille mahdollisuuden olla kielellisesti tasa-arvoisia käyttämällä omaa kieltään ilmaisussaan, ilman ylimääräisiä riskejä ja rasitusta. Parhaimmillaan kielelliset esteet katoavat kokonaan, viestintä sujuu ja asiat tulevat ymmärretyiksi ja hoidetuiksi.

Kuka EI SAA TULKATA? Esim. tuttavia, perheen jäseniä (varsinkaan lapsia) ei saa käyttää tulkkeina virallisissa/tärkeissä asioimistilanteissa. Tosin joskus voidaan joustaa, jos tilanne on äärimmäisen tavanomainen ja arkinen (kaupassa, kirjastossa asiointi jne).

Tulkkausajat ja hinnoittelu

Tulkkauksen hinnoittelu perustuu aikaan, yleensä 1 tunti läsnäolotulkkauksessa (+ alkava seuraava tunti), 30 min – 1 tunti puhelintulkkauksessa (+ alkava seur. minuutti- tai tuntimäärä). Viikonloppuhintoihin tulee korotuksia. Tarkista nämä palveluntuottajan ilmoittelusta/kotisivuilta. Läsnäolotulkkauksessa laskutetaan myös tulkin matkakulut. Hälytys- eli nopeasti tarvittava tulkkaustilauksen osalta voi olla palvelutuottajalla erityishinta. Tee kirjallinen sopimus tulkkauspalvelun tuottajan kanssa, vältyt epäselvyyksiltä laskutuksessa.

Peruuttamattomasta ja käyttämättömästä tulkkausajasta palveluntuottaja laskuttaa tilauksen mukaisen koko hinnan!

Kännykässä saatavat tulkkauksen sovelluspalvelut toimivat nopealla on line –systeemillä, jossa puhelut hinnoitellaan minuuttitaksalla, käytön mukaan.

Valtion korvaus tulkkauksen järjestämisestä

Valtio korvaa kustannukset kunnalle, kun käytettävät tulkkauspalvelut liittyvät kotoutumislain 2 §:n 2 ja 3 momentin mukaiselle henkilölle järjestettäviin

- sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin
- kotoutumissuunnitelman laatimiseen
- maahantulon alkuvaiheen kotoutumispalvelujen käyttöön, perehdyttämiseen kunnassa
    - kuten asioiminen kaupassa, postissa ja viranomaisissa, julkisen liikenteen käyttö jne.
- koulun tai päiväkodin ja kodin väliseen yhteistyöhön.

Valtio korvaa tulkkauskustannukset oleskeluluvalla Suomessa asuvien, pakolaistaustaisten henkilöiden ja heidän perheenjäsentensä osalta (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 2§). Kustannuksia ei korvata siitä päivästä alkaen, jolloin henkilö on Suomen kansalainen.

Suomessa asuvalla vammaisella maahanmuuttajalla on oikeus Kelan järjestämään tulkkauspalveluun (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista 133/2010). Oikeus tulkkaukseen on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta viittomakielellä tai jollakin muulla kommunikaatiota selventävällä menetelmällä.

Tulkkauksen järjestämisestä aiheutuneet kustannukset korvataan kunnalle palvelun tuottajan/käyttäjän esittämän laskun perusteella. Kun tulkkauskulut korvaa valtio, niitä haetaan ELY-keskuksen kautta.

Tulkkauspalveluihin liittyvät matkakulut korvataan soveltuvin osin kunnan tai valtion matkustussäännön hinnoittelun mukaisesti.

€ £ $ € £ $ € £

Laskutusosoitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (PHhyky)

Orimattilan ja Hämeen ELY-keskuksen välisessä sopimuksessa on sovittu, että sosiaali- ja terveyspalveluissa tulkkauskulut hakee keskitetysti Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä, mutta tietyissä tapauksissa kaupunkikin voi hakea tulkkauskulut ELY-keskukselta maksatushakemuksella.

Sosiaali- ja terveysasioihin liittyvät tulkkaukset tilataan Lahden Seudun Tulkkikeskuksen kautta ja ne maksaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, joka myös hakee korvaukset ELY:ltä.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle osoitetaan **sosiaali- ja terveystoimien** alaan liittyvät tulkkauslaskut: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä vastaanottaa **vain verkkolaskuja**. Laskulla on selkeästi mainittava **ostajan viite ja/tai yksikkö minne palvelut** on toimitettu ja käytön ajankohta.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä + ’**Ostajan yksikkö** minne palvelut toimitettu’
Verkkolaskuosoite
OVT-tunnus **0037021560680020**
y-tunnus: 0215606-8
operaattori: **Liaison Technologies Oy** välittäjätunnus: 003708599126

Orimattilan kaupunki

Orimattilan kaupungille toimitetaan **sivistys- ja kulttuuritoimien** alaan sekä **Kotouttamishankkeeseen** (AMIF) liittyvät tulkkauslaskut: **Orimattilan kaupungille** osoitettu lasku on lähetettävä **ensisijaisesti verkkolaskuna**
OVT-tunnus **003701299200**
y-tunnus: 0129920-0
operaattori: **Logica Suomi** välittäjätunnus: 003703575029
(tai jos ei ole mahdollista lähettää sähköistä laskua, niin paperilaskuna **Orimattilan kaupunki, PL 606, 15101 LAHTI**. Viite: **kiintiöpakolaiset/Päivi Suikkanen**).

Tulkin käyttö muissa palveluissa

Tulkin käyttö muissa kuin sosiaali- ja terveys sekä sivistystoimen (koulu, päivähoito jne.) palveluissa tapahtuu kotoutuspalvelujen tuottajan/asiakkaan omatoimisuuden varassa ja omalla kustannuksella. Näitä palveluja ovat esim. pankki-, vakuutusyhtiö-, kauppa- ym. palvelut.

On hyvä huomioida, että mm. pankissa asiointiin tulisi käyttää läsnäolotulkkia, koska pankin virkailija saattaa edellyttää myös tulkilta sitoumusta salassapitoon asiakastilanteessa tietoonsa saamiensa asioiden suhteen. Joissain tapauksissa tätä varten virkailijan tulee voida tunnistaa ko. henkilö, joka toimii tulkkina.



Lakiperusteet tulkkauksen käytölle

Suomessa eri lakien avulla turvataan jokaiselle oikeus saada virallisia palveluita ja mahdollisuus asiointiin omalla kielellään.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731; 17 §
Ulkomaalaislaki 301/2004; 203 §
Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010
Hallintolaki 6.6.2003/434; 26 §
Kielilaki 6.6.2003/423; 10 § ja 18 §
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812; 5 §
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785); 5 §
Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista 133/2010

Mistä löydät tulkin?

Tulkkauspalveluja tuottavat useat palveluntuottajat. Päijät-Hämeen/Orimattilan alueella toimivat mm.

PHhykyn laskuun tilattavat tulkkaukset:

- **Lahden Seudun Tulkkikeskus**, Vapaudenkatu 23 A, 4.krs, 15140 Lahti, p. 03 818 3282 (tulkinvälitys), p. 03 818 3286 (käännösvälitys), etunimi.sukunimi@lahti.fi; https://www.lahti.fi/palvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/maahanmuuttajien-palvelut/tulkkauspalvelut, välittää erikielisiä tulkkeja.

Tulkkausyritykset:

- **Talktome Tulkkipalvelut /Gisoy**, tilaukset@gisoy.fi, Tiiriskankaantie 4, 15860 Hollola, p. 050 328 8870, 050 328 9770 http://talktome.fi/
  - *arabia, dari, kurdi, tigrinja* ja *muita* kieliä, tulkkaus ja käännöstyöt
- **Oulan Tulkkauspalvelut Oy**, tilaukset@tulkkauspalvelut.fi**,** Niemenkatu 73, 15210 Lahti, p. 020 755 8755, http://www.tulkkauspalvelut.fi/
  - *arabia, dari, kurdi* ja laajasti *erikielisiä* tulkkauksia ja käännöstöitä
- **Tulkkaus- ja käännöspalvelut Safin**, tulkkipalvelut@hotmail.com, Kastekatu 2, 15320 Lahti, p. 050 469 0011, http://tulkkipalvelu.fi/
  - *arabia, dari, kurdi* (sorani, kurmanchi, badini) sekä *10 muuta* kieltä
- **Semantix Finland Oy,** tulkkipalvelu@semantix.fi, p. 010 346 7520, www.semantix.fi
  - laajasti *erikielisiä* tulkkauksia ja käännöstöitä
- **HERO Tolk Oy**, Orimattilan alue: p. 010 422 5511, myynti@herotolk.fi, https://herotolk.fi/
  - laajasti *erikielisiä* tulkkauksia ja käännöstöitä
- **Tultra Oy,** Kale Shiwan, p. 050 4411 895, tilaukset@tultra.fi
  - laaja valikoima *erikielisiä* tulkkauksia ja käännöstöitä
- **puki amk,** Ken Khademi, p. 045 153 4188, ken.khademi@gmail.com
  - *dari, arabia* tulkkaus ja käännöstyöt
- **Suomen Tulkkauspalvelut Oy,** Saman Taimouri, p. 0440 572 626, https://suomentulkkauspalvelut.fi/tilaa
  - laajasti *erikielisiä* tulkkauksia ja käännöstöitä