



TE-palvelut
tjänster | services

Kokemuksia tulkkauspalvelujen käytöstä

Varsinais-Suomen TE-toimisto,
Kotouttamispalvelut

Tulkkaustarve

- **Hallintolaki 5 luku 26 §**
Tulkitseminen ja kääntäminen
- Viranomaisella on velvollisuus järjestää tulkkaus, jos yhteinen kieli puuttuu.
- Oikeusturva ja viestin oikein välittäminen ammattitaitoisen tulkin avulla.
- Tulkeilla vaitiolovelvollisuus
- Ei tulkiksi lasta, sukulaista, ystävää tai henkilöä, jolla on sellainen suhde viranomaisessa käsiteltävään asiaan tai asianosaisiin, että se vaarantaa hänen puolueettomuutensa.

Tulkin tilaaminen ja tapaamisen järjestäminen

- Kalentereista ajankohta (oma + asiakashuone)
- Tulkkitilaus ranking-listan mukaan
- Aikavarauskutsu asiakkaalle ajoissa

Tilauksessa mainitaan

- päivä, kellonaika, paikka (tarkka osoite)
- kesto
- kieli (murre)
- etätulkkaus/läsnäolotulkkaus
- tulkkauksen aihe

Tilaus puhelimitse, netistä tai sähköpostilla.

Läsnäolotulkkkaus

- **Asiakas ja tulkki TE-toimistossa**

- + Ennestään tuttu tulkki, tuttu toimintatyyli
- + Kasvokkain kohtaaminen antaa enemmän tapaamisesta
- + Asiakas usein iloinen omaa kieltä puhuvasta henkilöstä
- + Asiakirjat voidaan kääntää käynnin yhteydessä

- Tulkki myöhässä (parkkipaikka, vieras osoite/paikka)
- Asiakas myöhässä tai ei tule lainkaan (kustannukset, ajanhukka)
- Asiakkaalla perhe mukana – hälyä, asioiden ”venyminen”

- **Kokemuksia**

Etätulkkaus

- + Säästää aikaa ja kustannuksia
- + Joustava ja nopeammin saatavilla
- + Konferenssipuhelu myös kotona etätyössä mahdollinen

- Todistusten/dokumenttien kääntäminen hankalaa
- Salassapito voi vaarantua
- Aikataulussa pysyminen TE-asiantuntijan vastuulla

- **Asiakas TE-toimistossa, tulkki puhelimesta**
 - **Kaiutinmikrofoni**
 - + Helppokäyttöinen (Bluetooth)
 - + Hyvä kuuluvuus molempiin suuntiin
 - + Ei tarvitse kurkotella eikä ”huutaa”
 - Mukaan ottaminen unohtuu helposti asiakashuoneeseen siirtyessä
 - Toimivuus testattava, ei aina aikaa
 - **Puhelin**
 - + Aina mukana
 - + ”Kaikki osaavat käyttää”
 - + Myös yllättäviin asiakastapaamisiin (päivystys, pikatulkkousapplikaatio)
 - Pöydällä kaiutinominaisuutta käyttäessä kuuluvuus toisinaan huono.
 - Kurkottelu
 - Jos useampi henkilö huoneessa, tulkki ei tiedä kuka puhuu.
- Kokemuksia

- **TE-asiiantuntija etätyössä, tulkki ja asiakas kodeissaan**

- Uusi tilanne koronapandemian myötä.
- Kotouttamissuunnitelma tehtävissä myös etänä.
- Aikavaraus ennalta asiakkaalle tiedoksi.
- Soitto tulkkille, sitten asiakkaalle – puhelujen yhdistäminen konferenssipuheluksi.

- **Yhteistapaaminen Ulkomaalaistoimistossa**

- Sosiaalityöntekijä, tulkki, asiakas (perhe) ja TE-asiiantuntija paikalla.
- Sosiaalityöntekijä ja tulkki Ulkomaalaistoimistossa. Soitto TE-asiiantuntijalle ja asiakkaalle.
- Haasteellista, kun myös tulkki on etänä ja vain kolme linjaa käytettävissä.

- Videotulkkausta ei juurikaan käytetä
- Reklamaatiot/poikkeukselliset tulkkaustilanteet

- **Kiitos!**