

OHJE PUHELINTULKKAUKSEN TILAAMISEEN JA KÄYTTÖÖN (päivitetty 3/25)

Puhelintulkin tilaaminen:

Lohjan kaupunki on kilpailuttanut tulkkauspalvelut. Tulkkia tilattaessa käytetään Lohjan kaupungin kilpailuttamia tulkkipalveluiden tarjoajia.

Huom. Mikäli kilpailutetuista tulkkipalveluista (olet käynyt listan läpi) ei löydy tarvitsemaasi kieltä, voit yrittää saada tulkin muualta, mutta tällöin täytyy firmaan ilmoittaa kaupungin laskutustiedot.

Tulkkauksista tehdessä tarvitaan aina seuraavat tiedot:

- tulkattava kieli
- tulkkauksen päivämäärä
- aloitusaika
- päättymisaika
- tulkkauksen aihe
- paikan osoite, mikäli kyseessä on läsnäolotulkkaukset
- yksikkö, mihin laskutus osoitetaan, sekä tieto, mikäli kyse on esiopetusryhmästä (Lohjan kaupunki + yksikkö/ esiopetus)

Puhelintulkkauksen käytännöt:

Kun tulkkitalaus on tehty, tulkkifirma alkaa etsiä tilausajankohdalle sopivaa tulkkia.

Kun tulkki on löytynyt, tulkkifirma lähettää tilaajalle tilausvahvistuksen. Tilausvahvistuksessa näkyy tulkin puhelinnumero, johon tulkkauksen käyttäjä voi soittaa tilauksen mukaisena ajankohtana. Muina aikoina tulkin puhelinnumeroon ei voi soittaa.

Minä-muoto. Tulkki tulkkaa aina minämuodossa, jolloin tulkkauksen tilaaja ja käyttäjä pääsevät kommunikoida mahdollisimman sujuvasti. Ajatuksena on mahdollistaa suora viestintä osapuolten välillä, jolloin tulkattavalle asiakkaalle suunnattuja puheenvuoroja ei tarvitse suunnata tulkille *“Sano hänelle, että”*-tyyliin. Kontaktin voi ottaa siis suoraan tulkattavaan, tulkin hoitaessa viestinnän kielellisen puolen.

Tärkeintä on, että tulkkausta vaativa asia tulee selväksi ja ymmärretyksi tulkkauksen käyttäjän ja asiakkaan välillä. Jos tulkkausaika uhkaa venyä, kysy ajoissa tulkilta onko hän käytettävissä yli ennalta sovitun tulkkauksen päättymisajan.

Puhelintulkkauksessa tulkkaustilauksen minimiaika on 30 minuuttia. Jos tulkkaus menee minuutinkin yli sovitun ajan, palveluntuottaja laskuttaa seuraavasta 15 minuutista. Tulkkausta ei siis kannata turhaan kiirehtiä asiakaspalvelutilanteen kustannuksella tilanteessa jossa tulkkausaika on ylittynyt, koska laskutus tapahtuu joka tapauksessa aina seuraavalta 15 minuutilta (läsnäolotulkkauksessa minimituntimäärä on yksi tunti).

Mikäli sinulla on kysyttävää tulkkausasioissa ja tulkkauskäytänteissä, älä epäröi ottaa yhteyttä:

Tuija Jurvanen (veo, maahanmuutto-asiakkaat), p. 044-374 0052

Heikki Kerkkänen (maahanmuuttokoordinaattori), p. 044-374 0132

