

Jakelu:

Työvoima- ja elinkeinokeskusten
työvoimaosastot
Asioimistulkkipalvelukeskukset
Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukset

Ohjeen nimi:

**Maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden kielipalvelujen järjestäminen ja
kustannusten korvaaminen**

Voimassaoloaika: toistaiseksi

Kumoo/muuttaa ohjeen (pvm, nro):
10.01.2000, O/1/2000 TM

Tätä ohjetta voi tilata

työministeriön kirjaamosta

Tämä ohje on myös saatavissa <http://www.finlex.fi/normit/index.html>

MAAHANMUUTTAJIEN JA TURVAPAIKANHAKIJOIDEN KIELIPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN JA KUSTANNUSTEN KORVAAMINEN

Tällä ohjeella annetaan tietoja ja suosituksia kuntien, työvoimatoimistojen ja vastaanottokeskusten velvollisuudesta järjestää kielipalveluja maahanmuuttajille ja turvapaikanhakijoille sekä kielipalvelujen kustannusten korvaamisesta valtion varoista kunnille ja vastaanottokeskuksille. Ohjeessa määritellään kielipalvelujen sisältöä, järjestämisvastuuta sekä kustannusten korvaamista.

1. Kielipalvelut

Kielipalvelut ovat joko tulkkipalveluja tai käännöspalveluja. Kielipalveluja järjestetään, jos maahanmuuttaja tai turvapaikanhakija ei osaa suomea tai ruotsia ja jos viranomaisessa ei osata maahanmuuttajan tai turvapaikanhakijan käyttämää kieltä. Tulkki- ja käännöspalveluja on käytettävä erityisesti silloin, kun viranomaisessa on päätettävä maahanmuuttajan tai turvapaikanhakijan oikeuksista, etuuksista tai velvollisuuksista tai kun asian selvittäminen muutoin vaatii kielipalvelujen käyttämistä.

Kielipalvelujen tarvetta voidaan viranomaisessa vähentää kääntämällä viranomaisen tiedotteita ja esitteitä vieraille kielille. Viranomainen voi myös ottaa palvelukseensa kielitaitoista henkilökuntaa, jolloin tulkin käytön tarve myös vähenee.

2. Turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien kielipalvelut

Tulkki- ja käännöspalveluja järjestetään tilapäistä suojelua saaville ja turvapaikanhakijoille maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain ([493/1999](#)), muut. 118/2002 ja 649/2004, jäljempänä kotouttamislaki) 19 §:n nojalla. Turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien tulkki- ja käännöspalvelut järjestää vastaanottokeskus.

Turvapaikanhakijoiden vastaanoton piiriin kuuluu ulkomaalaislaissa ([301/2004](#)) tarkoitettua kansainvälistä suojelua hakenut henkilö, kunnes hänelle on myönnetty oleskelulupa tai hän on poistunut maasta.

Tilapäistä suojelua saavien vastaanoton piiriin kuuluu ulkomaalaislaissa tarkoitettua tilapäistä suojelua saava henkilö, kunnes hänelle on myönnetty jatkuva oleskelulupa tai hän on poistunut maasta.

Tulkki- ja käännöspalvelut ovat osa vastaanottoa kun ne liittyvät

- vastaanottona järjestettäviin palveluihin kuten sosiaali- ja terveydenhuoltoon tai työ- ja opintotoiminnan järjestämiseen
- vastaanottokeskuksen antamaan ohjaukseen ja neuvontaan ja vastaanottokeskuksen järjestämiin tiedotustilaisuuksiin
- turvapaikan hakemiseen liittyvän oikeusavun käyttöön.

Asiakirjojen, esitteiden ja muiden tiedotteiden kääntäminen on osa vastaanottokeskuksen järjestämää käännöspalvelua.

Ulkomaalaislain lupahallinnon turvapaikkatutkintaan tai maasta poistamiseen liittyvien tulkkausten ja käännösten kustannuksista vastaa poliisi tai ulkomaalaisvirasto eikä niitä järjestetä vastaanottokeskuksen tulkkipalveluna.

Tulkki- ja käännöspalvelujen kustannukset korvataan vastaanottokeskuksen ylläpitäjälle valtion varoista täysimääräisinä osana vastaanottoa. Kustannusten korvaamisesta päättää TE-keskus.

3. Pakolaisten kielipalvelut

Kunta, joka on sopinut TE-keskuksen kanssa pakolaisten vastaanotosta, järjestää TE-keskuksen kuntaan sijoittamien pakolaisten vastaanoton. Osana pakolaisten vastaanottoa kunta järjestää muun muassa tulkki- ja käännöspalveluja.

Pakolaisten vastaanoton piiriin kuuluu ulkomaalaislain 106 §:ssä tarkoitetun pakolaisen aseman saanut henkilö. Pakolaisen aseman saa kiintiöpakolainen tai turvapaikan saanut henkilö tai näiden perheenjäsen. Lisäksi pakolaisten vastaanoton piiriin kuuluu kotouttamislain 3 a §:n mukaan henkilö,

- 1) jolle on myönnetty ulkomaalaislain 113 §:n 1 momentin mukaan oleskelulupa suojelun tarpeen perusteella;
- 2) jolle on ulkomaalaislain 112 §:n 1 kohdassa tarkoitetun tilapäisen suojelun jälkeen myönnetty saman lain 113 §:n 2 momentin nojalla oleskelulupa, ei kuitenkaan, jos oleskelulupa on myönnetty opiskelun, työntöön tai ammatin harjoittamisen tai avioliiton johdosta;
- 3) jolle on hänen haettuaan kansainvälistä suojelua myönnetty oleskelulupa ulkomaalaislain 51, 52 tai 89 §:n perusteella; sekä
- 4) joka on ulkomaalaislain 93 §:n mukaan otettu Suomeen erityisellä humanitaarisella perusteella tai kansainvälisen velvoitteen täyttämiseksi.

Lisäksi pakolaiseen rinnastetaan pakolaisen tai kohdassa 1–4 tarkoitetun henkilön perheen jäsen tai muu omainen, jos hänellä on ollut perheside pakolaisen tai oleskeluluvan saaneen henkilön kanssa ennen tämän Suomeen tuloa.

Pakolaisten vastaanoton piiriin kuuluvat lisäksi jo kumotun ulkomaalaislain ja kotouttamislain (9.7.2004/649) siirtymäsäännöksen mukaan seuraavat henkilöt:

- 1) joka on saanut oleskeluluvan ulkomaalaislain (378/1991) 31 §:n tai 18 §:n 4 kohdan perusteella;
- 2) henkilöön, joka on hakenut turvapaikkaa tai saanut tilapäistä suojelua Suomessa ja saanut tämän jälkeen pysyväisluonteisen oleskeluluvan ulkomaalaislain (378/1991) 20 §:n 1 momentin 3 kohdan perusteella, ei kuitenkaan, jos oleskelulupa on myönnetty opiskelun, työntöön tai ammatin harjoittamisen tai avioliiton johdosta; sekä
- 3) joka on pakolaisen tai 1 tai 2 kohdassa tarkoitetun henkilön perheenjäsen tai muu omainen edellyttäen, että hänellä on ollut perheside pakolaisen tai oleskeluluvan saaneen henkilön kanssa ennen tämän tuloa Suomeen.

Suomen kansalaisuuden saanut ei kuulu pakolaisten vastaanoton piiriin eikä hänelle järjestettyjen tulkki- ja käännöspalvelujen kustannuksia voida korvata kunnalle valtion varoista.

Kunnan järjestämät pakolaisten vastaanoton tulkki- ja käännöspalvelujen kustannukset korvataan kunnalle täysimääräisinä valtion varoista valtioneuvoston päätöksen ([512/1999](#)) 5 §:n 1 momentin 1 kohdan nojalla. Korvaukset maksaa TE-keskus. Osa kunnallisista tulkkikeskuksista antaa pakolaisten kanssa asioiville viranomaisille valtion korvaamat palvelut tilaajalle maksutta. Laskutuskokeilussa mukana olevien tulkkikeskusten kaikki palvelut ovat maksullisia. (Vrt. kpl 6.)

Kustannukset korvataan kunnalle, kun tulkki- ja käännöspalvelut liittyvät:

- -pakolaiselle järjestetyn sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin
- -pakolaisen kotoutumissuunnitelman laatimiseen
- -pakolaisen maahantulon alkuvaiheeseen liittyvään kotoutumista edistävien palvelujen käyttöön perehdyttämiseen kunnassa (asioiminen kaupassa, postissa ja viranomaisissa, julkisen liikenteen käyttö, jne), koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön

Pakolaisten vastaanottoon kuuluvien tulkki- ja käännöspalvelujen järjestämiselle ja kustannusten korvaamiselle ei ole asetettu aikarajaa. Tulkki- ja käännöspalveluita tarvitaan selvästi enemmän maahantulon alkuvaiheessa. Kielitaidon kehittyessä tulkin ja käännöspalveluiden tarve vähenee. Usein tulkki- ja käännöspalvelujen tarve lakkaa tai vähenee huomattavasti noin kolmen vuoden kuluttua maahan tulosta. Kielen oppiminen voi kuitenkin viivästyä iästä, pitkäaikaisesta sairaudesta tai vammasta tai perheolosuhteista kuten pienten lasten kotona hoitamisesta johtuvista syistä. Kielen opiskelun viivästyessä tulkki- ja käännöspalvelujen tarve voi säilyä pitkäänkin.

4. Paluumuuttajien kielipalvelut

Ulkomaalaislain 48 §:ssä tarkoitettujen entisen Neuvostoliiton alueelta tulleiden **paluumuuttajien** tarvitsemia kielipalveluja ei korvata erikseen valtion varoista. Kunnat voivat myöntää paluumuuttajille toimeentulotukena kielipalvelujen kustannuksia. Edellytyksenä on, että paluumuuttaja on kunnan toimeentulotukiasiakas ja että kielipalvelut ovat paluumuuttajan kotoutumisen kannalta välttämättömiä. Kysymykseen voivat tulla sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käytössä, kotoutumissuunnitelman laatimisessa ja muissa kotoutumistoimenpiteissä välttämättömät tulkki- ja käännöspalvelut.

Valtio korvaa toimeentulotukena myönnettyjen kielipalvelujen kustannukset kunnalle puolen vuoden ajan paluumuuttajan ensimmäisen kotikunnan väestötietojärjestelmään merkitsemisestä. Korvaukset on haettava kunkin asiakkaan osalta erikseen toimeentulotuen korvauksina. Tulkkikeskusten maksuttomia palveluja ei voida antaa paluumuuttajille, vaan tulkkikeskuksen on laskutettava palvelut kunnalta ja kunnan on haettava korvaukset jälkikäteen.

Kunnat voivat myös harkinnanvaraisesti myöntää toimeentulotukea muidenkin maahanmuuttajien kielipalvelujen kustannuksiin samoin edellytyksin kuin paluumuuttajille. Valtio ei korvaa kunnille näiden maahanmuuttajien toimeentulotuen kustannuksia.

5. Työvoimatoimistojen kielipalvelut

Julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain ([1295/2002](#)) 3 luvun 7 §:n mukaisesti rekisteröityä työnhakijaa tulee informoida työnhakijaksi rekisteröinnin yhteydessä tai viipymättä sen jälkeen hänelle tarjolla olevista saman luvun 8 §:n mukaisista työvoimatoimiston palveluista ja 6 §:n 2 momentin mukaisesta velvollisuudesta pitää työhakemus voimassa. Työtöntä työnhakijaa tulee pykälän 1 momentissa säädetyn lisäksi informoida työnhakuun liittyvistä seikoista, tarvittaessa

hänen työllistymistään edistävästä muista palveluista ja toimenpiteistä, jäljempänä 9 §:ssä säädettyistä työttömän työnhakijan yleisistä velvollisuuksista sekä 6 §:n 2 momentin mukaisen velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuvista seuraamuksista ja työttömyyspäivärahan tai työmarkkinatuen saamisen keskeisistä työvoimapolitiittisista edellytyksistä.

Jos työnhakijaksi rekisteröityvä tai rekisteröitynyt henkilö on ulkomaalainen, on informaatiota annettaessa käytettävä tulkki- tai käännöspalveluja hallintolaissa säädetyllä tavalla. Erityisesti tulkki- ja käännöspalveluja tulee käyttää maahanmuuttajien kotoutumissuunnitelmia laadittaessa ja tarkistettaessa.

Työvoimatoimistoissa on vastattu asiakaskunnan kielivalikoiman kasvuun palkkaamalla suurimpiin työvoimatoimistoihin alkuvaiheen palveluihin kielitaitoista henkilökuntaa. Työministeriössä ja työvoimatoimistoissa on laadittu ja käännetty yleisimmille maahanmuuttajakielille esitteitä ja lomakkeita, joiden avulla asiointi helpottuu. Asiakkaiden kielivalikoima on kuitenkin niin laaja, että erityisesti maassa oleskelun alkuvaiheessa myös tulkkipalveluja joudutaan käyttämään. Tulkin käyttö on välttämätöntä tilanteissa joissa yhteisen kielen puuttuminen voi johtaa väärinkäsityksiin ja jopa toimenpiteestä kieltäytymiseen ja siten sanktioihin.

Vuodesta 2003 lähtien on valtion talousarviossa momentilla 34.06.21 osoitettu työvoimatoimistojen toimintamenoihin varoja tulkki- ja käännöspalveluihin.

Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten käyttöön osoitetuilla varoilla voidaan tulkki- ja käännöspalveluja käyttää mm. seuraaviin tarkoituksiin:

- Kotoutumissuunnitelmien, työnhakusuunnitelmien, yksilöllisten työnhakusuunnitelmien ja aktivointisuunnitelmien laatiminen
- Suunnitelmissa todetun palvelutarpeen arviointi ja siitä sopiminen
- Ammatinvalinnanohjaus, ammattitietopalvelu ja vajaakuntoisten palvelut
- Ryhmäpalvelut ja osaamiskartoitukset
- Työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen ohjaamisessa tarvittavat palvelut
- Sähköisten palvelujen käyttöön opastaminen
- Työvoimatoimistojen keskeisten asiakastiedotteiden kääntäminen
- Työttömän toimeentuloturvaan ja kotoutumistukeen liittyvä opastus

Kotoutumissuunnitelmia tehtäessä tai tarkistettaessa yhdessä maahanmuuttajan, kunnan ja työvoimaviranomaisten kanssa, kunta voi huolehtia tulkkauksista ja hakea niistä korvausta TE-keskukselta. Tämä edellyttää, että asiakas kuuluu pakolaisten vastaanoton piiriin tai on entisen Neuvostoliiton alueelta tullut toimeentulotukea saava paluumuuttaja. Tulkkipalvelun saaminen ei ole sidottu kunnan edustajan läsnäoloon, mutta edellyttää suunniteltua ja sovittua yhteistyötä kotoutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi.

Muiden maahanmuuttajien kotoutumissuunnitelmien laatimisesta ja tarkistamisesta aiheutuvista tulkki- ja käännöspalvelun kustannuksista vastaa työvoimatoimisto.

Tulkkipalvelun kustannusten alentamiseksi työvoimatoimistoja kehoitetaan käyttämään yhä enemmän etätulkkauksia (puhelin- tai videotulkkauksia).

Jos maahanmuuttaja-asiakas lähetetään työvoimatoimiston tai työvoiman palvelukeskuksen aloitteesta esim. lääkärin, neuropsykologin tms. työhallinnon ulkopuolisen asiantuntijatahon

tutkimuksiin, tulee tulkkikustannukset sisällyttää tutkimuksen hintaan. Tällaisia tutkimuksia voidaan hankkia asiantuntijapalveluina työvoimatoimiston erityismenomäärärahoilla tai erillispalveluina palvelukeskuksille varatuilla erillisillä määrärahoilla. Asiasta tulee kulloinkin sopia tutkimuksia tarjoavien organisaatioiden kanssa.

6. Kelan kielipalvelut

Kelalla on omille toimihenkilöilleen tarkoitetut ohjeet kielipalveluista. Ohjeita on kaksi. Toisessa kansainvälisiä etuusasioita koskevassa ohjeessa käsitellään EU-asiakirjojen kääntämistä, Pohjoismaista kielisopimusta, Pohjoismaista sosiaalipalvelusopimusta sekä annetaan ohjeita asiakkaitten tulkitsemisesta. Toisessa, Kelan toimeenpano-ohjeessa hallintolain soveltamisesta etuusasioissa (11/2003) käsitellään Kelan velvollisuutta huolehtia tulkitsemisesta. Kela on ohjeen mukaan velvollinen huolehtimaan tulkitsemisesta ja kääntämisestä, jos asia voi tulla vireille Kelan aloitteesta esimerkiksi oikaisu- takaisinperintä tai väärinkäyttöasiana, joskus myös tarkistusasiana. Tällöin Kela vastaa tulkkauspalvelun ostamisesta aiheutuvista kustannuksista. Kelan asiat tulevat yleensä vireille asiakkaan aloitteesta eli hakemuksesta. Tällöin tulkitseminen ja kääntäminen on harkinnanvaraista. Koska Kelan etuusasioissa on kysymys perustoimeentulon turvaamisesta, tulkitsemisen ja kääntämisen merkitys korostuu. Harkintansa mukaan Kela voi hyvän hallinnon ja palveluperiaatteen mukaisesti auttaa asiakasta ja huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä asiakkaan ymmärtämälle kielelle, esimerkiksi englannin kielelle tai viittomakielelle. Asiakkaan aloitteesta vireille tulevissa asioissa lähtökohtaisesti asiakas vastaa tulkitsemis- ja kääntämiskustannuksista.

7. Tulkki- ja käännöspalvelujen korvausten hakeminen ja maksaminen

TE-keskus maksaa vastaanottokeskuksen ylläpitäjälle tulkki- ja käännöspalvelujen kustannukset todellisen suuruusina valtioneuvoston päätöksen 14 ja 18 §:n nojalla. Korvausten maksuaika ja -tapa määritellään vastaanottokeskuksen ylläpitosopimuksessa.

Vastaanottokeskukset kuuluvat ns. tilaajalaskutuskokeilun piiriin. Kokeilussa kustannukset kohdennetaan suoraan vastaanottokeskuksille. Vastaanottokeskukset tilaavat kaikki tarvitsemansa tulkki- ja käännöspalvelut suoraan palvelujen tarjoajalta maksullisina. Pakolaisneuvonta ry:n tarvitsemat tulkki- ja käännöspalvelut tulee järjestää yhteistyössä vastaanottokeskuksen kanssa. Tulkkipalvelut maksaa vastaanottokeskus.

TE-keskus korvaa kunnalle pakolaisten vastaanoton tulkki- ja käännöspalvelun kustannukset jälkikäteen laskutuksen perusteella. Kustannukset maksetaan pakolaisten vastaanottosopimuksessa määritellyllä tavalla. Jollei tulkki- ja käännöspalvelun korvauksia ole haettu kahden vuoden kuluessa sen kalenterivuoden päättymisestä, minä toiminta on tapahtunut, korvausta ei makseta, jos pätevää syytä viivästymiseen ei näytetä.

Valtioneuvoston päätöksen 21 §:n nojalla työvoima- ja elinkeinokeskus voi määrätä kunnan palauttamaan valtion maksaman korvauksen tai osan siitä,

- 1) jos korvauksen suorittamista varten on annettu virheellisiä tai erehdyttäviä tietoja tai
- 2) jos muutoin käy selville, että korvaus on suoritettu perusteettomasti.

Palautettavalle määrälle on suoritettava korkolain ([633/1982](#)) 4 §:n 3 momentin mukaan määräytyvän korkokannan suuruinen viivästyskorko.

Useimmat kunnallisista tulkkeskuksista antavat edelleen pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanoton järjestäjille ja muille edellä luetelluille palvelujen järjestäjille tulkki- ja käännöspalveluja maksutta silloin, kun tulkki- ja käännöspalvelut ovat valtion varoista korvattavia. Tilaajalaskutuskokeilussa mukana olevien tulkkeskusten palvelut ovat maksullisia.

Tietoja tilaajalaskutuskokeilusta saa osoitteesta www.mol.fi/migration

8. Tulkkipalvelut muussa lainsäädännössä

Viranomaisen velvollisuudesta huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä säädetään **hallintolain (434/2003)** 26 §:ssä ja **hallintolainkäyttölain (586/1996)** 72 §:ssä. Hallintolaki tuli voimaan 1.1.2004.

Viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, jos:

- 1) romani- tai viittomakieltä taikka muuta kieltä käyttävä asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä; tai
- 2) asianosainen ei vammaisuuden tai sairauden perusteella voi tulla ymmärretyksi.

Asia voidaan tulkita tai kääntää sellaiselle kielelle, jota asianosaisen voidaan todeta asian laatuun nähden riittävästi ymmärtävän. Asian selvittämiseksi tai asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi viranomaisen voi huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä muussakin kuin hallintolain 26 §:n 1 momentissa tarkoitetussa asiassa.

Hallintolain 13 §:ssä säädetään tulkin ja kääntäjän salassapitovelvollisuudesta. Tulkki tai kääntäjä ei saa luvattomasti ilmaista tulkitsemistilanteesta tietoonsa saamaansa luottamuksellista tietoa. Tulkin tai kääntäjän tehtävänsä hoitamista varten muutoin saamia tietoja koskevaan salassapitovelvollisuuteen ja hyväksikäyttökieltoon sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia **(621/1999)** silloinkin, kun tietoja on saatu muulta kuin asiaa käsittelevältä viranomaiselta.

Oikeudesta tulkkaukseen säädetään myös **kielilain (423/2003)** 18 §:ssä. Säännökset koskevat tulkitsemista suomeksi tai ruotsiksi. Kielilain soveltamista ei käsitellä tässä ohjeessa. Asiasta saa lisätietoja oikeusministeriön sivuilta osoitteesta <http://www.oph.fi/>. **Ulkomaalaislain (301/2004)** lupahallintoasioita koskevasta tulkitsemisesta säädetään ulkomaalaislain 10 ja 203 §:ssä. Ulkomaalaislain mukaisen hallinto- ja muutoksenhakuasian käsittelyssä on oikeus käyttää tulkkia. Viranomaisen on huolehdittava tulkitsemisesta tai kääntämisestä, jos ulkomaalainen ei osaa kielilain (423/2003) mukaan viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä taikka hän ei vammaisuutensa tai sairautensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi:

- 1) turvapaikkamenettelyssä käsiteltävässä asiassa;
- 2) käännättämistä tai maasta karkottamista koskevassa asiassa; taikka
- 3) asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta.

Viranomaisen voi asian selvittämiseksi tai asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi huolehtia tulkitsemisesta tai kääntämisestä muussakin kuin ulkomaalaislain 203 §:n 1 momentissa tarkoitetussa asiassa.

Ulkomaalainen voi hallintoasiassa tai muutoksenhakuasiassa käyttää tulkkiä tai kääntäjää tämän lisäksi omalla kustannuksellaan.

Asianosaisella on oikeus saada häntä koskevasta päätöksestä tieto äidinkielellään tai kielellä, jota hänen perustellusti voidaan olettaa ymmärtävän. Tieto päätöksestä annetaan tulkitsemalla tai kääntämällä.

Esitutkintalain (449/1987) 37 §:n 3 momentin mukaan muulla kuin suomen-, ruotsin- tai saamenkielisellä kuultavalla on esitutkinnassa oikeus maksuttomaan tulkkiin, jollei esitutkintaviranomainen itse huolehdi tulkkauksesta. Viranomaisen on viran puolesta huolehdittava tulkkaustarpeen täyttämistä. Tulkkaus on vastaavalla tavalla järjestettävä silloin, kun se kuultavan aisti – tai puhevian vuoksi on tarpeen.

Tulkitsemisesta on myös säännöksiä **potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992)** 3 ja 5 §:ssä. potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan. Terveystieteiden ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta.

Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta **sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000)** 5 §:n 3 momentin mukaan. Jos on kysymys asiasta, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, on tulkitsemisesta ja kääntämisestä huolehdittava siten kuin hallintolaissa säädetään.

9. Tulkki- ja käännöspalveluiden järjestäminen

Tilajaalla on tulkkiä tai kääntäjää tilatessaan ja tulkki- ja käännöspalveluita käyttäessään vastuu laadukkaiden ja ammatillisten palveluiden käyttämisestä. Tulkin ja kääntäjän ammattinimike ei ole Suomessa suojattu, vaan kuka tahansa voi toimia tulkkiä tai kääntäjänä. Esimerkiksi lähiomainen tai tuttava tulkkiä voi vaarantaa asian puolueettoman käsittelyn. Yksi tulkin pätevyyden ta on näyttötutkinnon suorittaminen. **Silloin kun on kysymyksessä asiakkaan oikeudet, taloudelliset edut tai lainmukaiset velvollisuudet, on ensiarvoisen tärkeätä että tulkki on ammatillinen ja pätevä.**

Suomessa tulkkiä ja kääntäjäksi voi pätevoityä opiskelemalla yliopistossa. Toinen mahdollisuus, jota maahanmuuttajien asioimistulkkauskesksessä toimivat tulkit pääsääntöisesti käyttävät, on suorittaa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain (631/1998) mukainen näyttötutkinto. Näyttökokeiden järjestämissopimukset solmii opetushallituksen asettama asioimistulkkitutkintotoimikunta.

Tulkki- ja käännöspalveluja tuottavat alueelliset (kunnalliset) tulkkiäkeskukset ja valtakunnallisesti toimiva Lingua Nordica Oy. Tulkkiäkeskusten yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.mol.fi/migration. Tulkkiäkeskukset ovat yhteistyössä valmistaneet viranomaisille tarkoitettun esitteen ”Tulkin välityksellä – tietoa viranomaisille asioimistulkkauskesksestä” sekä maahanmuuttajille tarkoitettun

esitteen, joka on käännetty usealle kielelle. Viranomaisille tarkoitettu esite on käännetty ruotsiksi ja englanniksi. Esitteitä kieliversioineen on saatavissa em. mainitusta osoitteesta. Tulkki keskuksat ovat laatineet toiminnastaan myös laatukäsikirjan, joka löytyy myös edellä mainitusta osoitteesta. Jokaisella tulkki keskuksella on oma kotisivunsa, jonne pääsee ohjeen lopussa olevien yhteystietojen kautta.

Suomen kääntäjien ja tulkki en liitto julkaisee tulkki luetteloa www.sktl.net, josta saa tietoa freelancereina toimivista tulkeista ja kääntäjistä. Yksityisiltä yrityksiltä ja freelancer-tulkeilta tulkki ja käännöspalveluita hankkinut **kunta tai vastaanottokeskus** voi hakea korvausta valtiolta, mikäli ostettu palvelu sisältyy pakolaisten tai turvapaikanhakijoiden vastaanoton tulkki palveluihin.

Etätulkkaus on alue, jossa uudella tekniikalla voidaan parantaa tulkki palvelujen saatavuutta ja saavuttaa huomattaviakin säästöjä. Tulkeilta kuluu arvokasta työaikaa matkustamiseen tulkattavan luokse ja itse matkustaminen aiheuttaa kuluja. Etätulkkauskella tehostetaan palvelua ja säästetään matkakuluja. Kaikissa tulkki keskuksissa on mahdollisuus puhelin- ja videotulkkaukseen. Puhelintulkkaus onnistuu parhaiten hyvälaatuiselle kaiutinpuhelimella. Videotulkkaus on etätulkkauksen kehittyneempi muoto.

Ilmeiden, eleiden ja suun liikkeiden näkeminen helpottaa tulkki tilanteessa olevia. Tulkki on selvemmin taustalla tehden asioimisen mahdolliseksi ja asiakkaan ja viranomaisen kohtaaminen korostuu. Laitteet mahdollistavat myös asiakirjojen kanssa työskentelyn. Videotulkkauksen onnistumiseksi laitteiden ja yhteyksien on oltava niin hyvät, että kuva on selkeä eikä viivettä äänen ja kuvan välille synny. Laitteen täytyy olla myös helppokäyttöinen. Videotulkkauksen kynnyks sekä viranomaisille että asiakkaille on osoittautunut korkeaksi. Otettaessa videotulkkausta käyttöön tulee perehdyttämisen tehdä huolellisesti ja tarvittavan tuen olla nopeasti saatavissa.

Valtion korvaamisissa tulkki palveluissa etätulkkauksen kehittäminen ja sen käytön lisääminen on tällä hetkellä painopistealue. **Etätulkkausta tulee käyttää aina kun se on mahdollista.**

10. Lisätietoja

Lisätietoja tämän ohjeen soveltamisesta antavat työministeriössä erikoissuunnittelija Leena-Maija Qvist (puh. 01060 47015) ja suunnittelija Pia Salmela (puh. 01060 47017) työministeriön maahanmuutto- ja työlupatiimistä. Myös työvoima- ja elinkeinokeskusten työvoimaosastot antavat lisätietoja tämän ohjeen soveltamisesta.

Ylijohtaja

Marja Merimaa

Erikoissuunnittelija

Leena-Maija Qvist

LIITE

Asioimistulkki keskusten yhteystiedot

Liite

ASIOIMISTULKKIKESKUSTEN YHTEYSTIEDOT:

[Helsingin seudun asioimistulkkiokeskus](#), Lehdokkitie 2 B, 01300 Vantaa, puh. (09) 839 20040/
tulkkivälitys, (09) 839 20020 /käännösten välitys, fax. (09) 839 20019

[Keski-Suomen tulkkiokeskus](#), Yliopistonkatu 30 C , 40100 Jyväskylä, puh. (014) 626 672,
fax. (014) 626 578

[Lahden seudun tulkkiokeskus](#), PL 116 Saimaankatu 64, 15101 Lahti, puh. (03) 818 3282
/tulkkivälitys,
fax. (03) 818 3 270

[Lingua Nordica Oy](#), PL 12, 00501 Helsinki, puh. (09) 7740 180/tulkkipalvelu, (09) 7740 1825/
käännöspalvelu, fax. (09) 7740 1888

[Pirkanmaan tulkkiokeskus](#), Pohjolankatu 25 B, 33500 Tampere, (03) 3147 7314, fax. (03) 3147 5290

[Pohjanmaan tulkkiokeskus](#), Korsholmanpuistikko 6-8, rakennus 23, 65100 Vaasa, puh. (06) 325
2941/tulkkivälitys, fax. (06) 325 2946

[Pohjois-Suomen tulkkipalvelu](#), PL 60, 90015, Oulun kaupunki, puh. (08) 5584 1856, (08) 5584
1860/tulkkivälitys, fax. (08) 5584 1872

[Turun seudun tulkkiokeskus](#), Rauhankatu 14 b C, 20100 Turku, puh. (02) 2626 321/tulkkivaraukset,
(02) 2626 325/käännöspalvelut, fax. (02) 2626 577

[Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto](#), Museokatu 9 B 23, 00100 Helsinki, puh. (09) 445 927, fax. (09)
445 937