

**MONETRA**



**TULKKIPALVELU**

Ohjeita palveluiden tilaajille ja käyttäjille

# Pikasukellus palveluihin

- Palveluvalikoima
- Mistä laatu syntyy?
- Varmista nämä ennen kuin tilaat
- Tilaaminen ja varausten hallinnointi
- Tarkista varausvahvistus!
- Asiakasportaali Tempo ja varausten hallinnointi
- Yhteystiedot



Kuva: Kati Leinonen

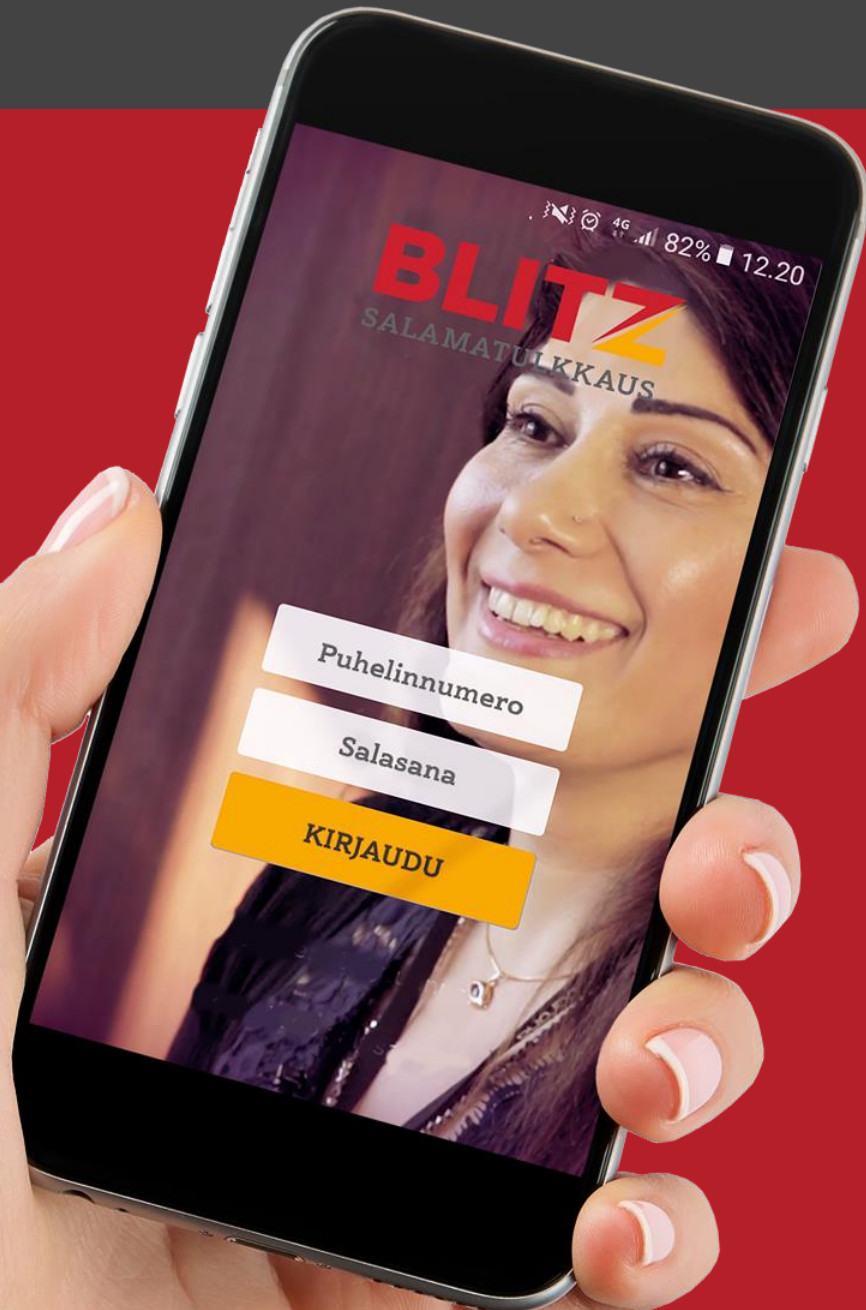
# PALVELUMME

- Tulkkaukset: läsnäolotulkkkaus  
puhelintulkkkaus  
videotulkkkaus  
Salamatulkkkaus (sovellus)
- Viestinvälitys
- Käännökset peruskäännökset  
auktorisoidut käännökset  
kielentarkistus
- Perehdytykset/koulutukset/käyttöönottoklinikat



# Salamatulkkaus

- Saat tulkin käyttöösi sekunneissa videon tai puhelun välityksellä
- Sopii erityisesti ennakoimattomiin ja nopeisiin tilanteisiin
- Salamatulkkausta voidaan käyttää myös tilanteissa, joissa maahanmuuttaja-asiakas on etänä
- Et tarvitse ennakkovarausta
- Tulkkauspyyntö menee suoraan tulkeille ilman välikäsiä
- Sovellus on erittäin helppokäyttöinen: Valitse kieli ja lähetä pyyntö
- 24/7 –palvelu
- Hinta koostuu kk-veloituksesta ja käytöstä
- Lisätietoja: [salamatulkkaus@monetra.fi](mailto:salamatulkkaus@monetra.fi)





# Viestinvälitys

- Viestinvälitys on viestipalvelu, jonka tulkki välittää puhelimitse asiakkaalle lyhyen viestin (esim. tapaamisajan peruuntuessa).
- Viestinvälityksessä asiakasta tavoitellaan 2 peräkkäisen arkipäivän aikana tarvittaessa yhteensä 5 kertaa.
- Viesti toimitetaan kirjallisesti Tulkkipalveluun. Viesti välitetään vastaanottajalle yleensä puhelimitse. Tätä varten tilaajalta pyydetään viestin vastaanottajan puhelinnumero. (Huom. Voimme välittää viestejä vain suomalaisiin puhelinnumeroihin.)
- Viestinvälityspalvelun kautta hoidettaviksi eivät sovi esimerkiksi laboratoriotulokset, lääkärinlausunnot, lääkkeiden annosteluohjeet, ohjeet leikkaukseen valmistautumiseen tai jälkihoito-ohjeet eivätkä muut pitkät viestit tai monipolvista vastausta vaativat viestit.
- Vuorovaikutusta vaativat viestintätilanteet kannattaa aina hoitaa tulkkiauspalvelua apuna käyttäen.

# Palvelun laatu

- **Laatu syntyy tiedosta! Kerro tulkkauksen aihe!**
- Anna aktiivisesti palautetta sähköisellä lomakkeella ([Anna palautetta – Monetra Tulkkipalvelut](#)), niin ruusuja kuin risuja, jotta voimme kehittää palveluamme!
- Voit myös jättää toiveita tai kehittämissideoita.
- Jos palvelu ei ole odotetun mukaista, anna siitä palautetta mahdollisimman pian palautelomakkeella, jotta voimme olla sinuun yhteydessä ja sopia toimenpiteistä. (Huom! Käytä tunnistetietona varauksen ID-numeroa, ei henkilötietoja!)
- Laatupoikkeamat kirjataan Tempoan, mistä ne raportoidaan.
- Tempoan liittyvät huomiot ja kehittämissideat: [paakayttajat.tempo@monetra.fi](mailto:paakayttajat.tempo@monetra.fi)



## Varmista ennen tilaamista

- Asiakkaan tiedot (nimi, syntymäaika)
- Mitä tahoa laskutetaan (kustannuspaikka)
- Tulkkauksen aihe + kesto
- Tulkkausmuoto + vaihtoehtoiset muodot
- Käännettävän materiaalin aihe, laajuus ja toivottu aikataulu

## Tilauksen jälkeen:

- Tarkista sähköpostitse saamasi varausvahvistuksen tiedot
- Ole tarvittaessa koordinaattoreihimme yhteydessä

# Näin tilaat tulkkauksen tai käännöksen:

Tempo-portaalin kautta: Valitkaa koululta muutama henkilö, joka tilaa tunnukset.

Tilaa Tempo-tunnukset lomakkeella <http://monetratulkkipalvelu.fi/tilaa-tempo-tunnukset/>

Kirjaudu tilaamaan: <https://tempo.monetra.fi/>



Puhelimitse: Mikäli on kiire, tilatkaa puhelimitse!

Monetra Tulkkipalvelun palvelunumerosta **040 146 9909**

- numero toimii virka-aikana klo 8-16, mutta myös päivystystarpeissa virka-ajan ulkopuolella (24/7)

Kuraattorit, psykologit ja terveydenhoitajat tilaavat tulkit yksilöasiakkaille ja maksaja on hyvinvointialue. Verkostopalavereihin koulu tilaa tulkit.



# Tarkista varausvahvistuksen tiedot!



Hei,

kiitos tilauksesta!

Alla varaamasi tulkkauksen tiedot.

Tarkistathan, että tilauksesi tiedot ovat oikein. Mikäli tiedot eivät täsmää, olethan meihin yhteydessä mahdollisimman pian.

Aika: 16.11.2021 kello 12:00 - 13:00

Kieli: ARABIA

Työmuoto: PUHELIN

Tulkkauspaikka:

Tilaaja:

Käyttäjä:

Maksaja:

ID-numero:

Tulkin nimi ja puhelinnumero:

[Anna palautetta tästä tulkkauksesta](#)

# Varausten hallinnointi

- Tilaaja saa aina tilauksestaan sähköpostiin kirjallisen varausvahvistuksen. Pyynnöstä vahvistus voidaan lähettää myös toiselle henkilölle (esim. jos tilaaja on eri henkilö kuin palvelun käyttäjä).

## Varausten hallinnointi Tempossa:

- Tempo on kätevä työkalu tilausten (myös tilaushistorian ja tulevien varausten) hallinnointiin.
- Tietosuojasyistä tilaaja näkee oletuksena Tempossa vain omat varauksensa.
- Jos laajemmalle näkymälle on tarvetta, tilaajan esihenkilö voi pyytää yksikkökohtaiset ristiinkatseluoikeudet osoitteesta [paakayttajat.tempo@monetra.fi](mailto:paakayttajat.tempo@monetra.fi)
- Tarkemmat ohjeet nettisivuillamme:

[http://monetratulkkipalvelu.fi/wp18/wp-content/uploads/2020/08/Tempo\\_Ohjeet-tilaajalle-1.pdf](http://monetratulkkipalvelu.fi/wp18/wp-content/uploads/2020/08/Tempo_Ohjeet-tilaajalle-1.pdf) (kirjalliset ohjeet)

<https://www.dreambroker.com/channel/euzdg5vg#/nomenu> (ohjevideot)

Tempo-linkit [www.monetratulkkipalvelu.fi](http://www.monetratulkkipalvelu.fi) sivuilla





# Pidetään yhteyttä!

Tulkkipalvelu Oulu  
Nuottasaarentie 5  
90400 Oulu

Tulkkipalvelu Tampere  
Naulakatu 3  
33100 Tampere

Tulkkipalvelu Jyväskylä  
Kympinkatu 3 C  
40320 Jyväskylä

Tulkkipalvelu Turku  
Kristiinankatu 3  
20100 Turku

Asiakkuuspäällikkö Veera Rautavuoma 050 307 3155

Palvelupäällikkö Seija Koskinen 040 1809251

Palvelupäällikkö Hanna-Mari Kolistaja 040 556 3440

([etunimi.sukunimi@monetra.fi](mailto:etunimi.sukunimi@monetra.fi))

