

Maahanmuuttoviraston vastaanottokeskusten puhelintulkkaukset

- Maahanmuuttoviraston vastaanottopalveluiden vastuulla on kansainvälistä suojelua hakevien ja tilapäistä suojelua saavien henkilöiden toimeentulon ja huolenpidon varmistaminen.
- Tehtävää hoitavat vastaanottokeskukset, jotka vastaavat mm. majoituksesta, terveydenhuollosta, sosiaalipalveluista, toimeentulosta ja yleisestä neuvonnasta sekä ohjauksesta prosessin ajan.
- Vastaanottopalveluihin kuuluu myös ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä sekä säilöönottoyksiköt, joihin sijoittaan ulkomaalaislain nojalla säilöön otetut henkilöt. Säilöönottoyksiköt ovat suljettuja majoitusyksiköjä.
- Vastaanottokeskusten, ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän ja säilöönottoyksiköiden asiakkailta on asiakkuuden aikana eri työntekijöiden kanssa etukäteen sovittuja tapaamisia, joissa tarvitaan tulkkausta.
- Tulkkauksia käyttävät mm. sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, ohjaajat, sairaanhoitajat, terveydenhoitajat ja etuuskäsittelijät.
- Tulkkaustilanteet ovat vaihtelevia ja tulkkauksen aiheet vaihtelevat laajasti. Tulkattavat keskustelut voivat liittyä esimerkiksi terveydentilaan, asiakkaan jaksamiseen, käytöshäiriöihin, työtoimintaan, asumisen olosuhteisiin, toimeentuloon, kuntaan muuttamiseen, vastaanottopalveluiden päättämiseen, lasten asioihin tai vapaaehtoiseen paluuseen.
- Tulkkaustarpeet voivat olla myös hyvin akuutteja, liittyen esimerkiksi uhkaaviin tilanteisiin, terveyteen tai muuhun tilanteessa hyvin kriisiherkkään asiaan.

Puhelintulkkauksessa huomioitavaa

- Puhelintulkkauksissa käsitellään lähes aina salassa pidettäviä tietoja, usein myös arkaluonteisia henkilötietoja.
 - Maahanmuuttoviraston velvollisuutena on suojata käsitelty tieto riittävällä ja asianmukaisilla toimenpiteillä sekä vaatimuksilla.
1. Tulkki ei voi tulkata julkisesta tai puolijulkisesta tilasta (puisto, julkinen liikenne, kirjasto tai muu vastaava tila).
 2. Tulkkauksessa käytävä keskustelu ei saa välittyä viereisiin tiloihin tai tulkkauksen kannalta ulkopuolisille henkilöille. Tämän toteutumista voidaan osittain varmistaa esimerkiksi käyttämällä tulkkauksen aikana kuulokkeita
 3. Tilassa, josta tulkki tulkaa, ei tule olla asiankäsittelyn kannalta ulkopuolisia henkilöitä tulkkauksen aikana. Näitä ovat esimerkiksi työpaikalla muut työntekijät, kotona tapahtuvassa tulkkauksessa perheenjäsenet tai ystävät.
 4. Tilaan ei saa olla ulkopuolisilla tahoilla näköyhteyttä tulkkauksen aikana. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi sulkemalla verhot tai kaihtimet ikkunoista.
 5. Tulkin tulee tulkkauksen jälkeen tuhota tekemänsä muistiinpanot asianmukaisesti.
 6. Tulkkauksen aikana osallistumiseen käytettävässä puhelimessa ei tule olla keskustelu- striimaus- tai muita sovelluksia auki samanaikaisesti, jotka voisivat mahdollistaa tiedon kulun tulkkauksen kannalta ulkopuolisille henkilöille.

Puhelintulkkauksessa huomioitavaa

Puhelintulkkauksissa on tärkeää noudattaa seuraavia sääntöjä:

1. Tulkillä on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, jos hän on esteellinen. Jos tulkki huomaa esteellisyytensä tulkkauksen alettua, hän ilmoittaa siitä heti virkamiehelle.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. Jos tulkkauksen viestin säilymisen kannalta on tarpeen tehdä poisto tai lisäys, ilmoittaa tulkki siitä etukäteen virkamiehelle. Tulkki ilmoittaa virkamiehelle, jos hän ei tiedä jotain termiä tai ei osaa tulkata tiettyä kohtaa.
6. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

Tulkkauksissa tulee noudattaa asioimistulkin eettisiä ohjeita, ohjeet löytyvät SKTLn [sivuilta](#).