

MONETRA  **TULKKIPALVELU**

Käänteentekevää palvelua

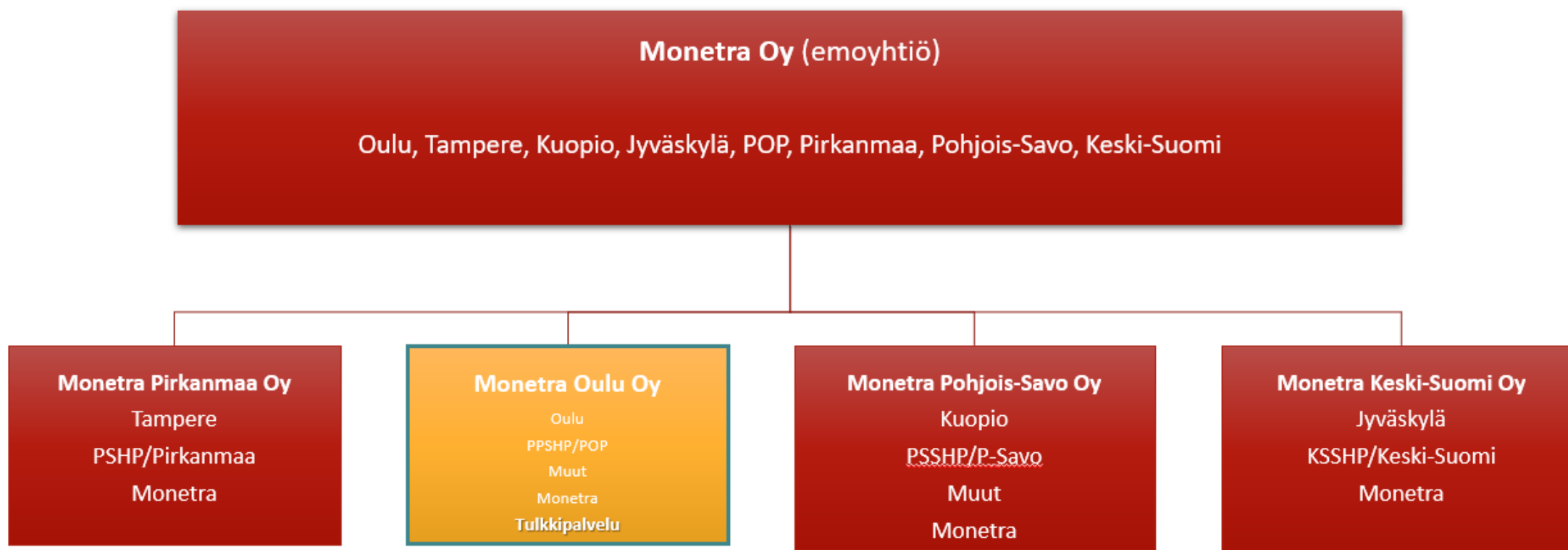
Näistä puhutaan

- Mikä Monetra Tulkkipalvelu?
- Palveluvalikoima
- Miksi valita Monetra Tulkkipalvelu?
- Palveluiden hinnat
- Palveluiden tilaaminen ja varausten hallinnointi (Tempo)
- Kumppanuusmalli, laatu ja sopimuksen mukainen palvelu
- Mitä vireillä tulkkipalvelussa?



Kuva: Kati Leinonen

Monetra-konserni



Monetra Tulkkipalvelu lukuina

Tulkkaustunteja (2021)	78 970
Käännössivuja (2021)	13 123
Tulkkauskieliä (sis. kuulo- ja kuulonäkövammaisten kommunikointimenetelmät)	100
Käännöskieliä	49
Toimipisteitä	4
Vakituista henkilöstöä	60
josta in house -tulkkeja	25
Sopimustulkkeja ja -kääntäjiä	387
joista oikeustulkkauksen/-tulkin erikoisammattitutkintoja	36
joista tulkki AMK-tutkintoja	19
joista asioimistulkkauksen/-tulkin ammattitutkintoja	178
Tulkkauskieliä, joissa tulkkausalalan tutkinnon omaavia tulkkeja	48

Palveluvalikoima

- Tulkkaukset: läsnäolotulkkkaus
puhelintulkkkaus
videotulkkkaus
Salamatulkkkaus (applikaatio)
- Viestinvälitys (lyhyt, yksisuuntainen viesti, jonka tulkki välittää asiakkaalle puhelimitse)
- Käännökset peruskäännökset
auktorisoidut käännökset
kielentarkistus

Lisäksi:

- Monikanavainen asiakaspalvelu, käyttäjäkoulutukset, käyttöönottoklinikat

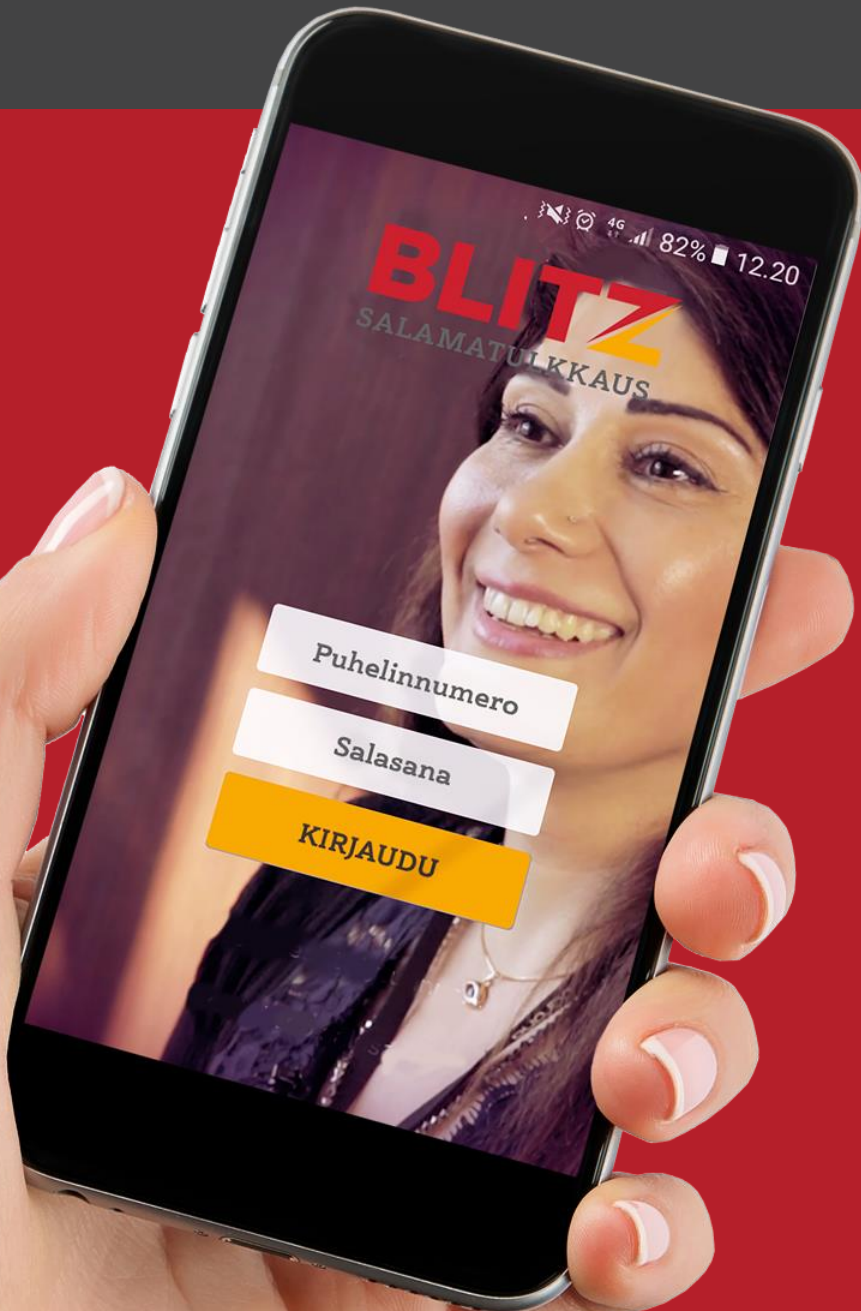


Viestinvälitys

- 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 tulkkauspalvelua apuna käyttäen.

Salamatulkkaus

- Saat tulkin käyttöösi sekunneissa videon tai puhelun välityksellä
- 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





Miksi tulla Monetra Tulkkipalvelun asiakkaaksi?

- Laaja palveluvalikoima, hyvä palvelun saatavuus
- Monikanavainen asiakaspalvelu (24/7), jatkuvasti kehittyvät järjestelmät
- Pitkä kielipalvelualan kokemus
- Juuret kunnallisessa tulkkikeskustoiminnassa
- In house –toimintamallin edut: kysynnän ja tarjonnan parempi hallinta, laadunvarmistus sekä palveluiden pitkäjänteinen kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Palveluiden hinnat 2022

Asioimistulkkaus (perushinta arkisin klo 7-18)	62,60 €/h
Käännös (perushinta)	60,60 €/sivu
Viestinvälitys	42,90 €/kpl

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

(Yksityiskohtainen hinnasto peruutusehtoineen pyydettyäessä.)

Salamatulkkaus (arkisin klo 7-18)	
Kuukausiveloitus	20 €/käyttäjätili TAI 200 € / 10-50 käyttäjätiliä TAI 300€ / 51-100 käyttäjätiliä
+ Kesto/min	Veloitus/€
0 - 5 min	10,30 € / kpl
yli 5 - 10 min	15,45 € / kpl
yli 10 - 15 min	25,75 € / kpl
yli 15 - 30 min	38,15 € / kpl
yli 30 - 45 min	56,70 € / kpl
yli 45 - 60 min	61,85 € / kpl
yli 60 min	67,00 €/h (1,12 / min.)

Asiakasportaali Tempo

- Tilausten tekeminen helppoa
- Varausten hallinnointi kätevää





Uusi tilaus

Kieli *	Alkupvm *	Aloitusaika *	Lopetusaika *
unkari	01.04.2022	08:00	09:00

Huom! Teethän tilauksesi viimeistään edellisenä arkipäivänä klo 16 mennessä

mahdolliset vaihtoehtoiset ajat voit kirjata lisätiedot -kenttään.

Tulkkauspaikka	Tulkkauspaikan osoite (sisäänkäynti, huone jne.)	Aihe *
Keinuhepan päiväkoti	Ihahaantie 12, C-rappu	Vasu-keskustelu

Työmuoto *	Tulkkauksen käyttäjä	Asiakkaan nimi (Sukunimi, etunimi) *	Hetun alku	Tulkin sukupuoli
Läsnäolo	Paavo Testinen	Kovács Szilvia	060809	Mikä taham

Näin tilaat tulkkauksen tai käännöksen:

Tempo-portaalin kautta:

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

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



Puhelimitse:

Monetra Tulkkipalvelun palvelunumerosta 040 146 9909

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



You've successfully logged out

Kirjaudu sisään

Käyttäjätunnus *

Your username

Please enter username

Salasana *

Salasanasi

Please enter password

☒ Muista minut

[Unohditko salasanasasi?](#)

Kirjaudu sisään



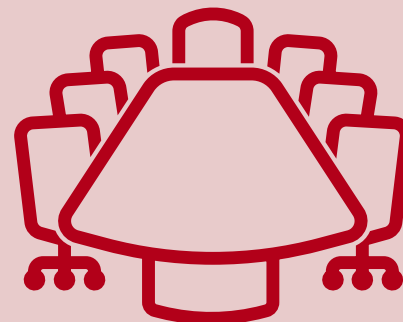
Kumppanuusmalli



**Sopimuksen mukaisen
palvelun toteutuminen
ja seuranta**



Arjen työpalaverit

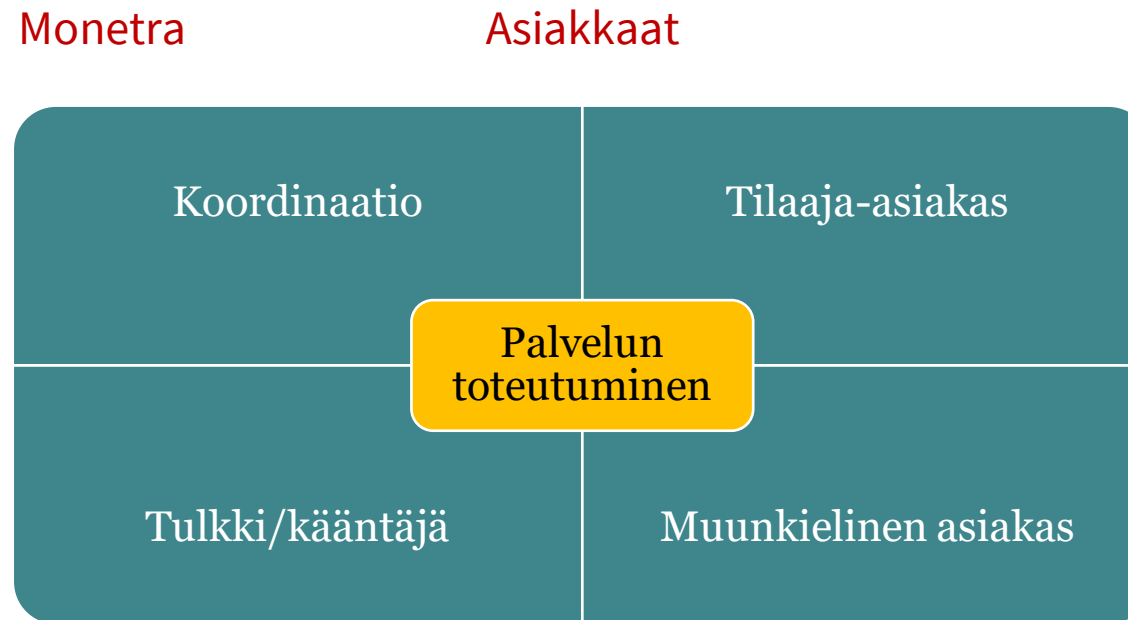


Päivittäinen yhteistyö

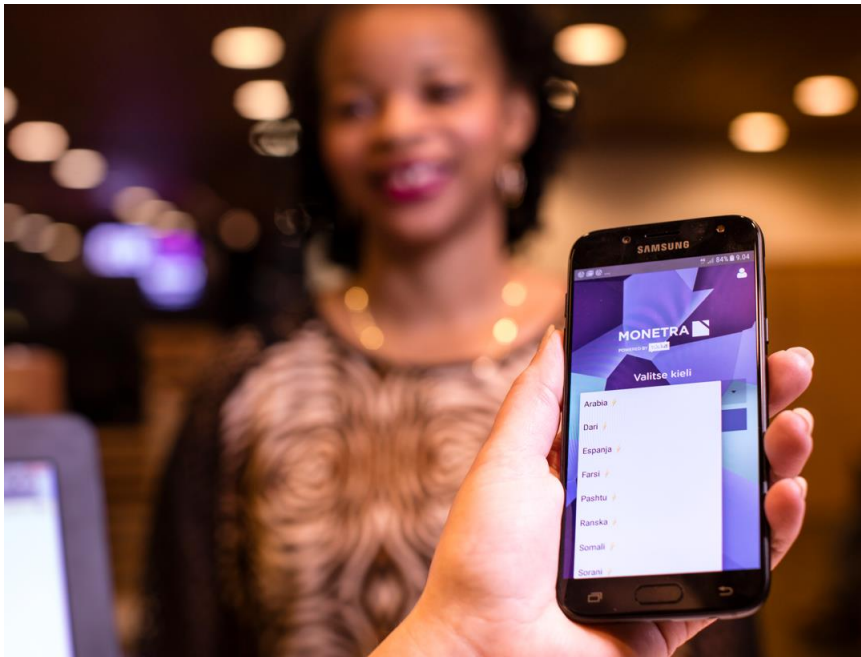


Sopimuksen mukainen palvelu: Laadun seuranta

- **Oikeellisuusprosentti:** Kuinka paljon on virheitä suhteessa palvelun kokonaismäärään?
- **Toteutumisprosentti:** Kuinka iso osuus palvelusta jäi toteutumatta?



Yhteistyö arjessa

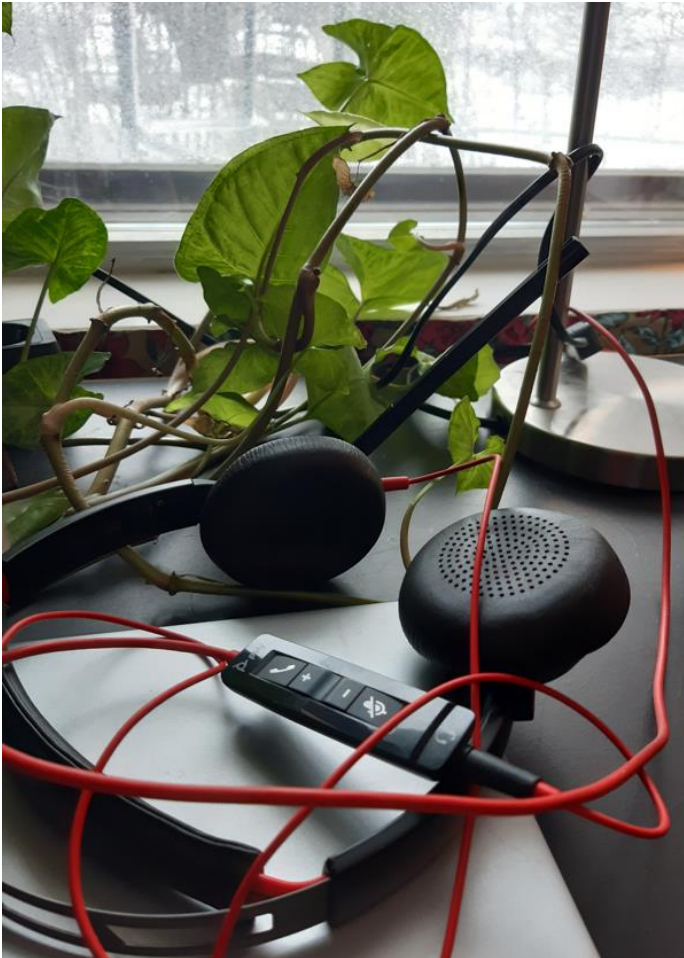


- Ajankohtaisten tietojen vaihto asiakkaan ja Monetran välillä
- Yhteydenotot matalalla kynnyksellä
- Tarvittaessa työpalaverit tietyn toimialan/yksikön avainhenkilöiden kanssa tietyn asian ympärillä
- Palvelun ja laadun toteutuminen, kehittäminen ja palautteet

→ Sopimussyhteyshenkilöt

(Monetran osalta asiakkuuspäällikkö) koordinoivat ja tukevat

Mitä uutta vireillä tulkkipalvelussa?



- Tempon asiakasportaalin näkymän kehittäminen
- Tempon asiakasraportoinnin kehittäminen
- Palveluiden hiilijalanjälki –selvitys
- Selkokieli



Toimipisteet ja lisätiedot

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

Tulkkipalvelun johtaja Titta Heikkinen p. 044 703 1855
Asiakkuuspäällikkö Veera Rautavuoma p. 050 307 3155
(etunimi.sukunimi@monetra.fi)

