

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu • Kotouttaminen • 2022:47

Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:47

Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan

Tulkkauksen laaturyhmä

Työ- ja elinkeinoministeriö Helsinki 2022

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Työ- ja elinkeinoministeriö

This publication is copyrighted. You may download, display and print it for Your own personal use. Commercial use is prohibited.

ISBN pdf: 978-952-327-708-3

ISSN pdf: 1797-3562

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2022

Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2022:47		Teema	Kotouttaminen
Julkaisija	Työ- ja elinkeinoministeriö		
Yhteisötekijä	Tulkkauksen laaturyhmä		
Kieli	Suomi	Sivumäärä	24

Tiivistelmä

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) teetti vuonna 2020 selvityksen asioimistulkkauksen nykytilasta. Selvityksessä muodostetaan kokonaiskuva erityisesti kotoutumisen yhteydessä käytettävän asioimistulkkauksen nykytilasta. Moni selvityksessä tunnistettu haaste liittyy tulkkauksen ja tulkkauspalveluiden laadun varmistamiseen.

Työ tulkkauksen laadun varmistamiseksi aloitettiin selvityksen jälkeen. Työn valmistelua koordinoi TEM:n kotoutumisen osaamiskeskuksen johtama epävirallinen työryhmä. Ohjeistus on laadittu erityisesti kotoutumiseen liittyvien tulkkauspalveluiden laadun varmistamiseksi.

Selvityksen mukaan kilpailutus on jopa kaikkein tärkein asioimistulkkauksen kenttää ohjaava, muokkaava ja haastava tekijä. Kilpailutuksissa painotetaan usein hintaa laadun kustannuksella. Asioimistulkkauspalveluiden kehittämisessä tuleekin kiinnittää huomiota tulkkauspalveluiden hankinta- ja seurantamenettelyyn. Tämän avulla voidaan varmistaa tulkkiin ammatillinen osaaminen ja tulkkauspalveluiden prosessien sujuvuus.

Tulkkaus on merkittävä tekijä organisaation palvelun onnistumisessa. On tärkeää, että organisaatiot kiinnittävät huomiota tulkkauspalveluiden laatuun palveluita hankkiessa sekä tulkkauspalveluita tilatessa ja käyttäessä. Laadukas tulkkaus varmistaa hyvän lopputuloksen, parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa sekä edistää palveluiden sujuvuutta ja hyvän hallinnon toteutumista.

Asiasanat maahanmuuttajat, kotouttaminen, tulkkaus, tulkkipalvelut, maahanmuutto, kotoutuminen (maahanmuuttajat)

ISBN PDF 978-952-327-708-3 **ISSN PDF** 1797-3562

Julkaisun osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-708-3>

Kontakttolkningens kvalitet – tips för aktörer och anskaffning

Arbets- och näringsministeriets publikationer 2022:47	Tema	Integration
Utgivare	Arbets- och näringsministeriet	
Utarbetad av		
Språk	Finska	Sidantal 24

Referat

Arbets- och näringsministeriet lät göra en utredning om nuläget inom kontakttolkning 2020. Utredningen ger en helhetsbild av nuläget för kontakttolkning särskilt i samband med integration. I utredningen konstaterades flera problem som gäller kvalitetssäkring av tolkningen och tolkningstjänsten.

Efter utredningen startades arbete för att säkra kvaliteten i tolkningarna. Arbetet samordnades av en inofficiell arbetsgrupp under ledning av arbets- och näringsministeriets kompetenscentrum för integration av invandrare. Anvisningarna har utarbetats särskilt med tanke på säkring av tolkningskvaliteten när det gäller integration.

Enligt utredningen är konkurrensutsättning kanske den allra viktigaste faktorn som styr, formar och utmanar kontakttolkningsfältet. I konkurrensutsättningarna betonas ofta priset på bekostnad av kvaliteten. Vid utvecklingen av tjänster för kontakttolkning ska man fösta uppmärksamhet vid upphandlings- och uppföljningsförfaranden som gäller tolkningstjänster. Därigenom kan man försäkra sig om tolkarnas yrkeskompetens och om att processen inom tolkningstjänster är smidig.

Tolkning är en betydande faktor för att organisationens tjänster ska vara framgångsrika. Det är viktigt att organisationerna fäster uppmärksamhet vid tolkningstjänsternas kvalitet vid upphandling och när man beställer och använder tolkningstjänsterna. En högklassig tolkning säkrar ett gott slutresultat, förbättras alla parter rättsskydd och främjar smidiga tjänster och god förvaltning.

Nyckelord Invandrare, integrationsfrämjande, tolkning, tolkningstjänster, invandring, integration (invandrare)

ISBN PDF	978-952-327-708-3	ISSN PDF	1797-3562
-----------------	-------------------	-----------------	-----------

URN-adress <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-708-3>

Quality of Public Service Interpreting – Tips for Actors and Procurement

Publications of the Ministry of Economic Affairs and Employment 2022:47	Subject	Integration
--	----------------	-------------

Publisher	Ministry of Economic Affairs and Employment of Finland
------------------	--

Group author	Yhteisötekijä
---------------------	---------------

Language	Finnish	Pages	24
-----------------	---------	--------------	----

Abstract

In 2020, the Ministry of Economic Affairs and Employment commissioned a report on the current state of public service interpreting. The report provides an overall picture of the state of public service interpreting, particularly in the context of integration of immigrants. Many of the challenges identified in the report are related to ensuring the quality of interpreting and interpreting services.

After the report, efforts to ensure the quality of interpreting began. The work is coordinated by an unofficial working group led by the Ministry of Economic Affairs and Employment's Centre of Expertise in Immigrant Integration. The guidelines have been drawn up with specific focus on ensuring the quality of interpreting services related to integration.

According to the report, competitive tendering is the most important factor steering the development of public service interpreting. It also causes challenges. In competitive tendering, price is often emphasised at the expense of quality. When developing public service interpreting, there must be a focus on how the services are procured and monitored. This would help to ensure the professional competence of interpreters, as well as the smooth operation of the interpreting services.

Interpreting is a key factor in ensuring quality service for an organisation. It is important for organisations to pay attention to the quality of interpreting services when procuring, purchasing and utilising these services. High quality interpreting ensures a good outcome, safeguards the legal protection of all parties and promotes a smooth operation of services and the implementation of good administration.

Keywords	immigrants, interpreting, interpreting services, immigration, integration (immigrants)
-----------------	--

ISBN PDF	978-952-327-708-3	ISSN PDF	1797-3562
-----------------	-------------------	-----------------	-----------

URN address	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-708-3
--------------------	---

Sisältö

Tulkkauspalveluiden laatu – työn taustaa	7
Tulkkauspalveluiden laatu ja sen merkitys	9
Hankintamenettelyn merkitys	10
Laadun varmistamisen keinoja	12
Tulkin osaaminen.....	13
Tulkkauspalveluiden järjestäminen.....	14
Hankintayksikön osaaminen.....	15
Vinkkejä laadun varmistamiseksi	16
Palautteen kerääminen.....	16
Tulkkien osaaminen	16
Palveluntarjoajan toiminta.....	16
Oikeanlaisen palvelun hankkiminen.....	18
Miksi hankintaosaamista tarvitaan?	19
Liitteet	21
Linkkejä muihin tulkkaukseen liittyviin ohjeisiin ja materiaaleihin	24

Tulkkauspalveluiden laatu – työn taustaa

Työ- ja elinkeinoministeriö teetti vuonna 2020 selvityksen asioimistulkkauksen nykytilasta (Karinen, Luukkonen, Jauhola, Määttä; Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta, työministeriön julkaisuja 2020:45, 2020, myöhemmin myös ”selvitys”). Selvityksessä muodostetaan kokonaiskuva erityisesti kotoutumisen yhteydessä käytettävän asioimistulkkauksen nykytilasta lainsäädännön, korvaus- ja hankintamenettelyiden, koulutuksen ja asioimistulkkaukseen liittyvien tahojen kokemusten avulla. Selvityksen lopuksi esitetään suosituksia asioimistulkkauksen kehittämiseksi.

Tulkkauspalvelut muodostavat laajan kokonaisuuden ja niitä käytetään hyvin erilaisissa tilanteissa. Tämä ohjeistus on laadittu erityisesti kotoutumiseen liittyvien tulkkauspalveluiden laadun varmistamiseksi. Ohjeistus pyrkii vastaamaan asioimistulkkauksen nykytilan selvityksessä annettuihin suosituksiin.

Moni selvityksessä tunnistettu haaste liittyy tulkkauksen ja tulkkauspalveluiden laadun varmistamiseen. Laadun varmistamisen kannalta keskeistä on erityisesti tulkkauspalveluiden hankintaprosessi. Selvityksen mukaan kilpailutus on keskeinen, ja jopa kaikkein tärkein asioimistulkkauksen kenttää ohjaava, muokkaava ja haastava tekijä. Asioimistulkkauksen kilpailutus on ollut kuitenkin vaikeaa toteuttaa riittävän hyvin. Selvityksen mukaan kilpailutuksissa hintaa painotetaan liikaa laadun kustannuksella. Asioimistulkkauspalveluiden kehittämisessä tulee siksi kiinnittää huomiota erityisesti tulkkauspalveluiden hankinta- ja seurantamenettelyyn, jonka avulla voidaan varmistaa tulkkien ammatillinen osaaminen ja tulkkauspalveluiden prosessien sujuvuus.

Tulkkauksella on keskeinen osa tulkkausta tilaavan organisaation palvelun onnistumisessa. Sen vuoksi on tärkeää, että organisaatiot kiinnittävät huomiota tulkkauspalveluiden laatuun erityisesti palveluiden hankinnassa, mutta myös tulkkauspalveluiden tilaamisessa ja käyttämisessä. Laadukas tulkkaus varmistaa hyvän lopputuloksen, parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa ja edistää palveluiden sujuvuutta. Lisäksi se edistää hyvän hallinnon toteutumista.

Työ tulkkauksen laadun varmistamiseksi aloitettiin asioimistulkkauksen nykytilan selvityksen jälkeen työ- ja elinkeinoministeriössä (TEM). Työn valmistelua koordinoi TEM:n kotoutumisen osaamiskeskuksen johtama epävirallinen työryhmä, jossa oli osallistujia ministeriöistä, järjestöistä ja muista organisaatioista.

Ohjeistuksen laatimisessa ja kommentoinnissa olivat mukana:

- Hanna Gorschel'nik, toiminnanjohtaja, Kieliasiantuntijat ry
- Tuija Hildén, kouluttaja, Tampereen Aikuiskoulutuskeskus
- Saara Kalajoki, asiantuntija, Opetushallitus
- Jenni Kavén, va. toiminnanjohtaja, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto
- Anne Kolehmainen, erityisasiantuntija, Opetushallitus
- Simo Määttä, apulaisprofessori, Helsingin yliopisto
- Sanna Penttinen, opetusneuvos, Opetushallitus
- Ruta Rannat, tulkkijaoston puheenjohtaja, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto
- Maria Soininen, hallitussihteeri, Oikeusministeriö
- Mohsen Tavassoli, tulkkauksenjohtaja, Túlka
- Gun-Viol Vik, tulkkauksen yliopettaja, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak

Tulkkauspalveluiden laatu ja sen merkitys

Asioimistulkkaus on osa tulkkausta tilaavan organisaation palvelujen toteuttamista. Jos tulkkaus ei toimi, organisaatioiden tarjoamat palvelut eivät täytä tehtäväänsä, hallinnossa asioiva ei saa asianmukaisia palveluita ja viranomainen ei voi suorittaa tehtäväänsä tuloksellisesti.

Laadukas tulkkaus parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa, edistää hyvää hallintoa ja säästää pitkällä tähtäimellä taloudellisia resursseja. Tulkkauksen laadun varmistaminen toteuttaa myös Julkisen hallinnon uudistamisen strategiaa (<https://julkisenhallinnonstrategia.fi>), joka painottaa palvelujen järjestämistä ihmislähtöisesti ja monimuotoisesti.

Hankintamenettelyn merkitys

Asioimistulkkaukseen toteutetaan pääsääntöisesti joko järjestämällä tulkkaukset omana työnä tai hankkimalla tulkkaukset ostopalveluina. Julkinen sektori hankkii tulkkaukset yleensä useammin yksityisiltä palveluntarjoajilta tarjouskilpailujen kautta. Sen seurauksena tulkkaukset tarjoavien yritysten kenttä on moninaistunut. Kentällä toimii nykyisin alueellisia tai kunnallisia tulkkikeskuksia, suuria ja pieniä asioimistulkkaukset tarjoavia yrityksiä sekä lukuisia ammatinharjoittajia ja freelance-tulkkareita.

Kilpailutusten kautta tehtävää tulkkaukset palveluiden hankintaa ohjaa laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, ”hankintalaki”). Hankintalaki velvoittaa hankintayksiköt kilpailuttamaan hankintansa hankintalain mukaisesti, kun hankinnan arvo on vähintään kansallisen palvelu- ja tavarahankintojen kynnysarvon 60 000 euroa. Eli jos jokin (myös yksityinen) taho on saanut hankinnan tekemistä varten julkista rahoitusta yli puolet hankinnan arvosta, tulee siitä hankintalaissa tarkoitettu hankintayksikkö, jonka tulee kilpailuttaa hankinta hankintalain mukaisesti. Tämän lisäksi hankintalain 5 §:ssä on määritelty muut hankintayksiköt. Hankintayksiköillä voi olla myös omaa ohjeistusta, jonka mukaan myös hankintalain kynnysarvoja pienemmät hankinnat kilpailutetaan.

Vaikeutena tulkkaukset palveluiden hankinnassa on laadun määrittely tarjouskilpailussa. Hankintayksiköt voivat asettaa tarjouskilpailuun osallistuville palveluntarjoajille tiettyjä palveluun liittyviä soveltuvuus- ja vähimmäisvaatimuksia. Tarjouspyynnöissä voi esimerkiksi vaatia, että tarjoaja on aikaisemmin tehnyt referenssivaatimuksessa tarkemmin määritellyn vastaavan palvelun ja että tarjoaja esittää todisteita esimerkiksi 3–5 vastaavasta palvelutilanteesta. Palvelun laatuun voidaan vaikuttaa myös esimerkiksi tarjouspyynnössä ilmoitetuilla tulkkaukset palveluiden laadun sekä tulkkien osaamista ja kokemusta koskevilla vähimmäisvaatimuksilla, joissa tulkeilta voidaan edellyttää esimerkiksi tiettyä osaamista, koulutustasoa ja kokemusta.

Tulkkauksen laadukkaan toteutuksen varmistavien vähimmäis- ja soveltuvuusvaatimusten määrittäminen tulkkaukset palveluiden kilpailutuksessa vaikuttaa kuitenkin olevan haasteellista ja edellyttää asioimistulkkaukset palveluiden kilpailuttajalta erityistä hankintaosaamista sekä asioimistulkkaukset alan ja alalla toimivien käytäntöjen ja koulutettujen tulkkien määrän tuntemusta.

Vähimmäis- ja soveltuvuusvaatimusten lisäksi palveluntuottajien vertailussa voidaan käyttää myös muita laatuun vaikuttavia valintakriteereitä. Viimeaikaisissa tarjouskilpailuissa niiden käyttö on kuitenkin ollut vähäistä, ja hinnan painoarvo korostunut. Hinnan painoarvo arviointikriteerinä viime vuosina toteutuneissa kilpailutuksissa on vaihdellut 80–100 % välillä.

Asioimistulkkausten nykytilaa koskevan selvityksen mukaan hankintaosaamista ja asioimistulkausta koskevaa ymmärrystä on vahvistettava ja tulkkausta hankkivien viranomaisvälistä hankintayhteistyötä tulee tiivistää ja kehittää verkostomaisesti. Asioimistulkkausten hankintaosaaminen on selvityksen perusteella edelleen vaihtelevaa, ja monet toimijat selvästi hyötyisivät ideoiden ja kokemusten vaihdosta koskien eri hankintatapoja ja kilpailutusmenettelyjen sisältöjä, toteutuksen seurannan järjestämistä ja laadun parantamista.

Vaikka käänös- ja asioimistulkkausalalla on monenlaisia toimijoita, alalla toimii tällä hetkellä vain muutamia isompia toimijoita, jotka voivat todellisuudessa osallistua kilpailutuksiin vaadittavan tulkkauskielten määrän takia. Kilpailutuksiin voivat käytännössä osallistua vain ne yritykset, joilla on laaja alihankintaverkosto eli paljon freelancer-pohjalta tai yksityisinä yrittäjinä toimivia tulkkeja. Ammatillisten liittojen lausunnossa¹ todetaan, että pienet yritykset tai ammatinharjoittajat voisivat osallistua tarjouskilpailuun joko ryhmittymänä (yritysten konsortiona) tai alihankkijana kilpailutukseen. Käytännössä se nähdään edellä mainitussa ammattiliitojen lausunnossa kuitenkin lähes mahdottomana.

1 Lausunto käänösalojen kilpailutuksesta 17.6.2014 työministeri Lauri Ihalaiselle.

Laadun varmistamisen keinoja

Tulkkauspalveluiden laadun määrittäminen ei ole yksinkertaista. Tulkkauspalveluiden laatua tulisi tarkastella sekä palveluntarjoajan toiminnan, tulkkauspalveluiden tilaajan, tulkin että toista tulkattavaa kieltä puhuvan asiakkaan näkökulmasta. Laadukas asioimistulkkaus perustuu siihen, että tulkki ja tämän välittänyt tulkkausyritys tuntevat tilaaja-asiakkaan tarpeet ja tulkki on ammatissaan osaava sekä siihen, että tilaaja-asiakas osaa työskennellä tulkin kanssa ja ymmärtää tulkin roolin ja tehtävän sekä antaa riittävästi tietoa tulevasta tulkkaustehtävästä, jotta tulkki pystyy valmistautumaan tehtävään. Tärkeää tulkkauspalveluiden hankinnassa on myös se, että tulkkauspalveluiden hankinnasta vastaavalla yksiköllä on selkeä käsitys oman organisaationsa tulkkipalvelujen käyttäjien palvelun tarpeesta. Kaikkien osapuolten kuuleminen ja heidän tarpeidensa huomioon ottaminen on tärkeää oikeanlaisen palvelun hankkimiseksi sekä palvelun laadun varmistamiseksi.

Tulkkauspalveluita tarjoavien toimijoiden ja tilaaja-asiakkaiden välinen luottamus luo pohjan toimivalle yhteistyölle. Luottamusta luodaan ja ylläpidetään sopimusten sisällöissä ja sopimusten hallinnassa toteutuskaudella systemaattisen seurannan, säännöllisen palautteen ja muun yhteydenpidon, kuten asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Tulkkeja välittävien yritysten ja tulkkien välistä luottamusta puolestaan lisää toiminnan läpinäkyvyys, sopimusten molemminpuolinen noudattaminen ja toimeksiantojen laadukas suorittaminen. Palveluita hankittaessa kannattaa kiinnittää huomiota myös siihen, että tulkit saavat asianmukaisen korvauksen, jossa huomioidaan tulkkien osaaminen ja koulutus. Myös maahanmuuttaja-asiakkaiden palautteen keräämisen ja seuraamisen avulla voidaan varmistaa, että tulkkaus on laadukasta.

Lainsäädäntö ei aseta vaatimuksia tulkin osaamiselle tai tulkkauksen laadulle. Asioimistulkkien ammattiasemaa ei myöskään tunnisteta laissa. Tämä tarkoittaa, että periaatteessa kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina. Asioimistulkkaus on asiantuntijatyötä, ja tulkkauksen laadulle on keskeistä, että tulkkauksen hoitaa ammattitaitoinen tulkki. Tulkkien osalta ainoa perusteltu laatukriteeri on ammattitaito. Sen vuoksi aina kun on mahdollista, tulkkaustoimeksianto tulisi antaa alan koulutuksen saaneelle tulkille. Tämä takaa, että tulkki toimii ammattietiikan mukaisesti ja hänellä on tarvittava kieli- ja ammattitaito sekä tulkkaustekninen osaaminen.

Ongelmana on, että kaikissa kielissä ei ole riittävästi alan koulutuksen saaneita tulkkeja. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla asioimistulkkaukseen tarvitaan noin 70–80 kielessä. Alan

koulutuksen saaneita asioimistulkkauksen ammattitutkinnon tai AMK-tutkinnon suorittaneita on alle 50 kielessä, joten noin kolmasosassa tarvittavia kieliä ei ole lainkaan alan koulutuksen saaneita tulkkeja. Usein tarjouspyynnössä koulutusvaatimuksiin kirjataan "tai muu soveltuva vastaava koulutus", mikä mahdollistaa sen, että hankkija voi saada tulkkeja myös sellaisissa kielissä, joissa muodollista koulutusta ei ole.

Tulkin osaaminen

Laadukkaan tulkkauksen varmistaminen vaatii myös koulutetuilta tulkeilta huolellista tulkkaustilanteeseen ja siihen liittyvään aiheeseen valmistautumista. Tulkkausta tilaavan tahon on varmistettava, että tulkki saa riittävästi tietoa tulevasta tehtävästä, jotta hän pystyy valmistautumaan toimeksiantoon. Tulkkien tulee osallistua mahdollisuuksien mukaan koulutuksiin ja ylläpitää ammattitaitoaan ja sanastojaan. Tulkit tarvitsevat koulutusta myös esimerkiksi uusien teknisten tulkkaussovellusten käyttöön. On tärkeää varmistaa myös tulkkien riittävä suomen ja / tai ruotsin kielen sekä toisen työkielen taito niin, että kielitaito on riittävällä tasolla, esimerkiksi eurooppalaisen kielitaidon viitekehyksen tasolla C.

Hankintaosaamisen kannalta on tärkeää tuntea myös Suomessa järjestettävää tulkkikoulutusta, jotta tarjouspyynnössä osataan ottaa tulkkien osaaminen huomioon. Suomessa voi kouluttautua tulkiksi sekä toisen asteen koulutuksella että korkeakoulutuksella. Tulkkauksen laadun varmistamiseksi on myös pidettävä huolta riittävän ja monipuolisen tulkkikoulutuksen järjestämisestä. Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittamiseen tarvittavia opintoja järjestetään aikuiskoulutuksena. Asioimistulkkauksen ammattitutkinto suoritetaan näyttöinä, joita edeltää tarvittavan osaamisen hankkiminen koulutuksessa. Ammattitutkinnoissa tulkkauskielinä ovat yleensä niin sanotut Suomessa harvinaiset puhutut kielet. Ammattitutkinnon kotimaisena kielenä voi olla suomi tai ruotsi. Tutkinnon järjestäjinä toimii koulutuksen järjestäjiä eri puolilla Suomea. Tutkinnon laajuus on 150 osaa-mispistettä. Tulkkauksen ammatillisen koulutuksen laadusta ja työelämälähtöisyydestä vastaa Opetushallituksen nimittämä työelämätoimikunta.

Puhuttujen kielten ammattikorkeakoulutasoista asioimistulkkikoulutusta järjestetään Suomessa Diakonia-ammattikorkeakoulussa, Diakissa. Kolme ja puoli vuotta kestävä ja laajuudeltaan 210 opintopisteen koulutuksen tutkintonimike on tulkki (AMK). Diakin asioimistulkkikoulutuksen kielinä ovat niin sanotut Suomessa harvinaiset puhutut kielet.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak, ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, Humak, kouluttavat viittomakielen tulkkeja ja puhevammaisten tulkkeja (AMK). Nelivuotisen koulutuksen laajuus on 240 opintopistettä. Puhevammaisten tulkkauksessa on mahdollista suorittaa myös erikoisammattitutkinto.

Yliopistoissa tulkkausopinnot ovat yleensä osana käännöstieteen opintoja, tutkinnon sivuaineena tai erikoistumisena maisteriopinnoissa. Yliopistoissa tulkkausopintojen kielinä ovat perinteisesti olleet lähinnä eurooppalaiset kielet englanti, saksa, ruotsi, ranska ja venäjä. Opintojen tarjonnan laajuus ja sisältö vaihtelevat yliopistoittain. Tulkkauksen opintokokonaisuuksia on Helsingin, Tampereen ja Itä-Suomen yliopistoissa sekä suppeammin myös Turun yliopistossa.

Suomeen perustettiin vuonna 2016 EU-direktiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2010/64/EU) perusteella oikeustulkkierekisteri, joka on Opetushallituksen ylläpitämä. Oikeustulkkierekisterin tarkoituksena on auttaa viranomaisia ja yksityishenkilöitä löytämään pätevä oikeustulkki. Rekisteriin voidaan hyväksyä koulutuksen kautta pätevöityneitä oikeustulkkeja. Laissa oikeustulkkierekisteristä (1590/2015) säädetään, että rekisteriin merkitsemisen edellytyksenä on joko oikeustulkkauksen erikoisammattitutkinto tai sitä vastaava aikaisempi tutkinto tai tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto ja vähintään 35 opintopisteen tai sitä vastaavan laajuiset oikeustulkkauksen opinnot. Rekisteri löytyy Opetushallituksen verkkosivuilta.

Tulkkauspalveluiden järjestäminen

Tulkkauksen laadun varmistamiseksi olisi hyvä edellyttää tarjouspyynnössä tulkkauspalvelun vähimmäisedellytyksenä, että tietty määrä kaikista toteutuneista tulkkauksista tulee olla koulutuksen saaneiden tulkkiensa toteuttamia. Määrä voi vaihdella siten, että eri kielille asetetaan eri vaatimuksia riippuen koulutettujen tulkkiensa määrästä. Niiden kielten osalta, joissa ammattitaitoisia tulkkeja on saatavilla, ammattitaitoisten tulkkiensa osuuden tulisi olla suurempi. Palvelutarjoajan tulisi raportoida tämä toteutuma säännöllisesti. Vaatimus tulisi esittää jo hankintamenettelyn aikana tarjouspyynnössä, ja sen toteutumista tulisi tarkastella myös sopimuskauden aikana suhteessa lisääntyneeseen koulutettujen tulkkiensa määrään.

Tulkkeja välittävien yritysten tulisi varmistaa tulkkauksen laatu rekrytoinneissaan ja systemaattisesti kerätyn tulkkiensa osaamistasopalautteen avulla. Monissa kilpailutuksissa on pyritty varmistamaan tulkkauksen laatu sillä, että palveluntarjoajan tulee tarjouksessaan nimetä etukäteen tulkit, joita he käyttävät palveluissaan. Tämä on osoittautunut käytännössä ongelmalliseksi, koska tarjouskilpailuun nimetyt tulkit saattavat vaihtua sopimuskaudella. Lisäksi ongelmana on ollut, että palveluntarjoaja saattaa todellisuudessa käyttää palveluksissaan muita kuin tarjouksessa nimettyjä koulutettuja tulkkeja, joiden palkkataso on yleensä korkeampi.

Hankintayksikön tulisi varmistaa, että tarjoajilla on käytössään riittävästi koulutettuja tulkkeja. Ennen tarjouskilpailua voidaan selvittää, onko joissakin tietyissä kieleissä riittävästi

tietty osaamisvaatimukset täyttäviä tulkkeja esimerkiksi hankintalain 65 §:n mukaisen markkinakartoituksen avulla.

Tarjouspyynnössä kannattaa vaatia, että tarjouksissa esitetyt tulkit täyttävät nämä osaamisvaatimukset. Lisäksi tarjouspyyntöön ja sopimukseen kannattaa lisätä ehto, että tarjouspyynnössä esitettyjen tulkkien vaihtuessa tilalle tulevien tulkkien tulee täyttää samat tarjouspyynnössä tulkille asetetut osaamista ja kokemusta koskevat vaatimukset. Lisäksi tarjouspyynnössä tulisi pyytää selvitystä, miten koulutettujen tulkkien käyttöä seurataan ja miten käytettävien tulkkien osaamisvaatimusten ylläpito varmistetaan sopimuskauden aikana.

Hankintayksikön osaaminen

Tulkkauspalveluiden laadun varmistamiseen liittyy kiinteästi myös palveluntarjoajan toiminta laajemminkin. Tulkkauspalvelujen laadun kannalta on keskeistä ja tarjouspyynnössä tulisi huomioida esimerkiksi se,

- millaisen prosessin kautta ja millä perustein tulkkaustoimeksiannot jaetaan eri tulkeille (ensin koulutetuille, sitten koulutuksessa oleville/tutkinnon osia suorittaneille, työkokemuksen omaaville ja itse koulutetuille ja testatuille jne.) Hankintayksikkö voi pyytää tarjoajaa huomioimaan tämän tulkkauspalvelun kuvauksissa, tarjoajien soveltuvuusvaatimuksissa, pakollisissa laatuvaatimuksissa sekä vertailtavissa laatuasioissa. Tämän voi ottaa huomioon myös sopimusehdoissa.
- miten ja millä kriteerein tulkkeja rekrytoidaan
- miten tulkkien ammattitaitoa ylläpidetään ja arvioidaan (esim. täydennyskoulutuksen järjestäminen)
- miten kouluttamattomia tulkkeja koulutetaan ja miten heidän tulkkaustaitojaan arvioidaan
- miten tulkkien laatua koskevat palautteet kerätään ja käsitellään osana laatujärjestelmää
- miten varmistetaan, että tulkit saavat etukäteen riittävät tiedot tulkkaustoimeksiannosta ja sen sisällöstä
- minkälaiset tulkkien työehdot ja -olot ovat.

Vinkkejä laadun varmistamiseksi

Palautteen kerääminen

Keskeinen haaste tulkkauksen laadun varmistamisessa ja kehittämisessä on selvityksen perusteella palautteen ja keskustelun vähäisyys erityisesti tilaaja-asiakkaan ja tulkkauspalveluiden tuottajien välillä. Palautetta annetaan yleisesti vain silloin, kun tulkki on toiminut jollain tavalla virheellisesti tai tämän kielitaidon on todettu olevan riittämätön. Ongelmana on, että tulkkauspalveluiden tuottajat ja käyttäjät eivät systemaattisesti kerää tai seuraa asiakkaiden palautteita. Tilaaja-asiakkaan laadunvalvonnassa keskeinen työkalu on palaute, jota kerätään tulkkeja käyttäviltä asiantuntijoilta ja maahanmuuttaja-asiakkailta, joille tilanne on tulkattu. Laadunvalvontapalautteen keruu ja muun seurannan käyttö edellyttää, että laadukkaalle tulkkaukselle on määritelty kriteerit, joihin palautetta peilataan. Lisäksi voidaan esimerkiksi kerätä palautetta peruuntuneista tulkkauksista.

Tulkkien osaaminen

Tulkkausyritykset varmistavat tulkkauksen laadun rekrytointikäytännöissään. Tulkkausyrityksissä voidaan esimerkiksi luoda jokaisesta tulkista sisäiseen käyttöön profiili, jonne kirjataan tulkin taitotaso ja erityisosaaminen eri substansseista. Täten voidaan varmistaa tulkkien soveltuvuus kuhunkin tehtävään ja kerätä tietoa mahdollisista koulutustarpeista profiileja vertaamalla.

Palveluntarjoajan toiminta

Palvelun ostajan kannalta on merkityksellistä myös se, miten tulkkauspalvelun tuottajayritys suoriutuu koordinoivasta tehtävästään ja miten se tukee yksittäisiä tulkkeja työssään. Nämä tiedot voidaan sisällyttää esim. tarjoajalta vertailua varten pyydettyyn toteuttamissuunnitelmaan tai palvelusuunnitelmaan. Tiedot voivat myös olla osa pakollisia laatuvaatimuksia, joissa koordinoinnille ja yksittäisten tulkkien tukemiselle voidaan asettaa selkeitä ja konkreettisia vaatimuksia, jotka voidaan myös tarkastaa. Laatuvaatimusten tulisi koskea kaikkia yrityksiä samalla tavalla.

Tarjouksissa tulisi myös käydä selkeästi ilmi tarjouksessa esitetyn tulkkauspalvelukokonaisuuden kulurakenne, josta selviää tulkeille maksettavat korvaukset sivukuluneine.

Hankintayksikkö voi siis edellyttää tarjouspyynnössä, että hinnassa on eritelty eri osiot, kuten esimerkiksi työnantajamaksujen osuudet. Jos tulkit eivät toimi työsuhteessa, tarjouspyynnössä voidaan pyytää tarjoajayritystä liittämään tarjoukseensa selvitys alihankkijoiden osuudesta tarjouksessa.

Jos hinnat on esitetty tarjouksissa eri tavoin, erilaiset yritykset ja tulkit ovat kilpailutuksessa eriarvoisessa tilanteessa. Kilpailutuksissa voivat olla rinnakkain yritykset, jotka maksavat tulkeille työkorvausta laskun mukaisesti ja ne yritykset, jotka maksavat palkan lisäksi kaikki sosiaali- ja eläkemaksut. Erilaisissa työsuhteissa olevat tulkit ovat hyvin erilaisessa asemassa myös muiden työnantajavelvoitteiden osalta, eikä kilpailutuksissa useinkaan käy ilmi esimerkiksi, miten tulkeille on järjestetty työterveyshuolto ja työhyvinvointiin liittyvät palvelut. Y-tunnusta käyttävien, alihankkijoina toimivien tulkkien osalta asia jää heidän omalle vastuulleen.

Hankintamenettelyssä voi pyytää selvitystä tulkkien toimeksiantosuhteesta ja työehdoista. Hankintayksiköt voivat esimerkiksi pyytää selvitystä siitä, onko tulkeilla mahdollisuus valita, ovatko he yrittäjiä, ammatinharjoittajia, työsuhteisia vai työsuhteisia freelancetulkkeja.

Hinnan käsittelyn pelisäännöt tulee kertoa selkeästi tarjouspyynnössä. Tarjouksissa tulee ilmetä mm. tulkeille maksettavat matkakulut, iltalisät ja muut lisät. Silloin hinnat olisivat keskenään vertailukelpoisia, eikä toinen yritys esimerkiksi saisi perusteetonta kilpailuetua siitä, että se jättäisi maksamatta matkakorvauksia, muita lisä (ilta, viikonloppu, yö, pyhä), sairausajan palkkaa, vuosilomalain mukaisia lomakorvauksia tai työsuhteisille tulkeille työterveyshuoltoa. Tarjouspyynnössä pitää kertoa selvästi, mitä hintaa vertaillaan (tuntihinta tmv.) ja mitä kaikkea pyydetyn hinnan tulee sisältää. Tarjouspyynnössä hinnat pitää siis määritellä vertailukelpoisiksi.

Hankintalain mukaan valtion keskushallintoviranomaisen ja tarjouskilpailun voittaneen tarjoajan väliseen hankintasopimukseen on otettava ehto, jonka mukaan Suomessa toteutettavassa hankintasopimukseen sisältyvässä työssä on noudatettava vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava saman laatuissa työssä. Tämä ehto kannattaa sisällyttää kaikkiin palveluhankintasopimuksiin, ja vastaavan ehdon voi laittaa jo tarjouspyyntöön. Tällaisista hankintasopimuksen ehdoista on selvästi ilmoitettava hankintailmoituksessa tai tarjouspyyntöasiakirjoissa, johon lukeutuu luonnos hankintasopimuksesta.

Oikeanlaisen palvelun hankkiminen

Organisaatiossa hankinnoista vastaavan yksikön tulisi selvittää ennen tulkkauspalveluiden hankkimista tarkkaan, minkälaisia tulkkauspalveluita organisaatioissa tarvitaan. Joihinkin tilanteisiin sopii etätulkkaukset. Joissakin tapauksissa taas on syytä käyttää läsnäolotulkkausta. Joillakin tulkkauspalveluiden tuottajilla on käytössään myös pikatulkkauksemahdollisuus. Sen käyttötarkoitukset ovat kuitenkin suhteellisen rajoitettuja.

Tulkkauspalveluiden käyttäjien tulisi tehdä tiivistä yhteistyötä organisaation hankinnoista vastaavan yksikön kanssa tulkkauspalveluiden hankinnassa, jotta varmistetaan laadukkaan palvelun hankinta, joka myös vastaa käyttäjien tarpeeseen.

Miksi hankintaosaamista tarvitaan?

Jos tulkkauspalveluiden kilpailutuksessa ei hinnan lisäksi aseteta riittävän laadun takavia palvelun sisältöä koskevia vähimmäisvaatimuksia ja laadun kriteereitä, seurauksena on usein, että

- tulkattavien osapuolten oikeusturva voi vaarantua väärän tai puutteellisen tulkkauksen seurauksena.
- palveluntarjoajat käyttävät kouluttamattomia, edullisempia tulkkeja.
 - Tämän vuoksi olisi tärkeää varmistaa tarjouspyynnössä palveluntarjoajan käyttämät tulkit ja heidän osaamistasonsa. Tämä voi olla vaikeaa, koska kilpailutusprosessit ovat usein pitkiä ja tulkkien vaihtuvuutta voi tapahtua. Ratkaisu voisi olla se, että kilpailun voittaneen yrityksen pitää ennen sopimuksen solmimista antaa luettelo käytettävistä tulkeista ja siten konkreettisesti todentaa nimitasolla, että se tosiasiallisesti käyttää sen taseisia tulkkeja, jotka ilmoittamalla se on kilpailutuksen voittanut.
 - Haasteena on myös se, että osa kilpailuttajista on aikaisemmin asettanut kaikille kielille samat koulutusvaatimukset, jolloin käy niin, ettei joihinkin kieliin löydy lainkaan koulutettuja tulkkeja tai niin, että osaamisvaatimukset asetetaan liian alas, ja käytännössä kenen tahansa voidaan katsoa täyttävän vaatimukset. Ratkaisuna voisi olla, että eri kielille laitetaan eri vaatimukset. Niissä kielissä, joissa on koulutettuja tulkkeja, myös vaaditaan koulutettujen tulkkien käyttöä.
- alan koulutuksen hankkineet jäävät vaille toimeksiantoja, koska heidän palkkakustannuksensa ovat usein korkeampia.
- palveluntarjoajat eivät huolehdi työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta. Tulkkaus on usein henkisesti hyvin raskasta työtä ja työntyöntekijät voivat tarvita esimerkiksi työnohjauspalveluita.
- palveluntarjoajat, jotka huolehtivat työntekijöistään ja käyttävät alan koulutuksen saaneita tulkkeja käyttävät, eivät menesty kilpailutuksissa.

- kilpailutuksissa ei arvioida koko palveluprosessin laatua, vaan tulkin eli yksittäisen, toki keskeisen palasen, osaamista. Eri tarjoajien koordinoitiprosessien vertailu ja pisteytysten perustelu hankintalain vaatimalla tavalla etukäteen, pelkkien sanallisten kuvausten perusteella, on usein erittäin vaikeaa. Sen vuoksi hankinnan vähimmäisvaatimuksiin ja laatukriteereihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota tarjouspyyntöä laadittaessa.
- lopputuloksena viranomaisten, hoitohenkilökunnan sekä muiden palvelun käyttäjien tarvitsema tulkkaukspalvelu ei vastaa laadultaan sitä, mitä sen pitäisi olla asiakkaiden ja viranomaisten oikeusturvan, palvelun tai hoidon takaamiseksi.

Liitteet

Liite 1

Asioimistulkin ammattisäännöstö

Liite 2 Tulkkien koulutus

Asioimistulkkauksen ammattitutkintoon tarvittavia opintoja järjestetään toisen asteen koulutuksena. Koulutukseen sisältyvät ammattitutkintoon johtava valmentava koulutus ja näyttötutkinto. Ammattitutkinnossa tulkkauskielinä ovat yleensä niin sanotut Suomessa harvinaiset puhutut kielet. Ammattitutkinnon kotimaisena kielenä voi olla suomi tai ruotsi. Näyttötutkinnon järjestäjinä toimii eri koulutustahoja eri puolilla Suomea. Tutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä.

Puhuttujen kielten ammattikorkeakoulutasoista asioimistulkkipäätöksistä järjestetään Suomessa Diakonia-ammattikorkeakoulussa, Diakissa. Kolme ja puoli vuotta kestävä ja laajuudeltaan 210 opintopisteen koulutuksen tutkintonimike on tulkki (AMK). Diakin asioimistulkkipäätöksien kielinä ovat niin sanotut Suomessa harvinaiset puhutut kielet.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak, ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, Humak, kouluttavat viittomakielen tulkkeja ja puhevammaisten tulkkeja (AMK). Nelivuotisen koulutuksen laajuus on 240 opintopistettä.

Yliopistoissa tulkkausopinnot ovat yleensä osana käännöstieteen opintoja, tutkinnon sivuaineena tai erikoistumisena maisteriopinnoissa. Yliopistoissa tulkkausopintojen kielinä ovat perinteisesti olleet lähinnä eurooppalaiset kielet englanti, saksa, ruotsi, ranska ja venäjä. Opintojen tarjonnan laajuus ja sisältö vaihtelevat yliopistoittain. Tulkkauksen opintokokonaisuuksia on Helsingin, Tampereen ja Itä-Suomen yliopistoissa sekä suppeammin myös Turun yliopistossa.

Suomeen perustettiin vuonna 2016 EU-direktiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2010/64/EU) perusteella oikeustulkkipäätöksien rekisteri, joka on Opetushallituksen ylläpitämä. Oikeustulkkipäätöksien tarkoituksena on auttaa viranomaisia ja yksityishenkilöitä löytämään pätevä oikeustulkki. Rekisteriin voidaan hyväksyä koulutuksen kautta pätevyysneitoja oikeustulkkeja. Laissa oikeustulkkipäätöksistä (1590/2015) säädetään, että rekisteriin merkitsemisen edellytyksenä on joko oikeustulkkauksen erikoisammattitutkinto tai sitä vastaava aikaisempi tutkinto tai tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto ja vähintään 35 opintopisteen tai sitä vastaavan laajuiset oikeustulkkauksen opinnot. Rekisteri löytyy Opetushallituksen verkkosivuilta.

Liite 3 Tulkkaustutkintojen suorittaneiden määriä

Asioimistulkkauksen Ammattitutkinnot 1998 - 2020

Työkieli	Yht.	Työkieli	Yht
venäjä	173	pashto	3
arabia	86	serbokroaatti	3
persia (farsi)	39	vietnam	3
kurdi (sorani)	39	liettua	3
somali	31	kurdi (kurmandzi)	3
viro	22	portugali	3
puola	18	burma	3
dari	17	saksa	2
albania	13	tsekki	2
turkki	13	amhara	1
ranska	12	azeri	1
espanja	11	bulgaria	1
kiina	11	kinjaruanda	1
englanti	10	kirundi	1
thai	8	latvia	1
bosnia	6	ruotsi	1
swahili	6	serbia	1
japani	6	tamili	1
norja	5	ukraina	1
unkari	5	hollanti	1
romania	4		
kreikka	4	Yhteensä	575

Oikeustulkkauksen erikoisammattitukinto 2016-2017

Työkieli	2016	2017	2018	2019	Yht
venäjä	2	6			8
englanti		6			6
arabia	2	2			4
viro	3	1			4
persia		2			2
Yht.	7	17	17	10	24

TULKKI AMK	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021*	yht.
albania							1		1
arabia	4	3	1	1	1	11	3		24
kiina (mandariini)			1	2	1	1	1		6
kurdi	1			4	3	5	1		14
persia (farsi)	3	3	1	1	3	4	1	1	17
somali	2	2	2	1	2	1			10
thai		2	2	2		1	1		8
turkki		2	1	2	7	4	2	1	19
vietnam	3				1				4
yhteensä	13	12	8	13	18	27	10	2	103

Liite 4

Tulkkauksen työelämätoimikunta:

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tyoelamatoimikuntien-tehtavat-ja-kokoonpano>

Linkkejä muihin tulkkaukseen liittyviin ohjeisiin ja materiaaleihin

[Mitä on hyvä tietää viranomaisen ja tulkin roolista Suomessa? -video](#)

[Työskentely asioimistulkin kanssa -webinaaritallenne](#)

[THL:n ohjeet tulkkiväestöön työskentelyyn](#)

[THL:n ohjeet tulkkaukseen lastensuojelussa](#)

[Tulkin käytön ohjeistus maahanmuuttajatyössä
\(Orimattilan kaupungin kotouttamishanke\)](#)

[Vältä väärinkäsityksiä – käytä tulkkia -opas
\(Vastaanottava Pohjois-Savo -hanke\)](#)

[Tietoa tulkkauksesta InfoFinland.fi -sivustolla](#)

[Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta](#)

Verkojulkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-327-708-3

Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi
Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi