



# Usein kysytyt kysymykset

## suomeksi

Tulkkipalvelu (Translating and Interpreting Service, TIS National) on laatinut listan usein kysytyistä kysymyksistä, jotka vastaavat joihinkin yleisiin kysymyksiin kysyjän omalla kielellä.

## Mitä palveluita Tulkkipalvelu tarjoaa?

Tulkkipalvelu tarjoaa tulkkiauspalveluita henkilöille, jotka eivät puhu englantia, sekä virastoille ja liikeyrityksille heidän viestintäänsä asiakkaiden kanssa, jotka eivät puhu englantia. Palvelujen avulla myös henkilöt, jotka eivät puhu englantia, voivat itsenäisesti saada palveluja ja tietoa Australiassa.

Tulkkipalvelussa työskentelee yli 2500 tulkkiä eri puolilla Australiaa kattaen yli 150 eri kieltä.

Tulkkiä tarvitsevat voivat saada puhelintulkin välittömästi soittamalla Tulkkipalvelun numeroon 131 450. Toinen vaihtoehto on pyytää asioimisen kohteena olevaa organisaatiota järjestämään tulkin.

## Kehen voin ottaa yhteyttä Tulkkipalvelun kautta?

Tulkkipalveluun on rekisteröitynyt yli 60 000 organisaatiota, mukaan lukien Department of Home Affairs [Sisäministeriö]. Muita Tulkkipalvelun asiakkaita ovat mm.:

- valtion ja liittovaltion ministeriöt
- paikallishallinnon valtuustot
- lääkärit ja terveydenhuollon ammattilaiset
- apteekkarit
- yleishyödylliset laitokset
- puhelinyhtiöt
- hätäpalvelut
- oikeudelliset palvelut
- kotouttamis- ja yhteisöpalvelujen tuottajat.

Tulkkipalvelu ei voi taata, että organisaatio, johon haluat ottaa yhteyden, ottaa vastaan tulkin avustamia puheluja Tulkkipalvelusta.

## Milloin voin soittaa Tulkkipalveluun?

Tulkkipalvelu tarjoaa tulkkiauspalvelua 24 tuntia vuorokaudessa vuoden jokaisena päivänä.

Organisaatio, johon haluat ottaa yhteyttä, voi olla avoinna vain säännöllisten aukioloaikojensa puitteissa, jotka vaihtelevat eri organisaatioiden välillä. Useimmat organisaatiot Australiassa toimivat maanantaista perjantaihin klo 9-17 välisenä aikana. Monet organisaatiot eivät ole tavoitettavissa julkisina vapaapäivinä.

# Mitä voin odottaa tapahtuvaksi, kun soitan numeroon 131 450?

1. Soita Tulkkipalvelun numeroon 131 450. Kuulet ensin Tulkkipalvelun tietosuojaselosteen.
2. Seuraavaksi kuulet kysymyksen: 'Which language should the interpreter speak?' ('Mitä kieltä tulkin pitäisi puhua?'). Kerro haluamasi kieli.
3. Sitten kysytään: 'Are you a business client of TIS National?' ('Oletko Tulkkipalvelun liikeasiakas?'), johon vastaus tulisi olla 'no' (Ei).
4. Puhelu siirretään englantia puhuvalle Tulkkipalvelun puhelunvälittäjälle. Siirron aikana kuulet omalla kielelläsi: 'Ole hyvä ja odota, yhdistämme puhelusi puhelunvälittäjälle'.
5. Tulkkipalvelun puhelunvälittäjä vahvistaa kielivalintasi uudelleen.
6. Tulkkipalvelun puhelunvälittäjä laittaa puhelusi odotustilaan soittaakseen tulkille, ja odotusaikana kuulet omalla kielelläsi 'Ole hyvä ja odota, otamme yhteyden tulkkiin.'
  - Jos haluamaasi kieltä puhuva tulkki on saatavana, Tulkkipalvelun puhelunvälittäjä yhdistää sitten puhelusi tulkille ja kysyy, mihin organisaatioon haluat ottaa yhteyden.
    - Otathan valmiiksi haluamasi organisaation nimen, puhelinumeron ja mahdollisen organisaatioon liittyvän asiakas- tai tilinumeroasi, ennen kuin soitat Tulkkipalveluun.
    - Tulkki kertoo Tulkkipalvelun puhelunvälittäjälle, kehen haluat ottaa yhteyden, ja puhelunvälittäjä sitten yhdistää puhelusi ja tulkin haluamaasi organisaatioon.
  - Jos tulkkia ei ole saatavana haluamallesi kielelle, puhelunvälittäjä pyytää sinua soittamaan kohta takaisin. Jos puhut useampia kieliä, voit pyytää jonkun muun kielistä tulkkia.

## Voiko Tulkkipalvelun puhelunvälittäjä tai tulkki suositella, mihin organisaatioon minun tulisi ottaa yhteyttä?

Ei. Tulkkipalvelun puhelunvälittäjien on pysyttävä puolueettomina, eivätkä he voi suositella mitään organisaatiota. Kun puhelusi yhdistetään tulkille, hänkään ei voi keskustella kanssasi epävirallisesti, koska tulkkien on pysyttävä puolueettomina kaikissa tulkkaustoimeksiannoissa.

Otathan valmiiksi haluamasi organisaation nimen, puhelinumeron ja mahdollisen organisaatioon liittyvän asiakas- tai tilinumeroasi, ennen kuin soitat Tulkkipalveluun.

## Entä jos tunnen tulkin, jolle puhelu yhdistetään?

Jos huomaat tuntevasi tulkin, voit päättää, haluatko jatkaa puhelua. Jos et halua jatkaa saman tulkin kanssa, kerro siitä Tulkkipalvelun puhelunvälittäjälle tai organisaatiolle, jolle olet soittamassa, ja lopeta puhelu.

## Voinko pyytää mies- tai naistulkkia?

Kyllä. Jos tulkin sukupuolella on väliä, kerro toivomuksesi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa Tulkkipalvelun puhelunvälittäjälle tai organisaatiolle, johon olet ottamassa yhteyttä. Tulkkipalvelu yrittää hankkia toivomaasi sukupuolta olevan tulkin.

## Voinko pyytää tulkkia, jolla on määrätty uskonnollinen tai kulttuurillinen tausta?

Et. Tulkkipalvelun puhelunvälittäjät jakavat työt tulkeille heidän NAATI-pätevyytensä ([National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/)) ja saatavuutensa mukaan varmistaakseen, että saat pätevimmän saatavilla olevan tulkin. Tulkkipalvelu ei voi antaa tulkkia kulttuurisen tai uskonnollisen taustan perusteella.

## Haluaisin mieluummin tulkin olevan läsnä. Onko se mahdollista?

Kyllä. Tulkkipalvelu tarjoaa läsnäolotulkkauspalveluja. Jos tarvitset tulkin paikan päälle, ota yhteys Tulkkipalvelun puhelintulkkauspalvelun kautta haluamaasi organisaatioon ja pyydä heitä järjestämään tulkki paikan päälle.

## Tarvitsen hätäkeskuksen apua. Mitä pitäisi tehdä?

Soita aina suoraan numeroon 000, jos tarvitset ambulanssia tai poliisin tai palokunnan apua. Hätäkeskuksen 000-linja soittaa sitten Tulkkipalveluun ja yhdistää puhelusi tulkille käyttäen joka päivä ympäri vuorokauden käytössä olevaa pikapuhelulinjaa.

## Ovatko Tulkkipalvelun palvelut maksuttomia henkilöille, jotka eivät puhu englantia?

Kyllä. Suurin osa Tulkkipalvelun palveluista on maksuttomia henkilöille, jotka eivät puhu englantia. Yleisesti ottaen organisaatio, johon olet ottamassa yhteyttä, hoitaa palvelusta koituvat kustannukset. Jotkut organisaatiot ja lääkärit ovat oikeutettuja maksuttomaan tulkkaukseen Tulkkipalvelun kautta.

Jotkut organisaatiot eivät ehkä ota vastaan puheluja Tulkkipalvelulta, mutta jos otat heihin yhteyden suoraan, he saattavat pystyä soittamaan takaisin puhelintulkin välityksellä.

Jos haluat ottaa yhteyden organisaatioon, joka ei ole Tulkkipalvelun asiakas eikä halua vastata palvelun kustannuksista, voit luoda oman henkilökohtaisen tilin ja maksaa palvelusta itse. Kerro tästä tulkille, ja Tulkkipalvelun puhelunvälittäjä auttaa tilin luomisessa. Henkilökohtaisen tilin luomiseen tarvitaan luottokortti.

## Voinko käännättää asiakirjojani Tulkkipalvelun kautta?

Et. Tulkkipalvelu ei tarjoa kaupallista asiakirjojen käännöspalvelua.

Sisäasiainministeriö (Department of Home Affairs) tarjoaa maksutonta asiakirjojen käännöspalvelua henkilöille, jotka ovat asettumassa pysyvästi Australiaan. Pysyvän oleskeluluvan saaneilla ja joillakin väliaikaisen tai tilapäisen viisumin haltijoilla on mahdollisuus saada yhteensä 10 käännökseen oikeutettua asiakirjaa käännettyä englanniksi ensimmäisen kahden vuoden aikana siihen oikeuttavan viisumin myöntöpäivästä.

Lisätietoja maksuttomasta käännöspalvelusta on [sisäasianministeriön verkkosivuilla](https://translating.homeaffairs.gov.au/en) (<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>).

Muista käännösvaihtoehdoista voit lukea lisää osoitteessa [National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/) (<https://www.naati.com.au/>).

## Onko teillä lisämateriaalia avuksi puhelintulkin saamiseen?

Kyllä. Tulkkipalvelulla on erilaisia käännettyjä resursseja, jotka auttavat tulkin saamisessa henkilöitä, jotka eivät puhu englantia. Katso saatavilla olevat resurssit materiaaliluettelosta: [promotional materials catalogue](https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter) (<https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter>).

# Onko Tulkkipalvelulla videoita, joista olisi apua?

Kyllä. Tulkkipalvelu on tuottanut [video-ohjeet](https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) (https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx), jotka auttavat asiakkaitamme käyttämään palveluitamme.

## Mikä on Tulkkipalvelun tulkin rooli?

Tulkin roolina on tulkata puhumaasi kieltä niin tarkasti kuin mahdollista.

Tulkit eivät anna neuvoja eikä heidän tulisi kysyä mitään muuta kuin Tulkkipalvelun puhelunvälittäjän tai keskustelukumppanisi pyytämiä kysymyksiä.

Tulkkipalvelun tulkkeja sitoo tiukka eettinen ohjeisto. Eettiset ohjeet ohjaavat heidän ammattikäyttämistään ja ne kattavat eri velvollisuuksia, mukaan lukien:

- ammatillinen käyttäytyminen
- luottamuksellisuus
- pätevyys
- puolueettomuus
- tarkkuus
- roolirajojen selkeys
- ammatillisten suhteiden ylläpito
- ammatillinen kehittyminen
- ammatillinen solidaarisuus.

Lisätietoja eettisestä ohjeistosta on luettavissa Australian tulkkien ja kääntäjien liiton sivustolta [Australian Institute of Interpreters and Translators \(AUSIT\)](https://ausit.org/code-of-ethics/) (https://ausit.org/code-of-ethics/).

## Miten tulkkausta voisi käyttää tehokkaimmin?

Tulkkipalvelua voi käyttää tehokkaimmin näin:

- valmistaudu kaikilla tarvittavilla tiedoilla ennen Tulkkipalveluun soittamista
- ole kärsivällinen ja odota, että tulkki lopettaa puhumisen ennen kuin puhut
- käytä lyhyitä lauseita
- vältä slangia tai vaikeasti tulkettavaa ammattikieltä
- ymmärrä tulkin rooli
- älä kysy tulkilta neuvoa tai pyydä häntä puolustamaan itseäsi
- ilmoita heti tulkille, organisaatiolle, johon olet yhteydessä, tai Tulkkipalvelulle, jos sinulla on vaikeuksia ymmärtää tulkkia.

## Miten annan palautetta Tulkkipalvelulle?

Tulkkipalvelu (TIS National) on sisäasiainministeriön (Department of Home Affairs) kielipalvelujen tarjoaja. [Global Feedback Unit –niminen palautetta vastaanottava yksikkö \(GFU\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) on yhteyspiste, joka vastaanottaa kaikkea viranomaisia koskevaa palautetta, mukaan lukien Tulkkipalvelun antamia palveluja koskevaa palautetta.

Tulkkipalvelu arvostaa asiakkaiden antamaa palautetta, koska se auttaa parantamaan toimintaa ja tehostamaan niiden tulkkaukspalvelujen laatua, joita Tulkkipalvelu toimittaa viranomaisille, liike-elämälle ja yhteisöille tarjoamalla todistetusti päteviä, kustannustehokkaita ja luotettavia kielipalveluja

Tulkkipalvelun asiakkaat, joiden kielitaito on vähäinen tai olematon, voivat antaa palautetta Tulkkipalvelun palveluista internetin kautta tai puhelimitse. Internetin kautta voi antaa palautetta menemällä ministeriön verkkosivuille [Kiitokset, valitukset ja ehdotukset](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions). Jos tarvitset tulkkia, soita Tulkkipalvelun numeroon 131 450 ja kerro puhelunvälittäjälle, että haluat antaa Tulkkipalvelua koskevaa palautetta. Puhelunvälittäjät tallentavat palautteesi ja ohjaavat sen Tulkkipalvelun asiaankuuluvalla tiimillä toimenpiteitä varten

# Tarvitsen tulkin apua keskusteluun perheväkivallasta. Onko tuekseni olemassa mitään resursseja?

Australian hallitus on kehittänyt Family Safety Pack -nimisen tietopakettin [Perheturvallisuuspaketti], jossa on tietoa Australian laeista, jotka koskevat perheväkivaltaa, seksuaalista väkivaltaa ja pakkoavioliittoja, sekä naisten oikeutta turvallisuuteen. Pakettiin kuuluu neljä tiedotetta ja kuvakäsikirjoitus, jotka on käännetty 46:lle kielelle. [Family Safety Pack \(https://www.dss.gov.au/family-safety-pack\)](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) on saatavana Department of Social Services -ministeriön sivustolla.

Perheturvallisuuspakettia täydentävät tiedotteet tulkkauksesta perheväkivaltatilanteissa [Interpreting in domestic violence situations \(https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations\)](https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations) sekä tulkeista ja perheturvallisuudesta [Interpreters and family safety \(https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety\)](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety), joiden tarkoituksena on lisätä tietoisuutta tulkkien roolista ja vastuusta perheväkivaltatilanteissa.

## Olenko oikeutettu opiskelemaan englantia maksuttomasti?

Englantia aikuisille maahanmuuttajille [The Adult Migrant English Program (AMEP)] tarjoaa [maksutonta englannin kielen opetusta \(https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program\)](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) siihen oikeutetuille maahanmuuttajille helpottamaan heidän sopeutumistaan ja osallistumistaan Australian yhteiskuntaan.

AMEP on tarjolla yli 18 vuotiaalle maahanmuuttajille, joiden viisumi on myönnetty perheen yhdistämisen-, ammatti- tai humanitäärisen ohjelman puitteissa käsittäen pysyvän viisumin sekä joidenkin väliaikaisten viisumien haltijat. Hyväksyttävän viisumin omaavat huollettavat voivat opiskella ja myös 15-17 vuotiaat maahanmuuttajat voivat osallistua joissakin tilanteissa. Alle kouluikäisten lasten huoltajille on tarjolla maksutonta lastenhoitoa lähiopetuksen ajaksi.

AMEP-ohjelma tarjoaa useita joustavia opiskeluvaihtoehtoja, jotka auttavat oppimaan englantia, mukaan lukien (COVID-turvallinen) lähiopetus, verkkokurssit, opiskelu vapaaehtoisen tuutorin avustuksella ja etäopiskelu. Riippuen asuinpaikasta saatavilla voi olla kokopäivä-, osa-aika-, ilta- ja viikonloppuopetusta.

Lisätietoja maksuttoman englannin opiskelun aloittamisesta saa ottamalla yhteyttä lähimpään [AMEP-palveluntarjoajaan \(https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers\)](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) tai menemällä osoitteeseen [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep)