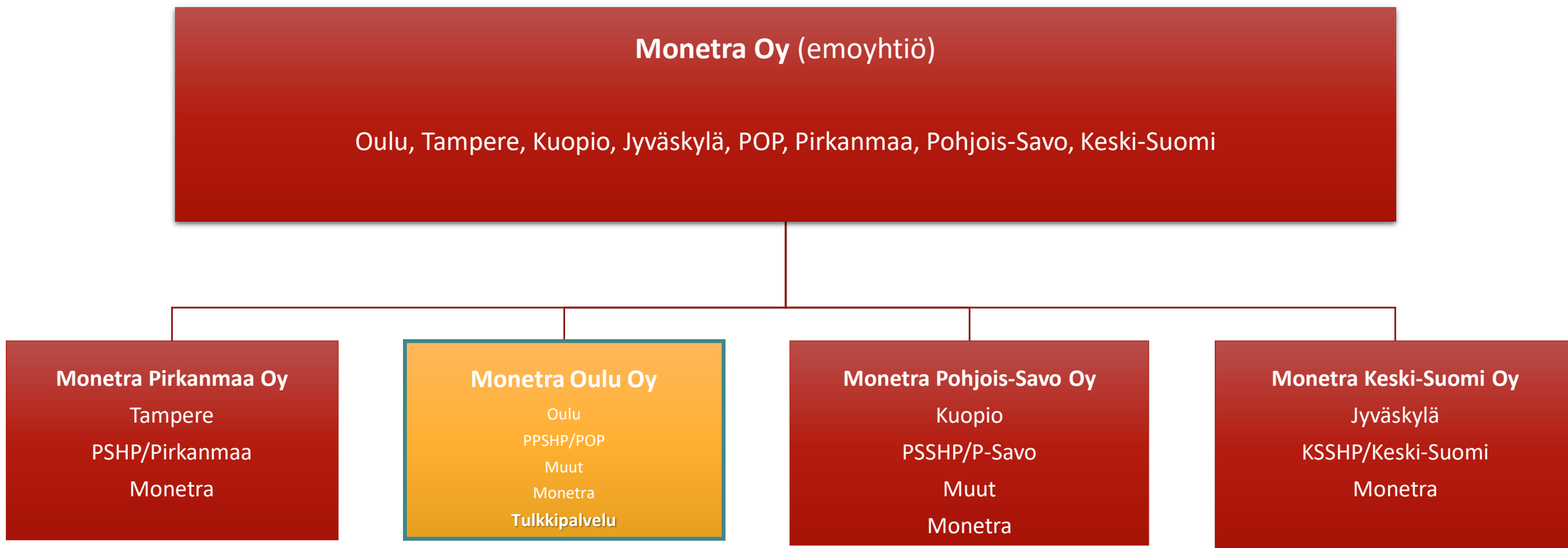


**MONETRA**  **TULKKIPALVELU**

Käänteentekevää palvelua

# Monetra-konserni



# Yritys

Monetra Tulkkipalvelu on omistaja-asiakkailleen tukipalveluita tuottavan Monetra-konsernin asiantuntijayksikkö. Se kuuluu hallinnollisesti Monetra Oulun alueyhtiön alaisuuteen, mutta palvelee laajasti konsernin asiakkaita ympäri Suomen.

Tulkkipalvelu perustettiin TE-keskuksen aloitteesta vuonna 1999 Pohjois-Suomen Tulkkipalvelu -nimellä. Se aloitti toimintansa Oulun kaupungin toimintayksikkönä ja siirtyi 1.2.2015 Monetra Oy:n, Oulun kaupungin ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin perustaman palvelukeskuksen, alaisuuteen.

Tällä hetkellä Monetra Tulkkipalvelulla on toimipisteet Oulussa, Jyväskylässä, Tampereella ja Turussa. Tulkkipalvelun tiimi koostuu laajasta verkostosta, johon kuuluu lähes 400 tulkkia ja kääntäjää sekä asiantuntijayksikkö, joka koordinoi toimintaa.

Monetra-konsernin on määrä jatkaa toimintaansa yhtenä yhtiönä 1.1.2024 alkaen. Alueyhtiöt poistuvat, palvelut pysyvät ennallaan.

# Monetra Tulkkipalvelu lukuina

Tulkaustunteja (2021)	78 970
Käännössivuja (2021)	13 123
Tulkauskiekiä (sis. kuulo- ja kuulonäkövammaisten kommunikointimenetelmät)	100
Käännöskiekiä	49
Toimipisteitä	4
Vakituista henkilöstöä	60
josta in house -tulkeja	23
Sopimustulkeja ja -kääntäjiä	387
joista oikeustulkkaus/-tulkin erikoisammattitutkintoja	36
joista tulke AMK-tutkintoja	19
joista asioimistulkkaus/-tulkin ammattitutkintoja	178
Tulkauskiekiä, joissa tulkausalalan tutkinnon omaavia tulkeja	48

# Palveluvalikoima

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

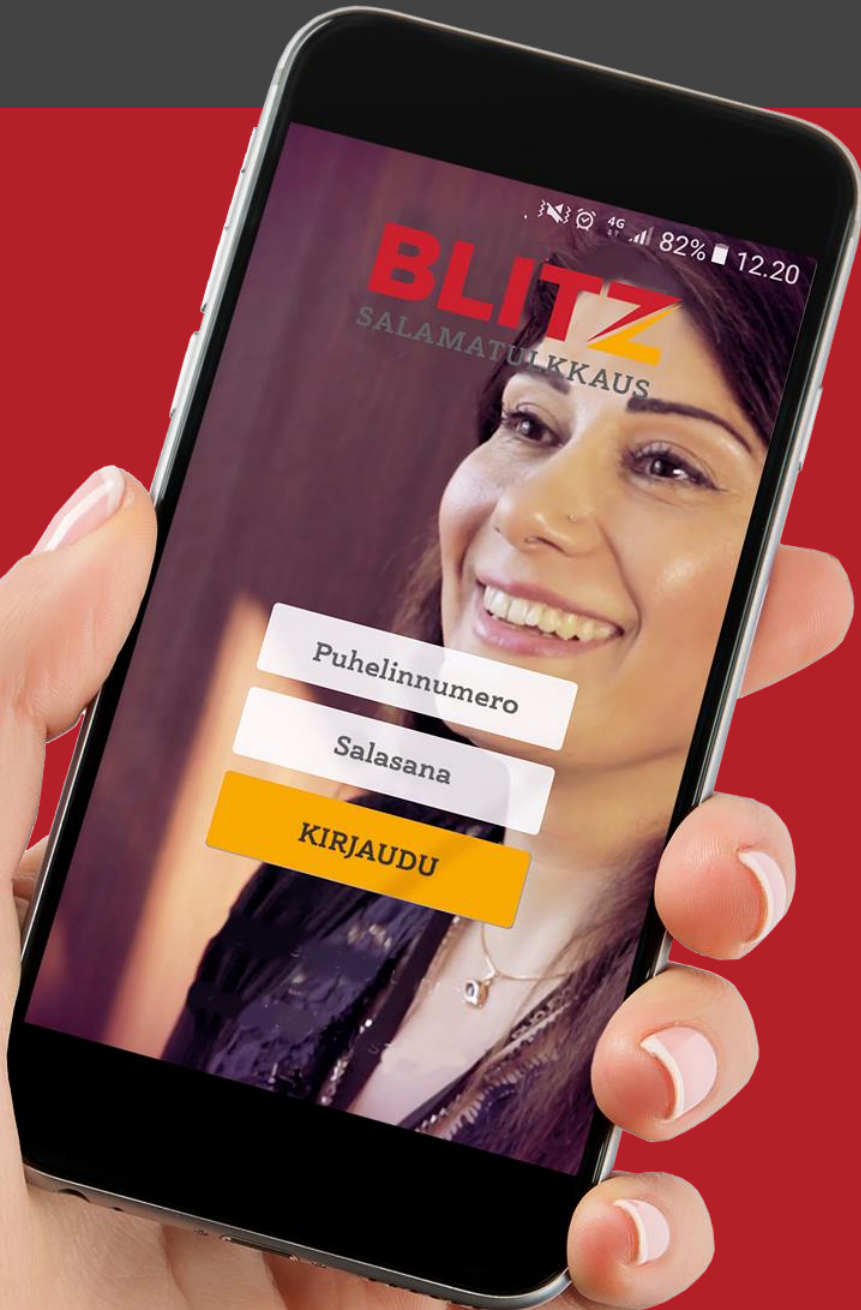
## Lisäksi:

- Monikanavainen asiakaspalvelu, käyttäjäkoulutukset, käyttöönottoklinikat



# 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.

# Asiakasportaali Tempo

- Tilausten tekeminen helppoa
- Varausten hallinnointi kätevää



**tempo**

## Uusi tilaus

Kieli \*  
unkari

Alkupvm \*  
01.04.2022

Aloitusaika \*  
08:00

Lopetusaika \*  
09:00

Huom! Teethän tilauksesi viimeistään edellisenä arkipäivänä klo 16 mennessä

mahdolliset vaihtoehdot ajat voit kirjata lisätiedot -kenttään.

Tulkkauspaikka  
Keinuhepan päiväkoti

Tulkkauspaikan osoite (sisäänkäynti, huone jne.)  
Ihahaantie 12, C-rappu

Aihe \*  
Vasu-keskustelu

Työmuoto \*  
Läsnäolo

Tulkkauksen käyttäjä  
Paavo Testinen

Asiakkaan nimi (Sukunimi, etunimi) \*  
Kovács Szilvia

Hetun alku  
060809

Tulkin sukupuoli  
Mikä taham



# 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 pyydettäessä.)

Salamatulkkkaus (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.)



# Asiakkaaksi Monetraan – osakkeen ostoprosessi

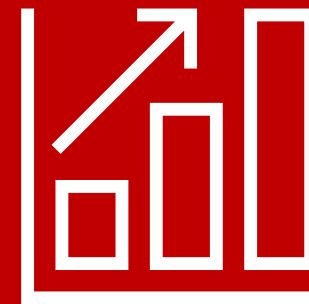
- 1) Asiakas käsittelee osakkeenoston omassa toimivaltaisessa toimielimessään
- 2) Asiakas lähettää pöytäkirjaotteen osakkeen ostopäätöksestä Monetra Oulu Oy:öön  
([jussi.kauppi@monetra.fi](mailto:jussi.kauppi@monetra.fi))
- 3) Osakkeen osto käsitellään Monetra Oulu Oy:n hallituksessa
- 4) Asiakkaalle lähetetään merkintälista ja osakassopimuksen liittymissopimus allekirjoitettavaksi sekä ohjeet osakkeen maksua (1290 e) varten
- 5) Kun asiakas on palauttanut allekirjoitetun merkintälistan ja maksanut osakkeen, ilmoitetaan asiakkaalle osakkeen numero. Osakkeesta ei tarvitse maksaa varainsiirtoveroa, mutta varainsiirtoveroilmoitus tulee kuitenkin tehdä.



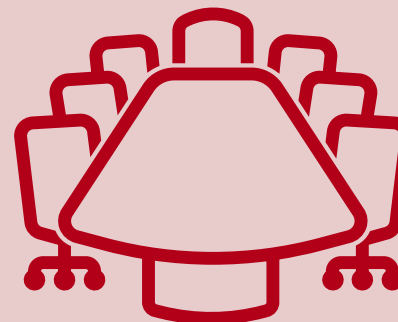
# Kumppanuusmalli



**Sopimuksen mukaisen palvelun toteutuminen ja seuranta**



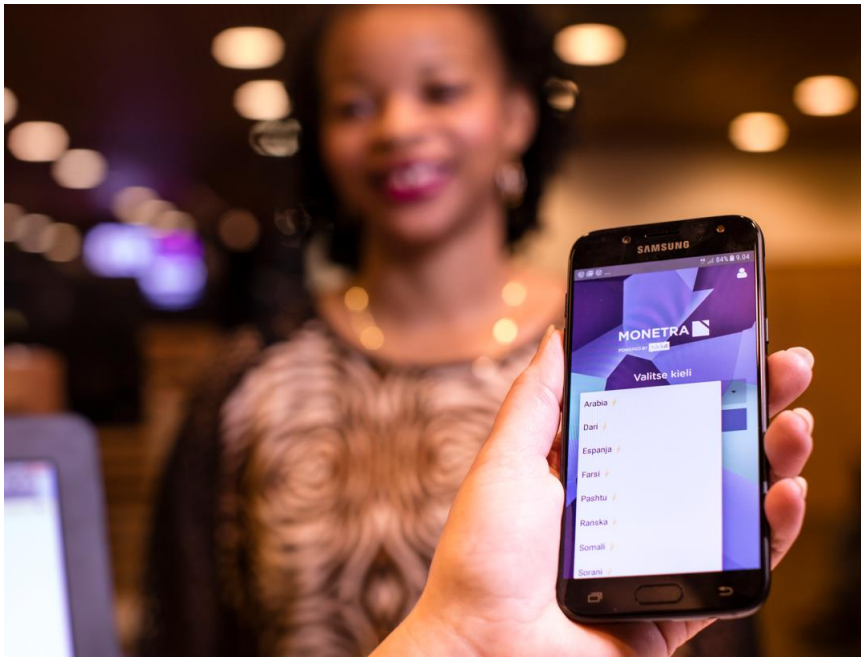
**Arjen työpalaverit**



**Päivittäinen yhteistyö**



## Yhteistyö arjessa



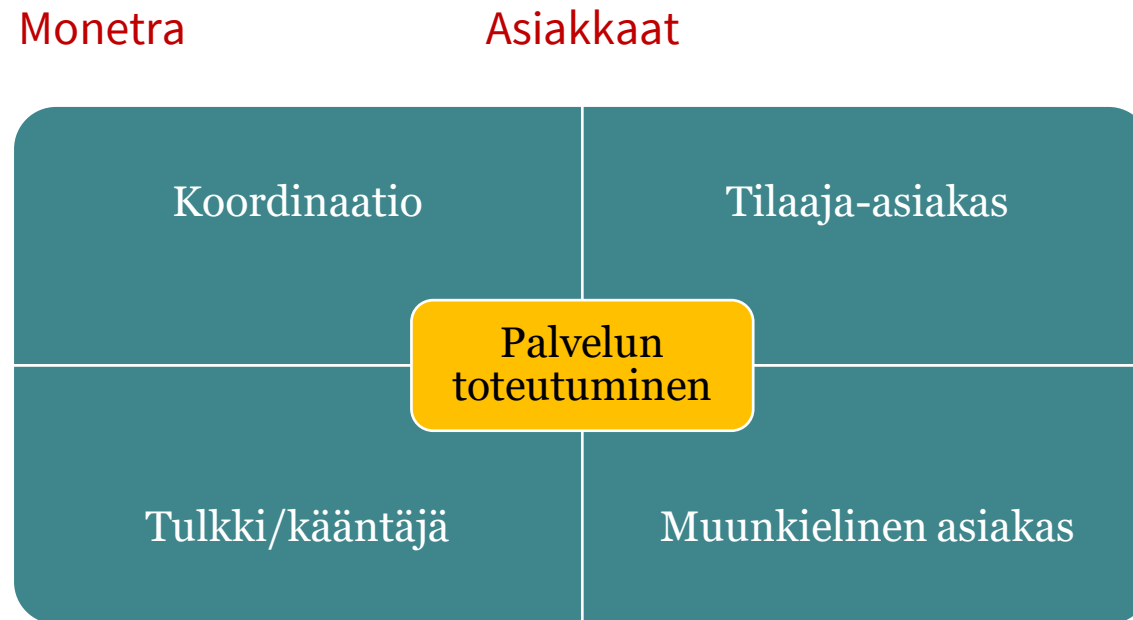
- Ajankohtaisten tietojen vaihto asiakkaan ja Monetran välillä
- Yhteydenotot matalalla kynnyksellä
- Tarvittaessa työpalaverit tietyn toimialan/yksikön avainhenkilöiden kanssa tietyn asian ympärillä
- Palvelun ja laadun toteutuminen, kehittäminen ja palautteet

→ Sopimussyhteyshenkilöt

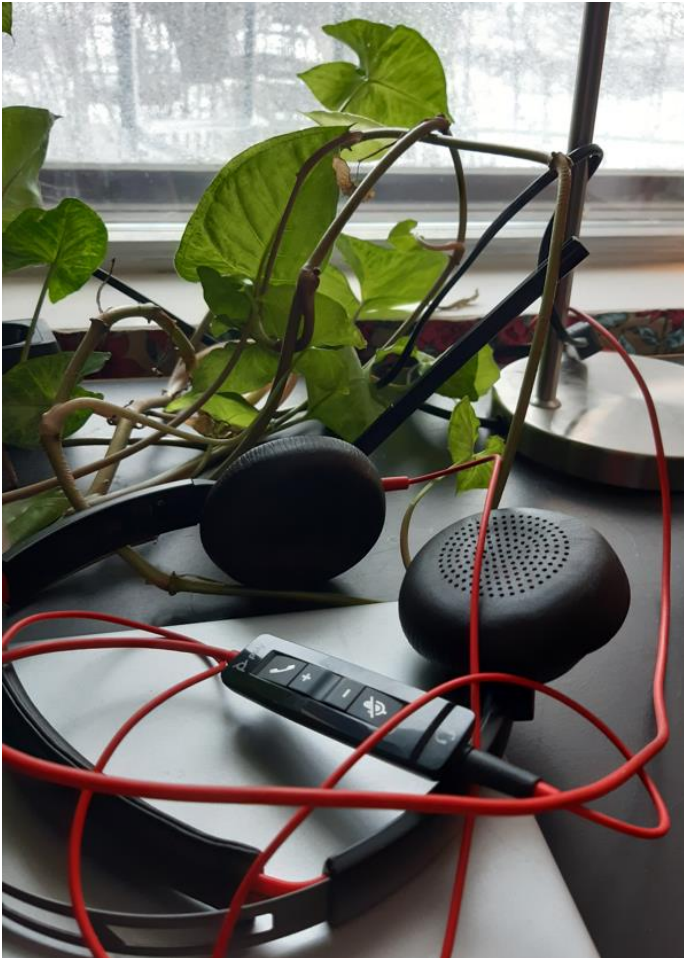
(Monetran osalta asiakkuuspäällikkö) koordinoivat ja tukevat

## Sopimuksen mukainen palvelu: Laadun seuranta

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



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

