

HYVINVOINTIALUEET JA VAMMAISTEN TULKKAUS

Tulkin tilaus kuuluu hyvinvointialueille!

Hyvinvointialueiden velvollisuuksiin kuuluu tilata tulkki sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttäville asiakkaille, jotka tarvitsevat tulkkia asioimiseen.

Vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisvastuusta mainitaan potilaslaissa, asiakaslaissa, yhdenvertaisuuslaissa, hallintolaissa sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (§ 5). Lisäksi Kelaa velvoittaa toissijaisesti laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta.

Tiedotteen on laatinut asiakas- ja tulkkijärjestöistä koostuva Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ja Suomen puhevammaisten tulkit ry.

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä antaa lisätietoja aiheesta: ttyr@kieliasiantuntijat.fi

11.10.2023

Ketkä käyttävät vammaisten tulkkauspalvelua?

Vammaisten tulkkauspalvelulla tarkoitetaan tulkkausta puhe-, kuulo- ja kuulonäkövammaisille asiakkaille. Tulkki on kuitenkin paikalla sekä asiakasta että henkilökuntaa varten. Kaikilla on oikeus tulla ymmärretyksi ja kuulluksi!

Puhevammaiset asiakkaat käyttävät puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, kuten puheen selvennystä, kuvakommunikaatiota tai tukiviittomia. Puhevammaisilla asiakkailla voi olla käytössä erilaisia apuvälineitä kommunikaation tukena.

Kuulovammaiset: kuurot, huonokuuloiset ja kuuroutuneet asiakkaat kommunikoivat itse joko puheella tai viittomalla. Heillä saattaa olla käytössä kuulon apuvälineitä, kuten kuulokoje tai sisäkorvaistute. Viittoen kommunikoivat asiakkaat käyttävät yleensä tulkkia. Vaikka asiakas ei olisi viittomakielinen, hän saattaa silti käyttää asioidessaan viitotun puheen tulkkia tai kirjoitustulkkia.

Kuulonäkövammaisilla/kuurosokeilla asiakkailla on sekä näkö- että kuulovamma ja siksi heistä moni tarvitsee tulkkauksen lisäksi opastusta sekä ympäristön ja tilanteen kuvailua.

Tulkkia tilattaessa:

Tulkin tilaaminen paikalle on tärkeää kommunikoinnin varmistamiseksi. On tärkeää huomioida asiakkaan vamma, tilata paikalle kyseisen vammaryhmän tulkki, ja kuunnella asiakkaan toiveita tulkkauksen järjestämisestä. Puhevammaisten ja kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla on käytettävä tulkkeja, jotka ovat perehtyneet näiden asiakasryhmien kommunikoinnin erityispiirteisiin. Esimerkiksi viittomakielen tulkkia käyttävät lapset ja maahanmuuttaja-asiakkaat hyötyvät usein kuurosta tulkista, joka osaa paremmin mukauttaa viittomistaan asiakkaan kielitaidon mukaan.

- Tilaa tulkki paikalle jo hieman ennen varsinaisen tilaisuuden alkua. Asiakas voi esimerkiksi tarvita tulkin jo ilmoittautuessaan.
- Huomioi varausta tehdessäsi, että tilanne saattaa kestää tavallista pidempään, voidaan tarvita lisätoimepiteitä tai aikataulut voivat olla myöhässä. Varaa riittävästi aikaa, jottei tulkki joudu poistumaan kesken asian hoidon.
- Ilmoita tulkkitalauksen yhteydessä mahdollisimman tarkasti, missä tulkki tapaa asiakkaat. Tulkin kanssa voi tavata jo esim. pääovella.
- Kerro tulkkitalauksessa tulkkauksen aihe, jotta tulkki pystyy valmistautumaan tulevaan työtehtäväänsä.
- Jos asiakkaan kanssa on monta tapaamista, kannattaa pyrkiä tilaamaan sama tulkki kaikkiin tapaamisiin.
- Asiakkaille tulee kertoa hyvissä ajoin ajanvarauksen vahvistuksen yhteydessä, että tulkki on tilattu. Jos mahdollista, samalla voi myös ilmoittaa tulkin nimen. Tärkeää on myös kertoa, millaista tulkkausta on tilattu (suomalaisen viittomakielen tulkki, suomenruotsalaisen viittomakielen tulkki, viitotun puheen tulkki, puhevammaisten tulkki, kirjoitustulkki, opastava ja kuvaileva tulkki).

Miten tulkatussa tilanteessa toimitaan?

- Asioinnin sujuvuus on tärkeää. Asiakkaan tavoite on saada asiansa hoidetuksi, ei itse tulkkaus.
- Odotathan siihen asti, että kaikki ovat valmiita aloittamaan. Viitottu tulkkaus vaatii katsekontaktia ja kirjoitustulkkauksessa tulkin pitää asettaa tietokone valmiiksi, ennen kuin tulkkaus voi alkaa.
- Tulkit asettuvat tilassa niin, että se on kommunikoinnin kannalta toimivaa. Jos toimenpiteen vuoksi tulkin pitää siirtyä, yhdessä sopimalla löydetään paras sijoittumispaikka.
- Kaikkien toimenpiteiden ja tutkimusten aikana tulkkaus ei ole mahdollista. Tilassa voi olla niin pimeää tai meluisaa, ettei tulkkaus onnistu tai asiakas ei halua tutkimuksen aikana huoneeseen muita ihmisiä. Tällaisessa tilanteessa toimenpide voidaan käydä sanallisesti läpi ennen aloitusta, tai toimenpide voidaan keskeyttää hetkeksi, jos asiakas tarvitsee tulkattua lisäohjeistusta.
- Puhu kuten tavallisesti. Jos tulkki tai asiakas eivät saa selvää, he pyytävät tarkennusta. Erikoissanasto voi olla hankalaa, joten on hyvä käyttää helposti ymmärrettävää kieltä. Esimerkiksi pelkän lääkkeen nimen sijasta voi sanoa: Lääke x, joka on verenhennuslääke.
- Varmista asiakkaalta, onko hän ymmärtänyt ja onko kaikki selvää. Tämä on erityisen tärkeää esim. puhevammaisille asiakkaille, joilla voi olla haasteita puheen ymmärtämisessä.
- Jos asiakastapaaminen kestää pitkään (yli kaksi tuntia) tai paikalla on useita henkilöitä, paikalle voidaan tarvita kaksi tulkkia myös lyhyemmissä tilaisuuksissa. Arviota tarvittavasta tulkkien määrästä voi kysyä tilauksen yhteydessä.
- Joissain tapauksissa tulkattu tilanne vaatii vähän normaalia pidemmän ajan tulkkauksen vastaanottamiseen ja asian prosessointiin. Älä siis kiirehdi.
- Muista, että tulkin käyttäjät ovat kukin yhtäläillä yksilöitä kuten me muutkin.