

# VÄLFÄRSOMRÅDENA OCH TOLKNINGSTJÄNST FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

## Välfärdsområdena ansvarar för tolkbeställning!

Det är välfärdsområdenas skyldighet att beställa en tolk för kunder som använder social- och hälsovårdstjänster och som behöver en tolk för att kunna kommunicera.

Ansvaret för att ordna tolkningstjänst för personer med funktionsnedsättning nämns i bland annat patientlagen, kundlagen, jämlikhetslagen, förvaltningslagen och lagen om ordnande av social- och hälsovård (§ 5). Folkpensionsanstalten, FPA, har enligt lagen om tolkningstjänst för handikappade personer en sekundär skyldighet att anordna tolkning.

Bulletinen har utarbetats av Tolkverksamhetens samarbetsgrupp TTYR, som består av klient- och tolkorganisationer, och Suomen Puhevammaisten Tulkit ry.

**Kontakta Samarbetsgruppen för tolkningsverksamhet för ytterligare information:** [tyr@kieliasiantuntijat.fi](mailto:tyr@kieliasiantuntijat.fi)

## Vem är tolkningstjänst för personer med funktionsnedsättning till för?

Tolkningstjänsten för personer med funktionsnedsättning avser tolkning för kunder med tal-, hörsel- eller hörsel- och synnedsättning. Tolken är på plats både för kunden och för personalen. Alla har rätt att bli förstådda och hörda!

**Kunder med talnedsättning** använder olika typer av kommunikationsmetoder som stöder eller ersätter tal, såsom förtydligande av tal, bildkommunikation eller stödtecken. Kunden med en talnedsättning kan använda flera olika hjälpmedel som stöd i kommunikationen.

**Döva, personer med hörselnedsättning eller hörsel- och synnedsättning** kommunicerar antingen med tal eller på teckenspråk. De kan använda hörhjälpmedel som hörapparat eller cochleaimplantat. Kunder som använder teckenspråk kommunicerar vanligtvis genom en teckenspråkstolk. Om kunden inte använder teckenspråk kan hen använda en skrivtolk eller en tolk som använder tecknat tal.

**Kunder med hörsel- och synnedsättning** behöver förutom tolkning också vägledning och beskrivning beroende på situation och omständigheter. Beskrivning behövs för att personer med hörsel- och synnedsättning ska få veta t.ex. hurdant utrymmet är och var personer och möbler befinner sig.

## När du beställer en tolk:

Att beställa en tolk är viktigt för att säkerställa kommunikationen. Det är viktigt att lyssna på kundens önskemål om hur tolkningen bör arrangeras. Särskilt när det gäller kunder med talnedsättning och kunder med hörsel- och synnedsättning bör sådana tolkar användas som är insatta i dessa kunders särdrag i kommunikationen. Till exempel kan barn och invandrarkunder dra nytta av en döv teckenspråkstolk som kan anpassa sitt tecknande i enlighet med kundens språkkunskaper.

- Det är bra att beställa tolken till platsen lite före bokningens start. Kunden kan behöva tolkens hjälp redan när hen anmäler sig. Säkerställ tillräcklig tid för tolkningen, så att tolken inte behöver lämna situationen mitt under ärendets behandling. Tänk på att ärendet kan dra ut på tiden redan då du bokar tolkningen, om det krävs mer tid för ytterligare åtgärder. Det kan även ske förseningar i tidtabellen.
- Ange vid tolkbeställning, i bästa möjliga mån, var tolken möter kunden. Tolken kan träffa kunden redan vid ingången.
- Ange vid tolkbeställning vad uppdraget handlar om så att tolken kan förbereda sig.
- Om samma kund har fler tidsbokningar angående samma ärende kan man göra samtliga bokningar på samma gång och be om att få samma tolk till alla bokningar.
- Kunden bör informeras i förväg om att en tolk har beställts i samband med bokningsbekräftelsen. Om möjligt kan tolkens namn också meddelas samtidigt. Det är viktigt att berätta vilken typ av tolkning som har beställts (finskspråkig teckenspråkstolkning, finlandssvensk teckenspråkstolkning, tolkning till tecknat tal, tolk för personer med talnedsättning, vägledande och beskrivande tolk, svensk- eller finskspråkig skrivtolkning).

## Hur agerar man i en tolkad situation?

- Det viktigaste är smidigheten. Kundens mål är att få sina ärenden skötta, inte själva tolkningen.
- Var vänlig och vänta tills alla är redo att börja. Teckenspråkstolkning kräver ögonkontakt och skrivtolken behöver förbereda sig med att ta fram datorn innan tolkningen kan börja.
- Tolkarna positionerar sig i rummet så att kommunikationen fungerar. Om tolken måste flytta på sig på grund av en åtgärd, kan den bästa placeringen diskuteras och kommas överens om gemensamt.
- Tolkning är inte möjligt under alla undersökningar och behandlingar. Det kan vara för mörkt eller bullrigt i rummet, vilket orsakar att tolkningen inte fungerar eller så kan det hända att kunden inte vill ha extra personer i rummet under undersökningen. Diskutera tillsammans med kunden och tolken för att säkerställa den bästa möjliga tolkningen. Den åtgärd man vidtar kan förklaras innan den påbörjas. Om kunden behöver ett förtydligande kan man göra ett avbrott så att kunden kan få ytterligare instruktioner.
- Under en tolkad situation kan man tala som vanligt. Om tolken eller kunden inte förstår, begär de förtydliganden. Specialterminologi kan vara svårt att förstå så det är bra att använda ett lättförståeligt språk. Istället för att bara nämna namnet på medicinen kan man till exempel säga: Medicin x, som är ett blodförtunnande läkemedel.
- Säkerställ att kunden har förstått och att allt är tydligt och klart. Detta är särskilt viktigt för kunder med talnedsättning, som har svårigheter att förstå tal.
- Om mötet med kunden tar lång tid eller om det finns flera personer på plats kan det behövas två tolkar. Du kan fråga närmare om detta när du gör tolkningsbeställningen.
- I vissa fall kan den tolkade situationen ta längre tid än vid kommunikation utan tolkning. Det tar tid att ta emot och tolka informationen. Se till att tiden finns.

# 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:** [tyr@kieliasiantuntijat.fi](mailto:tyr@kieliasiantuntijat.fi)

[https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2023/10/Hyvinvointialueet\\_TTYR-ohjeistus-lokakuu2023.pdf](https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2023/10/Hyvinvointialueet_TTYR-ohjeistus-lokakuu2023.pdf)

1/2024

## 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. Jos asiakas ei ole 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 myös opastusta ja ympäristön ja tilanteen kuvailua.

## Tulkkia tilattaessa:

Tulkin tilaaminen paikalle on tärkeää kommunikoinnin varmistamiseksi. On tärkeää kuunnella asiakkaan toiveita tulkkauksen järjestämisestä. Kuurosokeille asiakkaille tulee tilata kuurosokeiden kommunikointiin perehtyneitä tulkkeja, puhevammaisille asiakkaille tulee tilata kyseisen asiakkaan kommunikointiin perehtyneitä tulkkeja. Esimerkiksi viittomakielen tulkkia käyttävät lapset ja maahanmuuttaja-asiakkaat hyötyvät usein kuurosta tulkista, joka osaa paremmin mukauttaa viittomistaan asiakkaan kielitaidon mukaan.

- Tulkki on hyvä tilata paikalle jo hieman ennen tilauksen alkua. Asiakas voi tarvita tulkkia jo ilmoittautuessaan. Tulkkaukseen on hyvä varata riittävästi aikaa, ettei tulkki joudu poistumaan kesken asian hoidon. Muista tulkkausta varatessasi huomioida, että ajanvaraus voi venyä, asian hoitoon voidaan tarvita lisätoimenpiteitä tai lisääaikaa, tai aikataulut voivat olla myöhässä.
- Ilmoita tulkkitalauksen yhteydessä mahdollisimman tarkasti, missä tulkki tapaa asiakkaan. 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?

- Tärkeintä on asiointin sujuvuus. 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. Neuvottele yhdessä asiakkaan ja tulkin kanssa, jotta saatte tulkkauksen sujumaan parhaalla mahdollisella tavalla. Toimenpide voidaan käydä sanallisesti läpi ennen aloitusta, tai toimenpide voidaan keskeyttää hetkeksi, jos asiakas tarvitsee 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 verenohennuslääke.
- 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. 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.