



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Aktivoiva asiantuntijaluento hammaslääkäriopiskelijoille viittomakielelle  
tulkatusta hammaslääkärikäynnistä**

*Annette Jäntti*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

09 / 2014

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Annette Jäntti	<b>Sivumäärä</b> 45 ja 7 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Aktivoiva asiantuntijaluento hammaslääkäriopiskelijoille viittomakielelle tulkatusta hammaslääkärikäynnistä	
<b>Ohjaava opettaja</b> Anne-Mari Jaamalainen	
<b>Työn tilaaja ja työelämäohjaaja</b> Humakin opetustulkikeskus, Mikko Karinen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen toiminnallinen osuus eli produkti toteutettiin aktivoivana asiantuntijaluentona Itä-Suomen yliopiston hammaslääketieteen opiskelijoille 27.11.2013. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tiedottaa Itä-Suomen yliopiston hammaslääketieteen opiskelijoita viittomakielelle tulkatusta hammaslääkärikäynnistä aktivoivan asiantuntijaluennon avulla. Tilaajan eli Humakin opetustulkikeskuksen toiveena oli luoda asiantuntijaluennosta aktivoivampi tapa tiedottaa ja asiantuntijaluentoon sisältyi kaksi tulkattua hammaslääkärikäyntiharjoitusta.</p> <p>Opinnäytetyön produktin tiedottamismenetelmänä käytettiin aktivoivaa asiantuntijaluentoa, joka auttaa opiskelijoita työstämään ja kehittämään asiantuntijaluennon aihetta omista lähtökohdistaan omassa työssään. Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus toteutettiin tutkimuksellisenä palautekyselynä, jonka avulla saatiin tietoa opiskelijoiden kokemuksista asiantuntijaluentoon ja sen sisältöihin liittyen.</p> <p>Tutkimuskysymyksillä opinnäytetyössä selvitettiin opiskelijoiden kokemuksia aktivoivasta asiantuntijaluennosta ja siihen sisältyneistä harjoitteista sekä sitä, mikä opiskelijoiden mielestä tekee viittomakielelle tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sujuvan.</p> <p>Tutkimuskysymysten avulla selvitettiin opiskelijoiden mielestä aktivoivan asiantuntijaluennon olleen tarpeellinen ja työelämää hyödyttävä sekä tarpeellinen palvelualan ammattiin opiskeleville. Tulkattujen hammaslääkärikäyntiharjoitusten myötä opiskelijat kokivat nähneensä tulkatun hammaslääkärikäynnin ongelmakohdat ja näin ollen osaavan valmistautua kuulovammaisen palvelunkäyttäjän kohtaamiseen. Opiskelijoiden mielestä viittomakielelle tulkatun hammaslääkärikäynnin sujuvuuteen vaikuttaa tulkin läsnäolo sekä sitäkin enemmän kuulovammaisen huomioonottaminen ja luottamuksen rakentaminen kuulovammaisen ja hammaslääkärin välille.</p> <p>Opinnäytetyö on merkittävä tulkkausalalle, koska se osoittaa tiedottamisen tärkeyden sekä viittomakielen tulkin työstä että kuulovammaisen palvelunkäyttäjän kohtaamisesta. Opinnäytetyötä voi hyödyntää ottamalla mallia luennon sisällöistä ja opiskelijoiden kokemuksista suunniteltaessa vastaavanlaisia aktivoivia asiantuntijaluentoja.</p>	
<b>Asiasanat</b> Tulkkaus, viittomakieli, koulutus, kuulovammaiset, hammaslääkärit	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Name of the Degree Programme**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Annette Jääntti	<b>Number of Pages</b> 45 and 7 appendices
<b>Title</b> Activating expert lecture to dental students about interpreted dentist appointment	
<b>Supervisor</b> Anne-Mari Jaamalainien	
<b>Subscriber and Mentor</b> HUMAK Teaching Interpretation Centre, Mikko Karinen	
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this Thesis was to educate the University of Eastern Finland's institute of dental students about interpreted dentist appointment with activating expert lecture. The subscriber's, HUMAK Teaching Interpretation Centre's, aim was to create an expert lecture with activation. The activation of the lecture was two exercise about interpreted dentist appointment. The expert lecture came true in the 27<sup>th</sup> of November 2013.</p> <p>The method was to make an activating expert lecture which helps the dental students to work the content later in their working life. The research part of the Thesis was a questionnaire. Students answered the questionnaire about their experience of the expert lecture.</p> <p>In the Thesis the questions were about how the dental students experienced the activating expert lecture and the exercises. Another question was to examine the things that have effect on the fluency of the interpreted dentist appointment on the students' point of view.</p> <p>The results of the Thesis showed that the students thought that the activating lecture was needed and benefits their working life in the future. The students also said that the lecture would be important for those who study service occupations. It was also found that the students think about sign language interpreter affect's on the interpreted appointment. Also the affecting thing is to pay attention to the hearing-impaired person and build trust between the hearing impaired person and the dentist.</p> <p>This Thesis shows that it is important to show the area in interpretation because it shows the importance of education in sign language interpreter's work and hearing-impaired person's encounter. This Thesis can be exploited by pattern the expert lecture's content and the experience of the dentistry students if making similar activating expert lectures.</p>	
<b>Keywords</b> Interpretation, sign language, education, hearing-impaired persons, dentists	

## **SISÄLLYS**

### TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 VIITTOMAKIELEN TULKKI MONIAMMATILLISUUTTA EDISTÄMÄSSÄ	7
2.1 Viittomakielen tulkki tiedottajana	7
2.2 Viittomakielen tulkin rooli ja työnkuva moniammatillisessa yhteistyössä	8
2.3 Tulkkauspalvelua säätelevät lait	12
3 HAMMASLÄÄKÄRIN KUULOVAMMAISET PALVELUNKÄYTTÄJÄT	14
3.1 Kuulovammaiset palvelunkäyttäjät yleisesti	14
3.2 Viittomakieli ja kommunikaatiomenetelmät	18
3.3 Palvelunkäyttäjien oikeudet suun terveydenhuollossa	20
4 AKTIVOIVAN ASiantuntijALUENNON TOTEUTUMINEN	22
4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusmenetelmä	22
4.2 Aktivoivan asiantuntijaluennon rakentaminen ja tiedollinen osuus	25
4.3 Toiminnallinen osuus ja keskustelut	28
5 TOIMINNAN TARKASTELU JA POHDINTA	31
5.1 Palautekyselyn vastausten analysointi	31
5.2 Johtopäätökset	34
5.3 Pohdinta	36
LÄHTEET	41
LIITTEET	46

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on tiedottaminen viittomakielen tulkin työstä ja tulkatusta hammaslääkärikäynnistä hammaslääketieteen opiskelijoille aktivoivan asiantuntijaluennon kautta. Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja sen toiminnallinen osuus eli produkti on 27.11.2013 pitämäni aktivoiva asiantuntijaluento viittomakielelle tulkatusta hammaslääkärikäynnistä Itä-Suomen yliopiston Kuopion hammaslääketieteen yksikön opiskelijoille (myöh. hammaslääkäriopiskelijoille). Opinnäytetyön produkti koostui tiedottavasta osuudesta sekä kahdesta tulkatusta hammaslääkärikäyntiharjoituksesta ja keskusteluosuudesta. Työni tilaajana on Humakin Opetustulkkikeskus ja työelämäohjaajana Mikko Karinen. Tilaajan toiveena oli luoda uudenlainen ja aktivoivampi tapa tiedottaa tavallisen asiantuntijaluennon sijaan. Uudenlaista ja aktivoivaa toimintatapaa asiantuntijaluentoan toivat tulkatut hammaslääkärikäyntiharjoitukset. Opinnäytetyön tarkoituksena sekä omana näkökulmanani oli myös lisätä aktivoivan asiantuntijaluennon avulla kuuntelijoiden eli hammaslääketieteen opiskelijoiden tietoutta tulkatusta hammaslääkärikäynnistä huomioiden tilanteen kaikkien osapuolten eli kuulovammaisen palvelunkäyttäjän, tulkin ja hammaslääkäriin näkökulmasta. Eri osapuolten näkökulmasta tarkasteltuna tavoitteena oli luoda tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sujuva.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Miten hammaslääketieteen opiskelijat kokivat asiantuntijaluentoni sekä harjoitteet tulkatusta hammaslääkärikäynnistä?
2. Mikä tekee viittomakielelle tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sujuvan opiskelijoiden mielestä?

Valitsin aiheekseni tiedotuksen tulevasta alastani sekä kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä, koska mielestäni hammaslääkäritilanteet palvelunkäyttäjille, jotka tarvitsevat tulkkausta, eivät aina ole sujuvia. On tärkeää, että yhä suurempi määrä hammaslääkäreistä tietäisi, kuinka kuulovammaisten palvelunkäyttäjien kanssa toimitaan, jotta tilanne olisi kaikkien kannalta onnistunut. Kohdeyleisökseni valitsin juuri hammaslääkäriopiskelijat, koska mielestäni tulkkaus hammaslääkäriin vastaanotolla voi olla hankalaa henkilön ollessa makuulla hammaslääkäriin tuolilla. Tiedottamalla hammaslääkäriopiskelijoita voin helpottaa tulevaisuudessa sekä heidän että tulkin työtä ja

luoda kuulovammaiselle palvelunkäyttäjälle onnistuneen ja miellyttävän kokemuksen kommunikoinnista. Opinnäytetyöni keskittyy viittomakielisiin palvelunkäyttäjiin sekä suomenkielisiin hammaslääkäreihin ja muihin suun terveydenhuollon ammattilaisiin.

Opinnäytetyössä ei ole tarkoitus korostaa palvelunkäyttäjän olevan vain tulkkauspalvelun asiakas tai suun terveydenhuollon potilas, vaan hän käyttää molempia palveluita. Sen vuoksi käytän opinnäytetyössäni termiä palvelunkäyttäjä kuvatessani henkilöä, joka on viittomakielen tulkin ja hammaslääkärin palveluiden käyttäjä. Termi kuvaa henkilöä, joka käyttää sekä suun terveydenhoidon että viittomakielen tulkkauspalveluita. Luvussa 2.1 Viittomakielen tulkin rooli ja työnkuva terminä on asiakas. Tällöin termillä tarkoitetaan opinnäytetyössä vain tulkkauspalvelua käyttävää henkilöä. Luvussa 4.4 Tulkatut hammaslääkärikäyntiharjoitukset terminä on potilas. Tässä luvussa potilas tarkoittaa henkilöä, joka tulee hammaslääkärin vastaanotolle. Käytän termiä tässä luvussa hammaslääkärin näkökulmasta. Suun terveydenhoidossa palvelunkäyttäjistä käytetään termiä potilas. Laissa potilaan oikeuksista (17.8.1992/785) pykälässä 2 potilas määritellään henkilöksi, joka on terveyden- tai sairaanhoitopalvelujen käyttäjä tai niiden kohde (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Potilas-termi tulee esiin luvuissa 3.3 Palvelunkäyttäjien oikeudet suun terveydenhuollossa sekä 5 Toiminnan tarkastelu ja pohdinta, jossa analysoin opiskelijoiden palautekyselyn (Liite 3) vastauksia. Näissä luvuissa potilas-termi on esiintynyt lain määritelmässä sekä opiskelijoiden omista vastauksista. Opinnäytetyössäni esiintyvät myös termit autenttinen tilanne ja tulkattu hammaslääkärikäyntiharjoitus, jotka tarkoittavat samaa asiaa. Termi autenttinen tilanne esiintyy palautekyselyn kysymyksessä luvussa 5.1 Palautekyselyn vastausten analysointi, joka tarkoittaa luennolla tapahtuneita tulkattuja hammaslääkärikäyntiharjoituksia. Muulloin käytän opinnäytetyössäni termiä tulkattu hammaslääkärikäyntiharjoitus.

Opinnäytetyöni on tarkoitettu luettavaksi sekä viittomakielen tulkeille että hammaslääkäreille sekä näiden alojen opiskelijoille. Opinnäytetyöni produktitapaa eli aktivoivaa asiantuntijaluentoa voi käyttää apuna esimerkiksi suunniteltaessa samankaltaisia aktivoivia asiantuntijaluentoja muiden alojen asiantuntijoille tai opiskelijoille. Kuten aiemmin jo mainitsin, tiedotus viittomakielen tulkin työstä on tärkeää ja tätä kautta myös opinnäytetyöni on tärkeä ja perusteltu tulkkausalan näkökulmasta.

## 2 VIITTOMAKIELEN TULKKI MONIAMMATILLISUUTTA EDISTÄMÄSSÄ

Viittomakielen tulkin työ on moniammatillista asiakaspalvelutyötä, jossa viittomakielen tulkki kohtaa erilaisia sekä kuulovammaisia että kuulevia asiakkaita ja eri alojen asiantuntijoita työssään. Tulkin on muistettava kunnioittaa asiakkaidensa itsemääräämisoikeutta sekä muiden alojen asiantuntijoiden osaamista omasta työstään. Seuraavissa alaluvuissa näkökulmana on tuoda esille viittomakielen tulkkia asiantuntijana moniammatillista tulkkaustilannetta edistämässä. Viittomakielen tulkin roolista ja työnkuvasta tiedottaminen voi tapahtua tulkkaustilanteessa tai erilaisten koulutusten kautta. Tulkin roolin ja työnkuvan ymmärtäminen auttaa hammaslääkäriopiskelijoita mahdollistamaan moniammatillisella yhteistyöllä palvelunkäyttäjälleen sujuvan tulkatun hammaslääkärikäynnin.

### 2.1 Viittomakielen tulkki tiedottajana

Viittomakielen tulkin on tärkeä tiedottaa työstään kuuleville asiakkailleen. Kaikki eivät ole tottuneita tulkin läsnäoloon, jolloin tulkattu tilanne voi olla hämmentävä tottumattomalle osapuolelle. Tulkkaustilanteessa tulkki voi keskeyttää tilanteen, esimerkiksi tarkentaessaan jotain asiakkaaltaan tai pyytääkseen puhujaa hidastamaan puhettaan. Tulkkaustilanteen hämmentävyyden vuoksi on tärkeää tiedottaa ja kouluttaa erilaisia asiakaspalvelijoita toimimaan myös tilanteessa, jossa asiakkaan lisäksi on mukana tulkki. Tässä tapauksessa hammaslääkäriopiskelijoiden tiedottaminen mahdollistaa uuden tiedon oppimisen ja tulkatun käynnin hahmottumisen selkeämmäksi.

Viittomakielen tulkki tiedottaa työstään esimerkiksi luentojen ja koulutusten kautta. Yhtenä esimerkkinä koulutuksesta on Esteetön opintopolku työelämään (ESTOPT) -projekti, jonka tavoitteena on ollut löytää erilaisia keinoja monenlaisten oppijoiden korkeakouluopintojen sekä työelämään siirtymisen tukemiseen. Projektin toiminta sijoittui vuosiin 2008-2010 ja siinä olivat mukana Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion yliopisto (nyk. Itä-Suomen yliopisto) sekä Humanistisen ammattikorkeakoulun Kuopion kampus. (Jäntti & Kanto-Ronkanen 2010, 5.) Humanistinen ammattikorkeakoulu järjesti Kuopion yliopistolla sekä Savonia-ammattikorkeakoulussa tuolloin koulutustilaisuuksia opiskelutulkkauksesta opetus- ja ohjaushenkilökunnalle (Koukka

2010, 59). Projektin pohjalta on kirjoitettu myös opinnäytetyö, joka perustui Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille pidettyihin koulutustilaisuuksiin. Opinnäytetyön nimi on ”Tästä on hyötyä työssäni. Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen – koulutusten järjestäminen ja kyselytutkimus koulutuksen hyödystä ja tarpeesta”. Opinnäytetyön tekijä Jenni Airaksinen (2010) koulutti opiskelijoita ja tutki opinnäytetyössään kyselytutkimuksen avulla koulutusten hyötyä ja tarvetta. Näkökulmana Airaksisella on opinnäytetyössään esteettömyys ja työntekijöiden sosiaalisesti esteetön toiminta työssään. (Airaksinen 2010, 5.)

Koulutusta on pidetty myös Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Katja Jauhiainen, Mirka Kyrölä ja Reeta Tolonen (2001) pitivät kaksi tiedotustilaisuutta Silmäpoliklinikan sekä Korva-, nenä- ja kurkkutautien osaston ja poliklinikan henkilökunnalle. Heidän opinnäytetyönsä on ”Viittomakielelle tulkattu hoitotilanne – Tulkin käytön koulutusta Kuopion yliopistollisessa sairaalassa”. Opinnäytetyössään he tutkivat sitä, mitä tietoja hoitohenkilökunta viittomakielen tulkin työstä ja asiakasryhmistä tarvitsee sekä keinoja tiedonvälittämiseen henkilökunnalle. Kyseisistä aiheista he pitivät kaksi tiedotustilaisuutta henkilökunnalle. (Jauhiainen, Kyrölä & Tolonen 2001, 6.)

Erona edellisiin koulutusta sisältäviin opinnäytetöihin opinnäytetyöni toi asiantuntija-luennolle osallistuneille hammaslääkäriopiskelijoille enemmän osallistavan ja aktivoivan tavan oppia ja käsitellä asioita kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä sekä viittomakielelle tulkattua hammaslääkärikäynnistä. Aktivoivan luennon kautta opiskelijat työstävät ja kehittävät aihetta omista lähtökohdistaan. Aktivoivan luento-opetuksessa tärkeää on miettiä luennon tehtävä ja rakentaa sitä palveleva toimintamalli ja oppimistehtävät, jotka eivät kuitenkaan anna opiskelijoille valmiita vastauksia. (Nevgi, Lonka & Lindblom-Yläne 2011, 237-238). Hammaslääkäriopiskelijat kirjoittivat myös palautteen luennosta, josta selviää heidän kokemuksensa luennon sisällöistä ja harjoitteista. Opinnäytetyöni kautta hammaslääkäriopiskelijoiden vastauksista selviää tulkin työn tiedotuksen merkitys sekä viittomakielen tulkin ammattialalle että moniammatillisesti ajatellen muille asiakaspalvelualoille, joissa tulkkaukspalvelua käytetään.

## 2.2 Viittomakielen tulkin rooli ja työnkuva moniammatillisessa yhteistyössä



Viittomakielen tulkin on kuvattu olevan hajuton, mauton ja väritön. Tulkki on niin sanottu näkymätön välittäjä kahden eri kielen ja kulttuurin välillä, jolloin tulkin vastuu on tulkkauksessa eikä hänen omille mielipiteilleen ole sijaa. Usein viittomakielen tulkki on asiakaspalvelutilanteessa kuitenkin näkyvä esimerkiksi viittomakielen visuaalisuuden vuoksi. Näkymättömyys tarkoittaa ennemminkin sitä, että tulkki siirtyy tilanteessa niin sanotusti taka-alalle ja antaa tilaa asiakkailleen. Tällöin eri kulttuurin asiakkaat kohtaavat toisensa ja keskustelevat toistensa kanssa aivan kuten tulkkia ei olisikaan. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 47, 56.) Tulkki on tilanteessa molempia asiakkaitaan eli kuulevaa hammaslääkärinä ja kuulovammaista henkilöä varten. Hammaslääkärin vastaanoton pieni tila vaikuttaa tulkin näkyvyyteen ja viittomakieli vie katsojan huomion nopeasti viittojaan.

Viittomakielen tulkin rooli sekoitetaan usein henkilökohtaiseen avustajaan tai asiakkaan ystävään, jolloin tulkin olisi hyvä tuoda oma roolinsa esille, jos tämä aiheuttaa tulkkiin tottumattomassa osapuolella sekaannusta. Usein ajatellaan, että viittomakielelle tulkatussa asiakaspalvelutilanteessa tulkki on paikalla vain kuulovammaista asiakasta varten, mutta tilanteessa huomioidaan kaikki osapuolet, jolloin asiakkaita ovat myös kuulevat. Kuulevalle henkilölle tulkin välityksellä tapahtuva kommunikaatio voi olla outoa ja hämmentävää, jos kuuleva ei ole ennen tavannut tulkkia. Usein kuuleva kohtaa tulkin vasta itse tulkkaustilanteen alussa, jolloin niin sanotun ylimääräisen henkilön tulon ei ole välttämättä voinut valmistautua. Usein uusi tilanne voi vaikuttaa joihinkin ihmisiin jännityksen muodossa, jolloin puhujan luontevuus ja rekisteri muuttuvat. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 47, 56.) Hammaslääkärikäynnin ollessa tulkattu viittomakielen tulkin kuulevia asiakkaita ovat hammaslääkärit ja muut suun terveydenhuollon ammattilaiset. Hammaslääkärikäynnillä tulkin läsnäolo voi vaikuttaa esimerkiksi siihen, että hammaslääkäri miettii tulkin sijoittumista tai omaa ilmaisutapaansa. Hyvä käytäntö kuitenkin on se, että hammaslääkäri suhtautuisi tulkkiin luonnollisesti ja hoitaisi tilanteen aivan normaalisti, kuin tulkki ei olisi paikalla. Sisään tullessa tulkki esittelee joko itsensä tai kuulovammaisen palvelunkäyttäjän esittelee myös tulkin. Parhaimmassa tilanteessa tulkki tai palvelunkäyttäjä kertoisi pienen tietoiskun tulkin käytöstä, mutta usein aikaa on rajallisesti ja tilanne lähtee sujumaan omalla painollaan.

Viittomakielen tulkki on kielen kääntäjä, joka valmistautuu työhönsä tilauksen saapessa. Tilauksen saavuttua tulkki valmistautuu tilauksen osoittamaan työhön hakien siihen liittyvää ennakkomateriaalia omasta osaamisestaan riippuen. Työtilaukset käsittelevät erilaiset asiakaspalvelutilanteet laidasta laitaan, jolloin tulkin on tiedettävä erilaisista työmenetelmistä, sanastoista ja termeistä olennaisimmat asiat, jotta hän pystyy tulkkamaan näkemänsä ja kuulemansa asiat. Ennakkomateriaali voi tarkoittaa esimerkiksi tilauksen aikana käytettävää sanastoa ja tietoa aiheesta tai aiheeseen liittyviä viittomia. Ennakkomateriaalia tulkki voi hakea internetistä, erilaisista artikkeleista, kirjastosta ja muista tietolähteistä. Tulkki voi ottaa yhteyttä myös asiantuntijaan, jos tilaus on esimerkiksi luento. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014a.) Aina materiaalia ei kuitenkaan ole saatavilla, jolloin tieto on etsittävä muuta kautta. Tilauksen ollessa hammaslääkärikäynti tulkki voi etsiä tietoa hammaslääkärien käyttämästä sanastosta tai välineistä ja tilanteeseen liittyvistä toimenpiteistä.

Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan eri ammattialojen asiantuntijoiden välistä yhteistyötä, jonka tavoitteena on kehittää ”moninäkökulmaisuutta”. Tällä termillä tarkoitetaan ammattialojen vallan, tiedon ja osaamisen jakamista. Moniammatillisuus voi olla organisaatiossa ulkoista tai sisäistä. Sisäisellä moniammatillisuudella tarkoitetaan työyhteisön eri ammattiryhmien ammatillista työskentelyä organisaation yhteisen tavoitteen toteutumiseksi. Ulkoisen moniammatillisuuden tavoitteena on käyttää olemassa olevaa asiantuntijuutta asiakkaan tilanteen hoitamisen hyväksi. Tämä on ulkoisen moniammatillisuuden suppea merkitys. Laajemmassa merkityksessä moniammatillisen toiminnan kehittäminen tarkoittaa esimerkiksi suurempien, hallinnollisten rajojen ylittävien, toimintamallien kehittämistä. (Koskela 2013.) Viittomakielen tulkin työssä moniammatillisuus on eri asiantuntijoiden kanssa työskentelemistä. Moniammatillisuutta tulkin työhön tuo näiden asiantuntijoiden kohtaaminen työssään eri tilanteissa. Helpottaakseen omaa työtään ja varmistaakseen tulkkauksen parhaan mahdollisen laadun tulkki voi hyödyntää moniammatillisuutta eri asiantuntijoiden kesken tiedottamalla työstään ja tulkkauksesta sekä hyödyntämällä muiden asiantuntijoiden omaa asiantuntijuuttaan.

Viittomakielen tulkin täytyy huolehtia olennaisen informaation tulkkamisen lisäksi siitä, että asiakas ymmärtää tulkkaukseen. Ensisijaisesti asiakkaan tulee itse ilmaista,

jos hän ei ymmärrä hänelle tulkattua asiaa ja tuoda ilmi tämä, jotta tulkki tai kuuleva osapuoli voi selittää asian uudestaan. Joissakin tapauksissa vastuu siirtyy myös osittain tulkille. Hammaslääkärissä lääkityksenä voidaan käyttää esilääkitystä, joka vaikuttaa jokaiseen asiakkaaseen yksilöllisesti. Esilääkitystä käytetään jännityksen, ahdistuksen ja pelon vähentämiseen hoidon aikana. Lääkkeet rentouttavat lihaksia sekä lievittävät stressiä (Pietarinen 2012). Nancy Frishbergin (1990) mukaan kuulovammaiset asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä näkemäänsä lääkkeen vaikutuksen alaisena. Silmän ollessa lihas, lääkkeet vaikuttavat näköön eri tavalla kuin kuuloon. Kuulevan asiakkaan ollessa lääkkeen vaikutuksen alaisena, hän kuulee ja ymmärtää puheen auditiivisen kanavan eli kuulon kautta. Kuulovammainen asiakas kuitenkin saa informaation näkönsä kautta ja informaation saaminen voi olla ponnistelujen takana esimerkiksi jos asiakas ei pysty pitämään silmiään auki. (Frishberg 1990, 121.) Hynynen, Pyörteen ja Roslöfin (2010) mukaan tulkin olisi hyvä valmiiksi miettiä niin sanottu tietoisku, jolla hän kertoo kuulevalle asiantuntijalle, kuinka tulkkaustilanteessa toimitaan (Hynynen ym. 2010, 47). Näin ollen hammaslääkärin vastaanotolla hammaslääkäri ymmärtää, ettei asiakas välttämättä pysty ottamaan informaatiota vastaan joka hetki.

Viittomakielen tulkki tulkkaa puhuttua kieltä viitotulle kielelle sekä päinvastoin. Usein tulkkaaminen tapahtuu simultaanisesti eli samanaikaisesti puhujan tai viittojan tuottaessa tekstiä. Tulkki voi tulkata myös konsekuviitisesti eli perättäisesti, mutta viittomakielen tulkkauksessa käytetään yleisesti simultaanitulkkausta. Konsekutiivitulkkaus on yleisemmin käytetty kahden eri puhutun kielen välisessä tulkkauksessa. Tällöin puhuja rytmittää puhettaan ja tulkki tulkkaa sanotut asiat taukojen aikana. Simultaanitulkaus mahdollistaa viestin reaaliaikaisen välittämisen, mutta tulkkaukseen liittyy myös viive, jolloin tulkki ei välttämättä tulkkaa heti asiakkaan kommunikoinnin alkaessa. Viive tarkoittaa lähdekielen viestin kuulemisen tai näkemisen sekä kohdekielisen tuotoksen väliin jäänyttä aikaa. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tulkki odottaa hetken ennen kuin aloittaa tulkkaamisen puheelle tai viittomakielelle. Viivettä pidentämällä tulkkauksen laatu paranee ja tulkki välittää yksittäisten sanojen tai viittomien sijasta asiakokonaisuuksia. (Hynynen ym. 2010, 48-49.) Tulkin ollessa hiljaa ja kuulovammaisen viittoessa kuuleva voikin hämmentyä siitä, miksi tulkki ei tulkkaa. Hetken hiljaisuus voi kuitenkin johtua esimerkiksi pitkästä viiveestä ja tulkkausprosessin viemästä ajasta.

### 2.3 Tulkkauspalvelua säätelevät lait

Viittomakielen tulkkauspalvelun käyttö on säädetty lailla ja lait pohjautuvat YK:n ihmisoikeuksien julistukseen ja Suomen perustuslaissa olevaan lakiin kansalaisten perusoikeuksista. Yhteiskunta tarjoaa viittomakielen tulkkauspalveluja edistääkseen kuurojen ja kuulevien välistä vuorovaikutusta sekä ehkäistäkseen kuurojen eristäytymistä muista ihmisistä. (Hynynen ym. 2010, 11.) Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (19.2.2010/133) turvaa vammaisen henkilön oikeuksia, jotta hän voisi toimia yhteiskunnassa yhdenvertaisena muiden henkilöiden kanssa. Henkilön oikeuksia tulkkauspalveluun käsittelevässä luvussa 2 pykälässä 5§ kerrotaan, että henkilöllä, jolla on kuulonäkö-, kuulo- tai puhevamma on oikeus tulkkauspalveluun, jos hän tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta esimerkiksi työssä käymiseen tai asiointiin. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.) Suomen perustuslaissa tulkkaus- tai käänösapua tarvitsevien viittomakielen käyttäjien sekä vammaisten oikeudet on turvattu lailla. Näiden lakien myötä kuulovammainen palvelunkäyttäjä on oikeutettu tulkkaukseen myös hammaslääkärin vastaanotolla.

Tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kelalle vuonna 2010. Tulkkauspalvelu järjestyy Kelan kautta, joka hankkii palvelun tulkkauspalveluntuottajilta. Asiakkailla tulkkauspalvelu on maksutonta, jolloin tulkin hankkiminen esimerkiksi hammaslääkəriin ei maksa asiakkaalle mitään. (Sosiaali- ja terveystministeriö 2010.) Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa (19.2.2010/133) pykälässä 6§ kerrotaan tulkkauspalvelun tuntimäärän vaihtelevan asiakkaan vamman perusteella. Jos asiakas on kuulonäkövammaisena, hänellä on oikeus vähintään 360 tulkkaustuntiin kalenterivuoden aikana. Kuulovammaisella henkilöllä on oikeus vähintään 180 tulkkaustuntiin. Jos asiakas tarvitsee tulkkaustunteja enemmän, niitä järjestetään tulkkauksen ollessa perusteltua. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.)

Lakien lisäksi viittomakielen tulkeilla on käytössään myös ammattisäännöstö, joka ohjaa tulkin työtä eettisestä näkökulmasta muun muassa vaitiolovelvollisuudessa (Liite 5). Ammattisäännösten mukaan tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta eikä käytä väärin tietoja, jotka saa tulkkauksen yhteydessä. Tulkki myös kunnioittaa asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta sekä on puolueeton, jolloin hän

ei anna mielipiteidensä tai henkilökohtaisten asenteidensa vaikuttaa tulkkausensa laatuun. Tulkki vastaanottaa toimeksiannon vain, jos on siihen tarpeeksi pätevä eikä ole toimeksiantoon jäävi. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014.) Myös Suomen hallintolaissa (6.6.2003/434) pykälässä 65§ sanotaan, että tulkkina ei saa toimia henkilö, jolla on suhteita asianosaiseen niin, että tulkin luotettavuus voisi vaarantua (Hallintolaki 2003/434). Tämä on mielestäni verrattavissa ammattisäännöstössä olevaan jääviyssääntöön, jossa tulkkina saa toimia vain henkilö, joka on tehtävään tarpeeksi pätevä. Myös hammaslääkärin vastaanotolla asiakkaalla tulee olla mukana pätevä tulkki, joka on vaitiolovelvollinen ja puolueeton kielenkääntäjä. Ammattisäännösten mukaan tulkilla on ehdoton vaitiolovelvollisuus tulkkauksen aikana koskien sekä kuulovammaisen että kuulevan asiakkaan tietoja (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014). Hammaslääkärin vastaanotolta lähtiessä tulkki ei muistuta asiakastaan tämän juuri saamista tiedoistaan eikä voi myöskään kertoa hammaslääkärille asiakkaansa tietoja ellei asiakas niitä itse ilmaise. Tulkki sekoitetaan usein henkilökohtaiseen avustajaan, jolloin tulkilta kysytään asiakkaaseen liittyviä tietoja. Vaitiolovelvollisuuden vuoksi tulkki ei voi kuitenkaan näitä kertoa. Hammaslääkärikäynnillä tulkki ei myöskään ohjaile tilannetta, vaan antaa asiakkaan ja hammaslääkärin hoitaa tilanteen. Näin tulkki kunnioittaa asiakkaidensa itsemääräämisoikeutta ja on mukana vain helpottaakseen kommunikointia.

### 3 HAMMASLÄÄKÄRIN KUULOVAMMAISET PALVELUNKÄYTTÄJÄT

Seuraavissa alaluvuissa kerron yleisesti hammaslääkärin vastaanotolle tulevista kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä sekä heidän käyttämistään viittomakielestä ja kommunikaatiomenetelmistä. Kuten jo johdannossa mainitsin, opinnäytetyöni keskittyy eniten kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä viittomakielisiin. Hammaslääkäriopiskelijat kohtasivat asiantuntijaluennollani viittomakielisen, jonka vuoksi näkökulmani painottui palvelunkäyttäjistä enemmän viittomakielisiin kuuroihin. Viittomakielisistä kuuroista olen avannut erilaisia näkökulmia luvussa 3.1 Kuulovammaiset palvelunkäyttäjät yleisesti. On tärkeää tuoda esille molemmat näkökulmat kuuroudesta, jotta pystyy esittämään niiden olennaisen eron: kuurojen henkilöiden oman käsityksen sekä kuulevien lääketieteellisen käsityksen. Eri palvelunkäyttäjien kieli- ja kommunikointimenetelmistä kertoessani avaan enemmän suomalaista viittomakieltä, joka on myös tulkin toinen työkieli. Termit ja niiden selitykset ovat samoja, joita kerroin luennollani hammaslääkäriopiskelijoille ennen harjoituksia tulkatusta hammaslääkärikäynnistä.

#### 3.1 Kuulovammaiset palvelunkäyttäjät yleisesti

Viittomakielen tulkin ja hammaslääkärin palvelunkäyttäjiä ovat kuulovammaiset henkilöt. Kuulovammainen terminä on yleiskäsite henkilölle, jolla on jonkinasteinen kuulon alenema. Kuulon alenemasta riippuen henkilöt voidaan jakaa alaryhmiin, joita ovat viittomakieliset kuurot, kuurosokeat, huonokuuloiset ja kuuroutuneet sekä implantoidut. Termiä kuulovammainen käytetään usein hallintokielessä. Termi kuulovammainen koetaan loukkaavaksi, jonka vuoksi identiteetistä riippuen henkilöt haluavat usein itseään kutsuttavan kuvaavammalla alakäsitteellä. (Kuurojen Liitto ry 2014.)

Kuulon alenema määritellään lievästä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen. Kuulo voidaan jakaa erilaisiin tasoihin, joista selviää henkilön kuulon taso. Tasot jaetaan desibelien perusteella. Henkilön ollessa normaalikuuloinen hänen kuulon tasonsa on 10-20 desibeliä (myöh. dB). Puhekuulon ollessa alentunut noin 30 dB:n tasolle puhutaan sosiaalisen kuulemisen rajasta. Kuulon ollessa tällä tasolla keskustelun seuraaminen ja siihen osallistuminen tuottaa hankaluuksia henkilölle. Puhekuulon rajaksi kutsutaan 60-65 dB:n tasoa, jolloin henkilö kuulee ja ymmärtää puhetta noin

metrin etäisyydeltä. Kuurouden rajana pidetään 85-90 dB:n tasoa. (Kuuloliitto ry 2009a.)

Lääketiede määrittelee henkilön kuuroksi, jos tämä on menettänyt kuulonsa ennen puheen oppimisikää eikä kuulokojeenkaan avulla saa selvää puheesta (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014b). Lääketiede haluaa parantaa henkilön kuurouden, koska lääkärin kielteinen suhtautuminen hoitoon olisi vastoin lääkärin eettistä ohjeistoa Hippokrateen valaa, joka on Suomen lääkärinvalan pohjana. Hippokrateen vala velvoittaa lääkäriä hoitamaan potilasta, jolloin lääkäri alkaa usein etsiä kuurouteen erilaisia parannuskeinoja, kuten pitkäaikaista hoitoa ja kuntoutusta diagnosoituaan kuurouden. (Lääkäriliitto 2013.)

Lääketieteellisesti paranemisprosessin lopputuloksena nähdään ihanteena kuuleva ihminen, johon pyritään kaikin keinoin. Kuuroutta ei tunnisteta henkilön piirteeksi vaan epänormaaliksi, hoidettavaksi tilaksi. Kylan ja Pullenin (1988) mukaan yhteiskunnan on vaikeaa toimia muutoin kuin ryhtymällä poistamaan vammaa, mutta kuuroissa tällainen reagointi aiheuttaa tyytymättömyyttä. Eri näkökulmista katsottuna kuuroutta ei kuitenkaan välttämättä koeta vammaana vaan piirteenä yhteisölle. Lääketieteellisen näkökulman lisäksi kuuroutta voi tarkastella myös sosiokulttuurisesta näkökulmasta. Sosiokulttuurisen näkemyksen kautta kuurouteen suhtaudutaan positiivisesti ja viittomakieltä sekä kuurojen kulttuuria halutaan välittää eteenpäin. Kuurous nähdään moniulotteisena ja kattavana huomioiden sosiologisen, lingvistisen ja kulttuurisen puolen. Sperryn (1977) esittelemä sosiologinen malli esittää ihmisen sosiologisena olentona, joka haluaa toimia tietyn roolin odotusten ulkopuolisesti. Tällä tarkoitetaan sitä, että kuuro ei koe olevansa vammaisen toisin kuin yhteiskunta sen määrittelee. Sosiologisen mallin mukaan kuurot ovat kulttuuriryhmä, jonka jäsenillä on samanlainen kieli, teknologia, arvot sekä normit ja jotka siirtyvät jäsenten kautta seuraaville sukupolville. (Jokinen 1992, 32, 51-52, 57-58, 72.)

Lääketieteellisen termin kuulovammainen sijaan kuurot käyttävät itsestään mieluummin termejä kuuro tai viittomakielinen. Viittomakieliseksi kutsutaan henkilöä, jonka ensi- tai äidinkieli on viittomakieli. Viittomakielisiä kuuroja on Suomessa noin 5000 henkilöä ja kuulevia noin 9000. Kaikki viittomakieliset eivät ole kuuroja, sillä myös kuuleva henkilö voi olla viittomakielinen. Tämä määrittyy sen perusteella, kuinka

henkilö oppii viittomakielen. Henkilön ollessa äidinkieleltään viittomakielinen viittomakieltä on käytetty perheessä hänen syntymästään lähtien. Tällöin joko toinen hänen vanhemmistaan tai joku vanhemmista sisaruksista on viittomakielinen. Viittomakielen ollessa ensikielenä sitä on käytetty henkilön varhaislapsuudessa joko vanhempien käyttämänä tai kodin ulkopuolella muiden viittomakielisten käyttämänä. Tällöin vanhemmat tai toinen vanhemmista on oppinut viittomakielen toisena tai vieraana kielellä. Toisena kielenä viittomakieli on opittu puhutun kielen rinnalla, jolloin henkilö on käyttänyt lapsuudessaan molempia kieliä. Viittomakielen ollessa henkilölle vieras kieli henkilö ei kuulu viittomakielisiin. Henkilö on oppinut viittomakielen usein vasta aikuisiällä kielenopetuksessa, esimerkiksi kielikurssilla tai viittomakieltä käyttäviltä henkilöiltä, jolloin viittomakielen kutsutaan olevan henkilön vieras kieli. (Kuurojen Liitto ry 2014; Jokinen 2000, 79-81.)

Palvelunkäyttäjiin kuuluvat myös kuulonäkövammaiset. Kuulonäkövammaisen on yleiskäsite henkilöille, joilla on samanaikaisesti sekä kuulo- että näkövamma. Henkilöstä käytetään myös nimitystä kuurosokea. Vaikka vamma on henkilöllä sekä kuulossa että näössä, se ei kuitenkaan tarkoita henkilön olevan täysin kuuro ja täysin sokea, koska useimmilla kuurosokeilla on jäänteitä kuulostaan tai näöstään. (Kovonen, Mielityinen & Västilä 2012, 8.) Kuurosokeus luokitellaan erilaisiin alaryhmiin, josta selviää henkilön vamman laatu. Alaryhmiä ovat syntymästään asti kuurosokeat, syntymästään asti näkövammaiset henkilöt, joiden kuulo on heikentynyt, syntymästään asti kuulovammaiset henkilöt, joiden näkö on heikentynyt sekä aikuisiällä kuurosokeutuneet henkilöt. Suomessa kuurosokeita on noin 850 henkilöä. Kuurosokeilla on oma järjestö Suomen Kuurosokeat ry. Järjestö valvoo kuurosokeiden ja vaikeasti kuulonäkövammaisten oikeuksia, toimii kuurosokeusalan asiantuntijana, tuottaa jäsenilleen palveluita sekä järjestää heille yhteistä toimintaa. (Suomen Kuurosokeat ry 2013a.) Kaikki kuurosokeat eivät ole viittomakielisiä, vaan osa heistä on suomenkielisiä.

Huonokuuloinen on henkilö, jolla on osittainen kuulovamma tai kuulon alenema. Henkilö kommunikoi kuulokojeen avulla sekä käyttää tukena huuliolukua. Henkilö voi saada selvää puheesta myös pelkästään kuulokojeella. Kuulokoje ei kuitenkaan vastaa normaalia kuuloa. Huonokuuloiset puhuvat itse, mutta kuulemisen tukena he käyttävät huulioluvun lisäksi kirjoittamista, sormiaakkosviestintää sekä joskus viitottua



puhetta ja viittomakieltä. Suomessa huonokuuloisia on noin 700 000 ja määrän arvioidaan lisääntyvän jatkuvasti. (Kuuloliitto ry 2009b.)

Kuuroutuneella tarkoitetaan henkilöä, joka on puheen oppimisen jälkeen menettänyt kuulonsa kokonaan. Kuuroutuminen on tällöin voinut tapahtua lapsuudessa tai aikuisiällä. Kuuroutunut ei saa puheesta selvää esimerkiksi kuulokojeen avulla, vaan henkilö tarvitsee kommunikoinnin tueksi kirjoitustulkkauksen tai viitotun puheen. Kuuroutunut saattaa kuitenkin kommunikoida puheella itse. Suomessa kuuroutuneita on noin 3000 henkilöä. (Kuuloliitto ry 2009b.)

Implantoidulla henkilöllä on sisäkorvaistute, joka on leikkauksella asennettu sähköinen kuulokoje. Leikkaus tehdään yliopistollisessa keskussairaalassa. Sisäkorvaistute koostuu sekä sisäisestä istutteesta osasta ja ulkoisesta puheprosessoriosasta. Sisäkorvaistute voidaan asentaa kuuroutuneille, syntymäkuuroille sekä kuulovammaisille, joiden vamma on vaikea tai erittäin vaikea. Näille henkilöille tavallisesta kuulokojeesta ei ole hyötyä. Leikkaukset tehdään yleensä kuuroutuneille lapsille puheen oppimisen jälkeen tai aikuisiällä kuuroutuneille hyvin pian kuuroutumisen jälkeen, mutta syntymäkuuroille leikkaus tapahtuu jo ennen toista ikävuotta. Istute voidaan asentaa myös kuulovamman muututtua vaikea-asteiseksi. Sisäkorvaistutteen avulla sisäkorva ohitetaan, jotta sähköinen signaali voidaan johtaa kuulohermoon. Signaalin välityttyä kuulohermoon aivot tulkitsevat sen ääneksi. (Kuuloliitto ry 2009c; Kuulovammaisten lasten vanhempien liitto ry 2012; LapCi ry 2012.) Sisäkorvaistutteen käytetään myös erilaisia termejä, kuten sisäkorvaimplanti ja kokleaimplanti.

Istutteiden leikkaukset on aloitettu Suomessa vuonna 1997, mutta alun perin istuteleikkauksia on tehty Englannissa jo 1980-luvun alussa (Kuulovammaisten lasten vanhempien liitto ry 2012; LapCi ry 2012). Kuuloliiton (2012) mukaan vuoden 2012 kevääseen mennessä sisäkorvaistuteleikkauksia oli tehty 928 kappaletta. Vuosittain leikkauksia tehdään noin 100 kappaletta. Viime vuosina myös bilateraali-implantit eli molempien korvien implantoinnit ovat yleistyneet. Sisäkorvaistute ei tee henkilöstä normaalikuuloista, mutta sen avulla on mahdollista kuulla puhetta ja ympäristön ääniä. Jokaisen käyttäjän saama hyöty ja istutteen vaikutus vaihtelevat kuitenkin yksilöllisesti. (Kuuloliitto ry 2012.) Kaikille sisäkorvaistuteleikkauksia ei tehdä, koska vaihtoehtona voi olla esimerkiksi viittomakielen opetteleminen. Implantoidut kommunikoivat

viittomakielellä, suomen kielellä tai viitotulla puheella. Humanistisen ammattikorkeakoulun (2013) tutkimuksen mukaan sisäkorvaistute ei poista implantoidun henkilön tulkin käyttöä kokonaan, vaan tulkki voi esimerkiksi toistaa puhuttua kieltä viittomin eli käyttää viitottua puhetta tai tukiviittomia (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013).

### 3.2 Viittomakieli ja kommunikaatiomenetelmät

Palvelunkäyttäjien ollessa erilaisia, myös heidän käyttämänsä viittomakieli sekä kommunikaatiomenetelmät eroavat toisistaan. Viittomakielen tulkin on osattava toimia eri palvelunkäyttäjien kanssa ja näin ollen mukauduttava myös heidän käyttämään kieleen tai menetelmään kommunikoida. Palvelunkäyttäjien määrittelyssä heidän käyttämänsä kieli tai kommunikaatiomenetelmät mainitaan, mutta varsinainen menetelmien määrittely on muutakin kuin se, kuka menetelmää käyttää. Viittomakielen tulkin on otettava huomioon lisäksi myös kuulevan käyttämä kieli, joka voi olla esimerkiksi suomen kieli.

Viittomakielet ovat viitottuja kieliä, jotka ovat kehittyneet ympäri maailmaa kuurojen yhteisöissä. Toisin kuin usein luullaan viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli, vaan jokaisella maalla on oma viittomakielensä. (Hynynen ym. 2010, 54.) Suomessa on kaksi viittomakieltä, jotka ovat itsenäisiä vähemmistökieliä: Suomalainen sekä suomenruotsalainen viittomakieli. Suomenruotsalaiset kuurot ja heidän viittomakielensä ovat maassamme vähemmistö vähemmistössä. Suomalaista viittomakieltä ensi- tai äidinkielenään käyttää noin 5000 suomalaista kuuroa. Kuulevia suomalaisia viittomakielisiä on noin 9000. Viittomakieltä käyttävät myös kuurosokeat. Kuulevat viittomakieliset ovat henkilöitä, joiden äidinkieli on viittomakieli eli heidän vanhempansa ovat viittomakielisiä. Suomenruotsalaisen viittomakielen käyttäjiä on noin 300 henkilöä, joista noin puolet on kuuroja henkilöitä (Kuurojen Liitto ry 2014).

Viittomakielen viestin tuottamisessa käytetään käsiä, kasvoja ja vartaloa kielellisenä elementtinä. Kielellisenä elementtinä pidetään myös vahvasti ilmeitä ja suun liikkeitä, joita kutsutaan huulioksi. Viittomakielessä on erilaisia murteita ja tyyllilajeja, jotka eroavat alueellisesti sekä sosiaalisesti. Nämä tarkoittavat esimerkiksi alueellisia murre-eroja Suomen alueella sekä eroja viittojen iässä tai viittomistilanteessa. Viittomakielen tyyllilajeja ovat esimerkiksi arki- ja juhlatyyli, nuorten tyyli sekä slangit. (Hyny-

nen ym. 2010, 71.) Viittomakielessä viittoma vastaa puhutun kielen sanaa. Kuten muillakin kielillä, kommunikoinnin lisäksi viittomakielellä haaveillaan, nähdään unia ja ajatellaan. Tyypillistä viittomakielessä on vahvat ilmeet ja vartalon sekä pään ja suun asennot ja liikkeet, jotka ovat kieliopillisia elementtejä. Suun asentoja ja liikkeitä kutsutaan huulioksi. Viittomakieleen kuuluva huulio on suomen kielen sanan alku, joka helpottaa viittoman tunnistamista. Huulio voi olla myös viittomakielinen, jolloin viittoman merkitys voi muuttua huulion ollessa erilainen. (Jäntti 2005, 7, 12, 14; Kuurojen Liitto 2014.) Samalla tavalla kuin kuuleva lapsi oppii puhumaan kuunnellen vanhempiensa puhuvan, kuuro lapsi oppii viittomakielen katsomalla vanhempiensa viittovan (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014b).

Huulioluku tarkoittaa puheen aikana puheen visuaalisten piirteiden havainnoimista. Visuaalisia eli näkyviä piirteitä ovat huulten, kielen, hampaiden ja leuan asennot ja liikkeet. Tutkimusten mukaan huulioluku tukee puheen havaitsemista ja ymmärtämistä, jos puhetta nähdään ja kuullaan. Kun kuulijan näkee puhujan kasvot sekä kuulee tämän äänen, puheen ymmärtäminen helpottuu. (Onerva 2014; Valteri 2014.) Kuuroilla huulioluku tukee viittomakielen ymmärtämistä, koska viittomakielessä viittomakielinen huulio on yksi kielioppielementeistä. Huonokuuloiset käyttävät huulioluvun tukena myös sormiaakkosviestintää, jossa jokaisen puhutun sanan alkukirjain sormitetaan posken vieressä viittomakielen sormiaakkosilla. Sormiaakkosviestintää käyttävät esimerkiksi huonokuuloiset sekä puheen oppimisen jälkeen kuuroutuneet henkilöt, jolloin puheesta saa paremmin selvää. (Kuuloliitto ry 2009e, Papunet 2012.)

Suomalaisen viittomakielen lisäksi kuurosokeat käyttävät taktiiliviittomista. Taktiiliviittominen ei ole kieli, vaan menetelmä, jolla viittomakieltä tuotetaan ja vastaanotetaan. Taktiiliviittominen tarkoittaa kädestä käteen viittomista, jossa viesti vastaanotetaan tunto- ja liikeaistin kautta eli taktiilisti. Menetelmää käytetään näön ollessa niin huono, ettei henkilö kykene erottamaan viittomia. Viittomakielen lisäksi taktiilisti voi tuottaa ja vastaanottaa viittottua puhetta sekä sormiaakkosia. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.) Taktiiliviittomisen lisäksi kuurosokeiden kanssa käytetään myös sosiaalisia pikaviestejä, jotka ovat yksittäisiä keholle tehtäviä merkkejä. Pikaviestit tehdään kehon neutraaleille alueille, esimerkiksi asiakkaan olkapäähän, käsivarteen tai selkään. Sosiaalisilla pikaviesteillä kuvataan sosiaalista ympäristöä, joka muuttuu ja kuurosokea saa ympäristöstään tietoa, jota ei ilman kuuloa tai näköä saa. Pikaviestit tukevat myös

kielellistä informaatiota ja niillä voi ilmaista esimerkiksi henkilön tulevan ja menevän sekä henkilön ilmaisemia tunteita, kuten itkua, naurua ja hymyä. Myös wc ja kahvi ovat esimerkki sosiaalisista pikaviesteistä. (Suomen Kuurosokeat ry 2013c.) Sosiaalisia pikaviestejä voisi käyttää hyödyksi hammaslääkärin vastaanotolla esimerkiksi ilmaisemaan toimenpiteen alkamista ja loppumista. Tällöin kuurosokea asiakas saisi tiedon niin, ettei tulkkia välttämättä tarvittaisi tulkkamaan asiaa vaan tieto tulisi tuntoaistin kautta.

Viitottu puhe on sormiaakkosviestinnän tavoin kommunikaatiomenetelmä, joka tukee huuliolukua. Viitotun puheen perustana on puhuttu kieli sekä viittomakielestä lainatut viittomat. Viitottu puhe tarkoittaa menetelmää, jossa viittomia käytetään yhtä aikaa puheen kanssa eli viitotaan ja puhutaan samaan aikaan. Koska viitotun puheen perustana on puhuttu kieli, sitä viitotaan puhutun kielen sanajärjestyksen mukaan ja partikkelit, kuten ”ja” sekä ”kun” viitotaan. Viitottua puhetta käyttävät huonokuuloiset sekä kuuroutuneet henkilöt. (Kuuloliitto ry 2009d.)

### 3.3 Palvelunkäyttäjien oikeudet suun terveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveyshallituksen (1991) mukaan jokaisella suomalaisella on oikeus suun terveydenhuoltoon ja hammaslääkärikäynnit aloitetaan jo vauvaiässä. Suun terveydenhuollossa päähenkilönä on potilas, joka päättää asioistaan ja hoitaa terveyttään terveydenhuollon henkilökunta apunaan. Suun sairaudet eivät poistu ilman aktiivista ja tehokasta suun terveydenhoitoa, jota saa koko väestö. (Sosiaali- ja terveyshallitus 1991, 6.) Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) pykälässä 2§ potilas määritellään henkilökseen, joka käyttää terveyden- tai sairaanhoitopalveluja tai on muuten niiden kohteena. Pykälässä 3§ kerrotaan, että potilaalla on myös oikeus hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun niin, että hänen äidinkielensä, yksilölliset tarpeensa sekä kulttuurinsa on otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan. Suomessa asuvalla henkilöllä on oikeus terveydenhoitoon ilman syrjintää terveydenhoidon voimavarojen rajoissa. Potilaalle on annettava terveydentilastaan selvitys niin, että potilas ymmärtää sisällön. Lain mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on myös huolehdittava tulkkitsemisestä, jos hän ei osaa potilaan käyttämää kieltä tai potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi tule ymmärretyksi.

(Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.) Kuulovammaisella palvelunkäyttäjällä on oikeus tulkkauspalveluun ja tämä on turvattu lailla. Luvussa 2.4 Tulkkipalvelua säätelevät lait kerrotaan palvelunkäyttäjien oikeutetut tulkkauspalvelun tuntimäärät heidän vammaisuutensa perusteella. Riippumatta palvelunkäyttäjän terveydentilasta, kulttuurista tai äidinkielestä terveydenhoito ja sen laatu on turvattu lailla ja näin ollen myös henkilöillä, joilla on tulkki mukanaan, on oikeus hyvään suun terveydenhoitoon.

## 4 AKTIVOIVAN ASiantuntijaluennon toteutuminen

Seuraavissa alaluvuissa kerron työni tarkoituksesta ja tutkimusmenetelmästä sekä opinnäytetyöni produktin eli aktivoivan asiantuntijaluennon etenemisestä toteutukseen. Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja sen toiminnallinen osuus eli produkti toteutui aktivoivana asiantuntijaluentona 27.11.2013. Asiantuntijaluennolle osallistui 12 Itä-Suomen yliopiston hammaslääkäriopiskelijaa, jotka olivat opintojensa loppuvaiheessa. Luennolle osallistuminen oli vapaaehtoista ja lähetin opiskelijoille kutsun luennolleni (Liite 2), jossa kerroin sen sisällön sekä sen, että luento videoitaisiin. Luentoani oli tulkkauksessa kaksi tulkkio opiskelijaa, koska mukana oli viittomakielinen lehtori, joka toimi tulkatuissa hammaslääkärikäyntiharjoituksissa palvelunkäyttäjänä. Näin hammaslääkäriopiskelijat näkivät viittomakielelle tulkkausta reaaliajassa luennollani.

### 4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tiedottaa aktivoivan asiantuntijaluennon kautta hammaslääkäriopiskelijoille tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sekä selvittää millaisia kokemuksia viittomakielen tulkin työn tiedottamisesta syntyy. Tarkoituksena oli myös valmistaa opiskelijoita kohtaamaan kuulovammaisia palvelunkäyttäjiä ja antaa heille vinkkejä tulkatun tilanteen sujuvuuden parantamiseen. Tulkattujen hammaslääkärikäyntiharjoitusten myötä opiskelijoille tarjottiin myös erilaista aktivoivaa luentokokemusta. Aktivoivan luennosta teki tulkatut hammaslääkäriharjoitukset ja keskustelu harjoituksista. Harjoitusten myötä luennosta tuli enemmän osallistava opiskelijoille ja ne herättivät opiskelijoissa enemmän keskustelua.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja siihen sisältyi luennolla toteutunut tutkimuksellinen palautekysely (Liite 3). Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö on raportti, jonka kautta tavoitteena on luoda ammatilliselle kentälle ohjeistamista, opastamista tai toiminnan järjestämistä, joka toteutetaan käytännön toiminnan kautta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus sekä sen raportointi tutkimusviestinnällisin keinoin. Toiminnallisen opinnäytetyön voi toteuttaa ilman perusteellista tutkimusta, mutta tutkimuksellisuutta siihen saa esimer-

kiksi lisäämällä työn toteutukseen selvityksen tekemisen. Vaikka jokainen toiminnallinen opinnäytetyö on erilainen, yhteisenä piirteenä niissä pidetään keinoa, jolla visuaalisuuden ja viestinnällisyyden kautta luodaan kokonaiskuva päämäärästä tunnistettavasti. Tekstejä sisältävät produktit on suunniteltava kohderyhmälle sopiviksi sekä opinnäytetyön tavoitetta palveleviksi. Tavoitteena produktin luomisessa on myös sen yksilöllisyys ja eroavaisuus muista vastaavanlaisista tuotteista. Produktista on hyvä luoda persoonallinen ja yksilöllinen sen kohderyhmä huomioiden. Tietoa antavien produktien luomisessa on tärkeää tarkastella lähteitä ja valita luotettavat lähteet tietojen etsimiseen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 51, 53.) Toiminnallisen opinnäytetyön raportointi täyttää tutkimusviestinnälliset vaatimukset, joilla selvitetään mitä opinnäytetyössä on tehty, millainen opinnäytetyön prosessi on ollut sekä millaisia tuloksia ja johtopäätöksiä prosessin kautta on muodostunut. Toiminnallisen opinnäytetyön kautta arvioidaan myös prosessin kulkua, produktia sekä opinnäytetyön kautta tapahtunutta oppimista. Tällöin opinnäytetyöstä ilmenee, kuinka toiminnallisuus on prosessissa onnistunut. (mt, 65.)

Toiminnallisen opinnäytetyön produkti on usein kirjallinen, mutta siltä vaaditaan erilaisia tekstuaalisia ominaisuuksia (mt, 65). Tässä opinnäytetyössä produktiksi valitsin kuitenkin valitsin aktivoivan asiantuntijaluennon, koska luennon avulla hammaslääkäriopiskelijat pystyivät muodostamaan oikeanlaisen kokonaiskuvan tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sekä kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä. Produktin tekstuaaliset ominaisuudet olivat luennolla käytetyt Power Point –diat, ohjeet tulkattuihin hammaslääkärikäyntiharjoituksiin sekä palautekysely.

Luento on kertovaa opetusta, jossa toiminnan päävastuu on luennoitsijalla. Luennointi on yliopistojen käytetyin opetusmenetelmä, koska luennoinnin avulla tietoa pystytään välittämään nopeasti, yksinkertaisesti ja taloudellisesti. Hyviä puolia luennoinnissa on mahdollisuus suurten ryhmien opettamiseen, yksinkertaisen tietojen välittäminen sekä opiskeltavan aiheen orientoituminen. Luento-opetuksessa opiskelijoilla on mahdollisuus välittää omia kiinnostuksen aiheita asiasisällöistä luennoitsijalle sekä verrattuna itsenäiseen opiskeluun luento-opetuksen kautta opiskelijalla on mahdollisuus oppia asiat nopeammin, helpommin ja syvällisemmin. (Laaksonen 2005, 33-35.) Luentomuotoisesta opetuksesta on monilla myös huonoja kokemuksia sekä ennakkokäsityksenä kielteinen kuva. Luentoja pidetään useimmiten kuivana ja innot-

tomana esitelmänä suurelle yleisölle, jossa opiskelijat kopioivat saamaansa tietoa omiin ajatuksiinsa vaipuneena. Luennoitsijalle ahdistusta saattaa aiheuttaa niin sanottu massaluennot sekä yksinäisyyden kokeminen suuren yleisön edessä. Luennosta saa erilaisen aktivoimalla luennolle osallistuvia opiskelijoita. Aktivoivan luennon periaatteena on miettiä, kuinka opiskelijat voisivat työstää ja kehittää aihetta omista lähtökohdistaan sekä kasata prosessia edistäviä oppimistehtäviä. Aktivoivassa luento-opetuksessa ei ole tarkoitus tarjota opiskelijoille valmiita vastauksia, vaan on tärkeää miettiä luennon tehtävä ja sitä palveleva toimintamalli. (Nevgi, Lonka & Lindblom-Ylänne 2011, 237-238.)

Opinnäytetyöni tutkimuksellinen osuus eli luennon palautekysely on standartoitu sekä informoitu, joka tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat vastaajille täsmälleen samat. Informoitu kysely on toinen kontrolloidun kyselyn muodoista ja tarkoittaa henkilökohtaisesti jaettua kyselyä, joka palautetaan sovittuun aikaan ja paikkaan. Kyselyn jakamisen aikana kyselystä selostetaan ja siitä herääviin kysymyksiin vastataan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 184.) Koska kohdehenkilöitä eli vastaajia on vain 12, tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen eikä sitä voida yleistää. Valitsin tutkimusmenetelmäkseni standartoidun kyselyn, koska haastattelu ei olisi mielestäni sopinut luennon palautteeseen. Kyselyn etuja ovat sen tehokkuus ja ajan säästö. Kyselyn avulla tutkimusaineistoa voi kerätä laajasti ja monipuolisesti yhdellä kertaa. Haittana kyselyssä kuitenkin on esimerkiksi vastaajien luotettavuus ja huolellisuus kysymyksiin vastattaessa sekä se, onko vastaaja ymmärtänyt kysymyksen oikein, jolloin vastaus voi olla hankala tulkita, koska väärinymmärryksiä ei välttämättä voi kontrolloida. (mt., 182.)

Kyselyssä yleisimmät kysymykset on parempi olla lomakkeen alussa, spesifisien ollessa loppupuolella. Avoimien kysymysten käyttö sallii vastaajien tuoda ilmi heidän omia näkemyksiään omin sanoin eikä ehdota vastaajille valmiita vastauksia. Avoimien kysymysten kautta vastaajien viitekehyksiä ja motivaatioon liittyviä seikkoja on mahdollisuus tunnistaa. Näiden lisäksi kyselyssä kannattaa harkita kysymysten määrää sekä niiden järjestystä. (mt., 190.) Luennon aikana havainnoin opiskelijoiden eriäviä kiinnostuksen kohteita ja kysymyksiä, kun taas palautekyselyn tarkoituksena oli saada kaikilta opiskelijoilta vastaukset samoihin kysymyksiin.



Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2001) mukaan on tärkeää pohtia, milloin kohdehenkilöt voivat toimia vapaasti ja milloin on parempi kerätä aineistoa strukturoidusti. Vaikka kyselyn kysymykset ovatkin avoimia kysymyksiä luennon sisällöistä ja näin ollen vapaita, aineiston keruu on kuitenkin strukturoitua ja kysymykset standartoitua. (mt., 181, 188.) Vapautta tutkimuksellisuuteen opinnäytetyöni toiminnallisen produktin eli luennon aikana kuitenkin tuo opiskelijoiden vapaus kysymyksiin, joka johtaa itseltäni osallistuvaan havainnointiin. Kyselyssäni kaikki kysymykset ovat avoimia, jolloin opiskelijoiden vastaukset olivat sekä suppeita että laajoja. Tämä voisi aiheuttaa ongelman, jos vastaukset eivät olisi riittävän laajoja ja analysoitavaa materiaalia on vähän. Laadin kuitenkin kysymykset niin, että sain analysoitua suppeastakin vastauksesta tietoa mahdollisimman paljon ja opiskelijoiden vastaukset olivat pääasiassa laajempia kokonaisuuksia. Panostin selkeisiin sekä spesifisiin kysymyksiin, jotta vastaajien olisi helpompi vastata niihin. Esimerkki spesifisestä kysymyksestä kyselyssäni on kysymys: ”Saitko uutta tietoa kuulovammaisista asiakasryhmistä?”. Kyselyn loppuun laitoin sarakkeen ”Vapaa sana”, johon vastaajat saivat kirjoittaa mielipiteensä.

Kyselyn jaoin luennon lopussa ja hammaslääkäriopiskelijat saivat hetken aikaa täyttää tiedot. Kysely oli täysin anonyymi eikä vastauksista voi päätellä vastaajaa. Anonymiteetin varmistaminen kyselyssä luo vastaajille turvaa ja tunnetta, että kysymyksiin voi vastata rehellisesti. Kyselyssä halusin tietää esimerkiksi millaisiksi he kokivat tulkatut hammaslääkärikäyntiharjoitukset ja aktivoivan asiantuntijaluennon. Opiskelijat saivat kertoa oppivatko he tilanteista ja palvelunkäyttäjistä uusia asioita sekä antaa palautetta luennosta ja sen sisällöistä. Opiskelijoiden vastauksia analysoin luvussa 5.1 Palautekyselyn vastausten analysointi.

#### 4.2 Aktivoivan asiantuntijaluennon rakentaminen ja tiedollinen osuus

Valitessani opinnäytetyöni aihetta otin yhteyttä Itä-Suomen yliopiston hammaslääketieteen koulutussuunnittelijaan keväällä 2013. Syksyllä 2013 tapasin koulutussuunnittelijan ja esitin ideani aktivoivasta asiantuntijaluennosta hammaslääkäriopiskelijoille. Sovittuamme luentoni ajankohdan, tilat sekä opiskelijaryhmän ja aloin valmistella luentoani tutustumalla aiheisiin eri lähteiden kautta sekä käsikirjoittamalla ohjeet tulkatuihin hammaslääkärikäyntiharjoituksiin (Liite 4). Valitsin asiantuntijaluennon kohde-

ryhmäksi hammaslääkäriopiskelijat, koska hammaslääkärin vastaanotolla tulkattu tilanne ei välttämättä ole sujuva tilan puutteen, ihmismäärän ja hammaslääkärin tuolin vuoksi. Luennon kohderyhmän ja ajankohdan selvittyä otin yhteyttä viittomakieliseen lehtoriini, joka osallistui luennolleni näytellen potilasta tulkatuissa hammaslääkärikäyntiharjoituksissa. Välitin myös viestin tulkkamisharjoituksesta viittomakielen tulkkioiskelijoille, joista sain kaksi tulkkioiskelijaa tulkkamaan luentoni (Liite 1). Saatuaani luennolle viittomakielisen lehtorin ja tulkkioiskelijat lähetin hammaslääkäriopiskelijoille kutsun luennolleni (Liite 2). Kutsussa esittelin itseni sekä luennon aiheen ja tarkoituksen sekä sisällön.

Luennon tiedollinen osuus kesti ajallisesti yli tunnin, jonka jälkeen seurasi tulkattut hammaslääkäriharjoitukset ja niiden välissä oleva keskusteluosuus. Yhteensä luento kesti kaksi tuntia. Power Point –esityksen teemoja olivat viittomakielen tulkin työ ja koulutus, kuulovammaisten palvelunkäyttäjien määritelmät sekä viittomakielen ja kommunikaatiomenetelmien määritelmät. Keskusteluosuuteen pohjautuvat kysymykset näkyivät myös Power Point –esityksessä. Lopuksi esittelin opiskelijoille tiivistetysti ohjeita tulkattuun hammaslääkärikäyntiin luennon pohjalta käytyjen asioiden perusteella.

Luennolla kerroin opiskelijoille Power Point -esityksen kautta tietoja tulkin käyttäjistä, tulkattun kommunikaatiotilanteen tärkeydestä ja etenemisestä. Opinnäytetyössäni käsittelemät asiat viittomakielen tulkin työstä ja kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä luvuissa 2 ja 3 ovat samoja, joita käsittelin myös luennollani. Kerroin viittomakielen tulkin työstä sekä koulutuksesta ja siitä, kuinka palvelunkäyttäjä tilaa tulkin. Kertoessani viittomakielen tulkin työstä käytin asiakaspalvelutilanteesta esimerkkinä juuri hammaslääkärin vastaanottoa, jotta opiskelijat hahmottaisivat työskentelyn juuri heille suunnatussa tilanteessa. Työstä kertoessani painotin tulkin vaitiolovelvollisuutta, joka kuuluu myös hammaslääkärin työhön. Vaitiolovelvollisuuden muistaminen on tärkeää molemmissa ammateissa, jotka ovat työtä erilaisten palvelunkäyttäjien parissa. Luennolla kerroin kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä pääasiat, mutta eniten keskityin viittomakielisiin kuuroihin, jotka ovat itselleni tutuin asiakasryhmä.

Palvelunkäyttäjistä kertoessani määrittelin opiskelijoille ensin termin kuulovammainen, jonka jälkeen kerroin niin sanotuista alaryhmistä, joista muodostuvat eri asiakas-

ryhmät viittomakielisistä kuuroista huonokuuloisiin. Painotin myös sitä, että tulkatussa tilanteessa viittomakielen tulkin asiakkaita ovat myös kuulevat. Opiskelijoilla heräsi kysymyksiä esimerkiksi palvelunkäyttäjien kohdalla siitä, onko viittomakieli kansainvälistä ja kuinka eri maiden viittomakieliset tapaavat ja kommunikoivat toistensa kanssa. Vastasin opiskelijoille viittomakielen olevan joka maassa oma kielensä sekä että on olemassa kansainvälistä viittomista, joka tarkoittaa amerikkalaiseen viittomakieleen (ASL) pohjautuvia viittomia, joita eri maalaiset viittomakieliset ymmärtävät. Hämmennystä herätti myös se, kuinka viittomakieliset kommunikoivat yksin liikkueessaan, jolloin heillä ei ole tulkkia. Osa opiskelijoista mietti, onko heillä jotain apuvälineitä vai käyttävätkö viittomakieliset esimerkiksi kynää ja paperia. Viittomakielisen lehtorini ollessa mukana annoin hänen vastata osiin opiskelijoiden kysymyksistä ja hän vastasikin, että yleensä käytetään apuna puhelinta tai juuri kynää ja paperia, jotta asia saadaan selvitettyä.

Opiskelijoiden keskuudesta nousi myös kysymys, ovatko mykät viittomakielen tulkki- en asiakkaita, jolloin kerroin heidän olevan puhevammaisten tulkki- en asiakkaita. Kysymyksiä tuli myös viittomakielisten koulutustusta eli siitä, onko heillä omia kuurojen kouluja vai ovatko he kuulevien koulussa. Ennen kuurojen kouluja oli, mutta nykyään viittomakieliset ja muut kuulovammaiset integroidaan kuulevien kouluun ja tulkki tulkkaa luokan edessä tulkkausta tarvitsevalle oppilaalle. Ihmetystä opiskelijoissa herättivät myös tukiviittomat sekä se, jos perheeseen syntyy kuuro lapsi, miten vanhemmille opetetaan viittomakieltä. Kuuleville vanhemmille, joille syntyy kuuro lapsi, voidaan järjestää viittomakielen kursseja tai perheeseen voi tulla tulkki opettamaan vanhemmille viittomia.

Viittomakielestä ja kommunikaatiomenetelmistä kertoessani eniten kysymyksiä opiskelijoilla heräsi viittomakielestä. Kansainvälisen viittomisen ja jokaisen maan oman viittomakielen lisäksi mainitsin Suomessa olevan suomalaisen viittomakielen lisäksi myös suomenruotsalainen viittomakieli, joka herätti paljon kysymyksiä esimerkiksi suomenruotsalaisten kuurojen äidinkielellään saamista palveluista sekä kielestä itsestään. Suomenruotsalainen viittomakieli ja suomalainen viittomakieli muuntautuivat ruotsalaisen viittomakielen tullessa Suomeen sekä kielessä on viitteitä sekä suomalaisesta että ruotsalaisesta viittomakielestä. Suomenruotsalaisten kuurojen palvelut ovat kuitenkin rajoitettuja, koska suomenruotsalaista viittomakieltä osaavista tulkeista

on pulaa. Opiskelijoita kiinnosti, opetetaanko tulkkiopiskelijat kansainvälistä viittomista, suomenruotsalaista viittomakieltä tai taktiiliviittomista. Kansainvälinen viittominen ja suomenruotsalainen viittomakieli ovat erikoisaloja, joita koulutuksessa käydään läpi vain vähän. Opintojen loppuvaiheessa tulkkiopiskelija voi valita suuntautumispainotteista muun muassa kansainvälisyyden tai tulkkauksen erilaisille asiakasryhmille, jossa taktiiliviittominen tulee tutuksi. Näiden lisäksi opiskelijalla on mahdollisuus valita suuntautumiseksi tulkkauksen tai viittomakommunikaation opetus.

### 4.3 Toiminnallinen osuus ja keskustelut

Toiminnallinen osuus rakentui tiedollisen osuuden jälkeen kahdesta tulkatusta hammaslääkärikäyntiharjoituksesta sekä keskusteluista. Ennen harjoitusten alkamista ohjeistin opiskelijoita seuraamaan tilanteen sujuvuutta ja vuorovaikutuksen toteutumista. Opiskelijoiden piti myös miettiä oliko tilanteessa epäkohtia ja kuinka tilanne olisi sujunut paremmin. Tarkoitukseni ei ollut antaa suoria vastauksia opiskelijoille tilanteen sujuvuudesta, vaan halusin heidän itse oivaltavan, mitä tilanteessa olisi voinut tapahtua sen ollessa erilainen.

Hammaslääkäriopiskelijoista valittiin yksi esittämään hammaslääkäriä sekä potilaana toimi viittomakielinen lehtori ja tulkkina toinen tulkkiopiskelijoista. Kaikki osapuolet ohjeistettiin ennen tilanteen alkamista (Liite 4), mutta seuraamassa olleet hammaslääkäriopiskelijat eivät tienneet etukäteen, mitä harjoituksissa tulisi tapahtumaan. Ensimmäinen harjoitus oli niin sanottu epäonnistunut hammaslääkärikäynti, jossa hammaslääkäri ei ottanut tulkkiä tai potilaan henkilökohtaista tilaa tai itsemääräämisoikeutta huomioon. Harjoituksessa potilas meni tulkin kanssa hammaslääkäriin vastaanotolle, jossa hammaslääkäri ei huomionnut potilasta oikein vaan puhutteli tämän asioista suoraan tulkkiä. Hammaslääkäriä oli ohjeistettu oletettavasti tulkin olevan potilaan lähiomainen tai avustaja ja hän kysyi tulkilta tämän vointia sekä uutta aikaa sovittaessa sitä, milloin tulkki voisi tuoda hänet uudelleen vastaanotolle. Puhuessaan tulkille hammaslääkäri käytti potilaasta hän-muotoa ja kysyi tulkilta esimerkiksi: ”Onko hänellä ollut kipuja jo pitkään?”. Potilaan asettuessa tuoliin se laskettiin alas ja hänen käsien eteen tuotiin tarjotin, jonka alta oli vaikea viittoa. Hammaslääkäri oli myös tätä ennen ottanut potilaalta hänen silmälasinsa pois ja vaihtanut ne tummiin laseihin, jonka vuoksi hänen oli vaikea nähdä tulkkiä ja saada selvää viittomisesta.

Tilanteen jälkeen opiskelijat keskustelivat epäonnistuneesta tilanteesta ensin pienissä ryhmissä tai pareittain, jonka jälkeen tilannetta purettiin auki yhdessä. Opiskelijat tekivät hyviä havaintoja epäonnistuneesta tilanteesta ja keskustelua sekä kysymyksiä nousi paljon esiin. Opiskelijoiden mielestä hammaslääkäri puhui enemmän tulkille kuin itse kuulovammaiselle sekä tarjotin, joka tuli henkilön käsien päälle tuotti ongelmia vuorovaikutukseen ja tilanteen sujumiseen. Tuolin ollessa alhaalla opiskelijat arvelivat kuulovammaisen olevan huonossa asennossa, jolloin hän ei näe kunnolla tulkkia tai hammaslääkärää. Eräs opiskelija toi esiin ihmisläheisyyden huomioon ottamisen kuulovammaisen potilaan kanssa. Hänen mielestään tämän pitäisi tapahtua eri tavalla, koska kuulevien potilaiden kanssa hammaslääkäri rauhoittaa potilasta puheella toimenpiteen aikana. Opiskelijoiden keskuudessa syntyi keskustelua siitä, voisiko kuulovammaista potilasta rauhoittaa esimerkiksi kosketuksella. Kosketuksen pitäisi kuitenkin olla sovittua, koska osa ihmisistä ei pidä tuntemattoman henkilön kosketuksesta. Tähän mietittiin ratkaisuksi pitkän hoitosuhteen kautta tullutta läheisyyttä sekä erilaisia viestinnän tapoja, jotta kommunikaatio helpottuisi.

Opiskelijat huomasivat myös sen, että toimenpiteen aikana tulkkia ei välttämättä voi käyttää potilaan ollessa makuulla, joten ohjeet kannattaisi sanoa etukäteen. Myös potilaan silmälasien vaihto kannattaisi tehdä vain toimenpiteen ajaksi, jolloin ohjeita antaessa potilas näkisi tulkin selkeästi. Hammaslääkärin pitämästä suumaskista opiskelijat miettivät myös sitä, että huulilta lukeminen on mahdotonta, jolloin suumaskin voisi laittaa vasta juuri toimenpiteen alkaessa. Opiskelijat kysyivät myös itse potilaan eli viittomakielisen lehtorini kokemusta tilanteesta ja hän vastasi tilanteen olleen huvittava, kun hammaslääkäri nappasi hänen silmälasinsa. Opiskelijoita neuvottiin antamaan ensin ohjeet ja sen jälkeen suorittamaan toimenpiteen, jolloin tilanne on sujuvampi sen ollessa tulkattu. Jos toimenpiteen välissä tulisi ohjeita, tuolia ei välttämättä tarvitse nostaa vaan tulkki voi tulla potilaan näkökenttään ja tulkata esimerkiksi hänen yläpuolellaan.

Opiskelijat miettivät myös sitä, tulkkako tulkki hammaslääkärin ja hoitajan väliset asiat esimerkiksi välineistä ja opetetaanko tulkikoulutuksessa myös sanastoa hammaslääkärin vastaanottotilanteita varten. Kerroin opiskelijoille tulkin tulkkaavan tilanteessa kaiken, koska kuuleva potilas saa tilanteesta myös tietoa, jota ei välttämättä

tarvitse tai osaa. Kuulovammaisen kanssa voi kuitenkin sopia sen, mitä tulkki tulkkaa ja haluaako hän tietää, mitä hammaslääkäri ja hoitaja puhuvat keskenään. Tulkkikoulutuksessa ei opeteta vastaanottotilanteiden sanastoa jota tulkin tulisi tietää, koska tulkkauksilanteita on monenlaisia. Tulkki kuitenkin valmistautuu tilanteeseen etsimällä tietoa eri lähteistä ja valmistautumalla siihen tilaustietojen varassa.

Keskustelun jälkeen opiskelijat saivat nähdä toisen tulkatun hammaslääkärikäyntiharjoituksen, joka oli onnistunut. Tällä kertaa ohjeistuksen mukaan hammaslääkäri tiesi potilaan olevan kuulovammaisen, jolla oli viittomakielen tulkki mukanaan. Hammaslääkäri katsoi potilasta puhutellessaan tätä ja puhui hänelle normaalisti sinutellen. Ennen toimenpiteen tekemistä hammaslääkäri kertoi potilaalle ohjeet sekä laitto suumaskin vasta aloittaessaan toimenpiteen. Opiskelijoiden mielestä tilanne oli rauhallisempi kuin edellinen ja hammaslääkäriin huomio keskittyi suoraan potilaaseen. Hammaslääkäri huomioi myös tulkin kysyessä kuulovammaiselta, minne haluaisi tulkin sijoittuvan. Tilanteen jälkeen opiskelija, joka toimi hammaslääkärinä sanoi, että puhuessaan on vaikea arvioida aikaa, jonka tulkki tarvitsee. Neuvoin opiskelijoita niin, että jos henkilöllä on nopea puhetyyli tai paljon asiaa, voi omaa puhettaan tauottaa. Tulkkia ei kuitenkaan tilanteessa kannata miettiä liikaa, koska tulkki saattaa keskeyttää puhujan, jos tämä puhuu liian nopeasti. Liiallinen tauotus tuo myös puheeseen katkonaisuutta, jolloin tulkkaukseen voi olla vaikeampaa kuin se, että puhuja puhuisi aivan normaalisti. Sanoinkin opiskelijoille, että tilanne on sujuvin, kun tulkin unohtaa kokonaan ja käyttäytyy sekä puhuu aivan normaalisti.

## 5 TOIMINNAN TARKASTELU JA POHDINTA

Kaikki luennollani olleet 12 opiskelijaa vastasivat palautekyselyyni (Liite 3). Kyselyyn vastaaminen toteutettiin anonyymisti eikä siinä kysytty vastaajien ikää tai sukupuolta. Vastauksia ei voi myöskään yleistää vastaajajoukon ollessa pieni. Palautekyselyn vastausten perusteella pohdin millaiseksi hammaslääketieteen opiskelijat kokivat luentoni tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sekä mikä tekee tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sujuvan opiskelijoiden mielestä. Luennollani kerroin asioita, joiden vaikutus tulkattuun hammaslääkärikäyntiin voi olla positiivinen tai negatiivinen, jolloin opiskelijoiden vastauksissa näkyy luennon ja sen käsittelemien asioiden vaikutus. Jos kyselyn olisi toteuttanut myös pidemmän ajan kuluttua luennosta, saattaisivat vastaukset olla erilaisia kuin heti luennon jälkeen toteutettuna.

### 5.1 Palautekyselyn vastausten analysointi

Palautekyselyn vastausten pituus vaihteli eri kysymysten ja vastaajien kesken. Jotkin kysymyksistä keräsivät pidempiä vastauksia, kun taas joissain kysymyksissä vastaukset olivat muutaman sanan pituisia. Kaikki vastaajat (100%) vastasivat jokaiseen kysymykseen, mutta yhden kysymyksen perustelu puuttui.

Palautekyselyn ensimmäinen kysymys oli ”Saitko uutta tietoa kuulovammaisista asiakasryhmistä?”. Kaikki opiskelijat (100%) olivat vastanneet kysymykseen myöntävästi, jonka jälkeen vastaukseen piti perustella mitä uusi tieto oli. Kaksi opiskelijaa oli vastannut kaiken tiedon olleen uutta. Opiskelijat mainitsivat saaneen uutta tietoa erilaisien asiakasryhmien lisäksi erilaisista kommunikaatiotavoista, termien selityksistä, kuulovammaisten määristä sekä siitä, että kuuromykkä-termi on loukkaava. Myös ero viittomakielen ja kommunikaatiomenetelmien, kuten ”pika/apuviittomien” eli tukiviittomien ja sosiaalisten pikaviestien välillä mainittiin.

Seuraavaksi kysyin olisivatko opiskelijat halunneet kuulla luennolla jostain asiasta enemmän. Opiskelijoista kuusi (50%) vastasi ei, koska heidän mielestään esitelmä oli kattava, sopivan tiivis ja epäselvät asiat selvisivät kysymällä. Myös interaktiivisuutta eli autenttisia tilanteita keuhuttiin. Eräs opiskelija oli vastannut uutta asiaa tulleen enemmän kuin oli etukäteen ajatellut ja hänen toiveet olivat täyttyneet. Yksi opiskeli-

joista vastasi oman tiedon olleen aiheesta vähäinen, jolloin hän ei tiennyt tai osannut kysyä lisää. Opiskelijan mielestä suurin osa kysymyksistä tulisi luultavasti liittymään yksittäiseen potilaaseen ja hoitotilanteen vuorovaikutukseen. Opiskelijoista kuusi (50%) olisi halunnut tietää luennolla asioista enemmän. Lisätietoa kaivattiin viittomakielisten kulttuurista, viittomien muodostumisesta yleisesti, terveydenhuollon viittomista, joita voisi työssään käyttää. ”Hammaslääkärille tärkeät esimerkiksi 10 viittomaa olisi ollut kiva oppia”, yksi opiskelijoista kirjoitti. Myös kuurojen onnistuneita ja epäonnistuneita kokemuksia hammaslääkärillä kaivattiin.

Kysyin opiskelijoiden mielipidettä myös luennon autenttisiin tilanteisiin eli tulkattuihin hammaslääkärikäyntiharjoituksiin kysymyksellä: ”Mitä mieltä olit luennolla tehtävistä autenttisista tilanteista?”. Opiskelijoista 10 (83,3%) vastasi autenttisten tilanteiden olevan hyviä ja havainnollistavia. Tilanteet havainnollistivat muun muassa sitä, mitä tulisi ottaa huomioon potilaan ollessa viittomakielinen sekä valmistavan opiskelijoita kohtaamaan kuuron potilaan hammaslääkärissä paremmin. Autenttisten tilanteiden sanottiin olevan myös opettavaisia ja näyttävän tilanteen ongelmakohdat sekä haasteet tulkin sijoittumisessa ja potilaan huonossa asennossa. Eräs opiskelijoista vastasi tilanteiden olleen luennon ”parasta antia, [tilanteesta] näki konkreettisesti miten homma voi mennä pieleen ja sitten mallisuorituksen kuinka tulee toimia. Näin asiat jää hyvin mieleen”. Kaksi opiskelijaa (16,6%) vastasi tilanteiden olevan havainnollistavia, mutta ei välttämättömiä. Tilanteet olisi voinut pitää peräkkäin ilman välikeskusteluja tai korvata videolla tai suppeammilla välikeskusteluilla.

Neljäs kysymys kartoitti opiskelijoiden näkemyksiä sujuvasta hammaslääkärikäynnistä ja asioista, jotka siihen vaikuttavat: ”Mikä mielestäsi tekee tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sujuvan?” Neljä opiskelijaa (33,3%) vastasi tulkin olemassaolon ja tulkauksen tarpeen vaikuttavan hammaslääkärikäynnin sujuvuuteen. Hyvä ja rauhallinen tulkki on yksi tekijöistä. Tulkille on hyvä antaa aikaa myös tulkata. ”Olisi varmasti hyvin vaikea hoitaa hoitotilannetta hyvin ilman tulkkia”, eräs opiskelijoista kirjoittaa vastauksessaan. Mahdollisimman hyvät esitiedot, riittävästi aikaa sekä ”fiksu lääkäri, reipas potilas, hyvä tulkki” ovat asioita, jotka helpottavat tilanteen sujumista. Loput opiskelijoista (66,6%) ottivat näkökulmakseen itse potilaan. Jokainen potilas on yksilö, jolloin hänen tarpeensa on syytä huomioida mahdollisimman hyvin. Keskusteluyhteys pidetään myös suoraan potilaaseen eikä tulkista välitetä. Eräs opiskelijoista tii-



visti tarkoituksen sujuvuuteen hyvin: ”Tärkeintä on potilaan yksilöllinen kohtaaminen, oli hän sitten kuuleva tai kuuro”. Potilaan ja hammaslääkärin välistä suhdetta ja ymmärrystä korostettiin sekä sitä, että luottamus syntyy heidän välilleen. Potilaan kanssa on myös hyvä sopia yhteiset pelisäännöt, kuinka tilanteessa toimitaan. Käytännön asiat, kuten käden nostaminen, on hyvä sopia jo alussa. Yhteisten pelisääntöjen lisäksi tapahtumien etukäteen läpikäymistä ja kertomista nostettiin esille, koska ”vastaanottotuolille tulee muutakin kuin suu ja hampaat”. Opiskelijat korostivat vastauksissaan sekä potilaan huomioonottamista että tulkkauksen tarvetta, mutta ennen kaikkea yhteisiä pelisääntöjä ja luottamusta eri osapuolten eli tulkin, potilaan ja hammaslääkärin välillä. ”Hyvä vuorovaikutus ja luottamuksellinen potilas-hammaslääkäri-tulkki –suhde”, kuten eräs opiskelijoista kirjoitti.

Opiskelijat saivat myös kertoa kokivatko he oppineensa luennon ja autenttisten tilanteiden myötä kohtaamaan asiakkaan, jolla on kuulon alenema tai tulkki mukanaan. Kaikki opiskelijat (100%) vastasivat kysymykseen myöntävästi ja perustelivat vastustaan muun muassa sillä, että luennolla tuli uutta tietoa erilaisista kommunikaatiotavoista, kuuroista sekä heidän kulttuuristaan ja kommunikaatiostaan, tulkkaamisesta sekä vuorovaikutuksesta. Opiskelijoiden vastauksista tuli myös esille se, että luennon myötä opiskelija osaa ottaa kuuron potilaan paremmin huomioon ja kertoa tulkin välityksellä potilaalle mitä tilanteessa tulee tapahtumaan. Muutama opiskelija painotti autenttisten tilanteiden myötä oppineensa tärkeimmät asiat. Luennon myötä opiskelijoiden varmuus ja rohkeus myös kasvoi ja mieleen muistui asiat, joita tällaisissa tilanteissa kannattaa ottaa huomioon. Eräs opiskelija vastasi oppineensa kohtaamaan asiakkaan ja tulkin ”ainakin vähän paremmin kuin ilman näitä”.

Kaikki vastaajista (100%) suosittelisivat pitämään luentoa muille opiskelijoille. Eräs opiskelija vastasi luennon olleen ”mielenkiintoinen, hauska, yleissivistävä ja tärkeä”. Toisen opiskelijan mielestä luento olisi ”varsinkin palveluammattiin opiskeleville tärkeää”. Luennon sanottiin olevan myös todella antoisa ja saavan miettimään asioita, joita ei välttämättä muuten osaisi ottaa huomioon. Potilaan kohtaamisen ollessa hammaslääkärin työssä tärkeää, pitämäni luennot ja tilanteet herättivät opiskelijan ajattelemaan potilaskohtaamisen tärkeyttä kaikkien potilaiden kohdalla, koska hammaslääkärin tulisi kyetä kohtaamaan työssään kaikenlaisia ihmisiä. Eräälle opiskelijalle tulkkaus oli uutta ja hänen mielestään viittomakielisiä potilaita kohtaa työssä

harvoin. Luennon myötä opiskelijalla on kuitenkin nyt ”edes jotain työkaluja, mitä käyttää”. Luennon kerrottiin myös antaneen hyviä niksejä kuulovammaisen kanssa toimimiseen vastaanotolla ja lisänneen tietoa kuulovammaisiin liittyen. Osa opiskelijoista painotti vastauksissaan sitä, että samankaltaisia luentoja ei heidän koulutusohjelmassaan ole ja luentoja on koulutukseen myös toivottu. Samanlaisia tilanteita ei käydä läpi tarpeeksi tai ollenkaan eikä niitä tule vastaan muutoin kuin mahdollisesti työelämässä. Luennolle suositeltiin kohderyhmäksi ehdottomasti neljännen vuosikurssin opiskelijoita.

Viimeiseksi opiskelijat saivat jättää terveisensä kohtaan ”Vapaa sana” ja kirjoittaa viimeisiä ajatuksiaan kyseiseen kohtaan. Palaute oli positiivista ja moni opiskelija oli iloinen, että luento järjestettiin. Opiskelijat kaipasivat enemmän samankaltaisia luentoja ja harjoitteita. Ilmapiirin kehuttiin olleen rento ja tiedon jääneen varmasti ”korvien väliin”. Luennon ja tilanteiden sanottiin olleen hyvin suunnitellut ja toteutetut sekä positiivista oli, että kysymyksille ja niiden vastauksille oli järjestetty aikaa.

## 5.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat: ”1. Miten hammaslääketieteen opiskelijat kokivat aktivoivan asiantuntijaluentoni sekä harjoitteet tulkatusta hammaslääkärikäynnistä?” ja ”2. Mikä tekee tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sujuvan opiskelijoiden mielestä?”. Seuraavassa kohdassa analysoin opiskelijoiden palautekyselyn vastausten sekä luennolla esiintyneiden kommenttien ja kysymysten perusteella tutkimuskysymyksiäni.

Sain vastaukset opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin. Opiskelijoiden vastausten perusteella he saivat aktivoivan luennon ja tulkattujen hammaslääkärikäyntiharjoitteiden myötä paljon uutta tietoa. Opiskelijoiden saadessa uutta tietoa luennollani, koen onnistuneeni tarjoamaan heille luennon, jossa aihe ja kuulovammaiset asiakasryhmät eivät olleet heille entuudestaan täysin tuttuja. Tiedottaminen erilaisten kuulovammaisten asiakasryhmien kohtaamisesta vaikuttaa olevan puute heidän koulutuksessaan, jolloin luento oli tarpeellinen ja tieto siirtyi opiskelijoille myöhemmin työelämässä hyödynnettäväksi. Luentoni koettiin olevan

tärkeä ja hyödyllinen sekä lisäävän valmiuksia kohtaamaan hammaslääkärin vastaanotolla kuulovammaisen potilaan ja tulkin. Vaikka viittomakielisen tai muun tulkkia tarvitsevan asiakkaan kohtaaminen hammaslääkärin työssä saattaa olla epätodennäköistä monelle opiskelijalle, luennon myötä he osaavat kiinnittää huomiota oikeisiin asioihin tilanteessa vuorovaikutuksen sujumiseksi. Luentoa suositeltiin myös muille palveluammattiin opiskeleville.

Tulkattujen hammaslääkärikäyntiharjoitteiden kerrottiin palautekyselyssä olleen luennolla hyviä ja havainnollistavia. Niiden myötä tilanteiden ongelmakohdat tulivat esiin sekä kommunikaatiossa että tulkin sijoittumisessa. Luennon aikana opiskelijat havainnoivat tilanteissa ongelmia hammaslääkärin välinetarjottimen sijoittelussa sekä hammaslääkärin huomiosta tulkkiin eikä kuulovammaiseen. Välinetarjotin ei opiskelijoiden mielestä voinut tulla kuulovammaisen käsien eteen, koska tämä vaikeutti hänen kommunikaatiotaan. Osa opiskelijoista oli sitä mieltä, että harjoitteet olisi voinut korvata videolla tai pelkällä keskustelulla. Suurin osa opiskelijoista kuitenkin koki harjoitteiden olleen opettavaisia ja näyttävän ongelmakohdat ja haasteet hammaslääkärikäynnin ollessa tulkattu.

Opiskelijoiden mielestä tulkatusta hammaslääkärikäynnistä tekee sujuvan tulkin olemassaolo sekä mahdollisimman hyvät esitiedot kuulovammaisesta palvelunkäyttäjistä. Opiskelijoiden mielestä sujuvuuteen vaikuttaa myös hammaslääkärikäyntiin riittävästi varattu aika sekä ”hyvän tulkin” lisäksi ”fiksu lääkäri, reipas potilas”. Tulkki ei ole opiskelijoiden mielestä kuitenkaan ainoa tekijä, joka vaikuttaa hammaslääkärikäynnin sujuvuuteen. Kuulovammainen on tärkeää kohdata yksilönä, mutta hänen tarpeensa huomioiden. Sujuvassa hammaslääkärikäynnissä keskusteluyhteys on suora kuulovammaiseen tulkista välittämättä. Erään opiskelijan mielestä kuulovammaisuuden ei tule vaikuttaa hammaslääkärin suhtautumiseen, vaan suhde ja luottamus on tärkeää luoda niin, että tilanteessa on molemminpuolinen ymmärrys. Tulkatun hammaslääkärikäynnin sujuvuutta voi opiskelijoiden mielestä helpottaa myös yhteisillä pelisäännöillä, esimerkiksi käden nostamisella merkiksi sekä sillä, että hammaslääkäri kertoo tapahtumat etukäteen ennen kuin aloittaa toimenpiteensä ja tutkimuksensa. Opiskelijoiden vastauksissa korostuu selkeästi

kuulovammaisen huomioonottaminen sekä luottamuksen rakentaminen kuulovammaisen ja hammaslääkärin välille.

### 5.3 Pohdinta

Toiminnallisen opinnäytetyön erikoisuutena on produktin tekeminen. Idea opinnäytetyöhöni lähti tiedottamisen halusta ja siitä, että kuulovammaiselle palvelunkäyttäjälle hammaslääkärikäynti olisi mahdollisimman sujuva. Kuten jo johdannossa kerroin, hammaslääkärikäynnit kuulovammaisille palvelunkäyttäjille eivät välttämättä ole sujuvia, jolloin hammaslääkärin ja hammaslääkäriksi opiskelevien olisi tärkeää tietää, kuinka tilanteessa olisi hyvä toimia. Kuten kerron luvussa 4.1 Työn tarkoitus ja tutkimusmenetelmä, opinnäytetyön tiedottamistavaksi valitsin luennon, koska luento-opetuksen kautta opiskelijat saisivat oman äänensä kuuluviin ja voisivat tuoda esille kiinnostuksen kohteitaan aiheisällöistä luennon aikana. Laaksonen (2005) mukaan luento soveltuu hyvin myös tiedon välittämiseen yksinkertaisesti sekä nopeasti (Laaksonen 2005, 35).

Opinnäytetyöni produktin valinnassa olisi ollut mahdollista valita muukin tiedottamistapa luennon sijaan, esimerkiksi videon tai tiedotteen tekeminen hammaslääkäriopiskelijoille. Koin kuitenkin luennoinnin mielenkiintoiseksi tavaksi, joten päädyin siihen. Asiantuntijaluennon pitäminen oli minulle tuttua jo aikaisemmalta kokemukselta oman koulutuksen puitteissa. Luvussa 4.1 Työn tarkoitus ja tutkimusmenetelmä kerron, kuinka luennoinnista on usein kielteinen ennakkokäsitys eikä luento välttämättä ole paras oppimistapa pitkän istumisen ja kuuntelemisen takia. Nevgi, Lonka & Lindblom-Yläne (2001) kuitenkin kannustavat luomaan luennosta aktivoivamman, jotta opiskelijat kokisivat opetuksen kiinnostavammaksi. Tällöin luennon ilmapiiri on myönteinen ja se tukee myös aloittelevaa luennoitsijaa. (Nevgi ym. 2001, 237.) Halusin opiskelijoille erilaisen ja mielenkiintoisemman kokemuksen tavallisen luennon sijaan ja päätin tehdä luennosta enemmän aktivoivan opiskelijoiden kiinnostuksen lisäämiseksi. Aktivoivan luennosta teki tulkatut hammaslääkärikäyntiharjoitteet ja vuorovaikutus keskustelemalla opiskelijoiden kanssa. Luentoni oli opiskelijoille vapaaehtoinen, jolloin ajattelin aktiivisimpien opiskelijoiden tulevan luennolleni. Opiskelijat olivatkin

luennollani aktiivisia ja kiinnostuneita aihetta kohtaan ja kyselivät lisätietoa sekä minulta että mukana olleelta viittomakieliseltä lehtorilta. Kuten Nevgi ym. (2001) toteavat, myönteinen ilmapiiri tukee myös aloittelevaa luennoitsijaa ja koin saavani tukea aktiivisten hammaslääkäriopiskelijoiden lisäksi myös mukana olleelta lehtorilta ja tulkiopiskelijoilta.

Opinnäytetyöni tilaaja toivoi asiantuntijaluennosta tavallista luentoa erilaisempaa ja uutta näkökulmaa luennon rakenteeseen. Erilaisuutta luennon rakenteeseen olisi tuonut esimerkiksi videomateriaalin tekeminen, mutta päädyin opiskelijoita osallistavampaan ratkaisuun ja kehitin luennolle tulkattut hammaslääkärikäyntiharjoitukset. Tulkatuissa hammaslääkärikäyntiharjoituksissa oli tarkoitus luoda opiskelijoille erilainen luentokokemus sekä näyttää harjoituksissa sujuva sekä epäonnistunut hammaslääkärikäynti kommunikaation sujumisen näkökulmasta. Aktivoivan luento-opetuksen perustana on opiskelijoiden samanlainen tiedon prosessointi luennon aikana kuin luennoitsijan prosessointi hänen valmistautuessaan ja tehdessään luentoa. Liian loogisen ja selkeän paketin työstäminen ei kuitenkaan edistä tietojen oppimista syvätasolla. (Nevgi ym. 2001, 238.) Luentoa rakentaessani pyrin tekemään sisällöstä selkeän, mutta jättäen tilaa opiskelijoiden kommenteille ja kysymyksille. Laaksosen (2005) mukaan luento-opetus mahdollistaa opiskelijoiden omien kiinnostuksen aiheiden välittämisen, joka oli myös minun mielestäni tärkeää (Laaksonen 2005, 35). Ennen tulkattuja hammaslääkärikäyntiharjoituksia annoin opiskelijoille ohjeeksi kiinnittää huomiota tilanteen sujuvuuteen ja vuorovaikutuksen toteutumiseen. Opiskelijoiden oli tärkeä myös huomioida epäkohtia, joita ajattelivat tilanteessa olevan ja miettiä, kuinka tilanne olisi sujunut paremmin. Kysymysten kautta opiskelijat saivat työstää juuri kuulemiaan tietoja käytännössä harjoitusten avulla.

Rakentaessani asiantuntijaluentoa viittomakielelle tulkattua hammaslääkärikäynnistä hammaslääkäriopiskelijoille, opin paljon erilaisia asioita palautekyselyn ja luennon tekemisestä sekä viittomakielen tulkin työn tiedottamisesta. Luentoa, harjoitteita ja kyselyä tehdessäni jouduin pohtimaan, mikä tieto olisi opiskelijoille tärkeintä sekä tarpeellisinta heidän tulevaa työtä varten. Kyselyä tehdessä kysymysten tuli olla selkeitä ja spesifejä sekä tarkoituksena antaa

vastaukset opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin. Vielä luennon jälkeenkin tutkimuskysymykset muuttivat lopullista muotoaan ja analysointivaiheessa ne olivat valmiit. Hammaslääkäriopiskelijat kohderyhmänä toivat luennon sisällön tekemiseen oman lisänsä. Kohderyhmäksi muotoutuneiden hammaslääkäriopiskelijoiden lisäksi ajattelin aluksi tiedottaa tulkatusta asiakaspalvelutilanteesta lääkäriopiskelijoita. Kohderyhmä kuitenkin tarkentui juuri hammaslääkäriksi opiskeleviin, koska hammaslääkärin vastaanotolla tulkatun tilanteen esteenä voi olla kommunikoinnin lisäksi myös fyysinen tila eli hammaslääkärin vastaanotto sekä siellä oleva hammaslääkärin tuoli.

Ensiajatukseni luentoa suunnitellessani oli se, etteivät hammaslääkäriopiskelijat ole välttämättä kohdanneet kuulovammaista palvelunkäyttäjää, jolloin oli tärkeää määritellä erilaiset palvelunkäyttäjät, kuten luvussa 3 kerrotaan. Kuulovammaisista palvelunkäyttäjistä viittomakielisen kuuron määritelmä on muita palvelunkäyttäjää laajempi, koska lääketieteellisen opintotaustan puolesta mielestäni oli tärkeää korostaa opiskelijoille lääketieteellisen näkemyksen lisäksi myös sosiokulttuurista puolta. Jokisen (1992) mukaan eri näkökulmista katsottuna kuurous ei ole vamma vaan piirre yhteisölle, jossa kuurouteen suhtaudutaan positiivisesti ja viittomakieltä sekä kuurojen kulttuuria halutaan välittää eteenpäin (Jokinen 1992, 32, 51-52). Palvelunkäyttäjien lisäksi oli tärkeää tuoda esille myös heidän käyttämät kommunikaatiomenetelmänsä sekä viittomakieli, jotka esitellään luvussa 3.2. Kuulovammaisten jakaantuessa erilaisiin alaryhmiin, on heidän käyttämänsä kommunikaatiomenetelmät sekä viittomakieli ovat erilaisia kuten käyttäjänsä. Kuten viittomakielisistä kuuroista, opinnäytetyössä määritellään viittomakieltä muita kommunikaatiomenetelmiä enemmän. Viittomakielen arvellaan usein olevan kansainvälistä ja tämä tuli esille myös hammaslääkäriopiskelijoiden kysymyksissä. Hynysen ym. (2010) mukaan viittomakieli ei kuitenkaan ole kansainvälistä, vaan jokaisella maalla on oma viittomakielensä. Tämän myötä myös Suomessa on kaksi eri viittomakieltä, suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli, jotka ovat itsenäisiä vähemmistökieliä. (Hynynen ym. 2010, 54; Kuurojen Liitto ry 2014.) Oikaistakseni hammaslääkäriopiskelijoiden tiedon kerroin viittomakielestä ja sen rakenteesta enemmän asiantuntijaluennolla. Ennen luentoa arvelin viittomakielen olevan yksi heitä kiinnostavimmista asioista, joka osoittautuikin oikeaksi

opiskelijoiden kiinnostuksen ansiosta.

Tarkoituksenani oli tuoda esille hammaslääkäriopiskelijoille moniammatillisuutta, jota käsittelenkin luvussa 2.2 kertoessani viittomakielen tulkin työstä ja roolista. Luvun näkökulmana on tuoda esille viittomakielen tulkkiä asiantuntijana moniammatillista tulkkaustilannetta edistämässä. Vaikka viittomakielen tulkki ei omia mielipiteitään tulkkaustilanteessa ilmaise, hän on kuitenkin asiakaspalvelutilanteessa näkyvä muun muassa viittomakielen visuaalisuuden vuoksi. Tulkki on edistämässä vastaanottokäyntiä molempia henkilöitä varten. (Hynynen ym 2010, 47, 56.)  
Hammaslääkärin vastaanotolla hammaslääkäri on suun terveydenhuollon asiantuntija ja kuulovammaisen palvelunkäyttäjän tullessa vastaanotolle viittomakielen tulkki on tulkkauksen asiantuntija. Parhaimman ja sujuvimman asiakaspalvelutilanteen toteutumiseksi asiantuntijoiden olisi hyvä kohdata vastaanottavaisesti sekä ajatuksenaan luoda hammaslääkärikäynnistä sujuva kuulovammaiselle palvelunkäyttäjälle. Moniammatillisesta yhteistyöstä kertoessani luvussa 2.2 olen määritellyt organisaation sisäisen ja ulkoisen moniammatillisuuden. Moniammatillinen yhteistyö on eri ammattialojen asiantuntijoiden välistä yhteistyötä, jonka tavoitteena on kehittää ”moninäkökulmaisuuutta” eli ammattialojen vallan, tiedon ja osaamisen jakamista. Organisaatioiden moniammatillisuus voi olla ulkoista tai sisäistä (Koskela 2013).

Organisaation sisäinen moniammatillisuus käsittää esimerkiksi hammashoitolassa hammaslääkäreiden ja suuhygienistien välisen yhteistyön samassa organisaatiossa. Viittomakielentulkin työhön liittyvä moniammatillisuus on useimmiten ulkoista, jolloin tulkkausalan asiantuntijat työskentelevät yhteistyössä muissa organisaatioissa työskentelevien asiantuntijoiden eli hammaslääkäreiden ja suuhygienistien kanssa. Hammaslääkärin vastaanotolla tulkki on useimmiten niin sanottu vieraileva asiantuntija, joka hoitaa työnsä osuuden kielen kääntäjänä ja vuorovaikutuksen mahdollistajana. Laajemmassa merkityksessä yhteistyö voisi merkitä hammaslääkärin ja tulkin välillä sitä, että hammashoitolassa olisi vakituinen tulkki kuulovammaisia palvelunkäyttäjiä varten. Tällä hetkellä toiminta on kuitenkin mahdollista vain suppeammassa merkityksessä harvojen hammaslääkärikäyntien

takia. Viittomakielen tulkkien työssä moniammatillinen yhteistyö olisi sopiva tekniikka kehittää omaa ammatillisuuttaan sekä ammattitaitoaan eri aloilla. Jos yhteistyö olisi laajempaa tulkkien ja hammaslääkärrien välillä myös organisaatiot ylittäen, tiedottavia koulutuksia ja luentoja voisi järjestää enemmän puolin ja toisin sekä tietoisuus ammattialojen välillä lisääntyisi. Hammaslääkärin vastaanotolla käsiteltävät asiat ovat yksi erikoisaloista, joissa käytetään erikoissanastoa ja tulkin täytyy osata erottaa olennainen informaatio, jonka hän asiakkaalleen tulkaa laadukkaasti.

Moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta olisi myös sopiva tapa jatkaa aktivoivia asiantuntijaluentoja hammaslääkäriopiskelijoille. Tällöin tiedotus jatkuisi tuleville hammaslääkäriopiskelijoille ja tieto siirtyisi mielenkiintoisella tavalla opiskelijoille, jotka haluaisivat oppia kohtaamaan kuulovammaisia asiakkaita vastaanotollaan. Opiskelijoiden vastauksista tulee esiin samankaltaisten tilanteiden ja luentojen puuttuminen heidän koulutusohjelmastaan. Tämän mainitsen luvussa 5.1 Palautekyselyn vastausten analysointi. Jos erilaisten palvelunkäyttäjien kohtaaminen tulee kohdalle mahdollisesti vasta työelämässä, ei opiskelijoilla välttämättä ole samanlaisia työtapoja käytössään verrattuna jo koulutuksen aikana tulleeseen tietoon. Opiskelijoiden mielestä tiedotus oli hyödyllistä ja sitä suositeltiin varsinkin palveluammattiin opiskeleville sekä ehdottomasti neljännen vuosikurssin opiskelijoille, jolloin tieto on tuoreessa muistissa ennen työelämään lähtöä. Opinnäytetyön jatkotutkimuksena ehdotankin asiantuntijaluentojen jatkamista Itä-Suomen yliopistossa hammaslääkäriopiskelijoille. Erilaisena näkökulmana omaan opinnäytetyöhöni jatkotutkimuksessa voisi lähestyä opiskelijoita erilaisella luentosisällöllä tai korvata luennon tulkatut hammaslääkäriharjoitukset videolla tai muulla toiminnalla.



## LÄHTEET

Airaksinen, Jenni 2010. ”Tästä on hyötyä työssäni” Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen – koulutusten järjestäminen ja kyselytutkimus koulutuksen hyödyistä ja tarpeesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Frishberg, Nancy 1990. Interpreting: An Introduction. Alexandria, VA: Registry of Interpreters for the Deaf, Inc.

Hallintolaki 2003/434. Viitattu 29.9.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#L11P65>

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2001. Tutki ja kirjoita. 6.-7.painos. Helsinki: Tammi.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013. Sisäkorvaistute ei kokonaan poista tulkin käytön tarvetta. Viitattu 23.9.2014.  
<http://www.humak.fi/ajankohtaista/uutiset/2013/10/sisakorvaistute-ei-kokonaan-poista-tulkin-kayton-tarvetta>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014a. Tulkkaukseen valmistautuminen. Viitattu 29.9.2014. <http://www.opiskelutulkki.fi/tulkille/tulkkaukseen-valmistautuminen>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014b. Termit tutuksi. Viitattu 29.9.2014. <http://www.opiskelutulkki.fi/opiskelutulkkkaus/termit-tutuksi>

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielen tulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Jauhiainen, Katja & Kyrölä, Mirka & Tolonen, Reeta 2001. Viittomakielelle tulkattu hoitotilanne. Tulkinkäytön koulutusta Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Jokinen, Markku 1992. Kuuroutta koskevia näkemyksiä peruskoulun kuulovammaisten opetussuunnitelman perusteissa 1987. Kuurojen Liitto ry. Tutkimuskeskus. Julkaisusarja L 1, 1992.

Jokinen, Markku 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Anja Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. 1. painos. Helsinki: Finn Lectura, 9-32.

Jäntti, Joanna & Kanto-Ronkanen, Anne (toim.) 2010. Esteetön opintopolku korkeakoulutuksessa. 1. painos. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja D2/1/2010.

Jäntti, Päivi 2005. Suomalaisen viittomakielen rakenteen ja tilankäytön oppiminen vieraana kielenä. Kasvatustieteen laitos, Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Koskela, Seija 2013. Tarkastelussa moniammatillinen yhteistyö ja sen edellytykset. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Viitattu 29.9.2014. <http://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/28/tarkastelussa-moniammatillinen-yhteistyö-ja-sen-edellytykset/>

Kovanen, Merja & Mielityinen, Marianne & Västilä, Tuija 2012. Kuurosokeus osana elämää. Tietoa ja kokemuksia kaksoisaistivamman seurannaisvaikutuksista. 1. painos. Suomen Kuurosokeat ry:n julkaisuja, 8-14.

Koukka, Helmi 2010. Opiskelutulkkaukset. Teoksessa Joanna Jäntti & Anne Kanto-Ronkanen (toim.) Esteetön opintopolku korkeakoulutuksessa. 1. painos. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja D2/1/2010, 59-64.

Kuuloliitto ry 2009a. Kuulontutkimus ja audiogrammi. Viitattu 29.9.2014. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/kuuleminen/kuulontutkimus/>

Kuuloliitto ry 2009b. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 29.9.2014. [http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset\\_kuulovammat/](http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/)

Kuuloliitto ry 2009c. Sisäkorvaistute. Viitattu 29.9.2014.  
<http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/sisakorvaistute/>

Kuuloliitto ry 2009d. Viitottu puhe. Viitattu 29.9.2014.  
[http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kommunikaatio/kommunikaatiomenetelmat/viitottu\\_puhe/](http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kommunikaatio/kommunikaatiomenetelmat/viitottu_puhe/)

Kuuloliitto ry 2009e. Huulioluku. Viitattu 29.9.2014.  
<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kommunikaatio/kommunikaatiomenetelmat/huulioluku/>

Kuuloliitto ry 2012. Sisäkorvaistute-esite. Helsinki: Kuuloliitto ry.

Kuulovammaisten lasten vanhempien liitto ry 2012. Sisäkorvaistute. Viitattu 29.9.2014. <http://www.kuuloavain.fi/tietoa/kuulon-kuntoutus/sisakorvaistute>

Kuurojen Liitto ry 2014. Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. Viitattu 29.9.2014. [http://www.sosiaaliportti.fi/File/dfbe047b-eca1-4602-9df2-53f5a1909666/kys\\_ ja\\_vast\\_kuuroudesta\\_ ja\\_vk.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/dfbe047b-eca1-4602-9df2-53f5a1909666/kys_ ja_vast_kuuroudesta_ ja_vk.pdf)

Laaksonen, Saija 2005. Oppimisen avaimet luento-opetuksessa. Kasvatustieteen laitos, Helsingin yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 29.9.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P3>

Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 133/2010. Viitattu 29.9.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133#Lidp367040>

LapCi ry 2012. Sisäkorvaistute. Viitattu 29.9.2014.  
<http://www.kuuloavain.fi/tietoa/kuulon-kuntoutus/sisakorvaistute>

Lääkäriliitto 2013. Hippokrateen vala. Viitattu 29.9.2014.  
<http://www.laakariliitto.fi/liitto/etiikka/hippokrateen-vala/>

Nevgi, Anne & Lonka, Kirsti & Lindblom-Ylänne, Sari 2011. Aktivoiva luento-opetus. Teoksessa Sari Lindblom-Ylänne & Anne Nevgi (toim.) Yliopisto-opettajan käsikirja. 1.-2.painos. Helsinki: WSOYpro, 237-253.

Onerva 2014. Puheen näkeminen tukee oppimista. Viitattu 29.9.2014. <http://www.onetti.fi/kuuleminen/puheen-havaitseminen-ja-huulioluku/>

Papunet 2012. Viitottu puhe. Sormiaakkosviestintä. Viitattu 29.9.2014. <http://papunet.net/tietoa/viitottu-puhe>

Pietarinen, Esa 2012. Hammaslääkäripelko rauhoittuu lääkkeillä. Viitattu 29.9.2014. [http://yle.fi/uutiset/hammaslaakaripelko\\_rauhoittuu\\_laakkeilla/5072674](http://yle.fi/uutiset/hammaslaakaripelko_rauhoittuu_laakkeilla/5072674)

Sosiaali- ja terveyshallitus 1991. Suun terveydenhoidon opas. Oppaita 5/1991, 6-8.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2010. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämismääräys siirtyy kunnilta Kelalle syyskuun alussa. Viitattu 29.9.2014. <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/-/view/1489697>

Suomen Kuurosokeat ry 2013a. Kuurosokeiden ja kuulonäkövammaisten järjestö. Viitattu 29.9.2014. <http://www.kuurosokeat.fi/tietoa/kuulonakovamma.php>

Suomen Kuurosokeat ry 2013b. Tuntoaistilla eli taktiilisti vastaanotettavat menetelmät. Viitattu 29.9.2014. [http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/tuntoaisti\\_taktiili.php](http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/tuntoaisti_taktiili.php)

Suomen Kuurosokeat ry 2013c. Sosiaalishaptinen kommunikaatio ja haptinen tutkiminen. Viitattu 29.9.2014. [http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/tuntoaisti\\_taktiili.php](http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/tuntoaisti_taktiili.php)

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Viitattu 29.9.2014. <http://tulkit.net/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto>

Valteri 2014. Puheen näkeminen tukee oppimista. Viitattu 29.9.2014. <http://www.onetti.fi/kuuleminen/puheen-havaitseminen-ja-huulioluku/>

Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.-2. painos.  
Helsinki: Tammi.

## LIITTEET

### LIITE 1.

#### **HAETAAN 2 OPISKELIJAA TULKKAAMAAN!**

Hei!

Oletko kiinnostunut tulkkaustaidon kartoittamisesta ja harjoittelusta? Jos vastasit kyllä, tämä on juuri oikea tilaisuus sinulle! Tarvitsen tulkkio opiskelijoita tulkkaamaan asiantuntijaluentoa marras-joulukuussa (ajankohta tarkentuu myöhemmin). Luento kuuluu opinnäytetyöhöni ja käsittelee hammaslääkärin ja kuuron asiakkaan kohtaamista hammaslääkärin vastaanotolla. Aihe ei siis ole vaikea ja varmasti kaikille tuttu. Minulta saat myös runsaasti tietoa ja ennakkomateriaalia tilaisuuteen!

Luennon tulkkauksen voi opinnollistaa esimerkiksi ammattiprojektiin tai vapaasti valittaviin opintoihin. Tästä opiskelijoiden tulee neuvotella oman hopsarinsa kanssa.

Jos kiinnostuksesi tämän viestin myötä heräsi ja haluat itsellesi hyvää harjoitusta, laita minulle yksityisviestiä asiasta, niin kerron aiheesta tarkemmin!

Terveisin,  
Annette, Tulkit 10

## LIITE 2.

### KUTSU ASIANTUNTIJALUENNOLLE

Luento suomalaiselle viittomakielelle tulkatusta asiakaspalvelutilanteesta

Hei!

Olen 4. vuosikurssin viittomakielen tulkkioiskelija Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus on luento suomalaiselle viittomakielelle tulkatusta asiakaspalvelutilanteesta hammaslääkäriopiskelijoille. Luennollani havainnollistetaan, kuinka tulkki ja kuuro kohdataan hammaslääkärikäynnillä niin, että asiointi sujuisi mahdollisimman luontevasti. Tiedotus sujuvasta asioinnista hammaslääkärikäynnillä on myös opinnäytetyöni tutkimuksen aihe.

Luento järjestetään 27.11.2013 klo 13.15-15.00. Luento tulee olemaan toiminnallinen ja se sisältää muutaman autenttisen tilanteen, joissa havainnollistetaan esimerkiksi millaisia esteitä hammaslääkärikäynnillä voi tulla vastaan. Luento myös tulkataan suomalaiselle viittomakielelle ja videoidaan, jotta voin analysoida opinnäytetyössäni luennon kulkua.

Tervetuloa luennolleni! Alla luettelo luennolla käsiteltävistä asioista.

Terveisin,

Annette Jäntti

Viittomakielen tulkkioiskelija

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Luennon runko:

Tiedollinen osuus

- Yleistä tietoa kuuroista, tulkin käyttäjistä sekä tulkatusta tilanteesta
- Tulkatun kommunikaatiotilanteen tärkeys
- Terveydenhoitoalan tulkkaukset nykypäivänä

Toiminnallinen osuus (Autenttiset tilanteet)

- Käsikirjoitettu tilanne näytellään. Tilanteessa asiakas tulee hammaslääkärin vastaanotolle, mutta käynti ei suju suunnitelmien mukaan. (Mukana kuuro asiakas, tulkki, 1-2 hammaslääkäriopiskelijaa)

Keskusteluosuus

- Opiskelijat keskustelevat tilanteen sujuvuudesta ja miettivät, voisiko jotain tehdä toisin.
- Keskustelun jälkeen näytellään vielä sujuva tilanne ja keskustellaan tilanteiden eroista.

## LIITE 3.

## PALAUTEKYSELY

Palautteesi on arvokasta tietoa opinnäytetyöhöni liittyen ja palaute kirjoitetaan anonyymisti. Vastaukset liitetään opinnäytetyöhöni tuloksiin ja niiden kautta pohditaan tulkatun asiakaspalvelutilanteen tiedottamisen merkitystä.

Kerrothan palautteessasi rehellisen mielipiteesi luentojen sisällöstä ja siitä, jäikö jotain mielestäsi puuttumaan!

**1. Saitko uutta tietoa kuulovammaisista asiakasryhmistä?**

Kyllä, mitä?

---

---

---

En, miksi?

---

---

---

**2. Olisitko halunnut kuulla luennolla jostain asiasta enemmän?**

Kyllä, mistä?

---

---

---

En, miksi?

---

---

---

**3. Mitä mieltä olit luennolla tehtävistä autenttisista tilanteista?**

---

---

---

---



**4. Mikä mielestäsi tekee tulkatusta hammaslääkärikäynnistä sujuvan?**

---

---

---

---

**5. Koetko, että opit luennon ja autenttisten tilanteiden myötä kohtaamaan asiakkaan, jolla on kuulon alenema tai tulkki mukanaan?**

Kyllä, miksi?

---

---

---

En, miksi?

---

---

---

**6. Suositteisitko tätä luentoa muille opiskelijoille?**

Kyllä, miksi?

---

---

---

En, miksi?

---

---

---

**7. Vapaa sana:**

---

---

---

---

---

**KIITOS PALAUTTEESTASI!**

## LIITE 4.

Ohjeet tulkattuihin hammaslääkärikäyntiharjoituksiin

### **KUULOVAMMAISEN POTILAAN KOHTAAMINEN/HAMMASLÄÄKÄRI**

#### Tilanne 1

Vastaanotolle tulee kaksi henkilöä, joista toinen on potilaasi. Henkilöt viittovat ja oletat ylimääräisen henkilön olevan potilaan avustaja tai lähiomainen. Potilaan poski on turvonnut ja hänellä on kova hammassärky. Käynnin lopussa sovi potilaan kanssa uusi aika.

Toimi näin:

- Pyydä potilas suoraan tuolille ilman, että selität hänelle etukäteen mitä aiot tutkia.
- Tutkiessasi potilasta juttele ja kysele häneltä tulkin kautta.
- Puhuessasi ja kuunnellessasi katso tulkkia, älä potilasta.
- Puhutellessasi potilasta käytä HÄN-muotoa ja katso tulkkia. Esimerkiksi: "Onko hänellä ollut kipuja pitkään?"
- Kysy tulkilta potilaan taustatietoja.

### **KUULOVAMMAISEN POTILAAN KOHTAAMINEN/HAMMASLÄÄKÄRI**

#### Tilanne 2

Vastaanotollesi tulee kaksi henkilöä, joista toinen on potilaasi. Henkilöt viittovat ja arvelet asiakkaasi olevan kuulovammainen, jolla on viittomakielentulkki mukanaan. Potilaan ikenet ovat arat ja vuotaneet verta jo pitkään. Käynnin lopussa sovi potilaasi kanssa uusi aika.

Toimi näin:

- Puhutellessasi potilasta katso suoraan häneen, älä tulkkiin
- Puhuttele potilasta suoraan, älä käytä HÄN-muotoa.
- Ennen kuin alat tutkia potilasta ja laitat maskin suusi eteen, kerro potilaallesi mitä aiot tehdä.
- Tutkiessasi potilas ei välttämättä pysty viittomaan tai tulkki tulkkamaan, joten keskustele mieluummin ennen tai jälkeen tutkimuksen.

**HAMMASLÄÄKÄRIKÄYNTI/KUULOVAMMAINEN POTILAS**

## Tilanne 1

Olet menossa hammaslääkəriin ja olet tilannut käynnille tulkin. Poskesi on turvonnut ja hampaassasi on tuntunut kipua jo monta viikkoa. Et ole käynyt hammaslääkəriillä pitkään aikaan.

Seuraavaa aikaa sopiessasi sano ensin lääkäriin antaman ajan sopivan, kunnes muistat, että se ei käy, koska sinun täytyy hakea lapsesi päiväkodista.

## Tilanne 2

Olet menossa hammaslääkəriin ja olet tilannut käynnille tulkin. Ikenesi ovat olleet arat jo monta viikkoa ja niistä on vuotanut verta. Hampaasi ovat tuntuneet myös kipeiltä. Et ole käynyt hammaslääkəriillä pitkään aikaan.

## LIITE 5.

### VIITTOMAKIELEN TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.