

Opinnäytetyö

Ikääntyneet kuurosokeat ja kuulonäkövam- maisiet asiakkaat

- Huomioita tulkkauksen näkökulmasta

Ruissalo Marko ja Röytiö Ulla

Viittomakielentulkin tutkinto
(240 op)

4/2019



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Viittomakielentulkin tutkinto

Tekijät: Ruissalo Marko ja Röytiö Ulla

Opinnäytetyön nimi: Ikääntyneet kuurosokeat ja kuulonäkövammaiset asiakkaat –Huomioita tulkkauksen näkökulmasta

Sivumäärä: 42 ja 8 liitesivua

Työn ohjaaja: Outi Mäkelä

Työn tilaaja: Suomen Kuurosokeat ry, Kommunikaatiopalvelut/kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen

Opinnäytetyössä tutkittiin kuurosokeiden työntekijöiden sekä tulkkien käyttämiä toimitatapoja ikääntyneiden kuurosokeiden kanssa työskenneltäessä. Opinnäytetyön tilaaja on Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopalvelut ja kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen.

Tutkimuksen tavoitteena oli etsiä mahdollisia ratkaisumalleja ikääntyneiden ja muistisairaiden kuurosokeiden ja kuulonäkövammaisten kanssa tapahtuviin tulkaustilanteisiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mistä ikääntyneille kuurosokeille asiakkaille tulkkina toimimiseen liittyvistä yhtenäisistä tavoista on mahdollista sopia?
2. Miten tulkkien ja työntekijöiden välistä yhteistyötä olisi mahdollista tiivistää ikääntyneiden kuurosokeiden asiakkaiden kanssa työskenneltäessä?
3. Mitä tulkin työtehtäviin voi tulkkauksen lisäksi kuulua ikääntyneiden kuurosokeiden kanssa työskenneltäessä?

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin toteuttamalla viisi puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastatteluihin osallistui 8 kuurosokeaa, kolme viittomakielen tulkkia ja kolme Tampereen Toimintakeskuksen työntekijää. Opinnäytetyöstä hyötyvät tilaaja Suomen Kuurosokeat ry, viittomakielen tulkit, kuurosokeiden kanssa työskentelevät henkilöt ja kuurosokeat asiakkaat. Opinnäytetyö tarjoaa ratkaisumalleja erilaisiin arjen tilanteisiin kuurosokeiden henkilöiden kanssa työskenneltäessä.

Asiasanat: kuurosokea, ikääntyminen, viittomakielen tulkkaukset, viittomakielen tulkit

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Sign Language Interpreting, Bachelor's Degree

Author: Ruissalo Marko and Röytiö Ulla

Title: Notions of Interpreting for Ageing Deafblinds and Hard-of-hearing and Hard-of-seeing Clients

Number of Pages: 42 and 8 attachment pages

Supervisor: Outi Mäkelä

Subscriber: The Finnish Deafblind Association, Communication Unit, Head of Communication Unit Riitta Lahtinen

The purpose of this thesis is to examine how the employees of deafblinds and the sign language interpreters work with ageing deafblind clients. The subscriber of the work is The Finnish Deafblind Association, Communication Unit and the Head of Communication Unit Riitta Lahtinen.

The objective of the thesis is to find out solutions which can be used when working as an interpreter with ageing deafblind people or deafblind people who also have memory disorders. The research questions of this thesis are:

1. Are there any compatible solutions that you can use with every deafblind client when working as an interpreter?
2. Is it possible to increase co-operation between interpreters and employees who work with ageing deafblind clients?
3. When working as an interpreter with ageing deafblind people, what else is appropriate to do beside interpreting?

This thesis was executed by using semi-structured theme interview. Participants of the interviews were: eight deafblinds, three sign language interpreters and three employees who work at the Tampere Deafblind Rehabilitation Center.

This thesis provides practical methods and solutions for working with deafblind people. This thesis can be useful for the subscriber, The Finnish Deafblind Association, the sign language interpreters, the employees who work with deafblind clients and the deafblind people themselves.

Keywords: deafblind, ageing, sign language interpreting, sign language interpreters

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	7
2 TAVOITTEET	8
3 TAUSTATietoA	10
3.1 Kuurosokeus.....	10
3.2 Kommunikaatiotavat	11
3.3 Opastus ja kuvailu.....	11
3.4 Ikääntyminen.....	12
3.5 Ikääntyminen ja viittomakieli	12
3.6 Yleisimmät muistisairaudet.....	13
4 KUUROSOKEUDEN SEURANNAISVAIKUTUKSET JA KUUROSOKEAN HENKILÖN TOIMINTAKYKY.....	14
4.1 Fyysinen toimintakyky	14
4.2 Psykkinen toimintakyky	14
4.3 Kognitiivinen toimintakyky	15
4.4 Sosiaalinen toimintakyky	15
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
6 KUUROSOKEIDEN HAASTATTELUTILAISUUS TEEMOITTAIN	17
6.1 Ikääntymisen vaikutus tulkkaustilanteeseen	17
6.2 Kenen vastuulla on taukojen riittävä määrä?	18
6.3 Asiakkaan iän huomioiminen opastettaessa.....	19

6.4	Kuinka asiakkaan muistiongelmat näkyvät tulkkitilauksissa?	19
6.5	Tulkaako tulkki kaiken?.....	20
6.6	Saako työntekijä kertoa tulkille asiakkaan terveydentilasta?	20
7	TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: MUISTIONGELMAT	21
7.1	Muistiongelmat tulkaustilanteissa	21
7.2	Jälkitulkkauksen ja yhteistyö hoitohenkilökunnan kanssa	23
7.3	Yhteistyö Toimintakeskuksen työntekijöiden ja tulkkien välillä	24
7.4	Asiakkaan muistiongelman kertominen kolmannelle osapuolelle	25
7.5	Lähdetekstin yksinkertaistaminen	26
7.6	Kielen muokkaaminen toimiessa muistisairaiden ja iäkkäiden asiakkaiden kanssa.....	27
7.7	Aikatauluista huolehtiminen	28
7.8	Väsyneen asiakkaan kanssa toimiminen.....	29
8	TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: AVUSTAMINEN	30
8.1	Pyörätuolin kanssa liikkuminen	30
8.2	Muu avustaminen.....	31
9	TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: ERGONOMIA	33
10	TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: OPASTAMINEN.....	34
10.1	Opastusmerkkien käyttö	34
10.2	Opastuksesta kieltäytyminen.....	36
11	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET	41
	LIITTEET.....	43
	LIITE 1 Kutsu Oma lehdessä 24.8.2018.....	43

LIITE 2 Haastattelulupa.....	44
LIITE 3 Kuurosokeiden keskustelutilaisuuden runko.....	45
LIITE 4 Työntekijöiden ja tulkkien haastattelukysymykset.....	47

1 JOHDANTO

Olemme molemmat toimineet jo pitkään tulkkeina pääasiassa kuurosokeille henkilöille. Koska työskentelyalueemme on lähinnä Tampere ja lähikunnat, on toimeksiantojemme toimintaympäristö pääosin Kuurosokeiden Toimintakeskus Tampereen Hervannassa. Suurin osa asiakkaista asuu em. palvelutalossa tai ryhmäkodissa. Tulkkaustoimeksiantoja on myös Toimintakeskuksen ulkopuolelle. Tällaisia ovat esimerkiksi kurssit, matkat yms., jolloin liikkumista ja opastamista on enemmän kuin Toimintakeskuksen sisätiloissa tapahtuvissa toimeksiannoissa.

Kuurosokeiden Toimintakeskus on Suomen Kuurosokeat ry:n ylläpitämä kuntoutu- mis- ja asumispalveluja tuottava keskus Tampereella. Toiminta on alkanut 1980-luvun alkupuolella ja palvelutarjonta laajentunut keväällä 2017 valmistuneen uudisrakennuksen myötä. (Suomen Kuurosokeat ry 2016.) Alueella sijaitsevat alkuperäiset rivitaloasunnot sekä päärakennus, C-rivitalosta remontoitussa osassa Suomen Kuurosokeiden keskustoimisto, A-siivessä olevat kurssiasunnot, koulutus- ja harrastetila Lintuaura, uusi kerrostalo VTS-Ristontalo sekä sen yhteydessä sijaitseva ryhmäkoti Leijon-tupa.

Toimintakeskus tarjoaa palveluasumista kuurosokeille ja kuuroille henkilöille, joilla on sekä kuulo- tai kuulonäkövammaisuudesta että terveysongelmista tai ikääntymisestä johtuvia palvelutarpeita (Suomen Kuurosokeat ry 2016). Helmikuussa 2017 valmistuneessa ryhmäkoti Leijon-tuvassa asukkaat asuvat sosiaalihuoltolain mukaisessa tehostetun ympärivuorokautisen palveluasumisen ja vammaispalvelulain mukaisen palveluasumisen piirissä (Tuntosarvi 3/2018, 7). Ryhmäkodissa on henkilökunta paikalla ympäri vuorokauden. (Suomen Kuurosokeat ry 2016.)

Asiakaskuntamme ikääntyy ja tämä näkyy jokapäiväisissä tulkkaustoimeksiannoissa. Kohtaamme tilanteita, joissa tulkkina täytyy itsenäisesti ratkaista miten esim. tulkkaus muistisairaahan asiakkaan kanssa saadaan toimimaan ja kuinka liikuntarajoitteisuus tai liikeratojen rajoittuneisuus huomioidaan sekä kommunikaatiossa että liikkumisessa. Tulkin perinteisen roolin säilyttäminen tällaisissa tilanteissa voi olla haastavaa. Asiakkaiden ikääntyminen ja sen mukanaan tuomat haasteet (muistisairaudet, liikuntakyvyn heikkeneminen, liikerajoitteet, sairaudet) työssämme ovat vaikuttaneet opinnäytetyömme aiheen valintaan. Pohdimme, tulisiko muistisairaille erikoistunut

tulkkaus olla tulevaisuudessa yksi viittomakielen tulkin koulutusohjelman suuntautumisvaihtoehto.

Muotoilimme kolme tutkimuskysymystä:

1. Mistä ikääntyneille kuurosokeille asiakkaille tulkkina toimimiseen liittyvistä yhtenäisistä tavoista on mahdollista sopia?
2. Miten tulkkien ja työntekijöiden välistä yhteistyötä olisi mahdollista tiivistää ikääntyneiden kuurosokeiden asiakkaiden kanssa työskenneltäessä?
3. Mitä tulkin työtehtäviin voi tulkkauksen lisäksi kuulua ikääntyneiden kuurosokeiden kanssa työskenneltäessä?

Opinnäytetyötä ideoidessamme otimme yhteyttä Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtiseen. Häneltä saimmekin tähän aiheeseen runsaasti lisää näkökulmia ja ideoita. Suomen Kuurosokeat ry:llä ei ole vielä olemassa tähän aiheeseen liittyvää materiaalia, joten tällaisen tiedon keräämiselle on tarve.

2 TAVOITTEET

Opinnäytetyön tavoitteena on tarjota toimintamalleja tulkeille ja muille kuurosokeiden kanssa työskenteleville henkilöille. Opinnäytetyöhön kuuluvan asiakkaiden ryhmähaastattelun tavoitteena oli, että kuurosokeat itse löytäisivät toimivia toimintatapoja tai ratkaisuja asiointitilanteiden sujuvoittamiseksi.

Pohdimme opinnäytetyössämme tulkin työnkuvaa ja sitä, missä menee raja esim. asiakkaan avustamisen ja tulkkauksen välillä. Tulkeilla on olemassa ammattieettinen säännöstö (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014), mutta säännöt eivät anna ratkaisuja yksittäisiin tilanteisiin. Tulkkien täytyy soveltaa ammattieettistä säännöstöä siten että toiminta on ammattieettisesti kestävä. Usein on toimeksiantoja, joissa tulkit joutuvat miettimään ammattieettisten sääntöjen soveltamista yksin.

Kuurosokeat asiakasryhmänä poikkeaa muista viittomakielen tulkkien asiakasryhmistä jälkitulkkauksen käytössä. Jälkitulkkaus tarkoittaa, että tulkkaustilanteen jälkeen tulkki voi täsmentää ja kuvailla epäselviksi jääneitä asioita (Kalela 2010, 76). Tilanteen sujuvoittamiseksi kuurosokea voi tarkistaa tai pyytää toistamaan jo käsitel-

tyjä asioita, jos ne ovat jääneet hänelle epäselväksi. Tulkin ei heidän mielestään tarvitse osoittaa kysymyksiä puhujalle, jos tulkki muistaa itse vastauksen. Tulkki voi pitää kiinni oikeudestaan olla muistamatta aiemmin kuulemaansa. Tämä saattaa synnyttää ristiriitaa tulkin ja asiakkaan välille. (Kalela 2010, 77.)

Seuraavaksi neljä tyypillistä esimerkkitilannetta, joissa tulkkien toimintatavat vaihtelevat yleisesti. Tästä seuraa erilaisia toimintamalleja, jotka saattavat herättää asiakkaissa hämmennystä. Opinnäytetyömme haastatteluissa olemme pyrkineet löytämään ratkaisumalleja esimerkkitilanteita vastaaviin tapahtumiin tulkkitilauksissa.

Esim. 1. Tulkki on käynyt asiakkaan kanssa lääkärissä. Asiakas kysyy toistuvasti lääkärin määräämistä lääkkeistä/hoidosta. Kotiin palatessa myöskin työntekijä saattaa kysyä tulkilta miten tilanne sujui. Kuinka paljon tulkki voi ns. jälkitulkata tai muistella jo mennyttä tulkkaustilannetta? Rikkooko tulkki vaitiolovelvollisuutta jos vastaa työntekijän kysymyksiin?

Esim. 2. Asiakas haluaa lähteä jalkaisin hoitamaan asioitaan. Asiakas on liikuntakiellossa, tulkki ei ole tästä tietoinen. Muistisairas asiakas ei aina itse tiedosta omaa toimintakykyään. Työntekijä on vaitiolovelvollinen. Kuinka vältetään tällaiset vaaratilanteet?

Esim. 3. Tulkkaustilanteet voivat olla tulkille haastavia ikääntyvien asiakkaiden kanssa. Tulkataanko esimerkiksi uutiset järjestelmällisesti, vaikka tulkki tiedostaa, että asiakas ei ymmärrä aiheita? Usein yksittäinen viittoma/sana tuo asiakkaalle mielenkiintoa muistoihin, joista asiakas haluaa ”rupatella”. Yritetäänkö jatkaa tulkkausta vai unohdetaanko meneillään oleva tilanne ja toimitaan vuorovaikutuskumppanina?

Esim. 4. Asiakas pyytää tulkkia nostamaan hänet nojatuolista pyörätuoliin ja auttamaan takin päälle. Kuuluuko avustaminen tulkin tehtäviin? Missä menee raja?

Tilaaajan toiveena on saada materiaalia Suomen Kuurosokeat ry:n internetsivuille. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että opinnäytetyömme on luettavissa heidän sivuillaan sekä Theseuksessa. Tämän lisäksi Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikatiopäällikkö Riitta Lahtinen ehdotti Kuurojen Palvelusäätiön Memo-projektin kanssa yhteistä koulutustilaisuutta Suomen Kuurosokeat ry:n työntekijöille. Tilaisuudessa

on tarkoitus tarjota yleistä koulutusta ikääntyneiden viittomakielisten muistisairauksista sekä esitellä opinnäytetyömme pohjalta saatuja toimintaehdotuksia. Toive tällaisesta koulutuksesta tuli esille myös työntekijöiden haastatteluissa (TT1 ja TT2).

3 TAUSTATIETOA

Viittomakielen tulkkien eettiset säännöt määrittelevät tulkin toimintaa. Opinnäytetyöhömmme liittyviin pohdintoihin eettiset säännöt (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014) tai tulkkitilaukset eivät anna yksiselitteisiä vastauksia. Eettiset säännöt eivät aina tarjoa ratkaisua yksittäisiin tilanteisiin vaan toimivat enemmänkin ohjenuorana tulkeille. Koska tulkkitilaukset ja olosuhteet vaihtelevat, asiakkaiden käyttämät kommunikaatiotavat ja kielen taso ovat yksilöllisiä, täytyy tulkin itsenäisesti varmistaa tulkkaustilanteen sujuvuus myös etiikan näkökulmasta.

3.1 Kuurosokeus

Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä:

”Kuurosokeus on erityinen toimintarajoite. Kuurosokeus on kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä. Tämä rajoittaa henkilön suoriutumista ja täyttä osallistumista yhteiskuntaan siinä määrin, että se edellyttää yhteiskunnalta tukea erityispalveluihin, ympäristön mukauttamiseen ja/tai teknisten apuvälineiden saamiseen.” (Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä 2011, 9).

Termiä kuurosokea tai kuulonäkövammaisen käytetään henkilöstä, jolla on samanaikaisesti sekä kuulo- että näkövamma. Henkilöllä voi olla edelleen jäljellä olevaa kuuloa tai näköä. Kuurosokea-termi korostaa aistivammojen yhteisvaikutusta. Yhdistelmävamman vaikutus henkilöön on suurempi kuin kahden yksittäisen vamman summa. Tämä näkyy esimerkiksi kuurosokeuden aiheuttamissa seurannaisvaikutuksissa. Seurannaisvaikutuksia käsittelemme tarkemmin luvussa 4.

Asiakkaamme Tampereen Toimintakeskuksessa ovat pääosin viittomakielisiä kuurosokeita, ja he kulttuuritaustansa perusteella käyttävät itsestään termiä kuurosokea. Taustalla oleva sosiokulttuurinen näkemys painottaa kuuroja kieli- ja kulttuuriryhmänä vammaa korostamatta. Tästä syystä käytämme opinnäytetyössämme termiä kuurosokea. (Kovanen, Mielityinen & Västilä 2012, 8-9.)

Kuulon ja näön heikkeneminen tai puuttuminen vaikuttavat henkilön toimintakykyyn ja hyvinvointiin elämän eri osa-alueilla. Helposti havaittavissa olevia seurannaisvaikutuksia ovat muutokset päivittäisissä toiminnoissa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja kommunikaatiossa, tiedonsaannissa sekä itsenäisessä liikkumisessa. Seurannaisvaikutukset on helpompi havaita em. toiminnallisissa muutoksissa. Psykkisten ja sosiaalisten seurannaisvaikutusten havaitseminen on vaikeampaa ja vaatii omakohtaista kokemusta aistivammasta tai ammatillista perehtymistä asiaan. Kuurosokeiden kuulon ja näön toimintarajoitteiden aste sekä se, onko vamma pysyvä vai etenevä, vaikuttaa henkilön toimintakyvyn säilymiseen tai heikkenemiseen. Tämän lisäksi ympäristön asenteet ja toimintamallit voivat vaikuttaa kuurosokean toimintakykyyn. (Kovanen ym. 2012, 68.) Myös psyykinen puoli vaikuttaa toimintakykyyn kokonaisvaltaisesti. Ikääntyneiden aistivammaisten masentuneisuus tai yksinäisyys heikentää toimintakykyä ja päinvastoin. (Lupsakko 2000, 39.)

3.2 Kommunikaatiotavat

Kuurosokeiden kommunikaatiotavat vaihtelevat yksilöittäin. Kommunikaatiotapoihin vaikuttaa henkilön aistivammojen aste ja vammautumisen ajankohta. Kuurosokea voi kommunikoida esimerkiksi viittomakielellä, viitotulla puheella, puheella, taktiiliviittomakielellä, huulioluvulla, kirjoittamalla, sormiaakkosilla, pistekirjoituksella ja sosiaalishaptisella kommunikaatiolla. (Kuulovammaisten lasten Vanhempien Liitto ry ja LapCi ry 2015; Suomen Kuurosokeat ry 2016.) Kuurosokeilla henkilöillä kielen tuottaminen ja vastaanottaminen voivat erota toisistaan. Esimerkiksi asiakas voi ottaa vastaan taktiilia viittomakieltä ja ilmaista itseään puheella. Tai asiakkaalle viitotaan taktiilisti, mutta hän itse vastaa viittomalla vapaaseen tilaan.

Kommunikaatiotapaan voi vaikuttaa myös ympäristö, sen äänimaailma ja valon määrä. Osa kuurosokeista osaa muokata kommunikaatiotapaansa riippuen vastaanottajan kielitaidosta, kuurosokean vireystilasta, käytettävissä olevista apuvälineistä sekä muista kommunikaatioon vaikuttavista tekijöistä.

3.3 Opastus ja kuvailu

Kuurosokean henkilön kanssa työskentelyyn liittyy tulkkauksen lisäksi myös kuvailu ja opastaminen. Kuurosokeille asiakkaille työskentelevien tulkkien on hallittava nämä kaikki kolme osa-aluetta.

Kuvailulla tarkoitetaan tulkin kuurosokealle välittämää informaatiota esimerkiksi ympäristöstä, paikalla olevista henkilöistä, tilassa tapahtuvasta toiminnasta ja yksittäisistä kohteista. Asiakas voi oman mielenkiinnon mukaan kertoa, mistä erityisesti toivoo kuvailua. Tämä voi olla esimerkiksi henkilöiden vaatetus, taide, kasvit yms. Kuvailu voi olla samassa hetkessä tapahtuvaa, etukäteen valmisteltua tai jälkitulkausta. (Suomen Kuurosokeat ry 2013; Lahtinen, Palmer & Lahtinen 2009, 12-14).

Näkövamma seurauksena kuurosokeilla itsenäinen liikkuminen vaikeutuu ja he tarvitsevat kodin tai tutun ympäristön ulkopuolella liikkumiseen oppaan. (Suomen Kuurosokeat ry 2013). Kuurosokeiden tulkkaustilauksissa tulkki toimii oppaana ja varmistaa turvallisen liikkumisen.

3.4 Ikääntyminen

Ikääntymisen määrittely vaihtelee nykyään riippuen siitä, mitä näkökulmaa halutaan käyttää. Vanhoista ihmisistä puhuttaessa käytetään monenlaisia käsitteitä, kuten ikääntyvä, ikääntynyt, ikäihminen, eläkeikäinen, seniori ja vanhus (Voutilainen & Tiikkainen 2009, 43). Ikääntyessään ihminen kohtaa itsessään muutoksia, joihin hän sopeutuu hyödyntäen kaikkia niitä voimavaroja, joita hänelle on elämänsä aikana kertynyt. Ikääntyminen on prosessi, jossa fyysiset muutokset tapahtuvat yleensä ensimmäisenä. Yksilö alkaa tiedostaa ikääntymisen muutokset itsessään. Myös ympäristön tulee sopeutua muutoksiin ja mahdollisesti lisääntyviin palvelutarpeisiin. Ikääntyminen on fyysisten, psyykkisten ja kognitiivisten muutosten prosessi, johon vaikuttaa myös kulttuuri- ja sosiaalinen ympäristö. Ikääntymisessä yksilölliset erot vaihtelevat suuresti. (Voutilainen ym. 2009, 44.)

Kuulevan ja kuuron fyysinen ikääntymisprosessi eivät eroa toisistaan. Ihmisen ikääntyessä hänen fysiologiset toimintonsa huononevat, stressinsietokyky heikkenee ja alttius sairastua kasvaa. Sekä kuuro että kuuleva voivat ikääntyessään altistua erilaisille ikääntymisen mukanaan tuomille vaivoille ja sairauksille, jolloin tuen ja avun tarve kasvaa. (Laukkanen 2004, 8.)

3.5 Ikääntyminen ja viittomakieli

Ikääntynyt viittomakielinen henkilö tarvitsee tukea arkeen ja kommunikaatioon. Viittomakielen kautta hän tulee ymmärretyksi ja ymmärtää itseään koskevat asiat (Torboli & Pulkkinen 2013, 8). Viittomakielen tulkkauspalvelu sujuvoittaa kommunikoin-

tia ja helpottaa arkea. Tulkkauspalvelun tai viittomakielen taitoisen henkilökunnan avulla ikääntyvä viittomakielinen voi itsenäisesti asioida, osallistua sekä hoitaa sosiaalisia suhteitaan. (Torboli ym. 2013, 8.)

Viittomakielisillä ikäihmisillä tulkkaustarpeet vaihtelevat, samoin tulkkien toimintaan kohdistuvat tilannekohtaiset. Erityisesti silloin, kun sairaudet vaikuttavat muistiin tai toimintakykyyn, edellytetään tulkilta poikkeuksellisen hyvää soveltamistaitoa (mt., 19).

Työssämme ikääntyneiden viittomakielisten asiakkaiden kanssa olemme huomanneet heidän tuottamassaan kielessä selkeitä muutoksia. Esim. sanavarasto on supistunut, käytetään enemmän ns. vanhoja viittomia koska uusien viittomien omaksuminen ja muistaminen on hankalaa tai mahdotonta, käsimuodot eivät ole täsmällisiä tai oikein ja tuotoksesta jää usein puuttumaan ymmärtämisen kannalta tärkeitä elementtejä, lauseenjäseniä, esim. subjekti, objekti ja ajan- ja paikan määreet. Olemme havainneet, että heillä on toisinaan vaikeuksia löytää haluamiaan viittomia, ja usein haettu viittoma korvataan jollain toisella satunnaisella viittomalla. Ymmärtämisessä on ikääntyneillä usein ongelmia ja heille tulee paljon väärinymmärryksiä. Kyky pysyä keskustelussa mukana ja vuorovaikutustaidot heikkenevät. Samankaltaisia huomioita ovat tehneet myös Jertta Kangas-Lumme sekä Taru Näyrä omissa opinnäytetöissään. (Kangas-Lumme 2014; Näyrä 2015.)

3.6 Yleisimmät muistisairaudet

Suomessa joka kolmannella yli 65-vuotiaalla on muistioireita. Käypä hoito suositus nimeääkin muistisairaudet Suomessa kansantaudiksi. Vuonna 2013 oli 93 000 suomalaisella keskivaikea tai vaikea muistisairaus. Lisäksi lievä muistisairaus on arvioitu olevan n. 100 000 henkilöllä, ja tiedon käsittelyyn liittyviä ongelmia n. 200 000 suomalaisella. Muistisairauteen sairastuu vuosittain 14 500 yli 65-vuotiasta suomalaista. Vanhuksista, jotka ovat pitkäaikaishoidossa, on kolmella neljästä muistisairaus. (Aavaluoma 2015, 23.)

Muistisairaus vaikuttaa ihmisen elämään usealla eri tavalla. Vaikutukset näkyvät ihmisen psyydessä, aivoissa ja vuorovaikutussuhteissa. Muistisairaus vaikeuttaa ihmisen mahdollisuuksia osallistua omaan elämäänsä vaikuttavissa päätöksissä. Muistisairauksien kaikkia vaikutuksia ei vielä yleisesti ymmärretä. Tämä aiheuttaa leimau-

tumista ja usein muistisairas ja hänen perheensä tuntee häpeää. Muistisairasta saataan pelätä tai hänet halutaan eristää joukosta. Ympäristön kielteinen asenne aiheuttaa sairastuneen itsetunnon ja toimintakyvyn heikkenemistä. (Aavaluoma 2015, 24.)

Suomessa yleisin etenevä muistisairaus on Alzheimerin tauti, jonka osuus keskivaikeista ja vaikeista dementia-tiloista on 65-70 %. Toiseksi yleisin muistisairaus on verenkiertohäiriöstä johtuva eli vaskulaarinen dementia. Heitä on n. 15-20 % muistisairaita. Muita demenciasairauksia on Lewyn kappale dementia, frontaalilohkodementia ja Parkinsonin tauti. (Huovinen 2004, 75-125; Muistiliitto ry 2017.)

4 KUUROSOKEUDEN SEURANNAISVAIKUTUKSET JA KUUROSOKEAN HENKILÖN TOIMINTAKYKY

4.1 Fyysinen toimintakyky

Kuurosokeus ja kuulonäkövamma vaikeuttavat ympäristön hahmottamista. Näön heikentymisen takia myös liikkuminen ja kommunikointi ovat kuurosokeille paljon kuormittavampaa kuin muille ihmisille. Tästä seuraa väsymystä ja fyysisiä oireita, kuten päänsärkyä ja niska-hartia-alueen jäykkyyttä ja kehon jännittyneisyyttä. Yleistä on myös kävelyasennon muutokset, esim. lonkkien ulkokierto, josta seuraa huojuva kävely ja heikompi tasapaino. Tämä tekee kuurosokeiden henkilöiden opastamisesta tulkeille haastavampaa. Taktiilisesti kommunikoivilla henkilöillä on todettu usein lisäksi särkyä olkapäissä ja ranteissa. Fyysisten toimintojen rajoittuneisuus ja liikeratojen pieneneminen heijastuvat suoraan tulkkien ergonomiaan. (Kovanen 2018.) Olemme tehneet havaintoja edellä mainituista seikoista jokapäiväisessä työssämme.

Kuurosokeat tarvitsevat muita enemmän aikaa palautuakseen jäljellä olevien aistien ylikuormittumisesta. Fyysisten ominaisuuksien heikentyminen on suorassa yhteydessä kuurosokean henkilön passivoitumiseen. Itsenäinen liikkuminen ja sitä myöten osallistuminen vähentyvät. (Kovanen yms. 2012, 81; Kovanen 2018.)

4.2 Psykkinen toimintakyky

Psykkinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen kykyä selvittää erilaisista älyllisistä tehtävistä ja ottaa vastaan sekä käsitellä tietoa. Se on myös kykyä kokea ja tuntea, laatia suunnitelmia, tehdä ratkaisuja ja valintoja. Psykkinen toimintakyky käsittää

myös itsearvostuksen, omat voimavarat, mielialan ja selviytymisen erilaisista haasteista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011-1014.)

Kuurosokeuden seurannaisvaikutukset psyykkisellä tasolla ovat moninaiset. Selviytyminen sosiaalisen ympäristön haasteista vaikeutuu. Aistien huonontuminen aiheuttaa riippuvuutta muista, josta seuraa oman elämänhallinnan vähentyminen tai jopa menettäminen. Ihmissuhteissa roolit muuttuvat ja avuntarve kasvaa. Monet kuurosokeat kokevat itsensä yksinäisiksi. Kaikki edellä mainitut seikat lisäävät riskiä masentumiseen ja päihdeongelmiin. (Kovanen yms. 2012, 81; Kovanen 2018.)

4.3 Kognitiivinen toimintakyky

Kognitiiviset toiminnot ovat oppimiseen, muistiin, päättelyyn, ajatustoimintoihin ja kieleen liittyviä toimintoja. Kognitiivisten toimintojen heikkeneminen heijastuu erityisesti elämänhallinnan, tiedonsaannin ja sosiaalisen vuorovaikutuksen alueille. Ympäristön merkitys kuurosokealle henkilölle virikkeiden tarjoamisessa on suuri. Se on tärkeää myös kielen säilymisessä (muistisairaat). Kuurosokeilla kognitiivisen kyvyn heikkeneminen voi näkyä kielellisinä vaikeuksina, kyvyttömyytenä käsitellä abstrakteja asioita ja päättelykyvyn huononemisenä. Näiden seikkojen tiedostaminen ja tunnistaminen ovat avuksi tulkin työssä ja helpottavat kielen muokkaamista kohde-ryhmälle sopivaksi. (Kovanen 2018.)

4.4 Sosiaalinen toimintakyky

Sosiaalinen toimintakyky on kyky olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Toimintakykyä on osallistua erilaisiin tilanteisiin ja kuulua ryhmiin ja/tai yhteisöihin täysivaltaisena jäsenenä. Vuorovaikutus ryhmässä vaikeutuu, koska tulkkia käytettäessä kommunikointi muun ryhmän kanssa ei ole suoraa. Tilannetaju heikkenee, koska ei kuule eikä näe mitä ympärillä tapahtuu. Tulkkien välityksellä viesti saadaan viiveellä, jolloin esim. kuurosokea saattaa nauraa ”väärään” aikaan aiheuttaen ihmetystä muissa osallistujissa. Kontaktien luominen hankaloituu, kun kuurosokea henkilö ei havaitse eikä tunnista ihmisiä. Kontaktien luomiseen vaaditaan toisen henkilön aktiivisuutta hänen ilmaisemalla läsnäolonsa ja esittelemällä itsensä. Vaikka paikalla on tulkki kuvailemassa ja kertomassa sosiaalisesta tilanteesta ja ympäristöstä, informaation määrä kuurosokealle jää siltikin huomattavasti vähäisemmäksi kuin näkevällä ja kuulevalla henkilöllä.

Kuurokeilla aistivamman edetessä on huomattu sosiaalisten verkostojen rakenteen muutos. Erilaisten ammattilaisten osuus (tulkit, työntekijät, sairaala, aluesihteerit, itc-tukihenkilöt) kasvaa ja tavallisten ihmissuhteiden osuus pienenee. (Kovanen 2018.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyössämme käytimme tutkimusmenetelmänä laadullisia menetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 105). Käytettyjä menetelmiä ovat teemahaastattelut, joihin kysymykset laadittiin etukäteen. Haastattelut toteutimme puolistrukturoituna yksilö- ja ryhmähaastatteluina. Näin toimittaessa halusimme jättää tilaa avoimelle keskustelulle sekä mahdollisille jatkokysymyksille.

Lähetimme kysymykset sähköpostitse etukäteen pohdittaviksi haastatteluihin osallistuville tulkeille ja työntekijöille. Haastatteluissa kysymykset ja järjestys vaihtelivat tilanteen mukaan. Tässä menetelmässä on mahdollista aina esittää jatkokysymyksiä, mikä meidän mielestämme tutkimuksessamme oli hyvin oleellista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 200-203.)

Valitussa tutkimusmenetelmässä haastateltavia oli vähän, mutta aineistoa kertyy runsaasti. Kaikki haastattelut tallennettiin videoimalla tai äänittämällä ja tämän jälkeen aineisto litteroitiin. Tallenteita oli yhteensä n. 9 tuntia ja näistä litteroitua aineistoa kertyi yhteensä n. 70 sivua. Keskustelut jotka eivät sivunneet aihetta jätettiin litteroimatta. (Hirsjärvi yms. 2008, 203; Ojasalo yms. 2014, 105.) Jokainen osallistuja allekirjoitti suostumuksen tallenteiden käyttöön tässä opinnäytetyössä. Sitouduimme tuhoamaan haastattelusta kertyneet materiaalit opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Laadimme etukäteen haastattelurungon kuurosokeiden tilaisuuteen sekä haastattelukysymykset työntekijöiden ja tulkkien tapaamisiin. Tulkit ja kuurosokeat haastateltiin omina ryhminään ja työntekijät haastateltiin yksitellen. Tulkkien ja kuurosokeiden kanssa halusimme käyttää ryhmähaastattelua. Tutkimusten mukaan ryhmässä ihmiset ovat usein luontevampia ja vapautuneempia kuin yksilöhaastatteluissa (Hirsjärvi ym. 2008, 205). Muiden vastaukset saattavat tuoda mieleen asioita joka muuten

olisi unohtunut. Yhdessä asioita pohtimalla saadaan monipuolisempia vastauksia kuin yksilöhaastattelussa. Työntekijöiden haastattelut piti suorittaa yksilöhaastatteluna koska työvuorojen takia emme löytäneet kaikille sopivaa yhteistä ajankohtaa.

Järjestimme Kuurosokeiden Toimintakeskuksella tutkimuksen aloitustapahtumana kuurosokeiden ryhmähaastattelun, jonne kutsuttiin palvelutalon iäkkäät asukkaat. Tapaamisessa kerättiin asukkaiden näkökulmia ja huomioita siitä, miten ikääntyminen vaikuttaa tulkkaustilanteisiin ja tulkin käyttöön. Tilaisuudessa oli paikalla yhteensä kuusi kuurosokeaa tulkkeineen 35:sta Toimintakeskuksen palveluasumisen piiriin kuuluvasta kuurosokeasta. Iältään he olivat 68-86 –vuotiaita miehiä sekä naisia. Lainauksissa käytämme heistä lyhenteitä KS1-KS6.

Kuurosokeiden Toimintakeskuksessa Tampereella asumispalvelun ja ryhmäkodin puolella työskentelee yhteensä noin 40 työntekijää. Heistä haastattelimme kahta kuulevaa ja yhtä viittomakielistä työntekijää. Suorat lainaukset heidän haastatteluitaan on merkitty TT1-TT3. Haastatteluhetkellä heistä TT1 on työskennellyt kuurosokeiden kanssa 2 vuotta 9 kuukautta, TT2 19 vuotta 6 kuukautta ja TT3 29 vuotta.

Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnassa vuodesta 2018 alkaen läntiselle alueelle valittiin kuurosokeiden tulkkauspalvelua tuottamaan yhteensä 43,5 tulkkiresurssia. Valitsimme haastateltaviksi kolme viittomakielen tulkkiä. Kaikilla haastatteluun osallistuneilla henkilöillä on pitkä työkokemus viittomakielentulkkinä. Heistä käytämme lyhenteitä tulkki A, B ja C. Tulkki A:lla on 12 vuoden ja 6 kuukauden työkokemus, tulkki B:llä 34 vuoden ja tulkki C:llä 32 vuoden työkokemus.

6 KUUROSOKEIDEN HAASTATTELUTILAISUUS TEEMOITTAIN

6.1 Ikääntymisen vaikutus tulkkaustilanteeseen

Haastattelutilaisuudessa kuurosokeiden asiakkaiden kanssa esiin nousi kommunikatio-ongelmat vastavalmistuneiden tai työvuosiltaan tuoreiden tulkkien kanssa. Asiakkaiden on vaikea ymmärtää vastavalmistuneiden tulkkien viittomista ja päinvastoin. Asiakkaat kokivat, että työvuosiltaan tuoreempien tulkkien käsialasta on vaikea saada selvää ja viittominen on liian nopeaa. Asiakkailta oli myös ollut usein tunne, että tulkki ei ymmärrä heidän viittomistaan. Tilanne korjaantuu sillä, että tulkki

oppii ymmärtämään asiakkaan käsialaa, ja ottaa käyttöön asiakkaan käyttämiä viittomia. Tärkeää on myös lähdetekstin tiivistäminen ja yksinkertaistaminen. Tästä seuraa se, että viittomisen tahti rauhoittuu ja selkeytyy.

Asiakkaat haluaisivat pääsääntöisesti käyttää vanhoja, tuttuja tulkkeja kommunikatio-ongelmia välttääkseen. Tämä on mahdollista tekemällä Kelan vammaisten tulkkauspalvelun välityskeskukseen oma tulkkilista. Tilauksiin pyritään välittämään tulkit asiakkaan omalta tulkkilistalta. Jos vapaata tulkkiä listalta ei löydy, välityskeskus kysyy, sopiiko asiakkaalle listan ulkopuolinen tulkki.

Asiakkaat kertoivat iän mukana tulleista fyysisistä ongelmista. Olkapää kipeytyy viittomisen vastaanottamisessa, on niska-hartiaseudun särkyjä, pitkään istuminen on epämukavaa ja kivuliasta ja ylipäätään viittomisen vastaanottaminen pitkäaikaisesti on raskasta. Kaikki asiakkaat olivat yhtä mieltä siitä, että tulkki saa tiivistää ja yksinkertaistaa lähdetekstiä. Jos asiaa tulee liikaa, asiakkaat myönsivät, että osa menee ohi eikä sitä pysty muistamaan.

6.2 Kenen vastuulla on taukojen riittävä määrä?

Keskustelutilaisuudessa kävi ilmi, että kaikki paikalla olleet asiakkaat haluaisivat enemmän taukoja tulkkaukseen. Tauot koettiin tarpeellisiksi, että jaksaisi paremmin vastaanottaa tulkkausta ja että kipeytyneet paikat saisivat levätä. Kuitenkin ainoastaan kaksi paikalla olleista kuurosokeista sanoi itse pyytävänsä taukoa, tai ilmoittaa pitävänsä oman tauon. KS3 toteaa: *”Saatan laittaa kädet puuskaan ja pitää oman tauon, en välitä piut paut mitä ne muut siellä juttelee, jutelkoon sitä keskustelua eteenpäin.”* Suurin osa asiakkaista ei halua pitää omia taukoja, koska pelkäävät, että jotain tärkeää asiaa jäisi kuulematta. KS2 sanoo: *”Haluaisin kuunnella, mutta myös pitää tauon, miten tämän tilanteen sitten ratkaisisi?”* KS3 toteaa: *”Kun olen yksin, mutta tulkit vaihtuu, tulkit saa taukoja mutta itse ei saa.”*

Yhteiset tilaisuudet viittomakielisten kuurojen kanssa koettiin taukojen osalta ongelmallisiksi. Kun kuurosokea oli pyytänyt taukoa, kuurot olivat sanoneet, että taukoa ei tarvita. Osa asiakkaista oli loukkaantunut, koska kuurot eivät ymmärrä, että taktiisesti viittotun viittomakielen vastaanottaminen on raskasta. Kuurosokeiden yhtäläisen tiedonsaannin varmistamiseksi olisi mielestämme tilaisuuden vetäjän vastuulla huolehtia siitä, että taukoja pidetään riittävästi.

6.3 Asiakkaan iän huomioiminen opastettaessa

Kuurosokeiden ryhmähaastattelussa liikkumisesta puhuttaessa tuli ilmi, että näön huonontuessa kolmiulotteinen näkö häviää, eikä tasoeroja enää huomata. Myös täysin sokeille valkoisen kepin käyttäjille epätasainen maasto on haasteellista. Tilaisuudessa mukana olleet kuurosokeat kertoivat, että eivät käytä valkoista keppiä, jos tulkit opastaa.

Ikääntymisen myötä askel on lyhentynyt ja madaltunut. Tästä johtuen jalka helposti tökkää pieneenkin kohoumaan, ja saattaa aiheuttaa kompastumisen. Tulkeilta toivottiin opastuksessa tarkkaavaisuutta ja riittävän rauhallista etenemistä. Asiakkaiden huonon tasapainoaistin takia tulkkien on oltava erityisen valppaita rappusissa ja kynnyksiä ylitettäessä.

Aina portaissa ei ole kaiteita, jolloin yhden tulkin kanssa eteneminen on erään asiakkaan mielestä pelottavaa. Jos tulkkeja on mukana kaksi, voivat tulkit asettua asiakkaan molemmille puolille, jolloin portaissa eteneminen tuntuu turvallisemmalta.

6.4 Kuinka asiakkaan muistiongelmät näkyvät tulkkitilauksissa?

Tilaisuudessa mukana olleista kuurosokeista osa on huomannut muistinsa heikentyneen ikääntymisen myötä. KS2 sanoo: *”Minulla on myös heikko muisti, tullut iän myötä, valitettavaa. On tärkeää...jos minä toistan samaa, niin se saattaa olla raskasta tulkille, saattaa hermostuakin.”*

Haastattelutilaisuudessa kävi ilmi, että asiakkaat unohtelevat päivämääriä ja aikatauluja, ja kokevat sen harmillisena. Etukäteen tehdyt tulkkitilaukset saattavat unohtua, ja tulkin saapuminen paikalle voi tulla yllätyksenä. Tämä aiheuttaa toisinaan hämmennystä molemmille osapuolille.

Kuurosokeat kertoivat, että toisinaan tulkkauksilaisuuden jälkeen he saattavat pyytää tulkkia toistamaan käsiteltyjä asioita, koska ovat itse ne unohtaneet. KS2 toteaa: *”Kun minä unohdan, niin voin pyytää. Sitten tulkkikin on sanonut, että ei muista, tulkkikin on unohtanut. Tulkitkin sanoo, ettei voi muistaa, se on tulkillakin sama kuin mulla.”*

6.5 Tulkkaako tulkki kaiken?

Kaikki ryhmähaastattelussa mukana olleet kuurosokeat tunnistivat tilanteen, jossa joku asiakas on alkanut rupattelemaan omia asioitaan tulkin kanssa. Tämä on yleinen tapa kuurosokeilla, eikä edellytä asiakkaan muistisairautta. Haastattelutilaisuudessa kävi selkeästi ilmi, että näitä keskusteluja ei haluta tulkattavan muille, tai ainakin siihen pitää kysyä asiakkaan lupa. KS2 kertoo: *”En siitä tykkää, jos se kerrotaan kaikille. Tulkin pitäisi kysyä multa, saanko mä kertoa tän vai en, varmistaa että onko tämä kahdenkeskinen keskustelu vai saako sen kaikille kertoa.”* Vaikka kuurosokeat eivät halua omia keskustelujaan tulkin kanssa tulkattavan, olisivat he silti kiinnostuneita kuulemaan muiden henkilökohtaisista keskusteluista. KS3 puolestaan toteaa: *”Tulee mieleen, että haluan tietää mitä ne juttelee.”*

Jos asiakas on muistisairas ja juttelee kesken tilaisuuden tulkille omiaan, ohjeistaa KS5 seuraavasti: *”Kyllä mä tykkään, että saan ehkä puhua siinä, viittoa sen tulkin kanssa, mutta tulkki kumminkin rauhallisesti ohjaa, että nyt puhutaan tästä asiasta. Eikä kerro yleisölle mitä mä siinä olen muistellut. Toivon hienotunteisuutta.”* Yhteisesti kuurosokeat olivat sitä mieltä, että tulkki voi kuvailun kautta kertoa muiden asiakkaiden rupattelusta tulkkiansa kanssa menemättä keskustelun yksityiskohtiin.

6.6 Saako työntekijä kertoa tulkille asiakkaan terveydentilasta?

Kuurosokeiden ryhmähaastattelussa tämä kysymys ei herättänyt laajempaa keskustelua. Eräs paikalla olleista kuurosokeista kertoi, että haluaa terveydentilaan liittyvät tiedot jaettavaksi oman Kelan tulkkivälityskeskukseen asiakasprofiilin kautta. Hän ei halua, että työntekijä kertoo hänen terveydentilastaan tulkille. KS5 sanoo:

”Jos on jokin fyysinen ongelma, että työntekijä siitä kertoo tulkille. Mä en tykkää semmoisesta. Periaatteella ei mitään minusta ilman minua. Kun kerran on tulkki ja kyse kommunikaatiosta, silloin tulkin täytyy kysyä, jos en itse tajua kertoa siinä hetkessä, että nyt on jalka niin kipeä etten voi kävellä tuonne kauas.”

Sama kuurosokea totesi lopuksi, että jos ei itse kykene ilmaisemaan omaa terveydentilaansa, hän ei siinä vaiheessa enää halua käyttää tulkkia.

7 TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: MUISTIONGELMAT

7.1 Muistiongelmien tulkkaustilanteissa

Muistiongelmien ovat tulkkaustilanteissa hyvin yleinen ongelma muistisairaiden ja iäkkäiden asiakkaiden kanssa toimittaessa. Haastatteluissa työntekijöiden näkökulma oli, että ensin annetaan asiakkaan hetki kertoa asiaansa. Annetaan heidän ”*purkaa pieni pallo*”, sanoi TT3. Tämän jälkeen yritetään palauttaa asiakas tilanteeseen ja jatkaa tulkkausta. TT1 totesi, että jos asiakkaan kertomisiin ei reagoida, tai reagoidaan kielteisesti, asiakas mahdollisesti kokee, ettei häntä kuulla, ja jatkaa tarinointiaan tai saattaa ahdistua/ hermostua.

TT1 korosti, että realiteettiterapiaa ei suositeta muistisairaiden kanssa, vaan olisi tärkeää mennä mukaan tunteeseen, joka asiakkaalla on. Realiteettiterapiassa ei mitätöidä menneisyyden kokemusten tai ympäristötekijöiden merkitystä, koska kaikella voi olla merkittävä rooli ihmisen elämässä (Suomen realiteettiterapiayhdistys ry 2019). Esim. asiakkaalle ei kannata todeta aviopuolison kuolleen vuosia sitten, tai että hän ei tule enää koskaan palamaan kotiin, josta palvelutaloon on siirtynyt. Tämä oli tulkeille uutta tietoa, eikä tilanteisiin oltu aina osattu reagoida em. tavalla. Usein tilanne vaatii tulkeilta kommentointia, ja lähtökohtaisesti on vastattu totuudenmukaisesti. Tämä menettelytapa ei siis ole muistisairaiden asiakkaiden kanssa joka tilanteessa suositeltavaa, jos halutaan, että tulkkaustilanne etenee. Toiveena tulikin mahdollisuus liittää muistisairaahan kohtaaminen ja hänelle tulkkaaminen osaksi viittomakielen tulkin koulutusohjelmaa.

Tulkkiä käytänteet vaihtelivat paljon tilanteista riippuen. Tulkki A sanoi:

”Jos mennään by-the-book, silloin mä tulkkaan, ihan sama mitä sieltä tulee. Kuulevan vastuulla on keskeyttää, sanoa että nyt keskustellaan tästä. Sitähän varten me ollaan. Mutta totuus on, että mehän ollaan kuurosokeille varsinkin henk.koht. tulkkeina, jolloin asiakastuntemus ja kaikki korostuu siellä, joten eihän me käytännössä tulkata niitä.”

Tulkin tulisi mahdollisuuksien mukaan tulkata kaikki kuulemansa. Käytännössä tämän noudattaminen ei aina ole mahdollista. Ryhmätilanteissa kuurosokeat usein kommentoivat kaikkea kuulemaansa tai puhuvat tulkille omia asioitaan. Jos jokainen tulkki tulkkaa kaiken, mitä asiakkaat viittovat, tilanne on kaaosmainen eikä etene tarkoituksenmukaisesti. Tästä aiheesta esittelemme tarkempia pohdintoja ja ratkaisuehdotuksia seuraavissa kappaleissa.

Lehdenlukutilanteet ovat joustavampia, koska tilanteen eteneminen ei ole sidottu aikatauluihin tai muuhun ryhmään. Tällöin keskustelun sivuraiteita tai asiakkaan muisteloita yleisesti sallitaan enemmän. Tulkki C sanoo:

”Jos lehdenlukutilanteissa asiakas vajoaa muisteluihin, jos se lähtee jostain jota olen viittanut, lähtee sitä muistelemaan. Mä olen siitä ihan mielissäni, on joku reaktio, että hän on ymmärtänyt tästä asiasta edes jostain.”

Tulkkien mukaan muistisairaana omat tarinat on usein tarkoitettu pelkästään tulkille eivätkä liity meneillään olevaan tilaisuuteen, joten ne usein jätetään hienotunteisuuden vuoksi tulkkaamatta ääneen. Tämä asia tuli toiveena esille myös kuurosokeiden haastattelussa. Asiakkaat eivät halua omia juttelujaan tulkattavan muille. Jos tilaisuuden vetäjä kiinnittää keskusteluun huomiota ja kysyy asiasta, on yhtenä vaihtoehtona vain lyhyesti mainita, että täällä henkilö X viittaa omia tarinoitaan tulkille. Yleisenä käytäntönä ryhmätilanteissa on, että muille asiakkaille kuvailutulkataan tilan tapahtumia tai keskusteluita yleisellä tasolla yksityiskohtiin menemättä. Tämä tehdään siksi, että asiakkailla on oikeus ja tahto tietää, mitä muualla tilassa tapahtuu. Koska asiakas haluaa tietää muiden paikallaolijoiden keskusteluista, mutta ei halua omia juttelujaan tulkattavan, tilanne on tulkin näkökulmasta ristiriitainen.

Tulkkien yhteisenä toiveena oli, että kunkin ryhmätilaisuuden vetäjä ottaisi vastuun tilanteen kulusta, ja palauttaisi asiakkaat takaisin käsiteltävään asiaan, jos se suinkin on mahdollista. Osa vetäjistä näin tekeekin, eivät kuitenkaan kaikki. Tulkki A ymmärsikin harmillisesti nyt tajuavansa, että näin ei kuulevan osapuolen puolelta tapahdu. Tulkki A sanoi: *”Se on aika hurja vastuu, meidän tehtävä on päättää, milloin se on merkityksellistä, milloin sanon ääneen ja milloin ei.”* Työntekijä TT3:n mielestä vastuu täytyy saada tulkeilta pois... *”Te ootte vaan tulkkaamassa, mut te annatte sen signaalin, että täällä on nyt henkilö, joka ei jaksa keskittyä.”*

Tulkkien ja työntekijöiden haastatteluissa kävi ilmi, että ryhmätilanteen vetäjien suhtautuminen puheella kommunikoivaan ja viittomakieliseen asiakkaaseen on erilaista. Puheella kommunikoivan tarinointiin reagoidaan herkemmin, koska se häiritsee tilaisuuden kulkua. Viittomakielellä kommunikoivan asiakkaan tilanteen hoitaminen taas usein jää tulkin vastuulle. Puheella kommunikoiva asiakas saa myös puheenvuoron helpommin kuin viittomakielinen asiakas.

7.2 Jälkitulkkkaus ja yhteistyö hoitohenkilökunnan kanssa

Lääkärin vastaanotolla yms. tilanteissa on nykyään hyvänä käytänteenä Toimintakeskuksessa, että työntekijä on paikalla tulkin ja asiakkaan mukana. Tulkki saa asias-ta tiedon tulkkauksen tilaustiedoista Kelan välitysjärjestelmästä. Näissä tilanteissa tulkki voi keskittyä pelkästään omaan työhönsä, ja muistamisen vastuu on työnteki-jällä. Tulkit tekivät haastattelussa selväksi, että asioiden muistaminen ja toistaminen jälkikäteen eivät ole tulkin vastuulla. TT1 ja tulkki C sanoivat, että asioitaessa muisti-sairaahan henkilön kanssa terveydenhuollon piirissä on tulkille hyvänä ohjeena pyytää kaikki saatu ohjeistus kirjallisena. TT1 toteaa: *”Mä olen sitä mieltä, että muistisairas ei lähde kahdestaan tulkin kanssa mihinkään. Kyllä meillä pitää olla sen verran resursseja, että siellä on hoitaja mukana.”*

Tulkit kertoivat toimintatapojensa hieman vaihtelevan asiakkaasta riippuen. Jos asi-akkaan tiedetään olevan muistisairas, hänelle jälkitulkataan asioita enemmän, kun taas muissa tapauksissa tulkit pitävät tiukempaa linjaa. Tulkki A:n mukaan tilantees-ta riippuen asiat voidaan kysyttäessä kerrata lyhyesti menemättä yksityiskohtiin, edellyttäen että tulkki itse muistaa läpikäytyt asiat. Tulkki A jatkaa: *”Jos tiedän, että asiakkaalla on muistisairaus, saatan tehdä jälkitulkkauksia enemmän, toistella asi-aita. Jos tiedän että hänellä ei oo, alan olla aika nopeesti, että mä oon tulkannu tän jo.”*

Kaikki tulkit olivat yhtä mieltä siitä, että jälkitulkkauksessa on väärin muistamisen riski. Siksi sitä pyritään välttämään. Jos tulkkauksilanteen jälkeen käy ilmi, että asia-kas ei ole ymmärtänyt tapahtuman kulkua, tulkki voi tehdä tapahtuneesta lyhyen yh-teenvedon. Mikäli tulkki ei koe olevansa varma muistamisestaan, jälkitulkkauksia ei tehdä.

Lähtökohtaisesti tulkit eivät kysyttäessä kerro Toimintakeskuksen henkilökunnalle asioinneista mitään, jos kertomatta jättäminen ei suoraan vaaranna asiakkaan ter-veyttä. Päätöksen tekeminen jää tulkille. Työntekijät ovat nykyään paremmin tietoi-sia tulkkien vaitiolovelvollisuudesta, joten kyselyitä ja sitä myöten kiusallisia tilantei-ta tulee enää harvoin.

7.3 Yhteistyö Toimintakeskuksen työntekijöiden ja tulkkien välillä

Tiedon välittyminen työntekijöiden ja tulkkien välillä on vähäistä, koska molempia osapuolia sitoo vaitiolovelvollisuus. TT2 toteaa: *”Meillä on allekirjoitettu vaitiolo-sitoumus, jos sitä rikkoo, tulee potkut tai vankilaan.”*

Tulkkina olisi toisinaan tärkeää saada ajankohtaista tietoa asiakkaan terveydentilasta. Esimerkiksi allergiat, tarttuvat taudit kuten silmätulehdus, liikunta-/uimahallikielto ja sienitulehdukset olisi hyvä kertoa tulkille. Tiedon puutteesta voi seurata todellisia vaaratilanteita sekä asiakkaalle että tulkille.

Yhteisissä keskusteluissa huomasimme ainoaksi vaihtoehdoksi ilmoittaa pysyvät muutokset asiakkaan Kelan profiliin, jossa se on tulkkien nähtävillä. Akuuteissa tilanteissa ainoa vaihtoehto on tiedon lisääminen tulkitilaukseen asiakkaan luvalla. Työntekijöiden puolelta tässä huomasimme luottamuksen puutetta siitä, että asia jäisi vain kyseessä olevan tulkin tietoon. Tulkeilla on kentällä ajan saatossa muodostunut ”kollektiivinen vaitiolovelvollisuus”, joka mielestämme näissä tilanteissa toimii oikein hyvin. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkkaustilanteeseen liittyvä tarpeellinen tieto voidaan jakaa. Jokainen tulkki käyttää omaa yksilöllistä harkintaansa eettisten sääntöjen pohjalta mitä tietoa voi jakaa ja mitä ei. Kollektiivisesta vaitiolovelvollisuudesta ei ole olemassa virallista ohjetta. Mielestämme ohjeen lisäämistä tulkin eettisiin sääntöihin kannattaisi pohtia.

Matkoille tai pidempikestoiselle tilauksille lähdettäessä asiakkaiden kanssa heidän terveydentilaansa ja lääkitykseensä liittyvä tieto tulisi olla tulkille helposti saatavilla. Asiakkaat harvoin itse tietävät täydellisesti omia lääkkeitään tai niiden nimiä. Äkillisissä sairastumisissa on tärkeää pystyä kertomaan lääkärille taustatietoja. Nyt jo osalla asiakkaista on omaan dosettiin merkittynä lääkeluettelo. Kehitysehdotuksena tuli, että työntekijät tai talon sairaanhoitaja tekisivät kaikille asiakkaille lääkeluettelon, josta löytyy tiedot perussairauksista ja työntekijän yhteystiedot. Tiedot olisivat kaikilla asiakkailla matkalla mukana, sekä selvitys tulkeille mistä nämä tarvittaessa löytyvät.

Omien kokemustemme ja tulkkien haastattelun perusteella kävi ilmi, että vaitiolo-velvollisuuden takia asiakkaan terveydentilaan liittyvää tietoa ei jaeta tulkeille riittävästi. Asiakkaan sairastuessa ei ole selvää missä vaiheessa ja kehen tulkin tulisi olla yhteydessä. Yhteistyön niukkuus on johtanut useisiin vaaratilanteisiin liittyen asiak-

kaan terveydentilaan. Siksi olisi jopa elintärkeää tietää jo matkalle lähdettäessä mahdolliset terveydentilaan liittyvät riskitekijät sekä saada sairastapauksiin selkeät toimintaohjeet. Vaitiolovelvollisuudesta huolimatta tulkilla tulisi olla riittävä tieto asiakkaan terveydentilasta. Sairaustapauksissa toimintavastuu ei voi olla pelkästään tulkilla.

7.4 Asiakkaan muistiongelman kertominen kolmannelle osapuolelle

Ikääntymisen ja muistiongelmien yksi oire on sanavaraston väheneminen joka vaikuttaa suoraan tulkkauksen vastaanottokykyyn. Asioiden yleinen hahmottaminen vaikeutuu. Tällaiset tilanteet olivat tulleet kaikille tulkeille tutuksi. Kun tulkki huomaa, että asiakas ei ymmärrä käytettyä kieltä, tai kieli on liian vaikeaselkoista asiakkaalle, tilanteeseen täytyy puuttua. Yleinen toimintatapa oli yrittää ensin selventää kolmannelle osapuolelle tilannetta. Esim. tulkki C sanoo ääneen: *”Minusta nyt tulkkina tuntuu siltä, että tämä asia ei mene perille.”* Tai tulkki B kertoi lääkärin ja asiakkaan välisestä keskustelusta päihteidenkäyttöön liittyen seuraavaa: *”Sanoin lääkärille, että voisitko konkretisoida tämän kysymyksen, eri tavalla kysyä. Sit se lääkäri katto mua...?? Alkoholi, huumeet... Sitten se tajus vasta.”*

Yhtenä vaihtoehtona oli myös toistaa asioita viittomalla ne uudelleen yksinkertaisemmalla tavalla ja samanaikaisesti puhua ääneen mitä viitto. Näin kolmas osapuoli saa tiedon kommunikaation tasosta, ja kenties ymmärtää näin itse muokata sanojensa asiakkaalle sopivaksi.

Kuurosokealle taktiilisti tulkattaessa kolmannen, kieltä osaamattoman osapuolen, on vaikeampi olla selvillä tilanteen kulusta ja puheenvuorojen vaihtumisesta kuin vapaaseen tilaan viitottaessa tai puheella kommunikoivien asiakkaiden kanssa. Taktiilia viittomakieltä käytettäessä kolmannen osapuolen on vaikeampi seurata tilanteen kulkua, koska kädet ovat päällekkäin ja ilmeitä käytetään vähemmän tai niitä ei ole. Vapaaseen tilaan viitottaessa tulkkauksen ja asiakkaan puheenvuorojen vaihtuminen on kolmannelle osapuolelle selkeämmin havaittavissa. Näin ollen taktiiliasiakkaiden kanssa asioitaessa tulkit antavat kolmannelle osapuolelle herkemmin vinkkejä, jos asiakas ei ymmärrä asiaa. Kuuron asiakkaan kanssa tai vapaaseen tilaan viitottaessa odotetaan pidempään ja annetaan enemmän vastuuta kolmannelle osapuolelle. Tulkki A: *”Siinä kommunikaatioon kuuluu myös katsetta niin paljon. Haluan ajatella*

että se kuuleva asiantuntija, lääkäri... sekin havainnoi siitä tilanteesta erilaisia asioita kun taas täysin kuurosokean kanssa.”

7.5 Lähdetekstin yksinkertaistaminen

Haastatteluun osallistuneiden tulkkien mielestä lähdetekstin muuttaminen ja tiivistäminen ovat yleisiä käytäntöjä työskennellessä kuurosokeiden kanssa. Kaikkien tulkkien mielestä oli tärkeää ensimmäisenä huomioida asiakkaan käyttämä kieli ja kommunikaatiotavat. Taktiilisti tulkattaessa tiivistäminen on lähes aina pakollista, koska taktiilikommunikaatiota ei voi tuottaa eikä vastaanottaa yhtä nopeasti kuin vapaaseen tilaan viitottaessa tai puheella kommunikoidessa.

Joskus tulkkaustilanteissa voidaan pyytää kolmatta osapuolta muuttamaan viestin helpommin ymmärrettäväksi, useimmiten tulkit tekevät sen kuitenkin itsenäisesti huomioiden asiakkaan kielen tason. Lähdetekstin muokkaamisen asiakkaalle sopivaksi katsotaan kuuluvan osaksi kulttuuritulkkausta. Tulkit kokevat olevansa ensisijaisesti kommunikaation välittäjiä. Tavoitteena ei ole tuottaa lähdetekstiä mahdollisimman samassa muodossa, vaan tuottaa se asiakkaalle ymmärrettävään muotoon. Tulkki B muotoilee asian näin: *”Mun koulutuksessa tää oli silloin sitä kulttuuritulkkausta. Ei sitä, että lähdeteksti juuri semmoisenaan, vaan että kulttuuritulkkausta.”* Kaikista edellä mainituista asioista tulkit olivat yksimielisiä, ja toimintatavat yhtenäisiä.

Työntekijöiden näkökulmasta lähdetekstin muokkaaminen ja tiivistäminen ovat tulkin työn olennainen osa työskennellessä ikääntyneiden kuurosokeiden kanssa. Työntekijät ovat tietoisia asiakkaiden kommunikaatioon liittyvistä haasteista, ja osa heistä ohjeistaa tarvittaessa tulkkeja. TT2 toteaa ytimekkäästi: *”Jos viittoo kaikki, asiakas ei ymmärrä. Jos tiivistää, asiakas ymmärtää.”*

Usein lähdetekstiä tulee paljon ja asiakkaan vastaanottokyky on rajallinen. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi kokoukset, luennot ja ryhmäkeskustelut. Näihin tilanteisiin TT3 ohjeistaa: *”Mä oon sanonutkin joillekin tulkeille, et tiivistä, tiivistä, tiivistä. Nyt tulee paljon tekstiä, ota vaan ne pääkohdat. Se on tehtävä, jos sä meinaat selvitä siitä sen punasen langan mukana.”* Jos asiakas ei pysy tilanteessa mukana lähdetekstin muokkaamisesta ja tiivistämisestä huolimatta on hyvä keskeyttää puhuja ja pyytää puhumaan rauhallisemmin.

Sekä tulkit että työntekijät ovat yhtä mieltä siitä, että lähdetekstin muokkaaminen ja tiivistäminen ovat tulkille kuuluva tehtävä. Työntekijät ovat huomanneet, että vasta valmistuneet, uudemmat tulkit pyrkivät tulkkamaan kaiken mahdollisen, jolloin asiakas saa liikaa ja liian nopeasti informaatiota. Lopputuloksena on se, että asiakkaalle tilanteen kulku on jäänyt hyvin epäselväksi. Kommunikaation muokkaamista olisi tehtävä rohkeammin. *”Voi veistää pois sen ¾, karsi, karsi, karsi.”* TT3 ohjeistaa.

7.6 Kielen muokkaaminen toimiessa muistisairaiden ja iäkkäiden asiakkaiden kanssa

Haastatteluissa kaikki osallistuneet olivat samaa mieltä siitä, että kieltä ja kommunikointitapoja tulee muokata toimittaessa iäkkäiden ja muistisairaiden asiakkaiden kanssa. Viittomista on muutettava. Toimivimmat keinot viestin perille saamiseksi ovat viittomisen hidastaminen ja toistot sekä viestin yksinkertaistaminen. TT1 sanoo: *”Muistisairaana, tai iäkkään ihmisen kanssa tarvitaan aikaa. Sehän on se.”*

TT2 toteaa olevansa kuin kameleontti. Jos hän huomaa, ettei asiakas ymmärrä, hän muuttaa asian helpommaksi. Hän osaa lukea asiakkaiden ilmeitä, ja sen mukaan muokata viittomistaan. Hän myös toistaa asiaa uudelleen riittävän monta kertaa. Tulkkauksen aikana tulkeilla ei yleensä ole aikaa kokeilla useita eri ratkaisuja. Asiakkaan tunteminen ja työkokemus helpottavat sopivan rekisterin löytämistä.

Yksi hyväksi havaitusta keinosta on muokata omaa kieltään asiakkaan kieltä vastaavaksi. Tulkkina pyrimme käyttämään siis samaa viittomarekisteriä ja tyyliä kuin asiakas. Asiakkaan ilmeitä ja kehonkieltä tarkkailemalla tulkkina oppii huomaamaan, onko asiakas ymmärtänyt viestin. Tässäkin työkokemus ja asiakkaan tunteminen helpottavat tulkin työtä. Toinen toimiva vaihtoehto on kopioida toisen tulkin/tulkkiparin viittomista, jota tietää asiakkaan helposti ymmärtävän.

Työntekijöiden hyväksi havaitsema tapa selkiyttää viestiä on mahdollisuuksien mukaan käyttää apuna jotain konkreettista asiaan liittyvää esinettä. Myös talon viittomakielisiä työntekijöitä saatetaan käyttää apuna. Heillä on omalla äidinkielellä kommunikoidessa parempi kyky muokata kieltään ja selvittää mitä asiakas haluaa. Vastaavasti viestin perille saamiseksi heillä on viittomakielisinä kuulevia paremmat taidot kielen muokkaukseen. Aina ei viestit suuntaan tai toiseen yrityksistä huolimatt-

ta mene perille. On vaan pakko luovuttaa, ja tilanteen niin vaatiessa palata asiaan myöhemmin.

7.7 Aikatauluista huolehtiminen

Huomiomme mukaan suurin osa kuurosokeista käyttää rannekelloa. He itse tarkistavat ajan kulua säännöllisesti. Aikatauluissa pysyminen tai sen muistaminen voi kuitenkin olla osalle heistä haasteellista. Tilattu tulkkaus aika on asiakkailla hyvin tiedossa, tai he tarkistavat sen tulkilta tilaisuuden alkaessa. Tulkkien on noudatettava tilattuja aikoja täsmällisesti Kelan uuden ohjeistuksen mukaisesti. Tilausajan ylittäminen tai tilauksen venyminen ei enää ole mahdollista kuin perustelluista syistä. Näitä ovat Kelan mukaan palveluntuottajasta riippumattomat hyväksyttävät syyt, kuten asiakkaan henkeen, terveyteen, turvallisuuteen, työhön, viranomaisasiointiin tai muihin vastaaviin tilanteisiin liittyvät tilaukset (Kansaneläkelaitos 2017, 55).

Uuden ohjeistuksen myötä tulkit ovat alkaneet tiedottamaan aikatauluista aiempaa enemmän. Tilaukseen usein sisältyy asiakkaan opastaminen kotiin asti, joten tähänkin on varattava aikaa. Esimerkiksi asiakkaalle voidaan ilmoittaa, että varattu tulkkiaika päättyy 10 minuutin kuluttua, jos haluat opastuksen kotiin, nyt pitäisi lähteä. Ohjeistuksesta johtuen toisinaan täytyy lähteä kesken tilaisuuden kotiin, ja tämä on herättänyt asiakkaissa harmistusta. Tulkkien ja asiakkaiden toivomuksena olikin, että tilausaika varataan ylimääräiset 10-15 minuuttia kiireen välttämiseksi. Kuurosokeiden asiakkaiden tulkkitalaukset tekevät usein joku Toimintakeskuksen työntekijöistä, joten tämä asia korjaantuisi ohjeistamalla tulkkitalausten tekijöitä.

Jos tulkkitalauksen aikana on esim. kahvit tai muu sovittu tapaaminen, tulkit huomauttavat kellonajasta. Tämä ei kuulu tulkin työnkuvaan, mutta haastattelussa tulkit totesivat, että käytännössä näin tehdään. Tulkki A sanoi: *”Jos joku tulkki kokee, että ei oo hänen tehtävä, ehkä mä pidän häntä vaan huonona asiakaspalvelijana. Silleen ajattelisin, että joo, ei tarvi, mutta kuuluisko se nyt tähän palvelupakettiin.”* Tulkit olivat yksimielisesti sitä mieltä, että koska näkevinä pystymme helposti seuraamaan kelloa, ajan seuraamista ei koettu ongelmana. TT3:n mielestä esimerkiksi asioitaessa kaupungilla tai ostoskeskuksissa ajan kulusta on hyvä huomauttaa silloin tällöin tilauksen kuluessa asiakkaalle, jotta hän osaa käyttää jäljellä olevan tilausajan mielellään tavalla. Tulkki C:llä on ollut tilanteita, joissa asiakas on pyytänyt sanomaan

kun kellon on X. *”Sillon mä huomautan...se on mulle helppo kun se on sanonut siitä...”*

Asiakkaan tunteminen on tärkeää. Osa heistä tiedostaa ajankulun ja suunnittelee ajan käyttönsä itsenäisesti. He saattavat ottaa jopa loukkauksena tulkin huomauttaessa vaikkapa ruokatauon alkamisesta. Toimintatavat vaihtelevat yksilöllisesti asiakkaasta riippuen.

7.8 Väsyneen asiakkaan kanssa toimiminen

Ikääntyneiden kuurosokeiden asiakkaiden kanssa tulkit joutuvat joskus tilanteisiin joissa asiakas torkkuu tai nukahtaa kesken tulkkauksen. Haastatteluissa nousi esiin, että tulkeille on epäselvää kuinka tällaisissa tilanteissa tulisi toimia. Tauon ehdottaminen asiakkaalle on yksi käytetty toimintatapa. Se ei useinkaan toimi, koska asiakas kiistää väsymyksensä ja tauon tarpeen, ja haluaa jatkaa tilanteeseen osallistumista. Tilanteissa, joissa taktiilisti kommunikoi asiakas nukahtaa, tulkkien toimintatavat vaihtelevat. Osa tulkeista yrittää herättää asiakkaan ja jatkaa tulkkausta, kun taas osa antaa asiakkaan nukkua. Tulkkien haastattelussa tulkki A vinkkaa: *”Riippuu tilanne. Jos on lehdenluku, kyllä mä annan vähän torkahtaa. Mikä on yks hyvä niin tulkin vaihto, se on ärsyke, tulee liikettä ja siinä vähän piristytään. Sitten ihan peruskysymys ”Jaksatko?” Mutta aina kaikki jaksaa, ei väsyttä, ei!”* Jos asiakas nukkuu, hänelle ei viitota.

Työntekijöiden haastatteluissa ajatukset väsyneelle asiakkaalle tulkkaamisesta hie- man vaihtelivat. TT1 oli sitä mieltä, että nukahtanut asiakas herätetään eikä anneta nukkua. Jos asiakas ei jaksaa olla tilanteessa, niin silloin lähdetään pois. TT2 toteaa nukkuvasta asiakkaasta: *”Jos vaan tulkkaa, ei asiakas saa siitä mitään. Voi antaa nukkua tai viedä pois. Nukkuvan käsi on painava, ei voi. Alkaa kättä särkeä.”*

TT 3 pohdiskelee, että torkahteleva asiakas ei enää välttämättä tiedosta omaa kuntoaan. Asiakas haluaa tehdä totutut asiat kuten ennenkin, mutta kunto ei vaan enää riitä. Tulkkien olisi hänen mielestään hyvä tuoda tällaiset tilanteet henkilökunnan tietoon. Ratkaisuksi tilanteeseen jossa asiakas on nukahtanut TT3 ehdottaa: *”Silloin sen vois inhimillisesti antaa hetken levähtää, kysyy että haluatko jatkaa.”* TT3:n mukaan taukojen lisääminen auttaa asiakkaiden jaksamista. Koska asiakkaat eivät itse pyydä taukoja, niiden järjestäminen on tilanteen vetäjän vastuulla. TT3 sanoo:

”Mut pitää vaan järjestää taukoja. Tauko-tauko-tauko. Sun on lupa käydä kävelyllä, ottaa drinkki siinä, tuut kohta takasin. Käyt kävelyllä haukkaamas happee.”

Tulkit toivoivat, että kuurosokeiden ryhmätilanteissa tilaisuuden vetäjät huolehtisivat taukojen riittävydestä. Tilanteissa, joissa tulkki on asiakkaan kanssa kaksin, tulkki voi tiedustella, haluaako asiakas pitää tauon. Jos asiakas ei itse voi tai halua päättää, ratkaisut ja toimintatavat jäävät edelleen tulkkien itse ratkaistaviksi. Yhteisenä toiveena tulkeilla oli, että työntekijät painottaisivat asiakkaille, että heillä on lupa pitää taukoja oman jaksamisen mukaan.

8 TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: AVUSTAMINEN

8.1 Pyörätuolin kanssa liikkuminen

Tampereen Toimintakeskuksen kuurosokeista asiakkaista useat ovat iäkkäitä. Pyörätuolin käyttäjien määrä on lisääntynyt, samoin muut liikuntaan liittyvät apuvälineet kuten rollaattori. Ikääntymisestä johtuen erilaiset liikuntarajoitteet lisääntyvät: liikeradat kaventuvat, liikkeet hidastuvat, nivelissä ja lihaksissa esiintyy jäykkyyttä ja kiputiloja ja tasapaino-ongelmat lisääntyvät (Tuki- ja liikuntaelinliitto 2018) (Koulutettujen Hierojien Liitto 2011-2019). Tasapainoasti on kuurosokeilla yleensä jo lähtökohtaisestikin huono ja ikääntyminen heikentää sitä entisestään. Nämä asiakkaiden rajoitteet hankaloittavat tulkkausta, ja vaikuttavat esim. tulkkien työergonomiaan.

Pyörätuolin työntämisestä on tulkkien kesken sekä tulkkien ja Kelan välillä käyty paljon keskusteluja, eikä asiaan ole saatu minkäänlaista ohjeistusta. Tällä hetkellä tilanne on se, että vastaanotettaessa pyörätuoliasiakkaan tulkkityö tilaus sitoutuu tulkki työntämään pyörätuolia. Lähtökohtaisesti tämä ei tulkkille kuulu. Käytänteissä on runsaasti vaihtelua, osa ei suostu pyörätuolia työntämään. TT3 sanoo: *”Kun sä otat työtä vastaan, sä myös tiedostat että tää on tällanen...ettet sää rupee rettelöimään siinä tilanteessa sitten. Sulle on ilmotettu, asiakas on pyörätuolissa.”* TT 1 on sitä mieltä, että tulkit voivat työntää pyörätuolia Toimintakeskuksen alueella, jos asiakas on alle 120 kg. Hän jatkaa vielä: *”...Jos on todella suuri ja painava se asiakas, kyllä se on Ullan kokoisenkin naisen aika hankala.. ja asiakkaallekin turvaton tilanne kun et pysty sitä välttämättä himmaan, kun se lähtee käsistä.”* TT1:n mukaan lähtö-

kohta on, että mahdollisuuksien mukaan työntekijä lähtee saattamaan pyörätuoli-asiakasta. TT2 puolestaan mietiskeli, että jos pyörätuolin työntämisestä maksettaisiin erillinen korvaus, niin tulkit varmaan mielellään työntäisivät pyörätuolia.

Tulkkien haastattelussa asiasta käytiin vilkasta keskustelua. Yleensä ottaen pyörätuolia suostutaan työntämään, koska sitä voidaan ajatella myöskin opastuksena. Välillä siitä on myös kieltäytytty omaan terveydentilaan tai fyysiseen kokoon vedoten. Tulkki B sanoo: *”Mä jouduin pari kertaa kieltäytyyn, sanoin että mun selkä ei kestä. Kyllä hän ymmärsi.”* Tulkki A puolestaan totesi: *”Itekin ajattelen, että kyllä mä työntän. Haluaisin vetää vähän siihen rajaa, että sisällä ok, ulkona nihkeesti.”*

Asiakkaan nostaminen pyörätuolista tavalliseen tuoliin tai päinvastoin ei kuulu tulkkien mukaan heidän tehtäviinsä. Tulkeilla ei ole turvallisiin nostotapoihin koulutusta, joten vaarana on joko itsensä tai asiakkaan loukkaantuminen. Siirtymisissä toki avustetaan pitämällä kiinni tuolista, tukemalla asiakasta ja lukitsemalla pyörätuoli. Tulkki C sanoo:

”Asiakkaan pitää itte tietää millä etäisyydellä niiden on oltava toisistaan, sen pyörätuolin ja tuolin. Hänen pitää ne ite asetella ne niin, että jos mä huolehdin siitä, että ne pysyy paikallaan. Pidän jalalla tai kädellä vastaan ja sanon että mä pidän kiinni, sit hän ite siirtyy. Näin. Jos tarvitaan jotain liukulakanoita tms... niin siinä kohtaa haetaan työntekijä.”

8.2 Muu avustaminen

Asiakkaiden avustaminen ruokailussa, pukemisessa, vessakäynneissä tms. vaihtelee tulkkikohtaisesti ja asiakkaan kunnon mukaan. Ruokailuissa tulkkien mukaan yleisesti toimitaan siten, että asiakas tulee linjastolle mukaan ruokia valitsemaan. Tarjotimen kantamisessa tulkki voi tarvittaessa avustaa. Jos asiakkaan liikkuminen on huomattavan hankalaa, voi tulkki käydä katsomassa mitä vaihtoehtoja on tarjolla. Tulkki palaa kertomaan ne asiakkaalle ja noutaa asiakkaan toiveen mukaiset ruoat. Pelkästä asiakkaan mukavuudenhalusta tähän vaihtoehtoon ei haastattelussa mukana olleiden tulkkien mukaan suostuta. Tulkki C sanoo: *”Riippuen siitä asiakkaan yleiskunnosta, tasapainosta, tilanteesta, mä teen ratkaisun sen mukaan.”* Tähän tulkki A toteaa: *”Mä haluan muistaa sen, että älä auta avuttomaksi.”*

Työntekijöiden mielestä asiakkaan olisi hyvä olla tulkin mukana ruokia hakemassa. TT 3 painottaa: *”Kyllä mä niin pitkälle soisin sen asiakkaalle sen omien valintojen tekemisen, rajoitteet huomioiden.”*

Tällä hetkellä osa hyväkuntoisistakin kuurosokeista asiakkaista haluaisi ruoan tai kahvit suoraan pöytään tarjoiltuna. Osa tulkeista kentällä suostuukin näin tekemään, koska tilanne saadaan näin toimien nopeammin hoidettua. Tulkki A sanoo: *”Kaikki me myönnetään, että siitä on puolet enemmän vaivaa kun lähdetään hakemaan asiakkaan kanssa se kahvi.”* Tulkkien erilaiset toimintatavat ruokailussa avustamisessa vaihtelevat ja tämä saattaa aiheuttaa asiakkaissa hämmennystä ja jopa kiukkua. Tulkki, joka vaatii asiakasta mukaan ruoan noutamiseen, saatetaan leimata huonoksi tulkiksi.

Tulkit kertoivat, että heitä on myös pyydetty syöttämään asiakasta. Tähän ei lähtökohtaisesti ole suostuttu. Tulkki A:n kertoman mukaan asiakas pyysi häntä syöttämään itseään. Tulkki kieltäytyi syöttämästä. Työntekijä onneksi reagoi tilanteeseen ja sanoi, *”että eihän se kuulu sun rooliin”*. Kyseisen työntekijän mielestä, jos asiakas ei itse kykene syömään, hänen täytyy odottaa, että joku työntekijä ehtii häntä auttamaan. Tulkki A vielä sanoo: *”Mä ajattelen, että mun on pakko tehdä ne rajat itteni kanssa, että voin nukkua yöni hyvin.”*

Vessassa avustamiseen liittyen on tulkeilla selvä raja: vessaan opastetaan ja kuvailaan tila. Asiakas jätetään yksin wc-tilaan. Toimituksen jälkeen opastetaan asiakas käsipesulle. Kukaan haastatelluista tulkeista ei suostu vaihtamaan vaippoja tai pyyhkimään takapuolta. Tarvittaessa voidaan pyytää työntekijä paikalle auttamaan. Tämä on mahdollista Toimintakeskuksen omissa tiloissa sekä retkillä, joilla työntekijä on mukana. TT 2 sanoo: *”Vaatteiden vaihto, wc:ssä käynti ei kuulu tulkille. Jos esim. pyörätuoli-asiakas menee vessaan, työntekijä hoitaa.”*

Pukeutumisessa avustamiseen tulkkeja ei pääsääntöisesti pyydetä. Koska asiakkaamme ovat usein ikääntyneitä, heidän liikkuvuutensa ja hienomotoriikka ovat heikentyneet. Tästä johtuen erityisesti vetoketjut ja takin pukeminen tuottavat hankaluuksia. Haastateltujen tulkkien mielestä vähäinen avustaminen koetaan hyväksyttävänä asiana, jota voi ajatella kohteliaana käytöksenä ketä tahansa ikääntynyttä kohtaan. Asiakkaiden annetaan ensin itse yrittää, ja autetaan vasta tarvittaessa tai pyydettyäessä. Tulkki A sanoo: *”Kyllä mäkin teen, mutta tosi pitkään saatan odottaa, vaikka vetskarin kiinni laittaminen. Jos on kyse jostain vanhemmasta henkilöstä.”* Tulkki B myötäilee: *”Kyllä mäkin annan yrittää, ja sitten jos pyytää että autatko.”*

Työntekijöiden vastaukset myötäilivät tulkkien ajatuksia. TT3 tiivistää ajatuksen avustamisesta näin:

”Mää niinku näkisin, että kun sä otat tulkkina työn vastaan, ja sä saat sen tiedon, että tää on tää asiakas, jolla on liikkumisvaikeuksia, tai on rollaattori, niin tottakai kattoo inhimillisen tekijän että saako se takkinsa pois, vai takertuuko se siihen takkiin. Et sen verran sä jeesaat siinä, mut jos se menee ihan koko ajan avustamiseksi, niin sit tulee raja. Sit stoppi. Sit siinä saa olla joku muu.”

Käytyjen haastatteluiden pohjalta voidaan siis todeta, että asiakkaan avustaminen kohtuullisissa määrin on hyväksyttävää. Ruokailujen osalta tulkkien toimintatavat vaihtelevat eniten, muilta osin käytetään pääosin samoja toimintamalleja. TT 1 toivoo: *”Mun mielestä pitäis tehdä asioihin selkeet linjanvedot, se olis sitte kaikilla sama. Se olis kaikille helpomaa, asiakkaille, kun tietäis että mun on turha pyytää, että se nostais mun housut vessassa.”* TT3 kiteyttää tulkin roolin selkeästi: *”Te ootte niitä ihmisiä, jotka antaa ja tuo sitä tietoa, ja avartaa maailmaa. Niin ette te oo sitte enää niitä pukijoita ja kantajia ja...”*

9 TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: ERGONOMIA

Ikääntyneiden sekä liikuntarajoitteisten asiakkaiden kanssa työskennellessä on tulkeilla työergonomiasta huolehtiminen haastavaa. Asiakkaiden fyysinen ulottuvuus sekä liikuntarajoitteet vaikuttavat tulkkiasentoon. Erityisesti asiakkaat, jotka istuvat pyörätuolissa tai ovat vuoteessa, koetaan haastatteluiden pohjalta erityisen haastaviksi tulkkille. Tulkit tiedostavat itse hyvän ergonomian tärkeyden, mutta ovat silti valmiita luopumaan siitä pystyäkseen hoitamaan työnsä. Vuoteeseen viittomisesta tulkki C sanoo: *”Tulkin olkapää ja selkä huutaa hoosiannaa sen keikan jälkeen, kun oot ollu sellasessa asennossa!”*

TT 1:n mukaan tulkit pystyisivät omalla toiminnallaan parantamaan työergonomiaa esimerkiksi vuoteessa makaavalle asiakkaalle tulkattaessa. Tulkeilta puuttuu taito ja rohkeus säätää vuodetta kauko-ohjaimen avulla, jolla asiakas saadaan pystympään asentoon. Tulkkaukseen sopivampaa tuolia ei itsenäisesti kysytä tai noudeta. TT1 kertoo esimerkin:

”Olen ollut sairaalassa juuri tilanteessa, jossa tulkki oli asiakkaan vierellä ja tuota, tulkkasi taktiilisti. Mä sanoin, että nosta sitä sänkyä, sun työ-

asento on hurjan huono, niin – ei kyllä tää tästä menee. Että se on sitten jokaisen oma valinta. Kun siinä on kuitenkin kapula, jota voi käyttää, ja se on sitä varten.”

TT 3 on sitä mieltä, että tulkit voisivat pyytää hoitohenkilökuntaa korjaamaan asiakkaan asentoa tai säätämään vuodetta. Ergonomia-asioissa tulkeilla olisi selkeästi kehittämisen paikka. Tulkkien tulisi rohkeammin etsiä ratkaisuja, kuinka parantaa työasentoa sen sijaan että tyydytään vallitsevaan tilanteeseen. Tulkkien haastattelussa yhtenä kehitysideoina syntyi oivallus, että tulkkiparia voisi pyytää tarkistamaan tulkkausvuorossa olevan työasento ja tekemään mahdolliset korjausehdotukset.

Haastatteluissa kävi ilmi, että tulkit eivät saa henkilökunnalta etukäteen tietoa asiakkaiden mahdollisista kiputiloista. Jos asiakkaan vaiva on akuutti, työntekijä saattaa peruuttaa tulkkitulaukset määrätyn ajaksi. TT1 sanoo: *”Viime syksynä, kun oli yhden asiakkaan ranne kipeä, me sanottiin, että nyt ei tilata lukutulkkia, et pysty ottaa vastaan kun on niin kipeä se käsi. Ja kyllä hän sen ymmärsi.”*

Ikääntyneet asiakkaat kärsivät usein kroonisista kivuista ja liikerajoitteista. Tulkkauksen aikana esimerkiksi käteen kohdistuu räsytystä ja kipua saattaa lisääntyä. Tulkkien mukaan asiakkaat harvoin ilmaisevat heille särkyään ennen kuin se kasvaa sietämättömäksi. Tässä vaiheessa se ilmenee usein asiakkaan ärtymyksenä, ja kiukku saatetaan kohdistaa tulkkiin. Tulkki A toteaa: *”Tai sitten se suuttuu, tai jotakin. On turhautunut siitä, kun mua sattuu koko ajan.”* Kun tilanne eskaloituu tähän pisteeseen, on se molemmille osapuolille epämiellyttävää.

Jos tulkeilla olisi etukäteistietoa asiakkaan mahdollisista vaivoista, edellä mainittu tilanne voitaisiin välttää, tai tilanteen sujuvuutta voitaisiin parantaa. Tulkkauksessa olisi mahdollista pitää tiheämmin taukoja, pienentää viittomisalaa tai vaihdella aktiivista tulkkauspuolta. Tulkeista osa kykenee tulkkaamaan myös vasemmalla kädellä. Asiakkaiden toivottiin hyödyntävän tätä mahdollisuutta enemmän.

10 TULKKIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT: OPASTAMINEN

10.1 Opastusmerkkien käyttö

Tulkkien yhteisessä haastattelussa kävi ilmi, että ikääntyneet kuurosokeat eivät pääsääntöisesti käytä opastusotetta, eivätkä tunnista opastusmerkkejä. Useat asiakkaat

haluavat kulkea käsikynkässä, jolloin opastusmerkkien antaminen ja vastaanottaminen hankaloituvat. Tulkki A kertoo:

”Perusasia mikä ei 99 %:sti mene on opastusote, siinä ollaan täällä, käsikynkässä. Ja se tekee sen, että ollaan joko samalla tasolla mun kaa, tai mun edellä. Turvallisuus ei oo enää taattu, sä oot siellä ensimmäisenä jo. Mä en kerkee näyttää mitään, laskeen askelia millon este tulee, ja jos teen näin, et tunne sitä korotusta koska käsi roikkuu täällä. Ja siks toisekseen se meni jo, sä oot jo siellä.”

Tulkit kokevat liikkumisen kapeissa paikoissa haastavaksi. Koska asiakkaat eivät ole opastusotteessa, eivätkä tunnista kapeasta paikasta kertovaa opastusmerkkiä, tulkin ainoaksi vaihtoehdoksi jää vapaalla kädellä fyysisesti työntää asiakas taemmas. Tulkki B sanoo: *”Tuo kapee juttu, kun ei toimi, niin rupesin työntään omalla kädellä taakse. Että täytyy mennä taakse.”*

Osalla asiakkaista on tapana tutkia ympäristöään sekä opastettaessa että paikalla ollessaan vapaalla kädellään. Tästä on koitunut useita vaarallisia ja kiusallisia tilanteita. Esimerkiksi asiakkaan sormet ovat loukkaantuneet hissien ovella tai julkisilla paikoilla asiakas koskettelee tuntemattomia henkilöitä tai heidän tavaroitaan. Myös ahtaissa tiloissa, esimerkiksi kaupoissa tai markkinoilla, vapaan käden vaeltelu on vaarallista. Tulkit ovat tällaisissa tilanteissa kokeneet ainoaksi ratkaisuksi painaa asiakkaan vapaa käsi vartaloa vasten, jos vaaratilanteesta kertominen asiakkaalle ei ole vaikuttanut tilanteeseen.

Puolen vaihto –opastusmerkki on myös usein asiakkaille vieras. Tulkkien näkökulmasta asiakkaiden tietämättömyys opastusmerkeistä on turhauttavaa. Tulkki A: *”Itekin myönnän, etten mä enää käytä niitä, en ees yritä niitä. Puolen vaihto on näin (vetämällä), joo joo.”* Tulkki B myötäilee: *”Jos jollekin asiakkaalle oon yrittänyt jotain, niin en mä tykkää tollasesta, älä tee!”*

Portaissa opastus sekä ovissa kulkeminen sujuvat tulkkien mukaan suhteellisen hyvin. Tulkki A toteaa: *”Nykyään ei tarvi vaihtaa asiakasta saranan puolelle. Usein avataan yhdessä, mutta jos se on tällä puolen, mä avaan. Usein menee luontevasti, että avataan yhdessä.”* Portaissa kulkemisesta tulkki A jatkaa: *”Rappuset on yllättävän helpot, kun tulee kaide. Kaide kertoo heti suunnan. Ja kun pysähdyt, ensimmäinen voi olla liioitellun hidaskäsi, se on selkeä, ei tarvi edes viitto.”*

TT2 kertoo asiakkaan opastuksesta: *”Minä pysähdyn ja viittomalla selitän heille mitä tulee. Sen jälkeen jatketaan matkaa. Toimin kokemukseni perusteella aika automaattisesti heidän kanssaan, tiedän kuka ymmärtää asiat mitenkään.”*

10.2 Opastuksesta kieltäytyminen

Toisinaan tulkki joutuu tilanteisiin, joissa asiakas kieltäytyy opastusotteesta ja kulkee tulkkia seuraten, joko valkoista keppiä käyttäen tai ilman keppiä. Tämä ns. varjo-opastus koetaan työntekijöiden ja tulkkien haastattelujen perusteella haastavaksi. Osa asiakkaista, joilla on näköä jäljellä, eivät halua erottua muista ihmisistä liikkumalla opastusotteessa. Samalla perusteella osa asiakkaista kieltäytyy käyttämästä valkoista keppiä.

Tulkki A kertoo:

”Mun asiakas on kaatunut, ja pariinkin kertaan...mutta pärjää edelleen yksin... Hän ei ollut opastusotteessa. Totta kai mä tsemppaan enemmän, juoksen niin että pääsen siihen eteen kiilaan, pakotan häntä varjo-opastukseen. Ei edelleenkään ottanut opastusotetta.”

Opastusotteesta tai valkoisen kepin käyttämisestä kieltäytyminen aiheuttaa vaaratilanteita paitsi asiakkaalle itselleen, myös ympäristölle. Huonon näön lisäksi heikko tasapaino lisää riskiä törmätä muihin ihmisiin tai horjahtaa esimerkiksi ajoradan puolelle. Valkoisen kepin käyttäjä huomioidaan liikenteessä väistämällä tai antamalla hänelle tilaa kulkea. Näistä hyödyistä huolimatta osa asiakkaista kieltäytyy kepin käytöstä ja opastusotteesta.

Haastatteluissa pohdimme keinoja, kuinka tällaisen asiakkaan kanssa liikkuminen olisi turvallisempaa. TT2 toteaa:

”Jos heillä ei ole keppiä, niin sitten se on minun vastuulla. Siksi huomautan, että keppi on oltava mukana. Turvallisuuden takia. Jos asiakas kieltäytyy käyttämästä näkövammaisten rintamerkkiä, ei halua opastusta eikä ota valkoista keppiä, minä kieltäydyn lähtemästä hänen kanssaan liikenteeseen. Turvallisuuden takia on pakko vetää rajat.”

TT3 neuvoo tulkkeja:

”Otaa opastusote. Ohjaa ihan että nyt. Nyt on viisainta että joko semmoinen liikenne, tai sit niin epätasaista, suosittelee ihan että tää on nyt sun hengen ja terveyden vuoksi. Ja kepeistä taas, kyl se kannattaa antaa se palaute, et nyt kannattaa käyttää keppiä, on niin epätasaista.”

Tulkkien haastattelussa pohdimme, olisiko tulkkien myös mahdollista kieltäytyä lähtemästä asiakkaan kanssa liikenteeseen ilman valkoista keppiä tai ilman opastusotetta. Kieltäytyminen koettiin mahdottomaksi. Asiakkaiden tiedottaminen turvallisesta liikkumisesta miellettiin kuuluvaksi Suomen Kuurosokeat ry:lle ja työntekijöille. Työntekijöiden haastatteluista selvisi, että tiedotustyötä on tehty, mutta tulokset ovat olleet heikkoja. Apuna tiedotuksessa on käytetty mm. poliisia, joka on käynyt pitämässä tiedotustilaisuuden kuurosokeille turvallisesta liikkumisesta.

Asiakkaille on ollut tarjolla Suomen Kuurosokeat ry:n järjestämänä koulutusta opastettavana liikkumiseen. Asiakkaat kokevat jo osaavansa opastukseen liittyvät asiat, joten kiinnostus osallistua aiheeseen liittyviin koulutuksiin on ollut vähäistä.

11 POHDINTA

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli selvittää olisiko mahdollista löytää yhteisiä toimintamalleja ikääntyneiden ja muistisairaiden kanssa tapahtuviin tulkkaustilanteisiin. Tällä hetkellä toimintamallit ja tulkkien tulkkaustilanteissa tekemät ratkaisut vaihtelevat riippuen asiakkaasta ja tilanteesta. Asiakkaissa herättää hämmennystä tulkkien erilaiset toimintatavat esimerkiksi avustamiseen ja jälkitulkkaukseen liittyvissä asioissa. Tulkit puolestaan ovat epävarmoja omien toimintatapojensa oikeellisuudesta ja toivovat yhteisiä käytänteitä. Onko jokainen kuurosokea ja tulkkaustilanne kuitenkin niin yksilöllinen tapaus, ettei yhteisiä toimivia toimintatapoja voida luoda?

Ikääntyneillä asiakkailla fyysinen toimintakyky on heikentynyt, eivätkä he pysty tai jaksa vastaanottaa nopeatempoista tulkkausta. Tulkkien on osattava tiivistää lähdetekstiä ja muuttaa viittominen asiakkaan itse käyttämää kieltä vastaavaksi. Kaikkien haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että lähdetekstin tiivistäminen ja viittomisen yksinkertaistaminen ovat erityisen tärkeitä taitoja tulkille. Tiivistämistä saa tehdä rohkeasti huomioiden kuitenkin, että olennainen tieto välittyy. Asiakkaiden tunteminen ja työkokemus helpottaa tilanteiden sujumista.

Asiakkaiden haastattelussa kävi ilmi, että kommunikointi nuorien ja vastavalmistuneiden tulkkien kanssa on haastavaa. Asiakkailla oli tunne, että heitä ei aina ymmärretä, eivätkä he itse ymmärrä tulkkien viittomista. Tämä asia olisi hyvä huomioida

tulkkiopetuksen puolella järjestämällä opiskelijoille enemmän mahdollisuuksia kohdata ikääntyneitä kuurosokeita ja perehtyä heidän käyttämäänsä kieleen jo opiskeluaikana.

Muistiongelmaisten asiakkaiden kohtaaminen on tulkeille haastavaa. Asiakkaan kunto voi vaihdella päivittäin ja tämä vaikuttaa tulkkaukseen. Asiakkaiden vaipuminen omiin muistoihin ja niistä keskusteleminen tulkin kanssa on yleistä. Tulkeilla ei ole yhteistä ohjeistusta kuinka edellä mainituissa tilanteissa tulisi toimia. Tulkit toivoivat, että tilaisuuden vetäjä olisi vastuussa tilanteen sujuvasta etenemisestä. Tulkkien tulisi itse antaa vetäjälle vihje, että asiakas ei ole tässä hetkessä tilanteessa henkisesti läsnä. Vetäjän vastuulla olisi päättää kuinka asiakas palautetaan tilanteeseen. Vaihtoehtoisesti vetäjä voisi kaikille läsnäolijoille yhteisesti kertoa muistisairaana yksityisestä keskustelusta tulkin kanssa yksityiskohtiin menemättä. Näin ei olisi tulkin vastuulla päättää, mitä keskustelusta tulkataan muille ja mitä ei. Jos asiakasta ei saada palautettua meneillään olevaan tilanteeseen, saa tulkki poistua paikalta asiakkaan kanssa. Asiakkaan ollessa kahdestaan tulkin kanssa, esimerkiksi lehdenluku-tulkkaukset, tulkin toiminta on joustavampaa. Asiakkaan voidaan antaa vapaammin jutustella hetki, jonka jälkeen häntä voidaan palautella meneillä olevaan asiaan.

Vastaajat toivoivat tämän kaltaisiin tilanteisiin yhteisiä pelisääntöjä ja niiden esiintuomista jo opiskelun aikana. Yhteiset sovitut käytänteet selkeyttäisivät tulkkien toimintaa ja roolien ollessa selkeät myös ryhmätilanteen vetäjän työ helpottuu. Asiakkaille tämä toteutuisi tulkkien yhteneväisinä toimintatapoina.

Kehitysehdotuksemme tähän on, että Suomen Kuurosokeat ry laatisi kuurosokeiden ryhmätilaisuuksien vetäjille ohjeistukset toimintatavoista ja yhteisistä säännöistä. Tämä parantaisi tilanteiden sujuvuutta ja tulkit voisivat keskittyä työhönsä. Nämä ohjeet annetaan oppilaitoksille tiedoksi. Valmiit ohjeistukset voisi jakaa palveluntuottajille ja sitä kautta kentällä toimiville tulkeille. Nähdäksemme nämä olisivat käyttökelpoisia toimintatapoja, joita käyttämällä tieto leviäisi koko maahan, ja näin toimintatavat kuurosokeiden ryhmätilanteissa yhtenäistyisivät.

Yhteistyön lisääminen Kuurosokeiden Toimintakeskuksen työntekijöiden ja tulkkien välillä olisi kaikkien osapuolten mielestä toivottavaa. Näin parannettaisiin asiakkaiden ja tulkkien turvallisuutta ja välttyttäisiin mahdollisilta vaaratilanteilta. Työntekijöitä sitoo tiukka vaitiolovelvollisuus asiakkaiden terveydentilaan liittyvistä asioista,

joten tiedon jakaminen tulkeille on mahdotonta. Käytyjen haastattelujen pohjalta havaitsimme ainoaksi ratkaisuksi asiakkaiden tulkkiprofiilien aktiivisen päivittämisen Kelan järjestelmään. Sieltä tulkit saisivat ajankohtaisen tiedon asiakkaan terveydentilasta. Tämä edellyttää asiakkaan suostumusta tietojensa jakamiseen ja työntekijöiden aktiivisuutta tietojen päivittämisessä.

Ikääntyneiden kuurosokeiden tulkkaustilanteissa olisi tärkeää edetä rauhallisesti. Kaikki siirtymiset, tilaan orientoituminen sekä tulkkaus itsessään vaativat enemmän aikaa kuin nuorempien asiakkaiden kanssa toimiessa. Tämä olisi tärkeää huomioida tulkkitalauksia tehtäessä. Jos tilausaika päättyy tilanteen ollessa kesken, tulkkien on poistuttava paikalta, koska tilausajan ylittäminen ei nykyisten ohjeiden mukaan ole sallittua. Tämä on herättänyt paljon keskustelua ja harmia asiakkaiden keskuudessa. Kehitysehdotuksena olisi lisätä tilausaikaa esimerkiksi 15 minuuttia varsinaisen tulkkitalauksen alkuun ja loppuun. Näin voidaan varmistaa, että asiakkaan ei tarvitse poistua kesken tilaisuuden paikalta ja hänet voidaan saattaa turvallisesti kotiin.

Ikääntymisen seurauksena asiakkaat väsyvät helpommin ja tarvitsevat enemmän taukoja. Pääsääntöisesti tulkit eivät ehdota asiakkaille taukoja, vaan vastuu on ryhmätilanteessa tilanteen vetäjällä. Tällä hetkellä suurin osa kuurosokeista on riippuvaisia tilaisuuksien vetäjien tauotuksista. Käytyjen haastatteluiden perusteella toivomme Suomen Kuurosokeat ry:tä tiedotusta asiakkaille, että heillä on oikeus itse pyytää taukoja oman jaksamisen mukaan.

Asiakkaan avustaminen ei kuulu lähtökohtaisesti tulkin työnkuvaan. Kuurosokeiden kanssa työskenneltäessä tulkit toimivat joustavammin. Esimerkiksi pyörätuolin työntäminen voidaan ajatella opastuksena. Yhteiset toimintamallit puuttuvat, joten jokainen tulkki on ratkaissut tilanteet yksilöllisesti. Yhteiset toimintamallit helpottaisivat tulkin työtä ja selkiyttäisivät tulkin roolia asiakkaille. Yleispätevien sääntöjen laatiminen avustamiseen liittyen on haastavaa, koska jokaiseen tilanteeseen vaikuttavat asiakkaan ikä, toimintakyky sekä ympäristö missä toimitaan.

Tulkkien työssäjaksamisen näkökulmasta olisi tärkeää kiinnittää enemmän huomiota omaan työergonomiaan. Työskenneltäessä ikääntyneiden taktiiliviittomakieltä käytävien asiakkaiden kanssa tämä korostuu entisestään. Asiakkaiden fyysinen toimintakyky heikkenee ja liikeradat pienentyvät. Tällä hetkellä tulkit suostuvat työskentelemään ergonomisesti hankalissa asennoissa. Tulkkien tulisi itse rohkeammin etsiä

ratkaisuja oman työasentonsa parantamiseksi. Tulkkiparia voisi tässä hyödyntää enemmän hyvän työasennon löytämiseksi. Hoitohenkilökunnalta voi pyytää apua esimerkiksi asiakkaan sängyn säätämiseen tai tulkkaukseen sopivan tuolin löytämiseksi.

Kuurosokeat ikääntyneet asiakkaat eivät pääsääntöisesti osaa opastusmerkkejä, joka tekee opastuksesta tulkille haastavaa. Sujuvan liikkumisen sekä turvallisuuden parantamiseksi olisi toivottavaa, että asiakkaille järjestettäisiin opastukseen liittyviä koulutustilaisuuksia säännöllisesti.

Kuurosokeiden haastattelutilaisuudessa huomasimme, että aikaa olisi pitänyt varata enemmän. Keskustelu rönsyili itse aiheesta helposti ja kuurosokeiden palauttaminen takaisin aiheeseen vei aikaa. Osa kysymyksistä osoittautui liian vaikeaksi ymmärtää ja jäi ilman vastausta. Kysymysten muotoilu esimerkkien kautta ja niiden yksinkertaistaminen helpotti vastaamista.

Ikääntyneen kuurosokean fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn arvioiminen on tulkille haasteellista. Asiakkaan oma arvio terveydentilastaan ei aina kohtaa todellisuutta. Kasvava avuntarve ja muutokset terveydentilassa voisivat olla seikkoja, joihin Toimintakeskuksen työntekijät voisivat kiinnittää huomiota ja tehdä tarvittavat lisäykset asiakkaan profiiliin. Muuttuneen tilanteen läpikäyminen työntekijän ja asiakkaan itsensä kanssa olisi tärkeää ja mahdollistaisi asiakkaan oivalluksen nykyisestä toimintakunnostaan. Tietoisuus omasta toimintakyvystä mahdollistaisi myös uusien toimintatapojen omaksumisen, esimerkiksi mahdollisuus omien tulkkaustaukojen lisäämiseen. Taukojen lisääminen voisi auttaa asiakasta jatkossakin osallistumaan ja olemaan aktiivinen.

Opinnäytetyötä tehdessämme totesimme, että kaikissa tilanteissa pätevien toimintamallien laatiminen on mahdotonta. Asiakkaiden yksilöllisyys täytyy aina huomioida ja tilanteet ja olosuhteet vaihtelevat. Toivomme kuitenkin, että tämä opinnäytetyö antaisi pohjan yhteisten sääntöjen kehityksen luomiseen. Näiden raamien sisällä olisi tulkeilla yksilöllistä mahdollisuutta joustoon tilanteen mukaan.

LÄHTEET

- Aavaluoma, Sanna 2015. Muistisairaahan psykoterapeuttinen hoito ja hoiva. 1. painos. Helsinki: Suomen Psykologinen instituutti.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13-14. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Huovinen, Maarit 2004. Muistihäiriöt. Muistipulmia voidaan ehkäistä, tutkia ja hoitaa. Edessä on hyviä muistoja. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kalela, Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Helsinki: Kuuloliitto ry.
- Kangas-Lumme, Jertta 2014. Alzheimerin tautia sairastavien viittomakielisten henkilöiden suoriutuminen objektien ja toimintojen nimeämistehtävissä. Pitkittäistutkimus. Käyttäytymistieteiden laitos, Helsingin yliopisto. Pro gradu –tutkielma.
- Kansaneläkelaitos 2017. Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Viitattu 25.1.2019. <http://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/bf53ea0c-b24c-49e6-8c12-doc59c57e81e?version=1.0>
- Koulutettujen Hierojien Liitto. Sihvonen, Eija 1999. Ikääntyminen ja sen merkitys tuki- ja liikuntaelimitykseen. Viitattu 25.1.2019. <http://www.khl.fi/pdf/ikaantyminen%20ja%20osen%20merkitys.pdf>
- Kovanen, Merja, Mielityinen, Marianne ja Västilä, Tuija 2012. Kuurosokeus osana elämää. Tietoa ja kokemuksia kaksoisaistivamman seurannaisvaikutuksista. 1. painos. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry.
- Kovanen, Merja 2018. Kuurosokeuden seurannaisvaikutukset ja kuurosokean henkilön toimintakyky. Diasarja.
- Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry ja LapCi ry 2015. Kuulonäkövammaisen kommunikaatio. Viitattu 8.2.2019. <http://www.kuuloavain.fi/info/kieli-ja-kommunikaatio/kuulonakovammaisen-kommunikaatio>
- Lahtinen, Riitta & Palmer, Russ & Lahtinen, Merja 2009. Aisti kuvailu. Helsinki: Art Print Oy.
- Laukkanen, Tuula 2004. Viittomakielinen, ikääntyvä kuntalainen ja kotona asumista tukevien, omankielisten palvelujen tarve. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA.
- Lupsakko, Taina 2000. Toiminnallinen kuulo- ja/tai näköhaitta ikääntyneillä, sen vaikutus toimintakykyyn ja palvelutarpeeseen. Kuurojen Palvelusäätiö/Seniori-ohjelma. Helsinki: Kuurojen palvelusäätiö.
- Muistiliitto ry 2017. Muistisairaudet. Viitattu 19.2.2019. <https://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/muistihairiot-ja-sairaudet/muistisairaudet>
- Näyrä, Taru 2015. Viittomakielisten muistiasiantuntijoiden näkemyksiä CERAD-tehtäväsarjan viittomakielisestä käännöksestä. Viittomakielentulkin koulutusohjelma, Humanistinen ammattikorkeakoulu Helsinki. Opinnäytetyö.

- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä 2011. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry.
- Suomen Kuurosokeat ry 2013. Kuulonäkövammaisille ja kuurosokeille kuvailu. Viitattu 21.2.2019. <http://www.kuurosokeat.fi/lehtiartikkelit/kuvailu.php>
- Suomen Kuurosokeat ry 2016. Asumisen palvelut kuurosokeille ja kuuroille. Viitattu 5.2.2019. http://www.kuurosokeat.fi/tiedosto/tiedote_asumisen_palvelut_print_2018.pdf
- Suomen realiteettiterapiayhdistys ry 2019. Terapia. Viitattu 8.2.2019. <http://www.realiteettiterapia.fi/soveltuvuus/terapia/>
- Suomen Viittomakielen tulkit ry 2018. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 31.5.2018. <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2011-2014. Psykkisen toimintakyvyn mittaaminen väestötutkimuksissa. Viitattu 8.2.2019. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/suositus/11/>
- Torboli, Helena & Pulkkinen, Maija 2013. Suomen viittomakielisten ikäihmisten hyvinvoinnin edistämishjelma. Helsinki: Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 69.
- Tuki- ja liikuntaelinliitto 2018. Ikääntymisen vaikutukset. Viitattu 25.1.2019. <http://www.suomentule.fi/?s=ikääntymisen+vaikutukset>
- Voutilainen, Päivi & Tiikkainen, Pirjo 2009. Gerontologinen hoitotyö. 1. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

LIITTEET

LIITE 1 Kutsu Oma lehdessä 24.8.2018

Keskustelutilaisuus kuurosokeille!

Tervetuloa 17.9. klo 13-15 Ristontalon 6 krs kerhohuoneeseen keskustelemaan ikääntymisen vaikutuksesta kuurosokean ja tulkin vuorovaikutukseen. Tilaisuuden vetäjinä ovat Marko Ruissalo ja Ulla Röytiö. Marko ja Ulla tekevät opintoja Humanistiseen ammattikorkeakouluun, ja siellä keskittyvät opinnäytetyössä ikääntymisen vaikutuksiin tulkkauksen näkökulmasta.

Yhdessä keskustellen saamme toivon mukaan ideoita kuinka tulkkaustilanteet hoidetaan entistä paremmin, huolimatta iän mukana tuomista haasteista.

Toivottavasti mahdollisimman moni pääsee paikalle! Ja muistathan tilata oman tulkin mukaan!

Terveisin Marko ja Ulla

LIITE 2 Haastattelulupa

LUPA

Annan Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) opiskelijat Ulla Röytiölle

ja Marko Ruissalolle luvan nauhoittaa haastatteluni heidän opinnäytetyötänsä varten.

Luvan ehdot ovat seuraavat:

Nauhoitteita saa käyttää ainoastaan Röytiön ja Ruissalon Humakin opinnäytetyön aineistona.

Opinnäytetyöstä ei käy ilmi haastateltavien henkilöllisyys.

Tallenteet säilytetään ainoastaan opinnäytetyön tekemisen ajan. Opinnäytetyön ohjaaja saa tarvittaessa tutustua aineistoon. Ulkopuolisille tallennetta ei luovuteta. Opinnäytetyön valmistuttua nauhoitteet tuhoetaan.

Tampereella ____/____ 2018

allekirjoitus ja nimen selvennys

LIITE 3 Kuurosokeiden keskustelutilaisuuden runko

Keskustelutilaisuus, runko

- Toivotetaan tervetulleiksi ja kerrotaan ketä on paikalla, nauhoitus
- mitä vetäjinä toivotaan keskustelutilaisuudelta
- asiakkaat vuorotellen saa kertoa lyhyesti itsestään, ikä, näkö- ja kuulotilanne, kuinka paljon ja millaisissa tilanteissa käyttää tulkkia
- 1: Oletteko tyytyväisiä tulkkauksen laatuun? Mitä parannettavaa?
- 2: Millaisia hankaluuksia tai ongelmia on iän mukana tullut vastaan tulkkaustilanteissa? Ymmärtäminen, jaksaminen, muistaminen, tauot.
- 3: Vaikuttaako iän mukana tulleet sairaudet tilanteisiin/kommunikaatioon?
- 4: Millaisia tarpeita ja toiveita tulkille?
- 5: Miten tulkki voi toimia että tilanteet sujuisi paremmin?
- 6: Onko esimerkkejä milloin tilanne on mennyt huonosti ja miksi?
- 7: Esimerkkejä milloin tilanne sujunut tulkin kanssa hyvin, miksi?
- 8: Osaako tulkit huomioida asiakkaan iän liikkeessa? Huomautatko tulkille jos liikutaan tai tulkataan liian nopeasti?
- 9: Saako tulkki tiivistää asian tai jättää jotain pois ja viittoa yksinkertaisemmin jos huomaa että asiakas ei jaksaa? Siten

että viesti olisi helpommin ymmärrettävissä? Ja näin voi viittoa hitaammin?

- 10: Onko tulkkaustilanteissa tullut ikääntymisen takia väärinkäsityksiä? Olisiko ne voinut välttää jollain tavalla?
- 11: Miten toivotte tulkin toimivan jos asiakas on esim. muistisairas ja puhelee omiaan? Tulkataanko/spiikataanko ne muille? Haluaako että tulkki keskeyttää juttelun ja palauttaa tilanteen tulkkamiseen?
- 12: Saako tulkki esittää taukoa jos huomaa asiakkaan väsyvän?
- 13: Ideoita kuinka toivot tulkin toimivan ja huomioivan ikääntymisen?

LIITE 4 Työntekijöiden ja tulkkien haastattelukysymykset

Haastattelukysymyksiä:

Muistiongelmien...

- kuinka palautetaan muistoihin vaipunut asiakas aiheeseen tulkkauksessa? Kenen vastuulla? Kuka palauttaa asiakkaan aiheeseen? Pitäydäänkö aiheessa?
- annetaanko asiakkaan tunnelmista omiaan vai pyritäänkö pysymään tulkattavassa aiheessa?
- reagoidaanko asiakkaan tarinoihin? Miten? Eroaako reagointi tulkkauksessa ja sen ulkopuolella? Jos kyllä, miten? Jos ei, miksi ei?
- onko tulkki velvollinen tilaisuuden jälkeen toistamaan asioita joita asiakas on jo unohtanut? Mikä on jälkitulkkauksen rooli? Miten tämä huomioidaan nimenomaan muistisairailla?
- millaista yhteistyötä tällaisissa tilanteissa hoitohenkilökunta ja tulkit voivat tehdä? Entäpä jos tulkki ei muista kaikkea? Kuka ja miten varmistetaan, että asiakas muistaa vaaditut asiat? Kuka määrittelee, mitä asiakkaan pitää muistaa?
- tekeekö tulkki tilanteen kolmannelle osapuolelle tietäväksi asiakkaan muistiongelman? Tai että jostain syystä hänen asiantuntemuksensa mukaan viesti ei mene perille? Näkyvätkö se tulkkeessa? Näkyvätkö toistot tulkkeessa esim. viittomakieliselle tulkitessa? Jos osapuoli ei ymmärrä viittomista? Puheelle toistaen se on helpompi huomata?
- onko tulkin mahdollista määritellä mistä ongelmasta kommunikaatiossa on milloinkin kyse? Onko kyse muistamisesta, ymmärtämisestä, jaksamisesta/keskittymisestä tms.

- kuinka paljon on tulkin vastuulla muuttaa lähdetekstiä niin yksinkertaiseksi että asiakas ymmärtää? Tuoko tulkki keskustelukumppanille esille ja millä tavoin, että viesti on ehkä liian haastava vastaanotettavaksi ja sitä tulisi yksinkertaistaa, jotta se tavoittaa asiakkaan?
- onko tulkin vastuulla pitää kiinni / huomauttaa aikatauluista? Jos kyllä, millä perusteilla? Jos ei, miksi ei?
- kuinka toimia jos asiakas ei enää muista viittomia?
- käyttää viittomanimiä muttei muista nimeä jonka voisi tulkille sormittaa? Kuinka olette ratkaisseet tilanteen?
- onko eroa puheella ja viittomakieltä käytävillä muistisairailta asiakkailla?
- reagoidaanko puheella kommunikoivien muistin problematiikkaan herkemmin tulkkaustilanteessa?

Liikkumisvaikeuksia..

- paljonko tulkki auttaa esim. vaatteiden pukemisessa/riisumisessa? Wc-käynti? Vai auttaako tulkki? Kyllä/ei, miksi?
- noudetaanko tavaroita tai ruokaa?
- pyörätuolin työntäminen?
- tukeminen liikkeessa? Jos asiakas kovin raskaasti nojautuu tulkkiin tarvittaisiinko mukaan esim. avustaja? Jos on käytetty avustajaa/ ei ole käytetty, perusteluja?
- kuinka tulkkina toimitaan jos asiakkaalle esim. täytyisi viittoa ”syliin”? Ergonomia? Liikerajoitteet vs. tulkin ergonomia?

Saako tulkit perehdytystä/lisätietoa asiakkaan liikerajoitteisiin, niiden syistä ja seurauksista, ettei sitten toimillaan aiheuta vahingossa lisää ongelmia asiakkaalle?

Opastus...

- kuinka toimitaan asiakkaiden kanssa jotka eivät tunnista tai käytä opastusmerkkejä?
- jos asiakas ei halua ottaa vastaan opastusta vaikka liikkuminen sitä edellyttäisi?

Työntekijä..

- miten muutat kommunikointia muistisairaiden asiakkaiden kanssa?
- mitä keinoja olet havainnut hyväksi viestin perille saamiseksi? Miten kommunikaatio muuttuu? Millaisia eri variaatioita on käytössä?
- mitä kerrot uudelle tulkille?
- onko olemassa muistisairaalan kommunikointiopas tms? Kerrotaanko siitä tulkeille? Kirjataanko asiakkaan profiiliin?
- vinkkejä tulkeille? Mitä kannattaa tehdä/ei kannata tehdä liityen kommunikaatioon, liikkumiseen, opastamiseen ym.?

Yleistä..

- kuka päättää milloin asiakas ei enää ole tulkkipalvelun taroituksenmukainen käyttäjä? Esim. muistisairaalle tilataan tulkkia seuraavaan pitämään

- jos asiakkaan fyysinen tai psyykkinen kunto (myös väsymys) ei kestä varsinaista tulkkausta
- missä menee raja työntekijän/avustajan ja tulkin välillä ikäihmisten kanssa työskennellessä?
- millaista yhteistyötä työntekijä/avustaja ja tulkki voisivat tehdä ikäihmisten kanssa työskennellessä? Moniammatillinen yhteistyö?
- asiakas on väsynyt, esim. nukahtelee/torkkuu tulkkaustilanteessa, mutta haluaa jatkaa tilausta. Miten toimitaan?
- onko tulkkien toisilleen antamat (tai työntekijältä saadut) vinkit asiakaskohtaisia, vai voidaanko (kuinka) vinkkejä soveltaa tai yleistää?
- Kuinka asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan käytännössä?
- Mitkä ovat ne työkalut, jotka sopivat useimmille ko. fokusryhmään kuuluville asiakkaille?