

Kuulo ja/tai näkövammaisen asiakkaan kohtaaminen taksissa

Keväällä 2019

Alle on videolla esiintyvän Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiotyöntekijä Sanna Nuutisen haastattelu tekstinä. Video on kuvattu liriksessä Sannan työhuoneessa ja ulkona pääoven edessä taksin odotuspaikassa. Videon kesto on n. 5 minuuttia.

Video alkaa pianomusiikilla. Otsikko on ”Menevä takuulla hyvä matka”. Sanna Nuutinen istuu työpöytänsä ääressä. Sanna aloittaa viittoen ja puhuen: ”Hei. Minun nimeni on Sanna Nuutinen. Työskentelen Suomen Kuurosokeat ryssä. Olen itse kuurosokea ja viittomakieltä käytän puheen mukana. Kuurosokeat voivat olla viittomakielisiä ja näkövammaisia, yhdistelmänä. Itse kuurosokeana käytän viittomakieltä esimerkiksi syksyllä, kun on hämärää ja huono valaistus, kun akut on loppu kuulolaitteista tai kun häikäistyn voimakkaasta auringonvalosta. Mukana minulla on valkoinen keppi, tai tulkki tai avustaja. Kuulonäkövammasta ei välttämättä aina ole mitään näkyvää merkkiä. Kuulonäkövammaiset voivat olla myös puheella kommunikoivia. Kuulonäkövamma ei aina näy päällepäin. Toivottavasti tilauksessa näkyy, että asiakas on kuulonäkövammaisen.

Videolla Sanna seisoo ulkona liriksen pääoven lähellä, taksin odotuspaikassa. Hänellä on valkoinen keppi edessään.

”Kuljettaja voi tulla vastaan asiakasta, tervehtiä selkeästi ja kasvokkain. Asiakas reagoi, jos hän näkee kuljettajan. Mutta jos hän ei reagoi, niin hän ei välttämättä näekuljettajan saapumista, mutta hän reagoi puheella.”

Videolla kuljettaja kävelee asiakkaan luokse ja tervehtii ääneen samalla olkavarteen koskettaen. Asiakas reagoi puheeseen ja kosketukseen ja hän tervehtii kuljettajaa.

”Kuljettajan on hyvä ottaa käsikontakti käsivarteen, tervehtiä uudestaan ääneen ja selkeästi, jotta asiakas reagoi sinun puheeseesi. Jos asiakas on taktiilisesti viittomakielinen kuurosokea, hän ei näe eikä kuule mutta hän reagoi kosketukseesi. Sen vuoksi kannattaa käsi pitää koko ajan kohtaamisessa paikallaan, jotta asiakas tietää, että olet siinä. Kun lähdetään opastamaan autoon, kannattaa kysyä, kummalle puolelle asiakas haluaa istua, eteen vai taakse. Kuski kertoo omalla kädellään, missä on auto ja avattu ovi. Asiakas pyytää apua, jos hän sitä tarvitsee. Kuskin on hyvä varmistaa, että asiakas on turvallisesti autossa. Jos on kyse isommasta autosta, johon pitää nousta pari askelmaa, silloin kuljettajan pitää varmistaa turvallisuus, että asiakas pääse sisään ja auttaa tarvittaessa.

Videolla kuljettaja opastaa Sannan opastusotteella auton luo kiireettömästi, pysähtyy auton luona ja näyttää ohjaavan käden avulla auton oven.

Sanna jatkaa: ”Voi olla pimeä tilanne tai pimeä piha, ruuhkaisu, paljon autoja, niin kuulonäkövammaisena ei välttämättä pysty erottamaan, mikä on oma auto, tai erottamaan mikä on taka- tai etuovi. Sen vuoksi on hyvä, että kuljettaja tulee hakemaan oman asiakkaansa ja varmistaa että on oikea asiakas kyseessä. Yhtenä vinkkinä voisin kertoa erikseen suuraakkosista, joita voi käyttää yhtenä menetelmänä asian selkeyttämiseksi. Suuraakkoset ovat kämmenen pohjaan kirjoitettavaa tekstiä. Ne tehdään selkeästi ja rauhallisesti, ja varmistetaan, että olemme ymmärtäneet saman kirjaimen. Voit jo kohdatessasi esimerkiksi kirjoittaa TAKSI. Se tapahtuu kirjoittamalla kirjaimet T-A-K-S-I. Asiakas, joka käyttää tätä menetelmää, kertoo, että on ymmärtänyt sanan.”

Videolla näytetään TAKSI -sanon kirjoittaminen etusormella kirjain kerrallaan Sannan ojennettuun kämmeneen.

”Perillä ollessa kuljettajan pitäisi varmistaa, että ollaan oikeassa kohteessa, oikeassa osoitteessa ja asiakas saatetaan tarvittaessa ovelle. Pulmatilanteissa on hyvä, että kuljettajan tietää, miten tehdään ja toimitaan. Jos on pimeä auto, ulkona on pimeää, niin asiakas ei välttämättä pysty keskustelemaan kanssasi, koska hän ei näe sinun huuliotasi, jos hän käyttää huuliolukua. Sen vuoksi on hyvä, että keskustellaan asiat rauhallisissa olosuhteissa ennen lähtöä tai sitten selvitetään, että kuuleeko hän autossa. Etupenkillä kuuleminen on joskus helpompaa, ja varsinkin silloin, jos ei ole radiota päällä samaan aikaan.

Lopputeksti on Yhteistyössä Suomen Kuurosokeat ry (logo), Tuettu veikkauksen tuotoilla (logo) ja Menevä takuulla hyvämatka.