



Vinkkejä Koronan aikana kommunikoimiseen ja asioiden hoitamiseen

Koonneet: Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen ja palveluasiantuntija Anne Ylitalo 2.4.2020.

Tarkista ajankohtaiset korona-ohjeistukset.

Etäavustaminen:

- puhelinyhteyden kautta avustaja vastaanottaa asiakkaan kauppalistan ja tuo tavarat ovelle. Sovi maksu.
- jos tavara menee kotona hukkaan ja tarvitaan opastusta sekä kuvailua huoneissa tavaran löytämisessä, niin kuvataan kännykkäkameralla tai muulla. Vastaanottaja voi kuvailla asian / kohteen puheella, kirjoittaen tai viittoen
- jos haluaa varmistaa ruuan parasta ennen päiväyksen, voidaan skannata / kuvata ruokatuote, vastaanottaja kertoo päiväyksen puheella, kirjoittaen tai viittoen
- siivoamisessa kameraa voidaan skannata eri huoneisiin tarkistamalla puhtaus, esimerkiksi keittiön lattia tai wc, vastaanottaja kertoo näkemänsä puheella, kirjoittaen tai viittoen
- lääkkeet, purkit ja putkilot voi näyttää etäyhteyden kautta, jolloin vastaanottaja kertoo niiden nimen, vahvuuden
- tiedotteiden lukeminen rauhallisesti ja selkeästi
- kaapin siivoaminen: voi videoida kaapin, hyllyjen sisältöä, vaatteita, vastaanottaja voi kuvailla etänä näkemänsä esim. vaateen kunnon ja värin
- palvelupisteissä kaupassa ja apteekissa työntekijöillä voi olla suumaski, jolloin huulioluku on mahdotonta. Tällöin voi myyjälle antaa oman kynän ja paperin, jolloin hän voi kirjoittaa lyhyen vastauksen paperille. Käytön jälkeen paperi roskeen ja kynä desifioidaan.

Etätulkkaus puheella tai viittomalla kommunikoivan asiakkaan kanssa:

- puhelinyhteyden kautta tulkki voi lukea Tuntosarvea, sanomalehteä, tiedotteita selkeästi ja rauhallisesti
- videopuhelimella tulkkaminen ja opastaminen. Molemmilla on videopuhelin.
- kirjoitustulkkaus. Asiakas näyttää tavaran, esineen kohteen, jota kuvaillaan tekstinä.
- jumppatuokio tulkkaus kuvailen esimerkiksi Youtube-videolta kuurosokealle



Taktiilitulkkaus ja kommunikointi:

- taktiilikontaktissa sovittava suojakäsineet, suusuoja, suojaessu, hiussuoja
- asiakkaan ja tulkin/omaisen/ avustajan välissä muovinen plexi, jossa on molemmille käsille tehdyt aukot. Kommunikaatio-suojaseinä asetetaan pöydälle ja aloitetaan keskustelu.
- Moniaistivamman, puhevamman asiakkaan tulkkauksessa lähikontakti on usein välttämätöntä. Tällöin huomioitavia asioita ovat suojaus, suojakäsineet, -essut, suusuoja. Koska käytössä on paljon erilaisia kommunikaation apuvälineitä (kuvakansiot ja -taulut, kuvat, laitteet, puhelin, kynät), niiden huolellinen desinfiointi ennen ja jälkeen on tärkeää.

Lähi-ihmiset:

- omaiseen videoyhteys ja omaisen viitto asian taktiilisti tarvittaessa tai puhuu toistaen asian.
- voi käydä ikkunan takan viittomassa omaiselle lasin läpi ”drive in”-palvelua
- Taksikuskit voivat tuoda kauppakassit kotiovelle.
- <https://www.taksihelsinki.fi/palvelumme/lahikauppapalvelu/>
- <https://yle.fi/uutiset/3-11273322>
- Be My eyes – sovellus (toki läheisen toiminta etänä ajaa saman asian vielä paremmin).
- Lisäksi Auttava Linja viittomakielisille, <https://kpsaatio.fi/wp-content/uploads/2020/03/Valmiuslaki-Auttava-Linja.pdf>

Ulkona liikkuminen:

- kaupassa asioidessa kuulonäkövammaisen henkilö voi jäädä ulos odottelemaan ja hänellä on kirjoitettu lappu selässä ”odotan opasta” ja muut tietävät olla tulematta liian lähelle.
- Opastuksessa voi käyttää valkoista keppiä kulkijoiden välissä niin, että opas pitää kepin toisesta päästä kiinni ja opastettava toisesta. Portaiden ja nousujen/laskujen ilmaiseminen on sovittava etukäteen.
- Kun opastettava odottelee opasta, hänen ei kannata tutkia ympäristöä käsin.
- opastuksen yksi idea on käyttää haptista ohjausvyötä vyötäröllä. Tällöin opas on opastettavan takana ja viestit välittyvät haptisen vyön kautta. Opastettava voi käyttää esim. kävelysauvoja. Linkki löytyy: <https://youtu.be/IFBohaAUhuU>
- <https://kuurosokeat.fi/ohjeita-turvalliseen-toimintaan-ja-opastamiseen-poikkeustilanteessa/>