

Saamelaisen asiakkaan kohtaaminen

Palveluissa ei voida aina taata saamenkielistä palvelua eikä tulkkausta välttämättä haluta. Jokaisella sote-alan ammattilaisella tulisi olla valmiudet kohdata saamelainen asiakas huomioiden tämän kieli- ja kulttuuritausta.

Voit huomioida saamenkielisen asiakkaan mm. seuraavilla tavoilla:

1. **Valmistaudu ennen tapaamista perehtymällä saatavilla oleviin saamenkielisiin materiaaleihin ja ota ne tarvittaessa asiakkaalle valmiiksi esille.**

Ammattilaisille suunnattua materiaalia löydät Innokylästä täältä:

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/ammattilaisen-osaamisen-vahvistaminen-saamenkielisissa-ja-kulttuurinmukaisissa> ja Lapin hyvinvointialueen ammattilaiset löytävät materiaalia lisäksi ammattilaisten sisäisestä Intrasta Kaltiosta, jossa on saamenkielisen materiaalin materiaalipankki.

2. **Älä oletta, perehdy ja kysy.**

Keskity asiakkaan tarpeisiin ja asiaan. Asiakkaan tehtävänä ei ole opettaa kulttuuristaan, eikä välttämättä edes osaa avata mikä omassa elämässä on poikkeavaa verraten toisen elämään. Keskity asiakkaan asiaan, kysy tai keskustele kulttuurin liittyen ainoastaan, jos uskot sen vaikuttavan hoitoon tai työskentelyyn tai asiakas ottaa sen itse esille.

3. **Kuuntele asiakasta.**

Kohtaamistilanteessa on myös hyvä aistia yhteistä tunnetilaa. Mikä on oma tunnetilani? Onko asiakas esim. jännittynyt tai varautunut? Taustalla voi vaikuttaa saamelaisten historiallisista tapahtumista johtuva huono kokemus tai asiakkaan oma kokemus syrjinnästä sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Saamelaisessa yhteisössä on paljon tekemistä ja tapahtumia kulttuuriin liittyen. Esimerkiksi vuotuiskierron mukaan tapahtuvat poronhoitotyöt voivat olla tällaisia. Tähän voi olla vaikeaa sovittaa erilaisia tukitoimia, kuten toimintaterapiaa jne. Pyrkikää löytämään yhteisen keskustelun kautta asiakkaan tilannetta tukevat tukitoimet saamelainen kulttuuri huomioiden.

4. **Varaa aikaa.**

Saamelaisen asiakkaan kanssa tapaamisessa on hyvä varata aikaa mm. tulosten läpikäymiseksi tai diagnoosin avaamiseksi. Erityisesti mm. tilanteissa, joissa on käytössä tulkkaus.

5. **Asiakkaan jatkohoidon järjestäminen**

Jatkohoidossa tai asiakkaan siirtyessä toiseen palveluun on edelleen hyvä tiedostaa asiakkaan kieli- ja kulttuuritausta. Tällöin voidaan varmistella vastaanottavan tahon ymmärrystä asiakkaan taustasta ja varata myös jatkosta vastaavalle taholle materiaaleja työn tueksi.

Asiakkaan luvalla:

- Päivitä asiakastietojärjestelmään asiakkaan perustiedot koskien kieli- ja kulttuuritaustaa.
- Kirjaa ylös hoidon kannalta oleelliset kielelliset ja kulttuuriset seikat.
- Huomioi perheen ja suvun merkitys hoidossa, jos se on hoidon kannalta oleellista.

HUOM. Saamelaisen asiakkaan kanssa työskentelyn tueksi voit tarvittaessa pyytää apua Lapin hyvinvointialueen saamenkielisiltä ammattilaisilta.

Tämä ohjeistus saamelaisen asiakkaan kohtaamisesta pohjautuu Tulevaisuuden sote-keskus – hankkeessa työstitettyyn ammattilaisten perehdytysmateriaaliin koskien saamen kieliä ja saamelaista kulttuuria. Löydät alkuperäisen version täältä: <https://ekollega.fi/asiakkaan-kohtaaminen-2>. Ohjeistusta on päivitetty VASA2-hankkeen kehittämistyössä saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten asiantuntijoiden toimesta.