Mitä toivovat neuvolan ammattilaiselta

Perheet, jotka asioivat yli kieli- ja kulttuurimuurin

Toimi tietoisesti niin, että luot luottamusta. Se on erityisen tärkeää, kun neuvola ei ole tuttu palvelu asiakkaalle. Kerro, mikä palvelu neuvola on. Kerro salassapitovelvollisuudesta. Jos se tuntuu mahdolliselta, paljasta hiukan itsestäsi, jos asiakas kysyy esimerkiksi omasta perheestäsi. Työntekijän pysyvyydellä on erityisesti merkitystä juuri luottamuksen kannalta. Kerro asiakkaalle etukäteen, jos hän tulee tapaamaan muita ammattilaisia.

Sijoita neuvolan tiloihin asiakkaille tuttuja asioita esimerkiksi kuvia eri näköisistä ja eri kulttuuritaustaisista lapsista ja perheistä, tervetulotoivotuksia ja opasteita eri kielillä. Entä ketä näkyy lastenkirjoissa?

Kysy aktiivisesti ja arvostavalla asenteella asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja lähtömaan käsityksistä liittyen (seksuaali)terveyteen, raskauteen ja lasten hoitoon. Näin tiedät, onko joitain teemoja, joihin kannattaa asiakkaan kanssa paneutua syvällisemmin.

Käytä tulkkia, kun yhteistä kieltä ei ole. Myös tulkin pysyvyys ja sukupuoli voivat olla tärkeitä luottamuksen kannalta. Huomioi tämä mahdollisuuksien mukaan erityisesti, jos asiakas on vaikeassa elämäntilanteessa tai hänellä on traumaattisia kokemuksia.

Kuvatukea voi käyttää kommunikaation tukena neuvolakäynnillä havainnollistamaan esimerkiksi imetysasentoja, päivärytmiä, ruoka-annoksia ja lapsen turvallista nukkumapaikkaa. Vaikka kuva ei toisi uutta informaatiota, kuvan käyttäminen auttaa asian omaksumiseen ja mieleen jäämiseen kielimuurin takaa.

Jaa asiakkaalle materiaaleja ja ohjeita hänen omalla kielellään, jos se on mahdollista. Älä kuitenkaan jätä tärkeää tietoa vain kirjallisen materiaalin varaan.

Ohjaa mieluummin yksi asia hyvin ja varmista ymmärrys sen sijaan, että yrität käydä läpi kaikki rutiiniasiat kerrallaan ja ohjaus jääkin ymmärtämättä.

Älä jätä asiakasta tilanteeseen, missä hänen pitää itsenäisesti varata aika ja/tai löytää paikalle vieraaseen paikkaan esimerkiksi laboratorioon. Auta asiakasta varaamaan aika ja käykää asiakkaan kanssa läpi, minne hänen pitää löytää esimerkiksi karttasovelluksen ja kuvien avulla.

Kiinnitä huomiota kahden kulttuurin perheisiin. Jos vanhemmista toinen on suomalainen, on toisella erityisen suuri riski jäädä osattomaksi neuvolassa. Miten voit huomioida hänet?

Euroopan unionin osarahoittama

Naisasialiitto Unioni