

# Juhendmaterjal: Kuidas muuta teenindusasutus ligipääsetavaks kuulmispuudega kliendile

Ethel Aoude | LIGIPÄÄSU SAATKOND

Kuulmispuudega kliendid kogevad sageli takistusi teenindusasutustes, kuid õigete kohanduste abil saab nende kasutuskogemust oluliselt parandada. Selles juhendis jagame vajalikud muudatused kolme kategooriasse: **väiksemad kohandused**, **suuremad kohandused** ja **suuri investeeringuid nõudvad kohandused**.

---

## 1. Väiksemad kohandused – lihtsad ja kiiresti rakendatavad lahendused

### 1.1. Visuaalne suhtlus ja alternatiivsed suhtlusviisid

- ✓ Kasuta kirjutamist, tahvelarvuteid või muid ekraanipõhiseid lahendusi.
- ✓ Kirjalikud teated ja märguanded (nt numbrinäidikud) aitavad klientidel järjekordi ja kutsungeid jälgida.

### 1.2. Selged ja hästi loetavad infoallikad

- ✓ Tagada, et kõik olulised juhised ja menüüd oleksid selgelt kirjutatud ja kergesti loetavad.
- ✓ Ekraanid ja digilahendused võiksid võimaldada tekstilist suhtlust.

### 1.3. Teenindaja teadlikkus ja käitumine

- ✓ Hoia silmsidet ja räägi otse kliendi poole pöördudes.
- ✓ Räägi rahulikult ja selgelt, et kliendil oleks võimalik huultelt lugeda.
- ✓ Ära varja oma suud ega räägi liiga kiiresti.

### 1.4. Ootetingimuste parandamine

- ✓ Kui kasutate helilisi kutsungeid, pakkuge alternatiivina visuaalseid lahendusi (nt ekraan, numbrinäidik või märguanne telefoni kaudu).
  - ✓ Võimalusel märkige, et teenindusasutus on valmis suhtlema kirjutamise või muude meetodite kaudu.
-

## 2. Suuremad kohandused – rohkem planeerimist nõudvad lahendused

### 2.1. Helisüsteemide asendamine visuaalsete lahendustega

- ✓ Helipõhised kutsungisüsteemid tuleks täiendada ekraanipõhistega.
- ✓ Kasutage LED-tahvleid või digitaalekraanidega numbrikutsungisüsteeme.

### 2.2. Digitaalsed suhtluslahendused

- ✓ Pakkuda võimalust suhelda chat'i, SMS-i või muude tekstipõhiste rakenduste kaudu.
- ✓ Paigaldada iseteeninduskioskid, mis võimaldavad tekstipõhist suhtlemist.

### 2.3. Personali koolitus

- ✓ Töötajad peaksid olema teadlikud, kuidas kuulmispuudega klientidega suhelda.
- ✓ Koolitada töötajaid alternatiivsete suhtlusviiside osas, nagu kirjutamine või viipekeeletõlgi kasutamine.

---

## 3. Suuri investeeringuid nõudvad kohandused

### 3.1. Viipekeeletõlgi teenuse pakkumine

- ✓ Mõnes teenindusasutuses võiks olla ekraanidel viipekeeletõlgi teenus (nt video-tõlge reaalajas).
- ✓ Suuremates kohtades võiks pakkuda kohapealset viipekeeletõlki teatud aegadel.

### 3.2. Helivõimendussüsteemid ja t-silmuse lahendused

- ✓ Kuuldeaparaatide kasutajatele võiks olla paigaldatud t-silmuse süsteemid, mis edastavad selgemat heli.
- ✓ Eraldi helivõimendid võiksid aidata klientidel suhelda klaasi taga olevate teenindajatega.

### 3.3. Universaalselt ligipääsetavad ruumid ja märgistused

- ✓ Infotahvlid ja ekraanid võiksid olla kohandatud kuulmispuudega inimeste vajadustele.
- ✓ Looge ruumiline planeering, kus suhtlusvõimalused on visuaalselt selged ja arusaadavad.

---

### Kokkuvõte

Teenindusasutuste ligipääsetavus kuulmispuudega klientidele ei nõua alati suuri investeeringuid – juba väikesed muudatused, nagu kirjutamise võimaldamine, silmside hoidmine ja selged visuaalsed juhised, võivad oluliselt parandada kliendikogemust. Pikemas perspektiivis tagavad suuremad digilahendused ja viipekeeletõlgi tugi veelgi parema ligipääsetavuse.

Rakendades neid soovitusi, saab iga teenindusasutus pakkuda mugavat ja kaasavat teenindust! 😊