



Kommunikoinnin tuki terveydenhuoltoon

12.3.2013

Maarit Mykkänen

Tuetusti päätöksentekoon- projekti

Kommunikointi...

"...on kielellä, merkeillä tai symboleilla viestimistä mukaan lukien viestien ymmärtäminen ja tuottaminen, keskustelun jatkaminen sekä kommunikointilaitteiden ja -tekniikoiden käyttäminen."

- Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen ICF-luokitus -

Kommunikointi...

- on vastavuoroista toimintaa.
- koostuu sisällöstä, ilmaisukeinoista ja päämääristä.
- muodostuu viesteistä, joita lähetetään ja vastaanotetaan.
- sisältää sekä tiedostettuja että tiedostamattomia viestejä.
- kaikki ihmiset kommunikoivat jollakin tavalla, mutta haaste on siinä kuinka hyvin ympäristö pystyy tulkitsemaan ja vastaamaan vuorovaikutusaloitteisiin.

Kommunikoinnin tarkoituksena voi olla...

- ilmaista tarpeita ja toiveita
- tehdä valintoja ja vaikuttaa tilanteen kulkuun; hyväksyä tai vastustaa jotakin, kieltäytyä jostakin, vastata kysymyksiin, reagoida ympäristön tapahtumiin
- ilmaista itseään, tunteitaan, jutustella sosiaalisissa tilanteissa, solmia sosiaalisia siteitä
- ylläpitää keskustelua
- kertoa tapahtumista
- hankkia ja välittää tietoa

Kommunikoinnin suunnat

Kommunikoinnissa on aina kaksi suuntaa

1. YMMÄRTÄÄKÖ ASIAKAS SINUN VIESTISI?

2. VOIKO ASIAKAS VIESTIÄ SINULLE NIIN, ETTÄ SINÄ YMMÄRRÄT HÄNEN VIESTINSÄ?

Kommunikoinnin haasteet eivät ole koskaan vain yksilön ongelma, vaan haaste koko hänen lähiympäristölleen.

Kuinka voit tukea kommunikointia ?

- OSOITA VIESTISI SUORAAN HÄNELLE
- ÄLÄ KIIREHDI
- TUE YMMÄRTÄMISTÄ
- TUE ILMAISUA
- TARKISTA YMMÄRRYS

Kuinka voit tukea kommunikointia ?

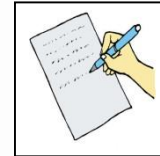
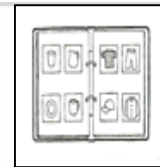
- Luo positiivinen tunnelma jo tervehtimisvaiheessa
- Rauhoita tilanne ja karsi taustamelu
- Anna asiakkaan tuntea olevansa tilanteen keskiössä
- Pidä huomiosi asiakkaassa koko vuorovaikutustapahtuman ajan; älä anna ympäristön häiritä sinua
- Selvitä, millainen keskustelutahti on asiakkaalle sopiva; sovita kommunikointisi ja siinä pitämäsi tauot hänelle sopivaksi
- Kerro tilanteen tarkoitus ja kerro ääneen mitä teet
- Kysy vain yhtä asiaa kerrallaan
- Ilmaise selkeästi odottavasi hänen vastaustaan
- Rohkaise ja kannusta

Kommunikointimenetelmät

- AAC (augmentative and alternative communication) on yleisnimitys kommunikointimenetelmistä, joita käytetään puhutun kielen täydentämiseksi, tukemiseksi ja korvaamiseksi
- tarjolla on paljon erilaisia menetelmiä, joita yhdistetään ja sovelletaan yksilöllisten tarpeiden mukaan

Kommunikointikeinoja

- **Eleet, ilmeet, katse ja kehon kieli, asennot**
- Ääntely
- **Puhe**
- **Toiminta, osoittaminen**
- Kirjoittaminen
- **Kuvat ja muut symbolit**
- Viittomat
- **Piirtäminen/Pikapiirtäminen**
- Esineet
- Media
- Tekniset apuvälineet, kommunikaattorit, puhelaitteet



Eleilmaisu

- on ihmisen luonnollisin tapa ilmaista itseään.
- eli ilmeet, eleet, kehon asennot, osoittaminen, toiminta, ääntely ja äänensävyt, itku & nauru, katseen kohdistaminen
- voi olla pääasiallinen kommunikointikeino tai osa jokapäiväistä tiedostettua / tiedostamatonta viestintää.
- vahvistaa sen mitä ei sanota ääneen.
- antaa tiedon usein nopeammin kuin puhuttu kieli.

Eleilmaisu terveydenhuollossa

- vahva eleilmaisu puheen tukena (viittomat)
- havainnollistavien esineiden ja välineiden hyödyntäminen kommunikoidessa
- oman kehon liikkeillä ja suunnalla ohjaus
- asiakkaan ilme- ja elekielen tarkkailu ja oman toiminnan muokkaus sen mukaan

Kuvakommunikaatio

- tukee puhevammaisen henkilön kommunikointia.
- tukee arjen jäsentämistä, vaikka puheen tuottaminen ja ymmärtäminen sujuisivatkin.
- rinnalla käytetään katsekontaktia, katseen suuntausta, hymyä, eleitä, ilmeitä, kehon kieltä, ääntelyä ja puhetta.
- kuvat voivat toimia:
 - oman ilmaisun välineenä
 - puheen ymmärtämisen tukena
 - käsitteiden ja sanavaraston laajentamisen välineinä
 - ennakoimaan ja jäsentämään aikaa, paikkaa, tilanteita
- kuvien etuina: konkreettisuus, selkeys, pysyvyys, niissä voi viipyä, rauhoittava vaikutus, auttavat keskittymään

Kuvat terveydenhuollossa

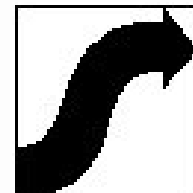
- kuvilla kommunikoivilla on puhevammaisten tulkki tai ohjaaja mukana- tulkki vain välittää viestiä
- oman puhetahdin hidastus
- olemassa olevien toimintakuvastojen, mittareiden ja kuvien yms. hyödyntäminen
- terveydenhuollossa käytössä olevien visuaalisten lomakkeiden hyödyntäminen

Selkokieli

- on Suomen kielen muoto, joka on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä helpommin luettava ja ymmärrettävä
- suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä

Selkokielestä voivat hyötyä ihmiset

- joiden kielelliset vaikeudet johtuvat synnynnäisestä ja pysyvästä neurobiologisesta poikkeavuudesta (taustalla kehitysvamma, dysfasia, lukivaikeus, ADHD)
- joiden kielelliset taidot ovat heikentyneet (taustalla muistisairaus tai afasia)
- joille suomi ei ole äidinkieli



Selkokieli terveydenhuollossa

- käytä tuttua sanasto, selitä ja toista vieraat ja vaikeat sanat ja toista ydinsanoja
 - suosi lyhyitä ilmaisuja
- puhu yhdestä asiasta kerrallaan ja pidä asiakokonaisuuksien välissä tauko
- kerro asioista konkreettisten esimerkkien avulla
- aloita siitä minkä tiedät olevan asiakkaalle tuttua – asiakastietoihin perehtyminen voi helpottaa tätä
- käytä asiakkaan ikätason mukaista kieltä

Pikapiirtäminen

- Sovelletaan ennalta suunnittelemattomissa vuorovaikutustilanteissa
- Vie aikaa, mutta soveltuu tilanteisiin, joissa muita keinoja ei ole saatavilla
- Tavoitteena saada selville mitä puhevammaisen henkilö mahdollisesti haluaa ilmaista
- Lähdetään liikkeelle kahdesta vaihtoehdosta ja edetään koko ajan rajaten vaihtoehtoja pois.
- Piirretään aina myös "ei mikään näistä" merkki
- Tarvitset vain kynää ja paperia

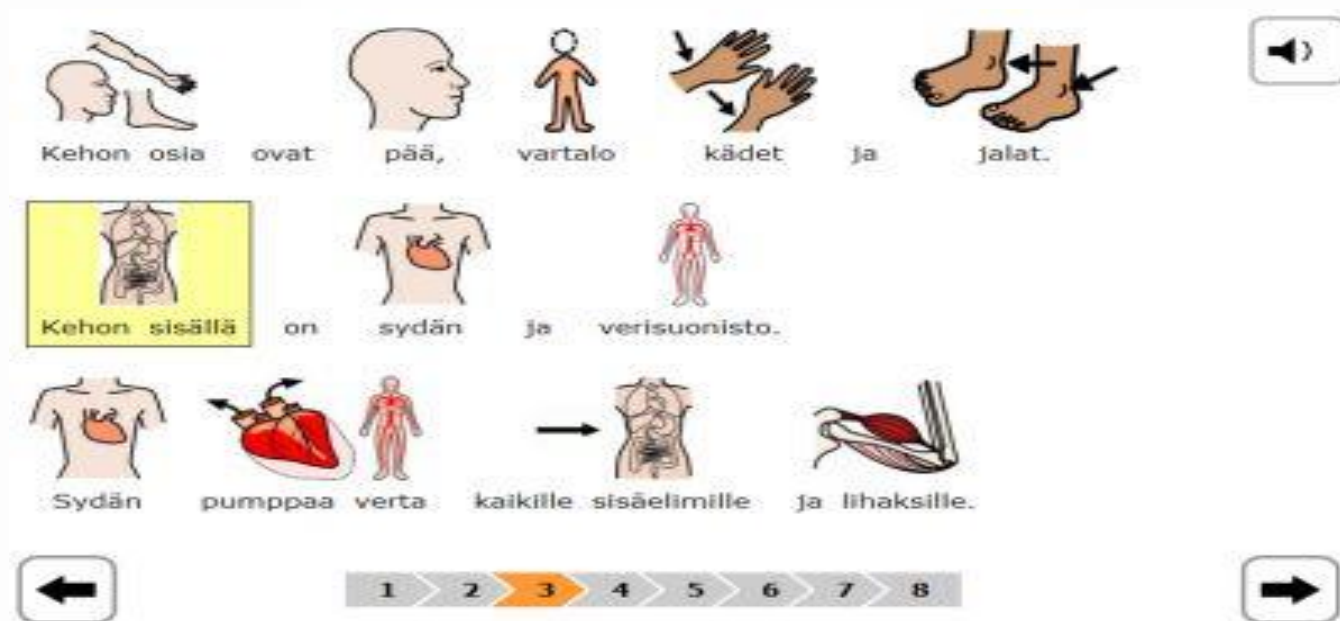
Pikapiirtäminen terveydenhuollossa

- Yhteisymmärrys voi löytyä piirtämällä tai kirjoittamalla
- Ei vaadi hyvää piirustustaitoa, ainoastaan rohkeutta
- Sovellettavissa osastoilla; potilas haluaa jotakin, mutta et tiedä mitä?
- Voidaan soveltaa esimerkiksi vastaanottotilanteen kulun selkeyttämiseen; kuvitetaan tuleva toimenpide
- Piirrettyjen kuvien avulla voi myös kysyä sattuiiko, miltä tuntuu yms. ?

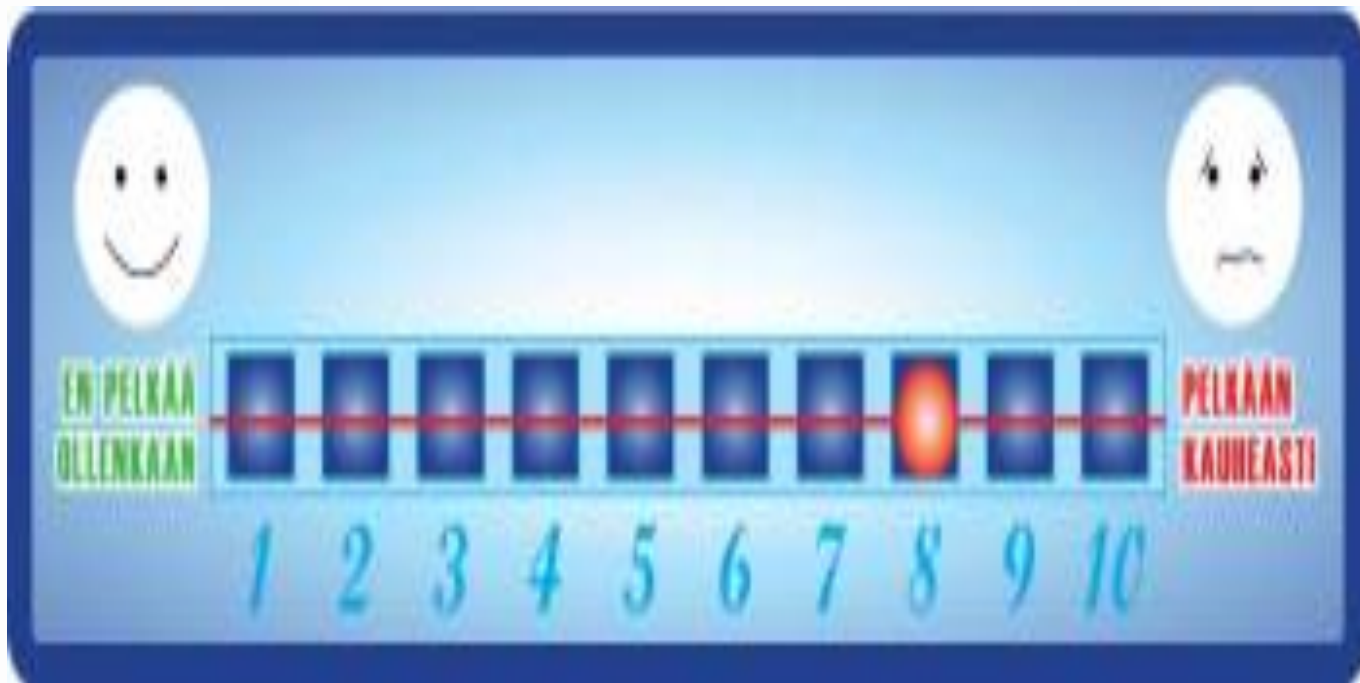
Papunetistä löytyy kommunikaatiotauluja terveydenhuoltoon

<p>POTILAS LÄÄKÄRISSÄ</p> 	<p>Minuun sattuu.</p> 	<p>Minua huimaa.</p> 	<p>Olen masentunut.</p> 	<p>Minulla on huono olo.</p> 
<p>Asia on paperilla.</p> 	<p>Voitko kirjoittaa?</p> 	<p>Pitääkö levätä?</p> 	<p>En ymmärrä</p> 	<p>Mitä tutkimuksia?</p> 
<p>Tarvitsen uuden ajan.</p> 	<p>Mitä lääkettä?</p> 	<p>Milloin lääke otetaan?</p> 	<p>Lopeta!</p> 	<p>Sairaslomaa?</p> 
<p>Olen tyytyväinen</p> 	<p>Olen iloinen.</p> 	<p>Minua pelottaa.</p> 	<p>Milloin kotiin?</p> 	<p>Joku muu</p> 

Papunetistä löytyy kuvatarinoita terveydenhuollon tilanteiden ennakoimiseen lähi-ihmisille




Nepsy-materiaaleista löytyy pelkomittari



Puhetta kuvin- hoitotyön kommunikoinnin kuvasanakirja


3.1 Kipumittari ja kehon kuva

Kipumittarin tarkoituksena on auttaa hoitohenkilökuntaa arvioimaan potilaan kipua yksilöllisesti. Kysy potilaalta, mikä hänen kipunsa on 0 - 10 mittarissa (hän voi näyttää sormella). Potilas voi osoittaa kasvokuvaan kipua ilmaistessaan. Seuraa potilaan eleitä ja ilmeitä, jos potilas ei pysty kuvienkaan avulla kommunikoimaan. Kysy, mikä on potilasta hyvä tavoite. Esimerkiksi kroonisesta kivusta kärsivä voi olla tyytyväinen, jos kipunumero on alle 4.




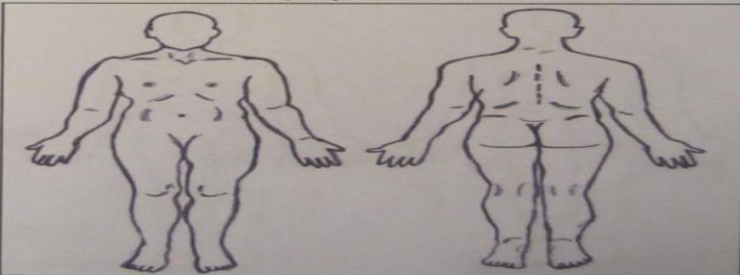
ei oireita **lievä** **keskivaikea** **vakava**

Kipumittarin piirtäjä: Lila Ivey, Hospice of Marion County
Kehon kuvan piirtäjä: Ashlee Oikarainen



Kipulääke
(sivu 21)
säteilevä kipu
puristava kipu
vihlova kipu
kirvelee
polttaa*





14

Lähi-ihmisten rooli

- On tärkeää käydä tulevaa terveydenhuollon käyntiä etukäteen läpi; mitä tapahtuu ja kuka tulee tueksi.
- Asiakas voi laatia muistilistan kaikista asioista, joita haluaa siellä käsitellä.
- Tukeva henkilö toimii usein tiedonvälittäjänä, joten valmistautuminen tärkeää.
- Tarvittaessa voi tilata vastaanottotilanteisiin puhevammaisten tulkin
- Jos edessä on pitkä osastojakso perehdyttäminen tärkeää!

Kommunikaatiopassit ja -kartat vuorovaikutustilanteiden tukena



(kuva)



Näin keskustelen tai ilmaisen itseäni

Nimeni:

Olen XX.
Tämä on minun kommunikaatiopassini. En pysty puhumaan, mutta kerron sinulle asioita eleillä, ilmeillä ja puhelaitteella.


(tähän voi lisätä kuvan)

Kun kerron asiani sinulle puhelaitteella, toivon, että vastaat minulle tavalliseen tapaan.

(tähän voi lisätä kuvan)

tekstiä...

(tähän voi lisätä kuvan)

	1. Kommunikaatiokeino (esim. tukiviittomat, kuvat)	Tilanne, jossa käytän tätä kommunikaatiokeinoa	Vahvuuteni käyttää tätä kommunikaatiokeinoa	Tuki, jota tarvitsen tämän kommunikaatiokeinoon käyttämisessä

Osaavan kumppanuuden elementit: **LOVIT**

- **Vastavuoroinen läsnäolo (L):** *"Olen tässä ja kiinnostunut sinusta"*
- **Odottaminen ja tilan antaminen kumppanin aloitteille (O):** *"Odotan sinun aloitettasi ja seuraan sinun rytmiäsi"*
- **Kommunikointiin vastaaminen (V):** *"Viestisi ovat minulle tärkeitä ja vastaan niihin"*
- **Ilmaisun mukauttaminen (I):** *"Meillä on yhteinen kieli"*
- **Yhteisymmärryksen tarkistaminen (T):** *"Ymmärrämme toisiamme"*