



Diak

Sasu Nieminen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan
ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus
Opinnäytetyö, 2019

KUVAKOMMUNIKAATION KÄYTTÖ ENSIHOIDOSSA

TIIVISTELMÄ

Sasu Nieminen
Kuvakommunikaation käyttö ensihoidossa
Sivut 28 ja liitteet 3
Kevät 2019
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, käytetäänkö Suomen pelastuslaitosten ensihoidossa kuvakommunikaatiota kommunikaation tukena. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa ensihoidon valmiuksia kommunikoida eri tavalla kommunikoivien henkilöiden kanssa. Tulkin koulutuksessa opitun perusteella kommunikointitaulun käyttö voisi olla hyödyllinen multimodaalinen tapa kommunikoinnin haasteiden kohtaamiseen ja vähentämiseen.

Tietoperustana työssä käsiteltiin kuvakommunikaatiota, kuvakommunikaation käyttöä ja käyttäjiä sekä pelastuslaitosten ensihoitoa. Pelastuslaitoksia käsittelevissä kirjallisuudessa tietoperusta haettiin muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriön sekä pelastuslaitosten julkaisuista.

Selvityksessä käytettiin anonymia Webropol-kyselytutkimusta, jonka avulla kartoitettiin mahdollista kuvakommunikointitaulun käyttöä kommunikaation tukena. Kysely lähetettiin kaikkiin Suomen kahteenkymmeneen pelastuslaitokseen, jotka vastaavat oman alueensa ensihoidon palveluiden järjestämisestä.

Vastausten analyysin perusteella kommunikointitaulun käyttö on vielä vähäistä. Analyysissä huomattiin kommunikointitaulun käytöstä olleen hyötyä muunkielisten henkilöiden kanssa. Tämä tukee ajatusta kommunikaatiotaulun käytön laajemmasta hyödyistä muidenkin kuin ainoastaan puhevammaisten henkilöiden kanssa. Opinnäytetyöskentelyssä huomattiin myös, että vammaisten asiakkaiden kohtaaminen ensihoidossa on vain vähän käsitelty aihe.

Asiasanat: puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio, ensihoito, kyselytutkimus, kuvakommunikaatio, kommunikointitaulu

ABSTRACT

Sasu Nieminen
Usage of picture communication in first aid
28 pages and 3 appendices
Spring 2019
Diaconia University of Applied Sciences
Sign language and interpreting
Interpreter (UAS)

The aim of the thesis was to find out whether the primary care of Finnish rescue services is using picture communication to support communication. In addition the aim was to find out the emergency care's capabilities to communicate with persons communicating in a different way. Based on what has been learned in the interpreter's education the use of a communication table could be a useful multimodal way of meeting and reducing communication's challenges.

The information base used in the work was literature in the field of interpreting and online publications by organisations working within the field of speech disablement. In the chapters addressing with rescue services the knowledge base was sought for example from the publications of the Ministry of Social Affairs and Health and the rescue service.

The work was carried out as an anonymous Webropol survey which explored the possible use of picture communication board to support communication. The survey was sent to all 20 of the rescue services responsible for organizing emergency services in their area.

Based on the analysis of the responses it was found that the use of the communication board is still limited. The analysis also found that the use of a communication board was also beneficial to use with people speaking other languages. This supports the idea of a wider benefit from using a communication board with more than just people with speech disabilities. During the course of the material collection it was noted that the encounter of disabled customers in primary care was not a topic utilized well.

Keywords: augmentative and alternative communication, first aid, survey, image communication, communication flat

SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutushohjelma: Viittomakieli ja tulkkaus

Tekijä: Sasu Nieminen

Opinnäytetyön nimi: Kouvakommunikaation käyttö
ensihoidossa

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 28

Liitteet: 3

Selvitin tässä opinnäytetyössä
käytetäänkö Suomen pelastuslaitoksissa
kuvakommunikaatiota.

Tutkin myös pelastuslaitosten
kykyä keskustella ihmisen kanssa,
kun yhteistä kieltä ei ole.

Etsin tähän työhön tietoa
kirjoituksista, joissa käsitellään tulkkausta
ja puhevammaisia ihmisiä.

Tein nimettömän kyselyn,
jonka lähetin pelastuslaitoksille Suomessa.

Kyselyyn vastasi 10 pelastuslaitosta.

Vastauksista selvisi,
että vain pieni osa pelastuslaitoksista
käyttää kommunikointitaulua apunaan.

Vastauksista huomasin, että
kommunikointitaulun käytöstä on hyötyä myös
muuta kieltä kuin suomen kieltä
puhuvien kanssa.

Opinnäytetyön aikana huomasin, että
pelastuslaitoksille
vamman asiakkaan kohtaaminen
on hieman vieras aihe.

Avainsanat: puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio,
ensihoito, kyselytutkimus, kuvakommunikaatio,
kommunikointitaulu

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PUHETTA TUKEVA JA KORVAAVA KOMMUNIKAATIO	7
2.1 Kuvakommunikaatio.....	7
2.2 Kommunikointitaulut.....	8
2.3 Sanaton tiedottaminen ja viestintä	8
2.4 Multimodaalinen kommunikointi	9
3 KUVAKOMMUNIKAATIOSTA HYÖTYVÄT ASIAKASRYHMÄT	10
3.1 Henkilöt, joilla on puhevamma.....	10
3.2 Viittomakieliset henkilöt.....	10
3.3 Vieraskieliset asiakkaat.....	11
3.4 Tilapäisesti puhekyvyn menettänyt henkilö	12
4 YHDENVERTAISUUTTA JA KIELTÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	13
5 PELASTUSLAITOSTEN TEHTÄVÄT.....	14
5.1 Ensihoito	15
5.2 Miten ensihoito järjestetään	15
6 AINEISTO JA MENETELMÄT	16
7 VASTAUSTEN ESITTELY JA ANALYYSI	17
7.1 Kysymykset ja vastausten jakautuminen	17
7.2 Vastausten yhteenveto ja pohdinta	19
LÄHTEET.....	21
LIITE 1. Webropol-kyselyn kysymykset.....	23
LIITE 2. Kyselyn saatekirje	25
LIITE 3. Lisätietoa tutkimuksesta kyselyn vastaanottajalle	26

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa kuvakommunikaation käytöstä ensihoidossa ja sen mahdollisesta tarpeesta tulevaisuudessa. Koko Suomen kattavalla tutkimuksella kyselytuloksista sai kuvan pelastuslaitosten tämän hetkisestä tilanteesta, kuvakommunikaation ja kommunikointitaulujen käytöstä Suomen pelastuslaitosten ensihoitotyössä.

Ensihoito on osa terveydenhuoltoa. Ensihoidossa äkillisesti sairastunut tai loukkaantunut potilas saa kiireellistä hoitoa ja mahdollisen kuljetuksen yksikköön, jossa hoitoa jatketaan. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Vastuualueet. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Ensihoito.) Tässä työssä käytettävät käsitteet ensihoito ja ensihoitaja ovat korvanneet vanhat termit sairaankuljetus ja sairaankuljettaja (Kuisma ym. 2013, 17).

Kuvakommunikoinnilla tarkoitetaan puheen ja sanattoman viestinnän tukena käytettäviä kuvasymboleja. Tukena voidaan käyttää yhtä tai useampaa symbolia. Kuvasymbolien käyttö mahdollistaa viestinnän kahden henkilön välillä, huolimatta puutteellisesta kielitaidosta. (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Puhetta korvaava kommunikointi. Kuvat kommunikoinnissa.) Puheterapeutin suosituksesta henkilön kommunikaatio tavaksi voidaan valikoida kuvakommunikaatio. Kun kommunikointi tapa on löydetty voidaan henkilölle myös hakea tulkkaukseen. Myöntävä päätös johtaa oikeuteen käyttää tulkkiä henkilön kommunikoidessa päivittäisessä elämässään. Vaikka ensihoidon asiakkaaksi tulevalle henkilölle olisikin tulkkaukseen, on tulkin saaminen paikalle niin kiireellisellä aikataululla hyvin haastavaa.

Kuvakommunikaation käyttö ensihoidossa kiinnosti minua keskusteltuani useamman ensihoidon alalla työskentelevän tuttavani kanssa. Huomasin että, että kuvakommunikaatio on työntekijöille vieras käsite. Eräs ensihoitopäällikkö kertoi, etteivät he käytä kommunikaation tukemiseen kuvakommunikaatiota. Lisäksi tutustuin opinnäytetyöhön *AAC-menetelmien tuominen ensihoitoon – perehdytysopas puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikaatioon* (Aaltonen 2018), jossa aiheena oli laatia perehdytysopas AAC-menetelmien käyttöön. Havaitsin Aaltonen (2018) lähestyneen samaa aihetta kuin olin itse ajatellut, mutta ensihoidon koulutuksen näkökulmasta. Aihe on mielestäni mielenkiintoinen, sillä omassa koulutuksessani omaksutun perusteella kuvakommunikaatio voisi tuoda helpotusta ja madaltaa kommunikaation haasteita myös ensihoidossa.

Ensihoitajat tapaavat työssään erikielisiä, eri lailla vammautuneita ja stressitilassa olevia ihmisiä, joiden kanssa kuvakommunikaatiolla olisi mahdollista esimerkiksi selvittää ensihoidolle tärkeät ensimmäiset kysymykset hoidon nopeuttamiseksi ja tehostamiseksi. Lisäksi

tutustuin Helsingin kaupungin Pelastuslaitoksen raporttiin, liittyen Mutual Trust -projektiin. Projektissa oli kartoitettu muun muassa pelastuslaitoksen valmiuksia toimia vammaisten henkilöiden kanssa, tiedottaa näitä hätätilanteista ja löytää ratkaisuja niihin liittyen. (Helsingin kaupunki. Pelastuslaitos 2017.)

Tietoa tutkimukseeni keräsin kyselytutkimuksella, jonka lähetin kahteenkymmeneen Suomen pelastuslaitoksista. Pelastuslaitoksia on kaksikymmentäkaksi, mutta kaksi näistä ei ollut vastuussa alueensa ensihoidosta. Kysely suunnattiin ensisijaisesti laitosten ensihoitopäälliköille. Kysymykset aseteltiin niin, että käsittelen kuvakommunikaatiota, erilaisten asiakkaiden kohtaamista, mahdollista kuvakommunikaation käyttöön liittyvää koulutusta ja käsitystä mahdollisen koulutuksen tarpeelle. Toteutin kyselyn anonyymina säilyttääkseni mahdollisuuden mahdollisimman totuudenmukaisiin vastauksiin ja madaltaakseni kynnystä vastata kyselyyn.

2 PUHETTA TUKEVA JA KORVAAVA KOMMUNIKAATIO

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi eli englanniksi *alternative and augmentative communication* (AAC) on tarkoitettu ihmiselle, jolle puhe ei ole mahdollinen pääkommunikaatiomenetelmä. AAC-menetelmiä voidaan käyttää ihmisen opetellessa puhumaan, parantamaan puheen ymmärrettävyyttä tai kun ihminen tarvitsee tukea kommunikaatioonsa. Yksi AAC-menetelmistä on tässä työssä esiin nostettu kommunikointitaulu, jota käytetään kuvakommunikaatiossa. Kommunikaatiotauluja voidaan valmistaa täysin tilannekohtaisiksi, joten erilaisia tauluja voi olla useita riippuen käyttäjän tarpeesta. Esimerkkinä ensihoitajille valmistettu kuvataulu, jonka kuvat on valittu ensihoitajien työtä silmällä pitäen.

Puhevammaisten kommunikointimenetelmiä on kaksi: avusteiset ja ei-avusteiset. Avusteisilla menetelmillä tarkoitetaan kommunikointia, jossa ihminen ei muodosta itse kielellisiä ilmauksia ja tukena ovat esimerkiksi kuvataulut ja puhelaitteet. Ei-avusteisissa kommunikaatiossa, kuten viittomissa, ilmaus tuotetaan itse. AAC-menetelmiä käyttävän henkilön kommunikaatio voi lisäksi olla joko toisen avusta riippuvaista tai itsenäistä. Kommunikaation ollessa riippuvaista toisen avusta kommunikoija tarvitsee toisen henkilön kokoamaan valituista merkeistä yhteen tarkoitetun sanoman. Itsenäistä kommunikointia harjoittava henkilö muotoilee sanottavansa kokonaan itse tai henkilön puhelaite tuottaa kokonaisia lauseita. (Von Tetzchner & Martinsen 1991, 22.)

2.1 Kuvakommunikaatio

Kuvakommunikaatiosta puhuttaessa tarkoitetaan puheen ja sanattoman viestinnän tukena käytettäviä kuvasymboleja. Tukena voidaan käyttää yhtä tai useampaa symbolia. Kuvilla kommunikoidessa ei saavuteta samaa tarkkuutta kuin puhuttaessa, kirjoittamalla tai viittomakielellä, mutta kuvat mahdollistavat viestinnän kahden henkilön välillä huolimatta puutteellisesta kielitaidosta tai puhekyvystä. (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Puhetta korvaava kommunikointi. Kuvat kommunikoinnissa.)

Kuvakommunikaatiota voidaan käyttää ihmisten kanssa, joille se on ilmaisukieli. He kuuluvat niin sanottuun ilmaisukieliryhmään, joille esimerkiksi kuvakommunikaatio toimisi ensisijaisena tapana tuoda oma sanomansa selville, vaikka he ymmärtävät puhetta. Toinen kolmesta ryhmästä on tukikieliryhmä eli ihmiset, jotka tarvitsevat tukea niin puhumiseen kuin vastaanottamiseen. Heille kuvakommunikaatio kuitenkin toimii vain kommunikaation tukena ja täydentävänä menetelmänä. Kolmantena ovat henkilöt, joille esimerkiksi kuvakommuni-

kaatio toimii verbaalisen ilmaisun korvaajana. Heille puhetta tukevat ja korvaavat keinot ovat ainoa tapa tulla kuulluksi ja vastaanottaa kommunikaatiota. Nämä ihmiset kuuluvat korvaavan kielen ryhmään. (Boel 2005, 30.)

2.2 Kommunikointitaulut

Kommunikointitauluja muodostetaan aihe- tai tilannekohtaisista keskustelusanastoista. Kommunikaatio ja itsensä ilmaisu tapahtuvat käyttämällä taulun kuva- tai bliss-symboleja. Tavallisimmin symboleja on koottu laminoidulle paperille, kommunikointikansioon, kommunikointitauluun tai tablettisovelluksiin. Ne ovat oiva apu tilanteissa, joissa rajattu sanasto riittää kommunikaation aikaan saamiseen.

Kommunikointitaulua käytettäessä kerrontaa kuljetetaan avainsanoilla kokonaisten lauseiden sijaan. Näin pyritään selvittämään ihmisen tunnetta, tilannekohtaista kommentointia tai käyttäjä voi kertoa taulun avulla asiansa. Taulua voidaan käyttää kahdensuuntaisesti, jolloin esimerkiksi ensihoidon asiakas käyttää sitä ilmaistakseen vastaukset kysytyihin kysymyksiin. Ensihoidon henkilökunta taas käyttää taulua puheen tukena ja kertoessaan, mitä aikovat seuraavaksi tehdä.

Käytettäessä kommunikointitaulua, joka on valmistettu tilannekohtaiseksi, helpotetaan tilanteen kulkua. Esimerkiksi voidaan selventää asiakkaalle, mitä nyt tapahtuu. (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Kommunikointitaulu.)

2.3 Sanaton tiedottaminen ja viestintä

Sanattomalla viestinnällä tarkoitetaan nonverbaalista viestintää, johon kuuluvat kaikki muut vuorovaikutuksen osat paitsi kieli. Nonverbaalinen viestintä jaetaan erilaisiin merkkijärjestelmiin, kuten ilmeet ja eleet, jotka kuuluvat kinesiiikan ryhmään. Erilaiset tilankäytölliset ratkaisut, kuten keskusteluetäisyys, kuuluvat proksemiikan ryhmään. Lisäksi nonverbaalisiin viesteihin lasketaan äänen painotukset ja kosketukset kuten käsi keskustelukumppanin olalla. (Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Vuorovaikutus. Viestintä. Nonverbaalinen viestintä.)

Sanattomalla viestinnällä on mahdollista sävyttää kommunikointia monin tavoin. Se on ihmiselle luonnollinen ja joskus jopa tahaton osa kommunikointia toisen ihmisen kanssa. Eleet ja ilmeet voivat jopa korostua, jos puhuttu kieli on korvattu jollakin muulla kommunikointotavalla. (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Puhetta korvaava kommunikointi. Eleil-

maisu ja olemuskieli viestinnässä.) Esimerkiksi viittomakielessä ilmeet voivat muuttaa sanotun asian kysymykseksi, jos kommunikoijan ilme on kysyvä kulmakarvoja nostamalla.

2.4 Multimodaalinen kommunikointi

Multimodaalinen eli monikanavainen kommunikointi hyödyntää kielen lisäksi muita semi-oottisia järjestelmiä. Esimerkkeinä tästä ovat esimerkiksi puheen sävyttäminen ilmeillä ja eleillä tai kuvien käyttö puheen tukena. (Tieteen termipankki. Multimodaalisuus.)

Myös tukiviittomamenetelmällä päästään monikanavaiseen kommunikointiin, jolloin vastaanottajalle tarjotaan sanoma puheella ja avainsanat viitotaan. Näin puhutusta asiasta on helpompi sisäistää sen tarkoitus. Vastaavana tapana puhevammaisten tulkkauksessa käytetään sanalistamenetelmää, jossa kuullusta sanomasta kirjoitetaan avainsanat paperille ymmärtämisen helpottamiseksi.

3 KUVAKOMMUNIKAATIOSTA HYÖTYVÄT ASIAKASRYHMÄT

Tätä opinnäytetyötä varten teetetyssä kyselyssä asiakkaat on jaoteltu neljään ryhmään, joihin pureudun tässä luvussa. Asiakkailta tarkoitetaan tässä yhteydessä henkilöitä, jotka syystä tai toisesta käyttävät ensihoidon palvelua. Näissä neljässä ryhmässä tilapäisesti puhekykynsä menettäneet eivät ole kommunikointimenetelmään tai -kieleen perustuva ryhmä, vaan kommunikaation vaikeus syntyy vammautumisen tai stressitilan takia.

3.1 Henkilöt, joilla on puhevamma

Puhevammainen ihminen ei pysty suoriutumaan päivittäisistä toimistaan puheen avulla. Puhevammaisella on hankaluuksia puheen tuotossa tai puheen ymmärtämisessä. Lisäksi vammaan liittyy usein myös hankaluuksia kirjoittamiseen tai lukemiseen liittyen.

Suomalaisista noin 65 000:lla on jonkinlaisia vaikeuksia puheessa tai kommunikoinnissa (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Mitä on puhevammaisuus). Näiden lisäksi selkokielen kohderyhmiin kuuluu noin 650 000 - 750 000 ihmistä. Tämä ilmenee Selkokeskuksen vuoden 2019 Selkokielen tarvearvio -selvityksestä (Juusola 2019).

Puhevammainen henkilö kommunikoi puheterapeutin suosittelemalla kommunikointitavalla. Kommunikaatiotapoja on useita, yksinkertaisemmasta kommunikointitaulusta laajempaan kuvakansioon. Osa puhevammaisista henkilöistä käyttää puheen tukena muun muassa viittomia eli tukiviittomamenetelmää, osa puhelaitteita tai kommunikointiohjelmia. Kommunikointi saattaa olla toisinaan hidasta, ja tottumattomalle vastauksen odottaminen saattaa tuntua vaikealta. Tukiviittomamenetelmässä puhutaan ja lauseen tärkein sana viitotaan puheen lomassa. Puhelaitteet ja kommunikointiohjelmat puhuvat niiden käyttäjän puolesta esimerkiksi painamalla laitteen kuvaa, laite puhuu kuvalle nauhoitetun sanan tai lauseen.

3.2 Viittomakieliset henkilöt

Viittomakieliset muodostavat niin kieli- kuin kulttuuriryhmän, joka sisältää äidinkieleltään viittomakieliset kuurot ja huonokuuloiset. Suomen Kuurojen liitto kertoo Suomessa elävän noin 10 000 - 14 000 viittomakielen taitavaa, joista 4000 - 5000 ovat kuuroja.

Viittomakielellä kommunikoidessa ihminen muodostaa viittoman käsillään ja huulion suulaan. Viittomien rakenne muodostuu käsimuodosta, käden sijainnista viittojan kehoon nähden, käsien liikkeestä, sormien osoittamasta suunnasta ja nonverbaalisista elementeistä kuten ilmeistä. Viittomakielillä on omat kielioppinsa, eli kyseessä ei ole universaali kieli. Esimerkiksi Suomessakin kommunikoidaan suomalaisella viittomakielellä ja suomenruotsalaisella viittomakielellä.

3.3 Vieraskieliset asiakkaat

Vuonna 2017 Suomessa asui 373 500 vieraskielistä henkilöä. Vieraskielisellä tarkoitetaan ihmistä, jonka kieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Koko maan asukasluvusta 6,8 prosenttia kuuluu tähän ryhmään. Vieraskielisten määrä on myös kasvanut viimeisten vuosikymmenten aikana, ja heidän määränsä kasvoi viimeisen vuoden aikana 5,5 prosenttia. (Tilastokeskus. Tuotteet ja palvelut. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen. Maahanmuuttajat väestössä. Vieraskieliset.)



Kuva 1. Vieraskielisten määrä on kasvanut Suomessa vuosittain (Tilastokeskus).

3.4 Tilapäisesti puhekyvyn menettänyt henkilö

Henkilö voi olla menettänyt puhekykynsä tilapäisesti, esimerkiksi aivoverenkierronhäiriön tai suun alueen vamman takia. Aivoverenkiertohäiriön saa Suomessa vuosittain noin 25 000 henkilöä. (Aivoliitto 2019.)

Myös shokkitilassa ihminen saattaa menettää puhekykynsä osittain tai jopa kokonaan. Shokin syitä voivat olla muun muassa sydäninfarkti tai allergiset reaktiot, joita ensihoitokin työssään kohtaa.

4 YHDENVERTAISUUTTA JA KIELTÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Tässä luvussa käsittelen lakeja, joiden perusteella kielellinen yhdenvertaisuus toteutetaan Suomessa, ja syitä siihen, miksi multimodaalisten kommunikointikeinojen käyttöä tulisi harkita, esimerkiksi ensihoidossa. Perustuslain (L 731/1999) toisen luvun 17. pykälässä todetaan, että viittomakielisten tai vammaisuuden takia tulkitsemis- sekä käänösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla.

Yhdenvertaisuuslain (L 1325/2014) toisen luvun 5. pykälässä todetaan, että ”Viranomaisen on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteuttamisen edistämiseksi. Edistämistoimenpiteiden on oltava viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia.”

Viranomaisella on oltava suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Velvollisuus suunnitelman laatimiseen ei koske evankelis-luterilaista kirkkoa, ortodoksista kirkkoa eikä julkista hallintotehtävää hoitavaa sellaista yksityistä, jonka palveluksessa on säännöllisesti vähemmän kuin 30 henkilöä. (L1325/2014.)

Laissa (L785/1992) potilaan asemasta ja oikeuksista todetaan: ”Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.” Yhteisymmärrystä voisi parantaa tarkoituksenmukaisen kommunikointitaulun käytöllä ensihoidon työssä.

Viittomakielisten oikeuksista pitää huolen viittomakielilaki (L358/2015). Vuoden 2015 laissa viranomaisten velvollisuudeksi asetetaan viittomakielen käyttäjien mahdollisuuksia oman kielen käyttöön ja tulla tiedotetuksi omalla kielellään. (Oikeusministeriö. Viittomakielet.)

Viittomakielilain 3. pykälässä viranomaisilla tarkoitetaan tuomioistuimia ja muita valtion viranomaisia, kunnallisia viranomaisia, itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia ja eduskunnan virastoja (L358/2015).

5 PELASTUSLAITOSTEN TEHTÄVÄT

Pelastuslaitoksia on Suomessa kaksikymmentäkaksi, ja niiden tehtävänä on tuottaa ympäri-vuorokautisia turvallisuuspalveluita kaikkialla Suomessa. Ahvenanmaan pelastustoimi on lisäksi poikkeusolojen väestönsuojelua lukuun ottamatta järjestetty omalla lainsäädännöllä. Kunnallisina toimijoina pelastuslaitokset operoivat kuntiensä omistamina ja kustantamina.

Normaalin pelastustoiminnan lisäksi pelastuslaitokset vastaavat turvallisuusviestinnästä, joka kuuluu pelastustoimelle. Turvallisuusviestintään kuuluvat erilaiset onnettomuuksien ehkäisyyn ja ennaltaehkäisyyn liittyvät toimet. Lisäksi tähän kuuluvat torjuntatöihin varautuminen ja onnettomuuksien seurausten minimointiin liittyvät toimet. Myös väestön varoittaminen vaaratilanteista ja varoituslaitteiston ylläpito kuuluvat pelastuslaitoksille. Edellä mainittujen lisäksi pelastuslaitokset suorittavat ensihoidon tehtäviä, jos alueen sairaanhoitopiirin kanssa on näin sovittu. (Sisäministeriö. Pelastusosasto. Pelastustoimi. Pelastuslaitokset.)

Pelastuslaitoksia on Suomessa 22, joista 20 vastaa alueensa ensihoidon järjestämisestä. Lisäksi Ahvenanmaalla pelastustoimi on järjestetty maakunnan lainsäädännöllä. Alla pelastuslaitokset aakkosjärjestyksessä:

- Etelä-Karjalan pelastuslaitos
- Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitos
- Etelä-Savon pelastuslaitos
- Helsingin pelastuslaitos
- Itä-Uudenmaan pelastuslaitos
- Jokilaaksojen pelastuslaitos
- Kainuun pelastuslaitos
- Kanta-Hämeen pelastuslaitos
- Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren alueen pelastuslaitos
- Keski-Suomen pelastuslaitos
- Keski-Uudenmaan pelastuslaitos
- Kymenlaakson pelastuslaitos
- Lapin pelastuslaitos
- Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos
- Oulu-Koillismaan pelastuslaitos
- Pirkanmaan pelastuslaitos
- Pohjanmaan pelastuslaitos
- Pohjois-Karjalan pelastuslaitos

- Pohjois-Savon pelastuslaitos
- Päijät-Hämeen pelastuslaitos
- Satakunnan pelastuslaitos
- Varsinais-Suomen pelastuslaitos

5.1 Ensihoito

Ensihoitoa on äkillisesti sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan kiireellisen hoidon antaminen ja tarvittaessa kuljettaminen hoitoyksikköön. Ensihoitopalvelu ja siihen liittyvä sairaanhoito ovat osa terveydenhuoltoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Sosiaali- ja terveysterveyspalvelut. Terveyspalvelut. Ensihoito.) Nykyiset käsitteet ensihoito ja ensihoitaja ovat korvanneet vanhat termit sairaankuljetus ja sairaankuljettaja (Kuisma ym. 2013, 17).

5.2 Miten ensihoito järjestetään

Ensihoidon järjestämisestä on määrätty terveydenhuoltolaissa (L 1326/2010), jonka pykälässä 39 määritetään ensihoidon järjestäminen, pykälässä 40 määrätään palvelun sisältö, pykälässä 41 määrätään asetuksenantovaltuudesta ja pykälässä 46 määrätään ensihoitokeskuksista. Sairaanhoitopiirit järjestävät alueensa ensihoitopalvelun. Ne voivat hoitaa toiminnan itse, yhteistyössä pelastustoimen tai toisen sairaanhoitopiirin kanssa tai ostaa palvelun muulta palveluntuottajalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Sosiaali- ja terveysterveyspalvelut. Terveyspalvelut. Ensihoito.)

6 AINEISTO JA MENETELMÄT

Selvitin tutkimuksessani, käytetäänkö kommunikointitaulua kommunikaation tukena Suomen pelastuslaitoksien ensihoidossa. Tämän lisäksi selvitin, onko pelastuslaitoksissa harkittu kommunikaatiotaulujen käyttöä ensihoidon kommunikaatiotilanteisiin. Sen lisäksi mahdollisia asiakasryhmiä, joiden kanssa tuetusta kommunikaatiosta voisi olisi jo hyödytty. Verkko-kyselyssä selvitin edellä mainittujen lisäksi, ovatko kommunikointitaulua käyttävät pelastuslaitokset hankkineet välineensä tauluja tuottavalta taholta vai valmistaneet ne itse. Selvitin myös, onko taulujen käyttöön ollut koulutusta tai onko tauluja kehoitettu ottamaan käyttöön.

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kyselyn, koska sen avulla saan tarkkaan muotoiltuihin ja rajattuihin kysymyksiin selkeät vastaukset, joita on helppo lähestyä ja analysoida. Analysoin keräämäni datan, ja tulokset esitetään luvussa 7 pylväsdigrammeihin ja sanallisella raportoinnilla.

Toteutin kyselyn Webropol-kyselytutkimustyökalun avulla. Aluksi kartoitin Suomen pelastuslaitosten ensihoidon päälliköiden yhteystiedot pelastuslaitosten verkkosivuilta sekä epäselvissä tapauksissa otin yhteyttä laitoksiin puhelimitse. Lähetin kyselyn ensihoidon päälliköille sähköpostitse, joka sisälsi saatekirjeen, lisätietoa tutkimuksesta sekä linkin kyselyyn. Kysely ja saatekirjeet löytyvät työn liitteistä 1–3. Toteutin kyselyn anonymiminä, sillä kyseessä oli ensikartoitus vallitsevasta tilanteesta tasavallassa. Työtä suunnitellessani harkitsin pyytäväni pelastuslaitoksilta kopioita mahdollisesti käytössä olevista kommunikointitauluisista, mutta se olisi vaarantanut kyselyn anonymiteetin.

Suomessa on 22 pelastuslaitosta. Toimitin kyselyn 20 laitokseen, koska kaksi pelastuslaitoksesta ei vastaa alueensa ensihoidon järjestämisestä ja kysely oli suunnattu nimenomaan pelastuslaitoksille. Kyselyn kysymykset muotoilin niin, että ne mahdollistivat ensikartoituksen kommunikointitaulujen käytöstä pelastuslaitoksissa tutkimushetkellä.

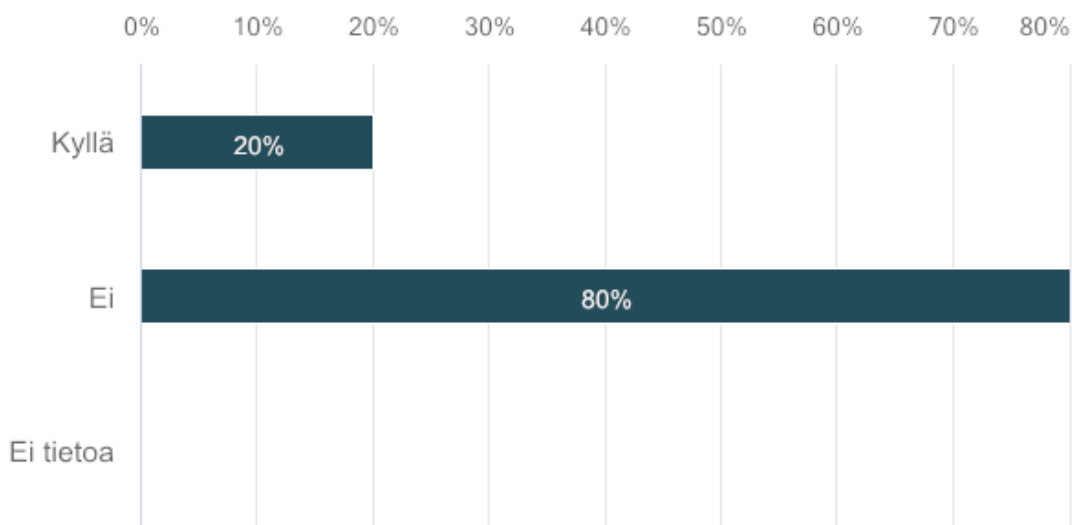
Tavoitteenani oli saada mahdollisimman monen ensihoidon päällikön vastaus. Kyselyyni vastasi kymmenen ensihoidon päällikköä eli puolet kyselyn saaneista. Olen tyytyväinen, että näinkin moni vastasi kyselyyn, koska opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa suhtautuminen aiheen tutkimiseen ei kaikilta osin ollut myönteistä.

7 VASTAUSTEN ESITTELY JA ANALYYSI

Sain Webropol-verkkokyselyyni kymmenen vastausta mahdollisesta kahdestakymmenestä. Analysoin kyselytutkimuksesta saamaani tietoa Webropol-kyselytyökalun kautta lataamani raportin avulla. Raportti näyttää vastauksista pylväsdiagrammit, joista näkee selkeästi, miten vastaukset ovat jakautuneet vastaajien kesken. Kyselyssä selvitin ensinnäkin, onko pelastuslaitoksella olemassa kommunikointitaulu. Jos kommunikointitaulu löytyy, selvitin sen käyttöön ja alkuperään liittyviä asioita.

7.1 Kysymykset ja vastausten jakautuminen

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyin, onko vastanneella pelastuslaitoksella olemassa kommunikointitaulua tukemaan kommunikaatiota. Kysymykseen vastasi 10 vastaajaa.



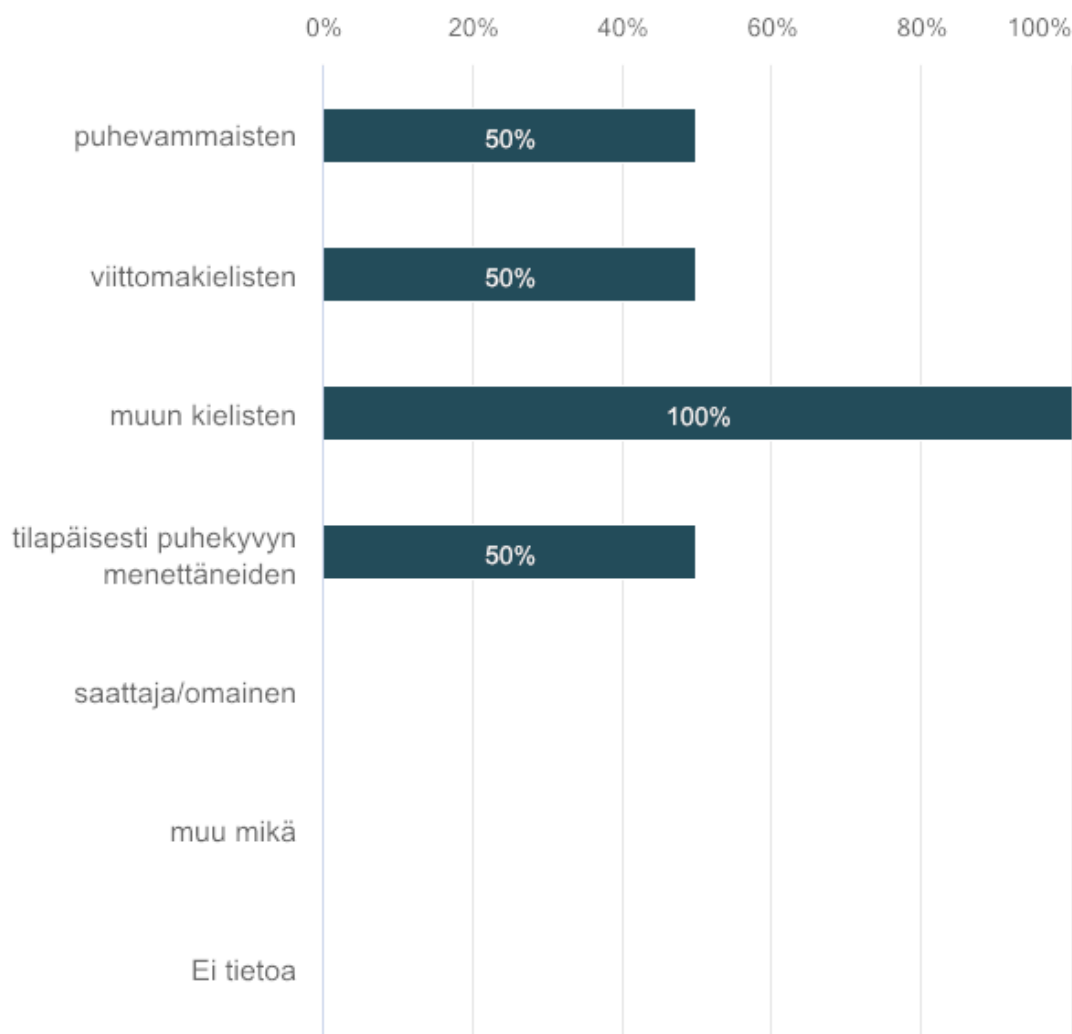
Kaavio 1. Onko yksikössänne olemassa kommunikointitaulu kommunikaation tueksi?

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, onko vastanneella pelastuslaitoksella kommunikaatiotaulu käytössä. Vastauksia kertyi yhteensä neljä. Vastanneista vain kahdella pelastuslaitoksella taulu on käytössä.

Tiedustelin kyselyssäni myös, onko kommunikointitaulu hankittu valmistajalta vai valmistettu itse: molemmat vastaajat kertoivat taulujen olevan hankittuja. Kyselyssä kartoitettiin myös, onko kommunikointitaulujen käyttöön ollut koulutusta. Kysymykseen vastanneista laitoksista kaksi kertoi, että kommunikaatiotaulun käyttöä varten on ollut koulutusta. Kysyin

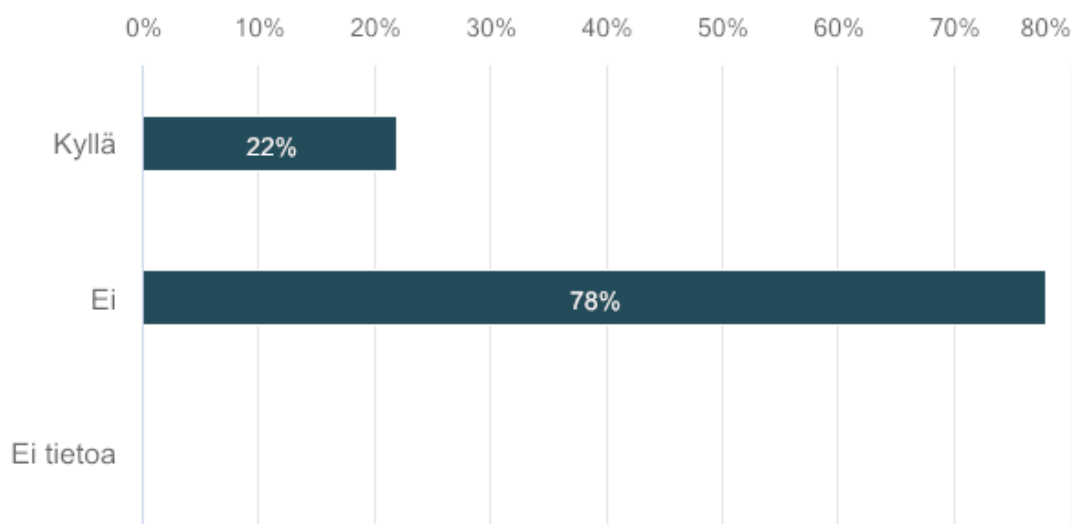
myös, kehoitetaanko pelastuslaitoksen työntekijöitä käyttämään apuvälinettä työssään. Vain yksi laitoksista vastasi kysymykseen, että heitä on kehoitettu käyttämään kommunikaatiotaulua.

Kysyin vastaajilta, minkälaisien eri asiakasryhmien kanssa kommunikointitaulu on ollut käytössä. Yhteensä kaksi vastaajaa luetteli viisi erilaista asiakasryhmää. Nämä olivat puhevammaiset, viittomakieliset ja tilapäisesti puhekyvyn menettäneet joista jokaiseen vastattiin kerran. Lisäksi molemmat vastanneista ilmoittivat käyttäneensä kommunikointitaulua muunkielisten asiakkaiden kanssa. Kuten kaaviosta 2 voi havaita.



Kaavio 2. Minkälaisien asiakkaiden kanssa kommunikointitaulu on ollut käytössä?

Kaiken kaikkiaan yhdeksän vastaajaa vastasi kysymykseen, onko yksikössä harkittu kommunikointitaulun käyttöä. Enemmistö ei ole harkinnut, kuten kaaviosta 3. on havaittavissa:



Kaavio 3. Onko kommunikointitaulun käyttöä harkittu yksiköissänne?

7.2 Vastausten yhteenveto ja pohdinta

Kyselyssä selvisi, että suurin osa vastanneista pelastuslaitoksista toimii ilman kommunikaatiotaulua. Kahdeksan kymmenestä ensimmäisen kysymyksen vastaajista ilmoitti, että heidän pelastuslaitoksessaan ei ole olemassa kommunikointitaulua (Kaavio 1.). Lisäksi seitsemännen kysymyksen vastaajista suurin osa (78%) vastasi, että heidän laitoksessaan ei ole harkittu taulujen käyttöä. Ainoastaan kaksi vastaajaa ilmoitti, että heidän pelastuslaitoksessaan on kommunikointitaulu käytössä (Kaavio 2.). Tästä voi päätellä, ettei ensihoitajien tuntemus kuvakommunikaatiosta voi olla kovinkaan suuri.

Oman koulutukseni ansiosta näen kuitenkin mahdollisessa kommunikointitaulujen käytössä enemmän hyötyjä kuin haittoja. Tämän vuoksi en ymmärrä, miksi tauluja ei käytetä useamassa pelastuslaitoksessa. Mahdollisissa jatkotutkimuksissa olisi mielekästä selvittää syitä siihen, miksi joissakin laitoksissa kommunikointitauluja on kuitenkin otettu käyttöön. Näiden syiden avulla muille laitoksille taulujen käytön aloittamisen perustelu olisi helpompaa.

Positiivisempaan asiaan voidaan kyselyn perusteella pitää sitä, että vastanneista ne kaksi, jotka olivat hankkineet taulut, olivat saaneet myös koulutusta niiden käyttöön. Mahdollisessa

jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista kuulla, onko koulutus madaltanut kynnystä taulun käyttöön.

Kysymyksen ”Minkälaiden asiakkaiden kanssa kommunikointitaulu on ollut käytössä?” vastaajat mainitsivat puhevammaiset, viittomakieliset, tilapäisesti puhekyvyn menettäneet ja muunkieliset. Tämä kieliinkin kommunikaatiotaulun monipuolisista käyttömahdollisuuksista. Molemmat tauluja käyttävät mainitsivat siis muunkieliset asiakasryhmänä. Vaikka otanta onkin pieni, mielestäni tämä on mielenkiintoinen tulos. Suomi on entistä monikulttuurisempi maa, ja sen tuomiin kielellisiin haasteisiin ensihoidossa kuvakommunikaatiosta voisikin tulla apua.

LÄHTEET

Aaltonen, A. (2018). *AAC-menetelmien tuominen ensihoitoon – perehdytysopas puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikaatioon*. (Opinnäytetyö, Saimaan ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelma). Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/146271/Aleksi_Aaltonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aivoliitto (2019). Mikä on aivoverenkiertohäiriö (AVH)? Saatavilla <https://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio/faktat/>

Boel, H. (2005). Graafinen kommunikointi: esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Helsingin kaupunki. Pelastuslaitos (1.3.2017). Mutual trust projekti Helsingin kaupungin pelastuslaitoksella. Saatavilla <http://www.mutualtrust.fi/media/mutual-trust-loppuraportti.pdf>

Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Vuorovaikutus. Viestintä. Nonverbaalinen viestintä. Saatavilla 28.4.2019 <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaili/vuorovaikutus/viestinta/nonverbaalinen.html>

Kuisma, M. (toim.), Holmström, P. (toim.), Porthan, K. (toim.) (2013). *Ensihoito*. (3. uud. p.) Helsinki: Sanoma Pro Oy

L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P3>

L 731/1999. Perustuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P17>

L 1326/2010. Terveystieteidenlaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

L 359/2015. Viittomakielilaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>

L 1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki. Saatavilla

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325#Pidp447835008>

Oikeusministeriö.

Viittomakielet.

Saatavilla

28.4.2019

<https://oikeusministerio.fi/viittomakielet>

Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Puhetta korvaava kommunikointi. Eleilmaisu ja olemuskieli viestinnässä. Saatavilla 28.4.2019 <http://papunet.net/tietoa/eleilmaisu-ja-olemuskieli-viestinnassa>

Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Kommunikointitaulu.

Saatavilla 28.4.2019 <http://papunet.net/tietoa/kommunikointitaulu>

Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Puhetta korvaava kommunikointi. Kuvat kommunikoinnissa. Saatavilla 28.4.2019 <http://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa>

Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Mitä on puhevammaisuus.

Saatavilla 28.4.2019 <http://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastualueet. Sosiaali- ja terveystalvet. Terveystalvet.

Ensihoito. Saatavilla 28.4.2018 <https://stm.fi/ensihoito>

Sisäministeriö. Pelastusosasto. Pelastustoimi. Pelastuslaitokset. Saatavilla 28.4.2019

<http://www.pelastustoimi.fi/pelastustoimi/pelastuslaitokset>

Juusola, M. (8.2.2019). Selkokielen tarvearvio 2019. Saatavilla https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Selkokielen-tarvearvio-2019_Juusola.pdf

Tieteen termipankki. Multimodaalisuus. Saatavilla 28.4.2019

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:multimodaalisuus>

Tilastokeskus. Tuotteet ja palvelut. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen. Maahanmuuttajat väestössä. Vieraskieliset. Saatavilla 1.3.2019

<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>

Von Tetzchner, S. & Martinsen, H. (1991). *Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

LIITE 1. Webropol-kyselyn kysymykset

1. Onko yksikössänne olemassa kommunikointitaulu kommunikaation tueksi?

- Kyllä
- Ei
- Ei tietoa

Mikäli vastasit EI tai EI TIETOA, siirry kysymykseen 7.

2. Onko yksikössänne ensihoidossa käytössä kommunikointitaulu kommunikoinnin tueksi?

- Kyllä
- Ei
- Ei tietoa

Mikäli vastasit EI, siirry kysymykseen 7.

3. Onko kommunikointitaulu hankittu vai valmistettu itse?

- Hankittu
- Valmistettu itse
- Molempia
- Ei tietoa

4. Kehotetaanko ensihoidon työntekijöitä käyttämään kommunikointitaulua?

- Kyllä
- Ei
- Ei tietoa

5. Onko sen käyttöön ollut koulutusta?

- Kyllä
- Ei
- Ei tietoa

6. Minkälaiden asiakkaiden kanssa kommunikointitaulu on ollut käytössä?

- Puhevammaisten
- Viittomakielisten
- Muunkielisten
- Tilapäisesti puhekyvyn menettäneiden
- Saattaja/omainen

- Muu mikä:
- Ei tietoa

7. Onko kommunikointitaulun käyttöä harkittu yksiköissänne?

- Kyllä
- Ei
- Ei tietoa

LIITE 2. Kyselyn saatekirje

Hei!

Olen Diak-ammattikorkeakoulun (Diak) viimeisen vuosikurssin opiskelija Sasu Nieminen.

Lähestyn teitä liittyen opinnäytetyöni kyselytutkimusta. Työn aiheena on kuvakommunikaatio ensihoidossa ja, kartoitan kyselytutkimuksellani käytetäänkö pelastuslaitosten ensihoidossa kuvasymboleihin perustuvia kommunikointitauluja puheen tukena. Lähetän kyselyn kaikkiin Suomen pelastuslaitoksiin laitoksen ensihoitopäällikölle.

Näette kyselyn ja voitte vastata siihen tämän linkin kautta: <https://www.webpolsurveys.com/S/3156BA821096F03A.par>

Kyselyyn vastaaminen vie noin 5 - 10 minuuttia. Vastaukset haluan 8.3.2019 mennessä.

Kysely toteutetaan anonyyminä, mutta jos pelastuslaitoksenne tarvitsee kirjallisen suostumuksen tai tutkimusluvan, toimitan sellaisen teille pyynnöstä pikimmiten. Jos laitoksellanne on oma lomake tähän tarkoitukseen, käytän myös mielelläni sitä ja hankin Diakista tarvittavat allekirjoitukset.

Tämän viestin liitteenä on lisätietoa opinnäytetyöstäni. Vastaan myös mielelläni mahdollisiin kysymyksiin. Kiitos vaivannäöstänne!

Sasu Nieminen
Tulkiopiskelija (AMK)
Diakonia-ammattikorkeakoulu Turku

LIITE 3. Lisätietoa tutkimuksesta kyselyyn vastaanottajalle

TIETOA TUTKIMUKSESTA

Opinnäytetyön ja sen kyselytutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa kuvakommunikoinnin käytöstä ensihoidossa, ja sen mahdollisesta tarpeesta tulevaisuudessa. Työssäni keskityn kommunikaatiotauluihin ja kyselyn sisältö liittyykin niiden mahdolliseen käyttöön. Kartoitan käytetäänkö vai eikö käytetä kuvakommunikointitauluja Suomen pelastuslaitosten ensihoidossa. Saatujen vastausten perusteella voin päätellä onko aiheen lisätutkimukselle ja kehittämiselle tarvetta.

Kuvakommunikoinnista puhuttaessa tarkoitetaan puheen ja sanattoman viestinnän tukena käytettäviä kuvasymboleja. Tukena voidaan käyttää yhtä tai useampaa symbolia. Kuvilla kommunikoidessa ei saavuteta samaa tarkkuutta kuin puhuttaessa, kirjoittamalla tai viittomakielellä, mutta kuvat mahdollistavat viestinnän kahden henkilön välillä, huolimatta puutteellisesta kielitaidosta. (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Puhetta korvaava kommunikointi. Kuvat kommunikoinnissa.)

Kommunikointitaulut muodostavat tilannekohtaisia sanastoja keskusteluun. Taulujen kuvas-to esitetään kuvin tai bliss-symbolein. Kommunikointitaulu voidaan koota yksittäisiin laminoituihin arkkeihin, kommunikaatiokansioon tai sovelluksiin. Taulut soveltuvat käytettäväksi tilanteissa joissa pärjää rajoitetulla sanastolla, esimerkiksi saamaan asiakkaalta tietoa tai antaa tälle tietoa seuraavasta tapahtumasta. Tarkoituksena on yleensä kokonaisten lauseiden sijaan kommunikoida avainsanoilla. (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Kommunikointitaulu.) Lisätietoa ja esimerkkejä mm. terveydenhuoltoon, sairaalaan ja ensiapuun on tarjolla Papunet-sivustolla (ks. Papunet. Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen. Kuvamateriaalit. Terveys ja sairastuminen).

Kuvakommunikaatiosta voisi omassa koulutuksessani opitun perusteella olla helpotusta ja se voisi madaltaa kommunikaation haasteita myös ensihoidossa. Ensihoitajathan tapaavat työssään erikielisiä, erilailla vammautuneita ja stressitilassa olevia ihmisiä, joiden kanssa kuvakommunikaatiolla on mahdollista esimerkiksi selvittää ensihoidolle tärkeät ensimmäiset kysymykset hoidon nopeuttamiseksi ja tehostamiseksi.

Tietoa tutkimukseeni kerään kyselyllä, jonka lähetän kaikkiin kahteenkymmeneenkahteen Suomen pelastuslaitokseen. Kysely suunnataan ensisijaisesti laitosten ensihoitopäälliköille. Kyselyt toteutan Webropol-kyselynä ja vastaukset ovat anonyymejä.

Kiitos vastauksistanne!

Sasu Nieminen

Tulkkiopiskelija (AMK)

Diakonia-ammattikorkeakoulu Turku