

*Opas kuulovammaisen potilaan
hyvään kohtaamiseen hoitotyössä*



Johanna Pekkarinen & Jenna Rouhiainen
2014

Sinulle, hoitoalan opiskelija!

Käsissäsi on nyt opas, jota tulet todennäköisesti tarvitsemaan jo opiskelujesi aikana. Uskomme niin, sillä Suomessa on arviolta 750 000 kuulovammaista henkilöä, jotka myös tarvitsevat terveydenhuollon palveluita. Lisäksi väestön huonokuuloisuus on yleistymässä. Tämän vuoksi terveydenhuollon henkilöstön on tärkeää osata ottaa huomioon kuulovammaisten potilaiden erityistarpeet.

Useiden tutkimusten mukaan potilaan ja terveydenhuollon henkilökunnan välinen kommunikaatio jää puutteelliseksi. Ongelmat alkavat jo vastaanottoaika varatessa ja jatkuvat vastaanotolta kotiin saakka. Tilanteeseen on kuitenkin mahdollista vaikuttaa, sillä jo pienillä keinoilla voidaan tehostaa vuorovaikutusta ja näin ollen lisätä potilasturvallisuutta.

Tämän oppaan tarkoituksena on auttaa sinua ymmärtämään, kuinka kuulovamma vaikuttaa henkilön selviytymiseen jokapäiväisessä elämässä. Lisäksi tarkoituksena on oppia huomioimaan mahdollisia vuorovaikutukseen liittyviä ongelmatilanteita ja tarjota niihin ratkaisuja. Käytäntö kuitenkin opettaa parhaiten, joten kehityt vain osallistumalla rohkeasti potilaiden hoitoon.

Toivomme, että luettuasi tämän oppaan sinulla on paremmat valmiudet kohdata kuulovammaisen potilas arvokkaasti.

Antoisia oppimishetkiä toivottaen

Johanna & Jenna

Kuulovamma ja sen vaikutus elämään

Kuulovammaisella henkilöllä on jonkinasteinen kuulon alenema. Se voi olla mitä vain lievästä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen. Toisinaan kuulon alenemaa voidaan helpottaa erilaisin apuvälinein riippuen siitä, mistä kuulovamma johtuu.

Kuulovammaisuuteen on monia syitä. Se voi johtua keskushermoston, korvan tai kuulohermon sairaudesta tai vammasta. Suomessa yleisin syy kuulovammaisuuteen on ikääntymiseen liittyvä kuulon aleneminen, mutta ongelma voi olla myös synnynnäinen tai traumaperäinen. Esimerkiksi altistuminen melulle voi huonontaa kuuloa. Muita kuulovammaisuutta aiheuttavia asioita ovat esimerkiksi sairastettu aivokalvontulehdus, krooniset korvatulehdukset ja kuulohermon kasvaimet.

Kuuloaistin merkitys elämässä on suuri. Kuulon avulla arvioimme jatkuvasti ympärillämme kuuluvia ääniä ja koemme niiden välityksellä tunteita ja mielikuvia. Kuuleminen, puhuminen ja kirjoittaminen ovat yhteydessä keskenään, ja toimivat siten myös pohjana ajattelulle, oppimiselle, kirjoittamiselle ja lukemiselle.

Ilman kuuloaistia puhumaan oppiminen on huomattavan vaikeaa. Koska puhuminen ja kuunteleminen ovat tärkeässä osassa sosiaalista vuorovaikutusta, kuulovamma vaikuttaa elämään monin eri tavoin. Kommunikoiminen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen sekä luominen voi olla haastavaa, ja sosiaalisten tilanteiden välttelmisestä voi tulla osa arkipäivää. Esimerkiksi asiointi ruokakaupassa tai asioiden hoitaminen

puhelimitse saattavat tuottaa vaikeuksia. Kuulovamma vaikuttaakin suuresti henkilön suoritus- ja toimintakykyyn, mikä voidaan kokea stressaavana, uuvuttavana ja jopa nolona.

Paitsi että kuulovamma voi tuottaa hankaluuksia sosiaaliseen elämään, se vaikuttaa myös henkilön turvallisuuteen. Kun kuulo on alentunut, esimerkiksi liikenteen äänet voivat jäädä kuulematta ja siten aiheuttaa vaaratilanteita.

Vaikka kuulovamma vaikuttaakin jokapäiväiseen elämään, siihen suhtautuminen vaihtelee. Siinä missä joku on täysin tyytyväinen tilanteeseen, joku toinen voi kokea elämänsä kuulovamman kanssa erittäin vaikeaksi. Monesti yllättäen alentunut kuulo tuottaa eniten vaikeuksia sopeutua uuteen tilanteeseen. Sen sijaan kuurot taas kokevat itsensä ennemminkin kielellisenä vähemmistönä kuin kuulovammaisina.

Kuulovammainen potilas terveydenhuollossa

Potilaan onnistuneeseen kohtaamiseen liittyy muutamia asioita, jotka on tärkeää huomioida huolimatta siitä, kuuleko potilas normaalisti vai ei. Heti alkuun on tärkeää tiedostaa, että kommunikaatio koostuu muustakin kuin puhutuista sanoista. Myös kehonkieli vaikuttaa siihen, kuinka puheen vastaanottaja tulkitsee toisen sanoman. Kehonkielen merkitys korostuu erityisesti vuorovaikutuksessa niiden potilaiden kanssa, jotka eivät kuulovamman vuoksi pysty tulkitsemaan puheen eri sävyjä.

Tutkimukset osoittavat, että kuulovammaiset potilaat ovat usein tyytymättömiä terveydenhuollon palveluihin, sillä niiden käyttö koetaan ongelmalliseksi. Yksi syy tähän on hoitohenkilöstön tiedon ja vuorovaikutustaitojen puute, joiden vuoksi kuulovammaisen potilaan hoito saattaa olla laadultaan huonompaa ja jopa vaarallista.

Puutteet vuorovaikutuksessa ja kommunikaatiossa voivat johtaa monenlaisiin ongelmiin. On tilanteita, joissa potilas poistuu vastaanotolta huolissaan siitä, tuliko ymmärrettyä oikein tai saiko hän vaivaansa oikeanlaista apua. Toisinaan potilaita vaaditaan käyttämään kommunikaatiomenetelmiä, jotka eivät sovellu heidän tarpeisiinsa. Sen seurauksena lääkäri voi esimerkiksi päätyä virheelliseen diagnoosiin, tai potilas saattaa ymmärtää lääkemääräyksen väärin. Tämä voi johtaa vakaviinkin seurauksiin.

Toisinaan terveydenhuollon henkilöstö on potilaaseen yhteydessä myös puhelimitse. Näissäkin tilanteissa piilee väärinymmärrysten mahdollisuus. Kuulovammaiset potilaat ovat tuoneet ilmi huolen siitä, kuulevatko he puhelimesta keskustellut asiat oikein. Lisäksi ajanvaraus puhelimitse on

koettu hankalaksi, mikä voi johtaa siihen, ettei potilas väärinymmärryksen vuoksi saavukaan vastaanotolle sovittuna aikana.

Tulkin käyttäminen keskustelun apuna on yksi keino parantaa hoidon laatua. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista esimerkiksi äkillisissä päivystystilanteissa. Siksi terveydenhuollon ammattilaisten olisi hyvä tietää, kuinka huomioida potilaan kuulovamma hoitotyössä.

Lisäksi täytyy muistaa, että onnistunut vuorovaikutus potilaan ja hoitajan välillä ei ole hoitajan yksinpuhelua. Sen sijaan myös hoitajan täytyy osasta pysähtyä ja kuunnella potilasta aidosti. Taito luoda kiireettömältä tuntuva tilanne, jossa on tilaa potilaan kysymyksille, on tärkeää.

Muistilista kuulovammaisen potilaan kohtaamiseen

Hoitaja

- ✓ Älä aliarvioi kuulovammaisen potilaan kykyjä ja halua osallistua omaan hoitoonsa.
- ✓ Suunnittele kohtaaminen etukäteen ja tilaa tarvittaessa tulkki.
- ✓ Kerro, mitä olet tekemässä ennen kuin aloitat.

Ympäristö

- ✓ Rauhallinen ympäristö.
- ✓ Taustamelun ja kaikumisen minimoiminen.
- ✓ Hyvä valaistus, joka ei kuitenkaan saa häikäistä.
- ✓ Säilytä näköyhteys potilaan ja hoitajan välillä.

Vuorovaikutus

- ✓ Varmista, että kuulolaite on päällä ja toimii.
- ✓ Kysy, mikä on potilaan suosima kommunikaatiomenetelmä (normaali keskustelu esimerkiksi kuulolaitteen turvin, huulioluku, kirjoittaminen, apuvälineiden käyttö).
- ✓ Kiinnitä potilaan huomio itseesi.
- ✓ Pidä katsekontakti.
- ✓ Älä peitä kasvojasi tai puhu pois päin potilaasta huulioluvun mahdollistamiseksi.
- ✓ Kiinnitä huomiota kehonkieleesi.
- ✓ Puhu rauhallisesti ja selkeästi, mutta älä liioittele tai huuda. Vältä vaikeasti ymmärrettäviä sanoja.
- ✓ Ole kärsivällinen ja varaa aikaa, varaudu toistamaan asioita.
- ✓ Käytä puheen ohella muita kommunikaatiovälineitä kuten kuvia, videoita tai potilaan luvalla tekstiviestejä.
- ✓ Jätä tilaa potilaan kysymyksille.

Lopuksi

- ✓ Varmista, että potilas on ymmärtänyt kaiken oikein. Kysy, pyydä kirjoittamaan, näyttämään tai toistamaan asiat omin sanoin.
- ✓ Anna potilaalle kirjalliset ohjeet läpikäydyistä asioista.

Lisätietoa

Kuuloliitto ry on suomalainen sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestö, jonka visiona on kuulovammaisille esteetön yhteiskunta. <http://www.kuuloliitto.fi>

Kuurojen liitto ry on suomalaisten kuurojen valtakunnallinen keskusliitto. <http://www.kl-deaf.fi/>

Kuurojen liitto ry: Oikeus omakielisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Opinnäytetyö: Pekkarinen, J. & Rouhiainen, J. 2014. Meeting a hearing impaired patient.

