

## Opinnäytetyö artikkelina

Kuuron potilaan kohtaaminen ja ohjaus hoitotyössä

How to care for and instruct a Deaf patient in health services

---

Laura Syväsalmi 1503008  
Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Sairaanhoitaja (AMK), SXO15S2A  
SX00BN93, SX00BN97, SX00BN94  
Artikkeli  
15.07.2016

## 1 Johdanto

Kuuron ihmisen äidinkieli on Suomessa lähestulkoon aina suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli. Suomen- tai ruotsinkieli on yleisesti ottaen heille toinen kieli tai vieras kieli.

Kuuro viittomakielinen kuuluu kieli- ja kulttuurivähemmistöön, ja heillä on Suomessa oikeus saada palveluita omalla äidinkielellään. Suomessa on arviolta noin 4000 - 5000 kuuroa viittomakielistä henkilöä (Kurojen Liitto ry). Viittomakieli on Suomessa hyväksytty perustuslakiin vuonna 1995 viralliseksi kieleksi, ja viittomakielilaki 359/2015 astui voimaan 1.5.2015.

Tämä artikkeli pohtii kuinka kuuro viittomakielinen potilas tulisi kohdata mahdollisimman sujuvasti, ja kuinka ohjaus tapahtuu tilanteessa jossa se ei tapahdu potilaan äidinkielellä, vaan esimerkiksi tulkin välityksellä. Hoitoalan työntekijöiden on tärkeää ottaa kuuron potilaan kohdalla huomioon hänen äidinkielensä ja erityispiirteet jota liittyy kuuron potilaan hoitotyöhön ja ohjaukseen. Koska olen itse elänyt koko elämäni viittomakielisen kuuron kanssa, on tässä artikkelissa jonkun verran faktoja jotka perustuvat omaan henkilökohtaiseen tietooni kuuroista viittomakielisistä.

Kuuro henkilö on joko syntymäkuuro, tai jossain vaiheessa elämäänsä kuuroutunut henkilö. Kuurolla henkilöllä voi olla myös sisäkorvaistute tai istutteet (bilateraaliset istutteet) joilla henkilö pystyy jossain määrin kuulemaan ja käyttämään puhetta, mutta tämä artikkeli keskittyy ainoastaan viittomakieltä äidinkielenään käyttäviin kuuroihin.

Viittomakielinen kuuro oppii peruskoulussa suomea tai ruotsia toisena kielenä, mutta ani harva kuuro mieltää suomenkielen äidinkielekseen. Koska viittomakielessä on hyvin erilainen kielioppi kuin puhutuissa kielissä, ei myöskään kirjoitettu suomi tai ruotsi avaudu välttämättä kuuroille viittomakieliselle kovin helposti. Usein ajatellaan, että kuuroille potilaalle riittävät kirjalliset ohjeet, tai opetusvideon tekstitys, mutta itse asiassa mikäli halutaan varmistua siitä, että kuuro potilas varmasti ymmärtää ohjeet, on ne käännettävä viittomakielelle.

Viittomakielilain tarkoituksena on edistää viittomakieltä käyttävän kielellisten oikeuksien toteutumista. Siinä todetaan, että ”oikeudesta käyttää viittomakieltä tai viranomaisen järjestämästä tulkitsemisesta ja kääntämisestä säädetään...potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/2005).”

Suomessa on säädetty myös laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133, jossa säädetään että ”oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.”

Jotta kuuron potilaan kielelliset oikeudet toteutuvat, on siis ensiarvoisen tärkeää varmistaa, että hänelle on tilattu viittomakielen tulkki paikalle. Kullekin viittomakieliselle kuurolle on määrätty tietty määrä tunteja joista hän voi itse tilata tulkin paikalle, mutta mikäli esimerkiksi sairaala kutsuu kuuron henkilön tutkimuksiin, on heidän vastuullaan tilata tulkki paikalle.

## **2 Kuuron potilaan kohtaaminen**

Yleensä uskotaan kuurojen olevan hiljaisia ihmisiä, jotka eivät pysty käyttämään ääntään. Tämä oletus ei pidä paikkaansa. Kuurot voivat halutessaan käyttää ääntään. He vain eivät hallitse äänenkäyttöään, koska he eivät kuule. (Sacks, 1992)

Eeva Paunu kirjoitti sairaanhoitajalehdessä vuonna 1966 kuuron potilaan kohtaamisesta, jossa hän ohjeisti puhumaan selvästi ja hymyilemään ystävällisesti. Paunun mukaan on tärkeä muistaa että viittomakieliselle suomi on toinen kieli, ja että sairaanhoidon termien käyttö on kuulevalle suomea äidinkielenäänkin käyttävälle ongelmallista, saattikka sitten viittomakieliselle. Artikkelissaan hän kirjoittaa myös, että ”miltei kaikissa sairaanhoitajakouluissa oppilaille kerrotaan jotain kuurojen maailmasta, ja opetetaan muutamia viittomia” (Paunu 1966). Tämä ei nykyään enää toteudu, ja sairaanhoitaja voi valmistua tietämättä kuuroista tai viittomakielisyydestä yhtään mitään.

Suomessa kuurolla henkilöllä voi olla vaikeuksia jo terveydenhuollon ajanvarausvaiheessa, johtuen terveysasemien käytössä olevista takaisinsoittopalveluista, joihin ei voi

soittaa tekstipuhelinpalvelulla, eikä tulkkia voi varata varmuuden vuoksi odottamaan pitkäksi aikaa, koska ei tiedetä milloin takaisinsoitto tapahtuu. Onneksi useiden kuntien terveysasemat ovat nyt havahtuneet tähän ongelmaan, ja tarjoavat myös kuuroille saatavuttavia ajanvarauspalveluita. Suurimmaksi osaksi tämä ongelma on ratkaistu tarjoamalla kuuroille asiakkaalle numero, johon voi lähettää tekstiviestin ajan varaamiseksi, mutta tämän menetelmän toimivuus vaihtelee edelleen suuresti sen mukaan, kuka sattuu vastaamaan tekstiviestiin. Joskus vastaus tulee vasta seuraavana päivänä, joskus jo tunnin sisällä, jos hyvin käy. Tämä on erään kuuron potilaan omakohtainen kokemus.

Kuten aiemmin mainittu, mikäli julkisen terveydenhuollon puolella kutsutaan kuuro asiakas syystä tai toisesta tutkimuksiin tai kontrolliin, on kutsuvan tahon vastuulla tilata viittomakielen tulkki paikalle. Niinkin itsestään selvänä ajateltu asia kuin odotusaulasta potilaan kutsuminen voi kuuroille potilaalle olla ahdistava tilanne, jos hoitohenkilökunnalla ei ole tietoa hänen kuuroudestaan, sillä mikäli potilas ei kuule nimeään kutsuttavan, voi pitkäänkin odotettu aika mennä ohi. Englannissa on tutkittu, että näinkin yksinkertaisesta syystä lääkäarinaikoja jää käyttämättä ja pitää varata uudelleen, vain siitä syystä, että hoitaja ei tiedä kutsuvansa kuuroa potilasta vastaanotolle, ja kuuro potilas istuu vastaanotolla tietämättä että häntä kutsutaan (McAleer, 2006).

Kuuron potilaan kohtaamisessa katsekontakti on ensiarvoisen tärkeää, ja esimerkiksi saadakseen kuuron potilaan katsekontaktin ja huomion, tarvitaan kosketusta. Kuurolla potilaalla yhteinen kieli hoitohenkilökunnan kanssa useimmiten puuttuu, ja kuuro on tulkin taidon varassa. Tästä johtuen on tärkeää käyttää ainoastaan laillistettuja viittomakielen tulkkeja. Koskaan ei saa olettaa, että kuuron henkilön omainen tai läheinen tulkkaisi, sillä tämä saattaa aiheuttaa sen, että omainen jättää kertomatta vakavimmista diagnooseista tai sivuoireista suojellakseen omaistaan (McAleer, 2006). Omaista voi myös tilanne ahdistaa liikaa, varsinkin, jos potilaalle kerrotaan ikäviä uutisia. Ainoastaan laillistetulla viittomakielen tulkilla on vaitiolovelvollisuus, ja varsinkin henkilökohtaisista terveystiedoista keskusteltaessa on tämä erittäin tärkeää.

Artikkelissa *Communicating With the Deaf During the Health Examination Visit* todettiin että Amerikassa toteutetun tutkimuksen mukaan tilanteissa, joissa hoitaja tai lääkäri luuli kommunikoineensa selkeästi kuuron potilaan kanssa, 70 % kuuroista ei täysin ymmärtänyt, mitä tapahtuu. On myös tutkittu, että toimiva kommunikaatio hoitajan ja potilaan välillä parantaa sitoutumista hoitoon, ja tuottaa parempaa potilastytyväisyyttä. (Berry - Stewart 2006).

On hyvin yleistä, että kun hoitohenkilökunta saa tietää potilaan kuuroudesta, he saattavat korottaa ääntään ja huutaa potilaalle. Tästä ei kuitenkaan kuuron potilaan kohdalla ole lainkaan hyötyä. Toinen yleinen virhe on puhua suoraan tulkille, ja ojentaa hänelle potilaan papereita, kun oleellista on nimenomaan suunnata kehonsa ja puheensa kuurolle potilaalle, ja ojentaa hänelle hänen mahdolliset paperinsa. On myös tärkeää puhua kuuroille aivan kuten kenelle tahansa potilaalle, eikä tulkin kautta. Esimerkkinä ”kysytkö häneltä kauanko hän on ollut kipeänä?” kun potilaalta tulee kysyä suoraan ”kauanko olet ollut kipeänä?” Tulkin takia ei tarvitse puhua mitenkään erityisen hitaasti, tai pitää pitkiä taukoja, tulkki kyllä pysäyttää mikäli tarvitsee enemmän aikaa. (Berry - Stewart 2006)

Kreikassa toteutetussa tutkimusartikkelissa *Nurses' knowledge, attitudes and behaviour toward Deaf patients* keskeisimpiä löydöksiä oli se, että 76 % sairaanhoitajista tiesi, että lähes kaikilla kuuroilla on täysin normaali älykkyydosamäärä, ja 88 % tiesi, että viittomakieli on oma kielensä. Kuitenkin 76 %:lla lääkäreistä koki olonsa epämukavammaksi, kun potilas oli kuuro, ja 40 % vastaajista luuli viittomakielen olevan kansainvälinen. (Velonaki, V. - Kampouroglou - Velonaki, M. - Dimakopoulou - Sourtzi - Kalokerinou, 2015)

Kathleen Richardson on tutkinut kuurojen hakeutumista hoitoon artikkelissaan *Deaf Culture; Competencies and best practices*. Hän toteaa että kommunikaatio-ongelmista johtuen kuurot eivät yhtä herkästi hakeudu hoitoon terveydellisten ongelmien takia kuin kuulevat, ja Amerikassa kuuroilla arvioilta 40 % on jonkin sortin mielenterveydellisiä ongelmia, kun taas kuulevilla vastaava luku on 25 %. Osasyynä tähän ovat diagnoosit, jotka usein tehdään kirjoitettujen lomakkeiden perusteella, tai kuuro ei välttämättä halua puhua vaikeista asioista tulkin läsnä ollessa. (Richardson, 2014). Kaikki nämä asiat on otettava huomioon kuuroa potilasta hoidettaessa.

E erityisen hankalia tilanteita kuuron potilaan kohtaamiseen ovat ensiaputilanteet, jossa tulkkia ei ole etukäteen voitu tilata, tai sellaisen saamisessa kestää. Mikäli tulkkia ei saada paikalle, on erityisen tärkeää käydä potilaan kanssa hyvin selkeästi ja riittävän hitaasti läpi mitä hänelle tapahtuu, ja varmistaa että hän ymmärtää. On myös tärkeää että tulkin puute kirjataan potilastietoihin. (McAleer 2006)

McAleer luettelee artikkelissaan suosituksia jotka saattavat helpottaa kuuron potilaan sairaalakäyntiä. Näihin kuuluu mm: ettei kuuroille potilaalle laitettaisi ensisijaisesti iv-kanyylyä kämmenselkään, sillä tämä saattaa häiritä viittomista, vaan kynnärtaipeeseen sen sijaan. Mikäli potilas jää vuodeosastolle, on tärkeää tilata viittomakielen tulkki lääkärin

kierroille, sillä mikäli potilaan terveydentilasta keskustellaan hänen pystymättä osallistumaan keskusteluun, se lisää suuresti ulkopuolisuuden tunnetta.

Viittomakieliset ohjeistusvideot helpottavat kuuron potilaan ymmärrystä tulevasta toimenpiteestä. HUS on muun muassa aloittanut viittomakielisten potilasohjeiden tuottamisen. (<https://www.youtube.com/playlist?list=PLCZrYviq-27PNCJnYFhcnmJEmbgWw126>)

Kuurojen henkilöiden omia kokemuksia ja esimerkkejä terveydenhuollossa tapahtuvista kommunikaation peittämisen tilanteista on koottu artikkeliin *Communicating about Health Care: Observations from Persons Who Are Deaf or Hard of Hearing*. Artikkelissa eräs kuuro henkilö kertoo käynnistään röntgenissä, jossa hoitaja hävisi seinän taakse toiseen huoneeseen, ja ilmoitti mikrofonin kautta että potilaan tulisi pidättää hengitystään kuvan oton ajan. Tällaisessakin tilanteessa voidaan kertoa potilaalle etukäteen mitä tulee tapahtumaan, ja sopia vaikka valomerkki, jolloin potilas tietää pidättää hengitystään oikeaan aikaan. (Iezzoni, Lisa - O'Day, Bonnie - Killeen, Mary - Harker, Heather, 2004)

### 3 Pohdinta

Todennäköisesti varsinkin pääkaupunkiseudulla jokainen terveydenhuollon ammattilainen tulee jossain vaiheessa uraansa törmäämään kuuroon viittomakieliseen potilaaseen. Kuten lukuiset esimerkit artikkeleissa sekä omakohtaiset kokemukseni kuuron henkilön omaisena ovat osoittaneet, nämä tilanteet eivät läheskään aina mene kuten pitäisi. Tärkeintä olisi, että terveydenhuollon ammattilaiset tietäisivät kuka on kuuro viittomakielinen henkilö, mitä viittomakieli on, ja kuinka heidän kanssaan tulisi toimia. Loppujen lopuksi hyvinkin pienin tavoin voidaan kohdata kuuro viittomakielinen tasavertaisena, ja taata, että he ymmärtävät oman terveydentilansa eri tilanteissa.

Suurimmat ongelmat syntyvät yleensä tietämättömyydestä, ja tietynlaisesta pelosta liittyen siihen, kun kohtaa jotain, mitä ei välttämättä ymmärrä. Tuntuu surulliselta, että Suomessakin kuurot henkilöt saattavat jättää lääkärinkäyntejä tai elintärkeitä seulontakäyntejä väliin johtuen aiemmista huonoista kokemuksista terveydenhuollossa.

## Lähteet

Berry, Judith - Stewart, Annette 2006, Communicating with the Deaf During the Health Examination Visit, The Journal for Nurse Practitioners, Vol.2, Issue 8, pp. 509 - 515

lezzoni, Lisa - O'Day, Bonnie - Killeen, Mary - Harker, Heather 2004, Communicating about Health Care: Observations from Persons Who Are Deaf or Hard of Hearing, Ann Intern Med. 140: 356-362

McAleer, M. 2006, Communicating effectively with deaf patients. Nursing Standard. 20, 19, pp. 51-54

Paunu, Eeva 1966, Kuuro on sivullinen omassa asiassaan, Sairaanhoitaja, Sjuksköterskan, Vol. 42 (14), pp. 648-9

Richardson, Kathleen 2014, Deaf Culture; competencies and best practices, The Nurse Practitioner, vol. 39, No. 5, pp. 20 - 28

Sacks, Oliver 1992, Käsien kieli - matka kuurojen maailmaan. WSOY, Juva

HUSvideot <https://www.youtube.com/playlist?list=PLCZrYviq-27PNCJnYFhcnmJEmbgWw126> , sivulla käyty 9.5. klo 12.50