

Kommunikationshjälp i patientarbete - resurser och stöd för vårdpersonal, SÄS

Sammanfattning

Det är alla medarbetares skyldighet att informera om den vård och behandling som sker på sjukhuset. Riktlinjen ger exempel på tillgängliga resurser och metoder för att förstärka kommunikationen mellan vårdgivare och patient med kommunikationssvårigheter. Som bilagor ingår, dels en guide för olika kommunikationsstöd, dels en checklista som stöd för att uppmärksamma möjliga åtgärder i respektive verksamhet.

Förändringar sedan föregående version

Nytt avsnitt om AKK som kommunikationsstöd inlagt under rubrik Visualisera mera.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Förändringar sedan föregående version	1
Bakgrund.....	2
Förutsättningar	3
Genomförande	3
Metoder för kommunikationsstöd.....	3
Samtalsmetod.....	3
Användning av tolk.....	4
Visualisera mera.....	4
Ytterligare resurser/möjligheter	5
Dokumentinformation.....	6
Referensförteckning.....	6
Länkförteckning.....	7
Bilaga 1, Guide för kommunikationsstöd	9
Generella modeller för informationsöverföring.....	9
Specifika behov för kommunikativt stöd.....	9
Bilaga 2, Checklista – Kontrollfrågor kommunikation	10

Bakgrund

Informationsöverföring kan åstadkommas genom att en person delger en annan person information. Vid kommunikation sker däremot ett utbyte av information i båda riktningarna där det ges möjlighet att förtydliga eller få kompletterande information vid behov. Valfungerande kommunikation mellan patient och vårdgivare ses då vårdgivare tillvaratar information som lämnats av patient och då patient har möjlighet att ta till sig information från vårdgivare.

Bristande kommunikation beskrivs som en bidragande orsak till att vårdskador uppstår [1]. Vårdskador kan uppstå vid olika typer av kommunikativa brister där orsaken kan vara brister i kommunikation mellan hälso- och sjukvårdspersonal eller brister mellan hälso- och sjukvårdspersonal och patient/anhöriga. Studier har visat att patienter missuppfattar den information som ges samt glömmer mellan 40-80% av informationen i nära anslutning till att den lämnas [2].

För att minska risken för bristande kommunikation mellan hälso- och sjukvårdspersonal vid informationsöverföring, ska en kommunikationsmodell såsom SBAR (Situation, Bakgrund, Aktuell bedömning, Rekommendation) användas. I Vårdhandboken finns mer information om SBAR, se avsnitt [Situation, Bakgrund, Aktuell bedömning, Rekommendation – SBAR](#).

Patientsäkerhetslagen (kapitel 6) reglerar vilka skyldigheter hälso- och sjukvårdspersonal har gentemot en patient [3]. I Patientlagens tredje kapitel betonas hälso- och sjukvårdens ansvar avseende att informera den som vårdas alternativt annan person då vårdtagare har begränsade möjligheter att ta emot information [4]. I §6 och 7 beskrivs hälso- och sjukvårdspersonalens ansvar för att anpassa den information som lämnas samt att försäkra sig om att mottagaren (den vårdtagande) har förstått den lämnade informationen.

Patientsäkerhetslagen lyfter upp vikten av att främja patientens delaktighet. På Socialstyrelsens webbplats finns mer information om kommunikation och informationsöverföring under menylänken [Kommunikation och informationsöverföring](#).

En stor utmaning för vårdpersonalen är att säkerställa att patienten/anhörig förstått information korrekt samt har uppfattat all information som lämnas. En extra utmaning finns då patienten har begränsad/nedsatt kommunikationsförmåga. Kommunikationssvårigheter kan ha olika bakgrund. Här inkluderar vi den som har begränsad kunskap i svenska, den med hörselnedsättning/dövhet och/eller synnedsättning/blindhet samt den med medfödd funktionsnedsättning/sjukdom som leder till kommunikationssvårigheter. Förutom användning av tolk (observera att tolkstöd kan ges vid olika typer av svårigheter) kan stöd ges genom användning av bildstöd för att lämna information eller när frågor ställs.

Sjukdomstillstånd såsom stroke leder ofta till en påverkad språklig förmåga, vilket kan innebära svårigheter att producera tal och/eller skrift samt en begränsad

förmåga att förstå tal och/eller skrift. Nedsatt förmåga att tala kan också ha en motorisk bakgrund som märks genom svårigheter att forma ord och producera röst, vilket kan ses i samband med bl.a. cerebrala pares, MS eller Parkinsons sjukdom. En medfödd eller traumatisk hjärnskada kan innebära nedsatt förmåga att kommunicera i den utsträckning att samtalspartnern behöver förlita sig till att tolka personens signaler. Patient med trakeotomi har förlorat förmågan att använda talat språk, men kan ha bevarad förmåga att skriva/använda bokstäver.

Förutsättningar

Behovet av tydlig kommunikation gäller för både planerade och oplanerade situationer inom vården. Behovet av stöd vid kommunikation kan vara känt sedan tidigare eller uppstå plötsligt i samband med sjukdom/olyckshändelse. Otillräcklig kunskap i svenska språket utgör också ett kommunikationshinder.

För att förstärka patientens möjlighet att tillgodogöra sig den information som lämnas, kan vi som vårdpersonal behöva anpassa hur vi överför information. Studier visar att användande av bilder bidrar till ökad förståelse och förmåga att komma ihåg information [5] liksom att sättet vi lämnar muntlig information på kan påverka hur mycket patienten uppfattar [6]. Det betyder att hur den muntliga informationen ges kan ha betydelse för patienten samt att muntlig information kan behöva kompletteras med andra uttryckssätt såsom bilder.

Genom att anpassa hur frågor formuleras eller förstärka sin kommunikation med hjälp av bilder, teckningar, skrift eller gester kan den muntliga informationen förstärkas och förbättra patientens förmåga att förstå sin situation och behandling.

I Patientlagen [4] tydliggörs att det är vårdpersonalens skyldighet att anpassa sin kommunikation utifrån den enskilda individens förutsättningar. Som [bilaga 1](#) ingår en guide över olika kommunikationsstöd som kan användas beroende på aktuell situation. Under rubriken *Genomförande* finns ett antal vägledningar för hur man kan gå tillväga.

Genomförande

Metoder för kommunikationsstöd

Behovet av kommunikationsstöd varierar mellan SÄS olika verksamheter. Det gör att det inte finns en modell som generiskt kan appliceras. Följande resurser/arbetssätt kan vara användbara:

Samtalsmetod

Förstå mig rätt (teach back) är en samtalsmetod med avsikt att minska missförstånd mellan patient och personal. En systematisk översikt visar på metodens effektivitet [7] och metoden rekommenderas av Sveriges kommuner och Regioner samt Socialstyrelsen. Metoden går ut på att

patienten får återberätta den information som lämnas. På så sätt kan vårdpersonal kontrollera hur patienten uppfattat informationen och vid behov förtydliga eller upprepa information på annat sätt. Att anpassa språket och undvika fackuttryck är ett sätt att öka vårdtagares möjlighet att förstå information liksom att inte lämna för mycket information på en gång.

Metoden fungerar i de flesta sammanhang där information lämnas eller tas emot muntligt. Vid samtalet är det viktigt att tänka på att använda ett enkelt språk, inte prata för fort och att undvika ja- och nej-frågor. Några förslag på hur teach back kan inledas är:

- Skulle du kunna försöka återberätta allt jag sagt så jag får höra att du fått med allt?
- Skulle du kunna berätta för mig vad doktorn sa på rondan? Ibland kan det gå lite väl fort och jag vill bara försäkra mig om att du fått ta del av all viktig information.
- Nu ska vi göra en sammanfattning av det vi har pratat om. Jag tänkte att du kunde börja berätta för mig hur du har uppfattat det hela.

Mer information om metoden hittar du på Vårdgivarwebben under rubrikerna [Övergripande områden/Jämlig Vård/Förstå mig rätt](#).

Användning av tolk

Tolk kan användas både för översättning mellan språk eller för specifika funktionsnedsättningar.

- Vid behov av tolk för översättning mellan språk anlitas tolk genom Tolkförmedling Väst; se deras webbplats för anvisningar om att anlita tolk.
- Personer med nedsatt hörsel, syn eller en funktionsnedsättning som försvårar kommunikationen med andra, har möjlighet att få stöd via tolk. Mer information hittar du hos förvaltningen Habilitering och hälsa som tillhandahåller detta stöd.

Visualisera mera

Bilder kan användas för att förstärka information om vanligt förekommande aktiviteter inom er verksamhet, som ni behöver informera alla patienter om. Skapa ett material med stöd av följande resurser:

- I den stora bilddatabasen Bildstöd finns bilder för att illustrera sjukvård, tandvård, hygien m.m. Webbsajten Bildstöd.se är en kostnadsfri resurs där du har fri tillgång till bilder för att skapa eget

material. Du har också möjlighet att lägga till text som kompletterar bilden och kan då skapa material för olika språk.

- Förslag på hur du kan använda bilder i din verksamhet och färdigt material hittar du via Bildstöd i vården samt i informationsmaterialet Din säkerhet på sjukhuset.
Stora delar av det färdiga materialet under Bildstöd i vården finns på flera olika språk. Tänk på att anpassa materialets storlek till din målgrupp, d.v.s. skriva ut bilder i ett större format för att kompensera för eventuella synnedsättningar.
- Använd skrift som ett komplement till det som sägs för att förstärka kärnbudskapet. Skriv enstaka stödord.
- Alternativ och Kompletterande Kommunikation (AKK) är ett samlingsnamn för olika kommunikationssätt och metoder och kan användas som komplement till tal. Ett exempel inom AKK är bilder och symboler. Socialstyrelsen har tagit fram en webbaserad basutbildning som främst riktar sig till personal inom LSS-verksamheter, men som även lämpar sig för andra som möter personer i behov av kommunikativt stöd.
[Alternativ och Kompletterande Kommunikation, AKK - Socialstyrelsen](#)
- Använd naturliga gester som ett komplement till ditt tal [8]. Man kan också komplettera talat språk genom att förstärka nyckelord med enskilda tecken från teckenspråket. Metoden kallas TAKK (Tecken som Alternativ och Kompletterande Kommunikation) och kräver viss kunskap.
[Gratis webbkurs](#) om kompletterande kommunikation (TAKK) finns tillgänglig via Region Uppsala.

Ytterligare resurser/möjligheter

- Via 1177 finns enkel patientinformation på flera språk inom riktade ämnen. De olika språken har inte tillgång till information om samma ämnen.
- Appar som översätter mellan språk kan ibland vara en funktionell lösning.
- Vid kända kommunikationssvårigheter är anhöriga m.fl. en viktig källa att hämta information ifrån.
- Checklista kommunikation ([se bilaga 2](#)) sätter fokus på några saker att följa upp för din verksamhet.

Dokumentinformation

För innehållet svarar

- Maria Eriksson, enhetschef, neurologi och rehab, SÄS
- Anneli Schwarz, forskningsledare, FoU-enheten, SÄS
- Merja Vantaa Benjaminsson, sjuksköterska, barn- och ungdomsklinik/barn öppenvård, SÄS
- Christina Wadell, sjuksköterska, anestesikliniken/IVA, SÄS
- Johan Leo Bergfors, vårdenhetschef, kirurgi och ortopedi gem, SÄS

Remissinstanser

Verksamhetschefer, SÄS

Fastställt av

Jerker Nilson, chefläkare, SÄS

Nyckelord

Kommunikationsproblem, kommunikationsstöd, tolkar, talstöd, telefontolk, teletal, telefonstöd, teckentolk, taltjänst, skrivtolk, dövsblindhet

Referensförteckning

1. Giardina TD, Royse KE, Khanna A, Haskell H, Hallisy J, Southwick F, et al. Health Care Provider Factors Associated with Patient-Reported Adverse Events and Harm. *Jt Comm J Qual Patient Saf.* 2020;46(5):282-90.
2. Kessels RP. Patients' memory for medical information. *J R Soc Med.* 2003;96(5):219-22.
3. SFS 2010:659 Patientsäkerhetslag Stockholm: Socialdepartementet; 2010.
www.riksdagen.se under rubrik Dokument & lagar
4. SFS 2014:821 Patientlag. Stockholm: Socialdepartementet; 2014.
www.riksdagen.se under rubrik Dokument & lagar
5. Schubbe D, Scalia P, Yen RW, Saunders CH, Cohen S, Elwyn G, et al. Using pictures to convey health information: A systematic review and meta-analysis of the effects on patient and consumer health behaviors and outcomes. *Patient Educ Couns.* 2020;103(10):1935-60.
6. Lie HC, Juvet LK, Street RL, Jr., Gulbrandsen P, Mellblom AV, Brembo EA, et al. Effects of Physicians' Information Giving on Patient Outcomes: a Systematic Review. *Journal of general internal medicine.* 2022;37(3):651-63.

7. Talevski J, Wong Shee A, Rasmussen B, Kemp G, Beauchamp A. Teach-back: A systematic review of implementation and impacts. PLoS One. 2020;15(4):e0231350.
8. Specialpedagogiska skolmyndigheten, SPSM (verkar för att ge alla barn, unga och vuxna rätt att lära utifrån sina egna förutsättningar).
www.spsm.se/stod/specialpedagogiskt-stod/sprak-och-kommunikation/alternativ-och-kompletterande-kommunikation

Länkförteckning

- Vårdhandboken, avsnitt Situation, Bakgrund, Aktuell bedömning, Rekommendation – SBAR
www.vardhandboken.se/arbetsatt-och-ansvar/samverkan-och-kommunikation/teamarbete-och-kommunikation/situation-bakgrund-aktuell-bedomning-rekommendation---sbar
- Socialstyrelsen om Patientsäkerhet
<https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker-och-varadskador/riskomraden/kommunikation-och-informationsoverforing>
- Förstå mig rätt, vårdgivarwebben, Västra Götalandsregionen
www.vgregion.se/halsa-och-vard/vardgivarwebben/amnesomraden/jamlik-var/forsta-mig-ratt
- Tolkförmedling Väst. Att anlita tolk
www.tolkformedlingvast.se
- Tolkförmedling. Habilitering och hälsa
www.vgregion.se/f/habilitering-och-halsa/tolk
- Bilddatabasen Bildstöd (bilder för att illustrera sjukvård, tandvård, hygien m.m). Dart, kommunikations- och dataresurscenter för alternativ och kompletterande kommunikation (AKK), kommunikativa rättigheter och tillgänglighet för barn, ungdomar och vuxna
www.vgregion.se/ov/dart/fardigt-material/vard
- Bildstöd.se. Vårdgivarwebben under Utveckling och uppföljning/Verksamhetsutveckling/Projekt och utvecklingsuppdrag
www.vgregion.se/halsa-och-vard/vardgivarwebben/utveckling--uppfoljning/verksamhetsutveckling/projekt/bildstod.se
- Din säkerhet på sjukhuset. Informationsmaterial framtaget via Region Skåne och anpassat för SÄS.
<https://hittadokument.vgregion.se/sas>

- Webbutbildning om Alternativ och Kompletterande Kommunikation (AKK). Socialstyrelsen.
<https://utbildning.socialstyrelsen.se/learn/course/external/view/elearning/455/akk-som-kommunikationsstod>
- Webbkurs om kompletterande kommunikation (TAKK). Region Uppsala.
<https://regionuppsala.se/infoteket/hitta-tips-och-verktyg/tecken-som-alternativ-och-kompletterande-kommunikation>

Bilaga 1, Guide för kommunikationsstöd

Generella modeller för informationsöverföring

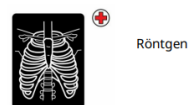
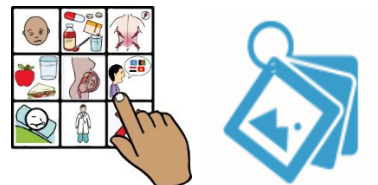
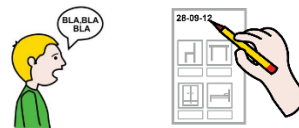
Situation	Överväg
Informationsöverföring mellan hälso- och sjukvårdspersonal	Använd modellen SBAR (Situation, Bakgrund, aktuell bedömning, Rekommendation)
Informationsöverföring till patient	Samtalsmetoden ” Förstå mig rätt ”
Dagliga vårdssituationer	Bildmaterial som stöd

Specifika behov för kommunikativt stöd

Situation	Överväg
Begränsade kunskaper i svenska	Tolk med kompetens i aktuellt språk (Tolkförmedling Väst)
Hörselnedsättning/dövhet	Tolk via Habilitering och Hälsa
Synnedsättning/blindhet	Tolk via Habilitering och Hälsa
Språk- och eller talsvårigheter i samband med sjukdom/funktionsnedsättning/trauma	I vissa fall är tolk via Habilitering och Hälsa aktuellt. Tänk dessutom på; - Visualisera (Bildstöd.se) - Skrift som stöd för talad information - Naturliga - Gester/kroppsspråk

Bilaga 2, Checklista – Kontrollfrågor kommunikation

- ☐ Har vi en metod för att dokumentera behov av kommunikativt stöd?
- ☐ Har vi bildstöd tillgängligt för vanligt förekommande vårdssituationer?
- ☐ Har vi alternativa kommunikationsstöd i de fall bilder inte är tillräckligt?
- ☐ Har personalen kännedom om var enhetens material finns och hur det kan användas?
- ☐ Har vi förstärkt vår skriftliga information med bilder, för att underlätta förståelse?
- ☐ Har vi utvärderat vår patientinformation för att säkerställa att personer med olika typer av kommunikationssvårigheter har möjlighet att ta till sig denna?
- ☐ Har vi utsett någon som är ansvarig för hur vi arbetar med kommunikativt stöd inom vår verksamhet?



Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Södra Älvsborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Maria Eriksson, (marer159), Enhetschef

Godkänd av: Jerker Nilson, (jerni1), Chefläkare

Dokument-ID: SAS9642-738863596-12

Version: 4.0

Giltig från: 2023-03-01

Giltig till: 2025-02-28