

Jensen, L., Løvholt, A., Sørensen, I., Blüdnikow, A., Iversen, H., Hougaard, A., Mathiesen, L., Forchhammer, H. (2014). Implementation of supported conversation for communication between nursing staff and in-hospital patients with aphasia. *Aphasiology*, 29:1, 57-80, DOI: 10.1080/02687038.2014.955708.

### Achtergrond

Uitsluiting op sociaal gebied is een ernstig voorkomende consequentie voor patiënten met afasie. Het negatieve proces van sociale exclusie kan al starten wanneer een patiënt met afasie opgenomen wordt in het ziekenhuis. Door de taalstoornis is de patiënt met afasie vaak niet in staat om informatie te delen met verplegend en medisch personeel en kan hij of zij niet participeren in de besluitvorming rondom zijn of haar behandeling, verzorging en revalidatie. De vaardigheden van het ziekenhuispersoneel om zich aan te passen aan de communicatieve behoefte en beperkingen van de patiënt met afasie, blijken een belangrijke factor te zijn om effectieve communicatie te bewerkstelligen. Bovengenoemde professionals zijn echter vaak wél geschoold in de symptomen van afasie, maar hebben géén specifieke training gehad in hoe te communiceren met patiënten met afasie. In onderstaande studie wordt een implementatieproject beschreven waarin 'Supported Communication for Adults with Aphasia (SCA)' is geïmplementeerd op een stroke unit in een ziekenhuis. Het doel van de studie was driedelig:

1. Het ontwikkelen van een interdisciplinaire richtlijn voor ziekenhuispersoneel voor de communicatie met patiënten met afasie.
2. Het ontwikkelen van een interdisciplinaire training om het ziekenhuispersoneel te scholen.
3. Het beschikbaar stellen van een set technieken en handvatten die ingezet kunnen worden in de communicatie met patiënten met afasie.

### Methode

Onderhavige studie heeft zich gericht het trainen en het laten toepassen van de SCA-methode door personeelsleden van het Glostrup University Hospital in Denemarken. De personeelsleden volgden stapsgewijs het implementatietraject, welke onderverdeeld was in vier fasen gedurende acht maanden.

**Fase 1:** in deze fase werden acht personeelsleden geworven en getraind in de SCA-methode. Hun rol was om toekomstige 'super-gebruikers' te worden van de SCA-technieken en ondersteuning te bieden aan hun collega's op de werkvloer in het gebruik van de technieken.

**Fase 2:** in deze fase werd een uitgebreide tweedaagse training gegeven (theoretisch en praktisch) aan 25 personeelsleden.

**Fase 3:** Op basis van de informatie en feedback van de voorgaande fasen is een richtlijn voor de communicatie met patiënten met afasie gemaakt. Hierin zijn vier componenten meegenomen:

- een beschrijving van de principes en technieken van de SCA-methode
- welke ondersteunende middelen gebruikt kunnen worden
- het inzetten van communicatieschriften voor patiënten waar belangrijke boodschappen in opgeschreven worden
- welke verantwoordelijkheden personeelsleden hebben in het waarborgen en uitdragen van de communicatieve ondersteuning die de patiënt met afasie nodig heeft in de communicatie met familie en zorgverleners om onder andere deel te kunnen nemen aan de besluitvorming in zijn of haar medische behandeling of revalidatietraject.

**Fase 4:** in deze fase zijn 80 personeelsleden met verschillende functies (dokters, verpleegkundigen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, neuropsychologen, diëtisten) theoretisch en praktisch geschoold in het gebruik van de SCA-methode.

Om de uitkomsten te genereren van de groep verpleegkundigen werd door deze beroepsgroep, voor en na het volgen van de training, een vragenlijst ingevuld. Het doel van de vragenlijst was om een kwantitatieve analyse te maken van de eventuele verandering in de verpleegkundige kennis over afasie en in hun communicatie met patiënten met afasie. Daarnaast participeerden zeven verpleegkundigen in een individuele semigestructureerd interview over hun ervaringen met de SCA-methode.

### Resultaten

105 personeelsleden hebben de training/workshops gevolgd, 72 waren verpleegkundigen of zorgassistent en 33 personeelsleden hadden een ander beroep. De uitkomsten hebben zich gericht op de ervaringen van verpleegkundigen en zorgassistenten. De ingevulde vragenlijsten toonden aan dat deze beroepsgroepen na het volgen van de training/ workshops significant meer kennis hadden gekregen over afasie en dat ze merkten dat de communicatiemomenten minder frustrerend waren

voor de patiënt met afasie. Ook merkten ze een verandering op in de technieken die ze toepasten tijdens de communicatiemomenten ten opzicht van vóór het volgen van de training/workshop. In de interviews gaven de verpleegkundigen aan dat ze zich zelfverzekerder voelden in hun vaardigheden om te communiceren met patiënten met afasie en meer bereid waren om complexe gespreksonderwerpen ter sprake te brengen. Moeilijkheden in het gebruiken van de hulpmiddelen en technieken werden geweten aan gebrek aan tijd, ondersteunende afbeeldingen die te complex waren en de verschillende symptomen van de patiënten.

### **Conclusie**

Ondanks dat er een aantal beperkingen en aandachtspunten bij onderhavige implementatiestudie geplaatst kunnen worden suggereren de uitkomsten dat de training en implementatie van de SCA-methode over het algemeen als succesvol werd ervaren door verplegend personeel. Daarnaast werd ervaren dat de methode behulpzaam is voor patiënten met afasie. Belangrijke factoren voor het slagen van de implementatie zijn volgens de onderzoeken de bereidheid om nieuwe hulpmiddelen en technieken te leren, ondersteuning vanuit hogerhand en de werkcultuur op deze stroke unit. Het continue blijven monitoren en het blijven scholen van nieuwe personeelsleden zijn belangrijke aspecten om ervoor te zorgen dat de SCA-methode gebruikt blijft worden. Een ander studiedesign waarin ook de ervaringen van de patiënten met afasie mee worden genomen, is nodig om de effecten van de SCA-methode op de ervaringen van de patiënt met afasie in de communicatie met personeelsleden te evalueren.

### **Implicaties voor de praktijk / om over na te denken:**

Scholen jullie andere zorgverleners in het optimaal leren communiceren met patiënten met afasie?