



# Kommunikaatiokeinot vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksessa

Laura Kaitila

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

# Kommunikaatiokeinot vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksessa

Laura Kaitila  
Sairaanhoitaja AMK  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2022



Laura Kaitila

**Kommunikaatiokeinot vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksessa**

Vuosi

2022

Sivumäärä

48

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kommunikaatiokeinoja on käytettävissä vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksessa suomalaisessa terveydenhuollossa, silloin kun ei ole mahdollisuutta käyttää tulkkia. Tavoitteena oli tehdä kartoitus erilaisista vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen kommunikaatiokeinoista, joita on käytettävissä suomalaisessa terveydenhuollossa ja esitellä ne tuloksissa. Tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä olivat vieraskieliset asiakkaat terveydenhuollossa, vieraskielisen asiakkaan potilasohjaus ja sen haasteet, vieraskielisen asiakkaan ohjauksen ja kommunikoinnin keinot sekä tulkkitoiminta.

Opinnäytetyö toteutettiin narratiivisen kirjallisuuskatsauksen vaiheiden mukaisesti. Ensin määriteltiin tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys. Tiedonhaku toteutettiin PCC-menetelmällä luoduilla hakusanoilla eri hakukoneilla. Aineiston valinta tehtiin mukaanotto- ja poissulkukriteerien perusteella. Samantyyppistä aineistoa löytyi paljon joistakin ohjauksen ja kommunikoinnin keinoista, jonka takia niistä valittiin yksi aineisto esittelyyn edustamaan tämän tyyppistä keinoa. Analyysia ja synteisiä ei tehty kirjallisuuskatsauksen tieteellisiä periaatteita mukailen vaan niitä sovellettiin. Kirjallisuuskatsauksen kaikki vaiheet raportoitiin tarkasti.

Opinnäytetyön tulokset lajiteltiin kolmeen kategoriaan, jotka ovat 1. Kirjallisen potilasohjauksen keinot, 2. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot ja 3. Suullisen potilasohjauksen keinot. Kirjallisen potilasohjauksen keinot sisältävät eri kielille ja selkokielelle käännettyjä tulostettavia oppaita ja ohjeita. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot sisältävät vieraskielisen asiakkaan kommunikoinnin ja ohjauksen tukemiseen käytettäviä keinoja, kuten eri kielille käännettyjä videoita ja internetsivustoja sekä mobiilisovelluksia. Audiovisuaalisten keinojen käyttöön tarvitaan tietokonetta tai mobiililaitetta sekä internetyhteyttä. Suullisen potilasohjauksen keinot sisältävät tulostettavia puhetta tukevia ja korvaavia apuvälineitä, joita ovat kuvakommunikaatio materiaalit ja terveystarvikkeet.

Tuloksiin koottua tietoa voi hyödyntää uusien kommunikaatiokeinojen kehittämisessä. Esimerkiksi audiovisuaalisia potilasohjauksen keinoja ei ole vielä kovin paljon käytössä, vaikka nykyajan teknologia niitä mahdollistaisi. Terveydenhuollon yksiköiden tietoisuutta Papunetin ja Kuvakom - mobiilisovelluksen tarjoamista kuvamateriaalien hyödyntämisestä kannattaisi lisätä. Eri kielille käännetty oppaat ja ohjeet sekä videomateriaali ja internetsivustot mahdollistavat tiedon antamisen vieraskielisille asiakkaille. Keskeisenä huomiona nousi esiin, että

vieraskielisille suunniteltuja kommunikaatiokeinoja on melko laajalti tarjolla. Silti niitä olisi mahdollista edelleen kehittää käyttäjäystävällisemmiksi hyödyntämällä erityisesti nykytekniikan mahdollistamia audiovisuaalisia potilasohjauksen keinoja. Lisäksi kirjallisessa ja osin audiovisuaalisessa potilasohjauksessa tulisi lisätä kielivalikoimaa ja tuottaa niitä laajemmin erilaisista terveyteen liittyvistä asioista.

Asiasanat: vieraskieliset asiakkaat, kommunikaatiokeinot, potilasohjaus

Laura Kaitila

**Means of communication in the patient guidance of a foreign-language client**

Year

2022

Pages

48

---

The purpose of the thesis was to study what methods of communication are available for the patient guidance of a foreign-language client in Finnish healthcare when there is no possibility to use an interpreter. The objective was to survey various communication means of patient guidance for foreign-language clients available in Finnish healthcare and present them in the results. The key concepts of this thesis were foreign-language clients in Finnish healthcare, patient guidance for a foreign-language client and its challenges, the means of guiding and communicating with the foreign-language client, and interpreting activities.

The thesis was conducted according to the steps of the narrative literature review. First, the research task and the research question were defined. Information retrieval was completed using search words generated by the PCC method on various search engines. The data selection was made based on the admission and exclusion criteria. When a great deal of similar material was found in some of the means of guidance and communication, only one source of material was selected to represent this type of means. Analysis and synthesis were not carried out by applying the scientific principles of the literature review but by adapting them. All phases of the literature review were accurately reported.

The results of the thesis were divided into three categories which are 1. Means of Written Patient Guidance, 2. Means of Audiovisual Patient Guidance, and 3. Means of Oral Patient Guidance. Written patient guidance includes printable guides and instructions translated into different languages and plain language. Audiovisual patient guidance comprises means to support communication and guidance of a foreign-language client, such as videos and internet sites translated into different languages and mobile applications. Audiovisual means require a computer or mobile device and the Internet. The means of oral patient guidance include printable speech support and substitute aids, including image communication materials and health vocabularies.

The data compiled in the results can be used to develop new means of communication. For example, audiovisual means of patient guidance are still not very much in use, even if modern technology allows them. Healthcare units should increase awareness of images offered by Papunet and Kuvakom mobile apps. Guides and instructions translated into different languages, as well as video materials and internet sites, enable providing information to foreign-

speaking customers. As a key point, it was highlighted that there is quite a wide range of communication tools available for foreign-language designing. Nevertheless, it would still be possible to develop them further to be user-friendly by utilising audiovisual patient guidance tools enabled particularly by modern technology. In addition, written and partly audiovisual patient guidance should increase the range of languages and produce a broader range of health issues.

Keywords: foreign-language client, means of communication, patient guidance

## Sisällys

1	Johdanto .....	10
2	Opinnäytetyön tietoperusta .....	10
2.1	Vieraskieliset asiakkaat terveydenhuollossa .....	10
2.2	Vieraskielisen asiakkaan potilasohjaus ja sen haasteet .....	13
2.3	Vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen keinot .....	14
2.4	Tulkkipalvelut .....	16
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset .....	17
4	Opinnäytetyön toteutus.....	17
4.1	Narratiivinen kirjallisuuskatsaus.....	18
4.2	Tiedonhaku .....	19
4.3	Aineiston valinta .....	22
4.4	Aineiston analyysi ja synteesi .....	23
5	Opinnäytetyön tulokset .....	25
5.1	Kirjallisen potilasohjauksen keinot.....	25
5.2	Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot .....	28
5.3	Suullisen potilasohjauksen keinot .....	29
6	Pohdinta .....	32
6.1	Tulosten tarkastelu.....	32
6.2	Eettisyys .....	34
6.3	Luotettavuus .....	35
6.4	Oman oppimisen arviointi .....	36
6.5	Kehittämisehdotukset .....	37
	Lähteet .....	39

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisia kommunikaatiokeinoja vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen tueksi on olemassa suomalaisessa terveydenhuollossa, silloin kun ei ole käytettävissä tulkkia.

Vieraskielisen asiakkaan kohtaaminen terveydenhuollossa on nykyään arkista ja jokapäiväistä työtä. Teoreettinen viitekehys osoittaa, että yhteisen kielen puuttuminen hoitajan ja asiakkaan väliltä hankaloittaa hoitotyötä, eikä aina ole mahdollisuutta tulkkipalveluiden käyttämiselle vieraskielisen asiakkaan hoitamisessa ja ohjaamisessa. Taavelan (1999) tutkimustuloksista ilmenee, että maahanmuuttajien hoidon laatu heikkenee kielivaikeuksien takia.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten tärkeitä taitoja ovat ihmisten kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot. Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirastolle tulee kaikkein eniten valituksia vuorovaikutustaitojen puutteesta. (Mäkisalo-Ropponen 2011.) Taavelan (1999) tutkimuksen mukaan terveydenhuoltoalan työntekijöiden mielestä suurin ongelma maahanmuuttajien hoitoon liittyen on yhteisen kielen puute ja ongelmat tulkkipalveluiden käytössä.

Tulevaisuudessa Suomen terveydenhuollon haasteita ovat esimerkiksi väestön ikääntyminen ja maahanmuuttajien muodostama uusi asiakasryhmä sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Vieraskielisen asiakkaan kommunikaatiokeinojen kehittäminen potilasohjauksen tueksi voi vähentää kommunikaatiovaikeuksista johtuvia ongelmia terveydenhuollossa.

## 2 Opinnäytetyön tietoperusta

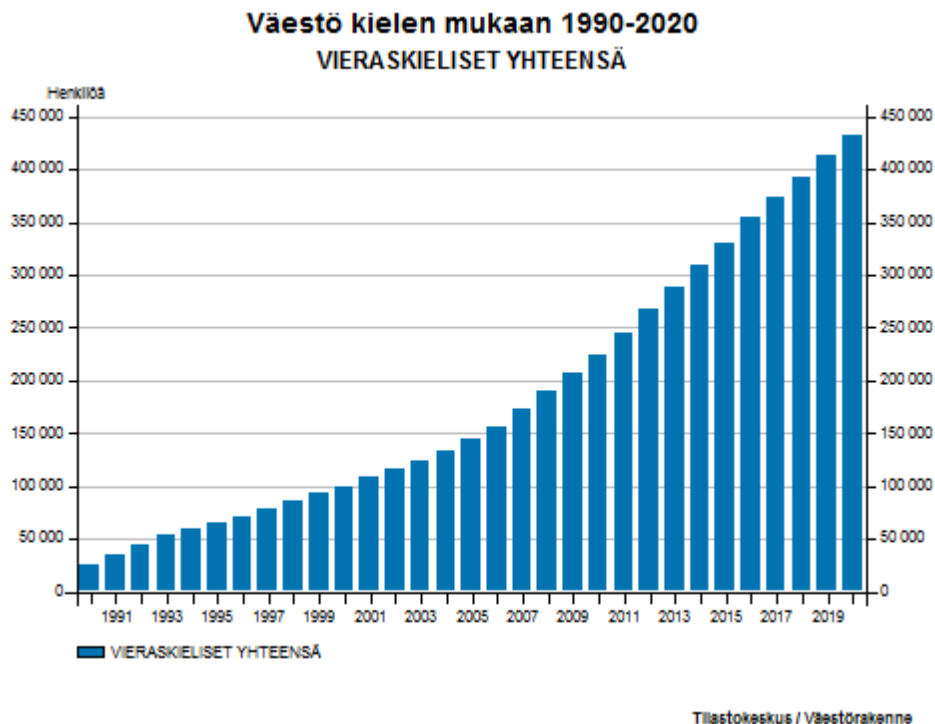
Tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat vieraskieliset asiakkaat terveydenhuollossa, vieraskielisen asiakkaan potilasohjaus ja sen haasteet, vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen keinot sekä tulkkitoiminta.

### 2.1 Vieraskieliset asiakkaat terveydenhuollossa

Toisesta maasta muuttanutta henkilöä kutsutaan maahanmuuttajaksi. Maahanmuuttaja on yleensä myös syntynyt ulkomailla. Ulkomaalaistaustaiseksi kutsutaan henkilöä, joka on syntynyt tai jonka vanhemmat ovat syntyneet ulkomailla. Maahanmuuttajat sekä ulkomaalaistaustaiset ovat voineet tulla Suomeen monin eri perustein kuten perhesyiden, työn, opiskelun tai lähtömaan tilanteesta johtuvan pakolaisuuden takia. (THL, 2021.) Tilastoissa voidaan tarkastella maahanmuuttajataustaista väestöä esimerkiksi kansalaisuuden, syntymämaan ja kielen perusteella. Kohderyhmien koko vaihtelee ja ne voivat olla osin päällekkäisiä. Esimerkiksi

venäjän kieltä tarkasteltaessa, joukkoon voi sisältyä sekä Viron, Venäjän ja muiden maiden kansalaisia, Suomen kansalaisuuden saaneita sekä venäläisille vanhemmille Suomessa syntyneitä lapsia, joiden äidinkieleksi on ilmoitettu venäjä. (Tilastokeskus 2021b)

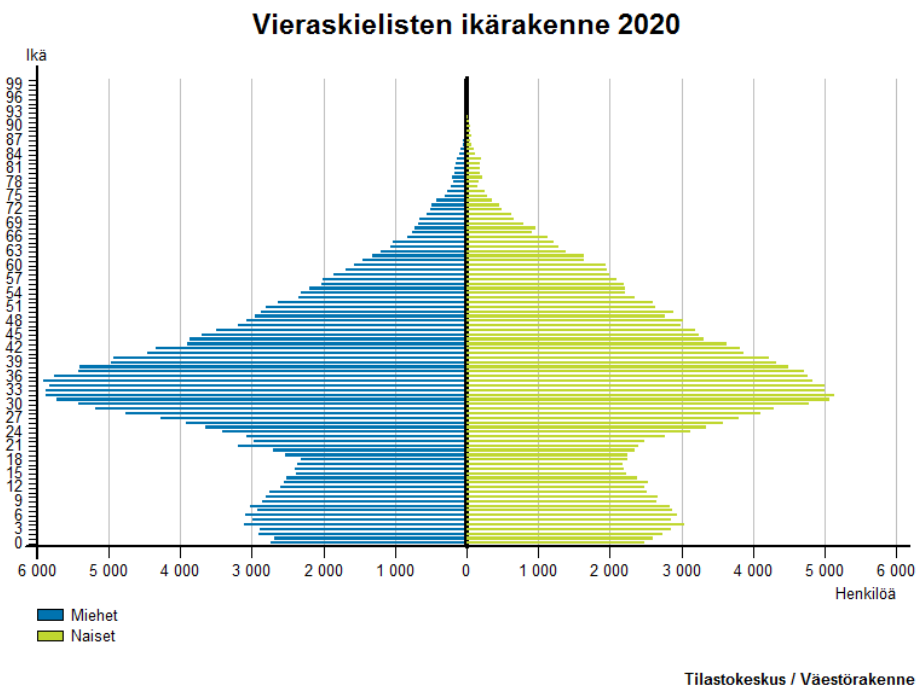
Vieraskielisiksi luokitellaan Suomessa henkilöt, jotka puhuvat kielenään muita kieliä kuin suomea, ruotsia tai saamea. Suomessa kasvaa joka vuosi vieraskielisten asukkaiden määrä noin 20 000 henkilöllä. Kuvassa 1 näkyy vieraskielisen väestön määrän kasvu Suomessa. Suomessa asui vuoden 2020 lopussa yli 432 800 vieraskielistä asukasta, joka tarkoittaa 7,8 % koko väestöstä. Kuvassa 2 on vieraskielisten määrät vuonna 2020 Suomessa. Yleisimmät vieraat kielet ovat venäjä, viro, arabia, englanti ja somali. (Tilastokeskus 2021a) Kuvassa 3 tarkastellaan vieraskielisten ikärakennetta. Vieraskielisten määrä ikääntyneissä lisääntyy joka vuosi. (Tilastokeskus, 2022.)



Kuvio 1: Vieraskieliset yhteensä 1990-2020



Kuvio 2: Suurimmat vieraskielisten määrät 2020



Kuvio 3: Vieraskielisten ikärakenne 2020

Tutkimuksen mukaan (Gissler, Malin & Matveinen, 2006) maahanmuuttajilla on vähemmän terveydenhuollon palveluiden käyttöä kuin suomalaisperäisellä väestöllä sekä erikoissairaanhoidossa (-27%) että perusterveydenhuollossa (-8%). Poikkeuksena kuitenkin maahanmuuttajanaiset, jotka käyttävät enemmän terveydenhuollon palveluita raskauteen ja synnytykseen liittyen. (Gissler ym. 2006.) Terveyspalveluiden käyttöön ja hoitoon hakeutumiseen vaikuttaa maahanmuuttajan perheen köyhyys, työttömyys, luku- ja kielitaidottomuus sekä kulttuuriset terveystavat ja uskomukset, jotka poikkeavat länsimaisista terveys- ja sairauskäsityksistä. (Riddick 1999, Andersen 1995, Morris ym. 2005.) Terveydenhuoltojärjestelmään liittyvät rakenteelliset esteet: lääkäri- ja hoitajapula, puuttuvat hoitolaitteet ja pitkä matka hoitopaikkaan, vaikeuttavat usein hoitoon pääsyä. (Rosenberg & Hanlon 1996.) Muita esteitä ovat kommunikaatio-ongelmat, hoidon antajan ja saajan välillä. (Adamson ym. 2003.) Kielelliset ongelmat maahanmuuttajilla voivat vaikeuttaa terveydenhoitoon pääsyä, koska heillä on vaikeuksia saada tietoa, miten ja millaista hoitoa he voivat hakea sekä hankalaa kertoa tarvitsemastaan hoidosta ja ymmärtää, mitä hoitoa he tarvitsisivat. Näiden ongelmien takia syntyy riittämätön tiedonvaihto ja huono hoidon laatu. (Jirwe, Gerrish & Emami 2010.) Kommunikaatiovaikeudet viivästyttävät nopeaa hoitoa ja pidentävät hoitajaksoja. (Narayanasawy 2002.)

## 2.2 Vieraskielisen asiakkaan potilasohjaus ja sen haasteet

Hoitotyössä ohjaamisella tarkoitetaan auttamismenetelmää, jonka tavoitteena on antaa potilaalle tietoa hänen sairaudestaan ja toimintakyvystään suhteessa hänen elämäntilanteeseensa. Ohjaus perustuu tutkittuun tietoon ja kliiniseen kokemukseen ohjauksesta hoitotyössä. Ohjaus on aktiivista vuorovaikutusta, joka sisältää opetusta, tiedon antamista ja neuvontaa, mutta ohjaamisella voidaan myös tukea potilasta erilaisissa tilanteissa. (Kyngäs, Kääriäinen, Poskiparta, Johansson, Hirvonen & Renfors 2007.) Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määrää että, potilaalle on kerrottava hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä hänen hoitoonsa liittyvistä päätöksistä. Terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön.

Hoitotyössä potilasta ohjataan uusiin toimintoihin ja käytänteisiin, jolloin kieli ja kommunikaatio ovat tärkeitä työvälineitä. Hoitajan ja potilaan välinen ymmärtäminen on tärkeää, koska hoitotyössä korostuu dialogisuus. (Rautava-Nurmi, Westergård, Henttonen, Ojala & Vuorinen 2015, 28–29.)

Vuorovaikutus on ihmisten välillä olevaa viestintää, joka sisältää puhumista ja kuuntelemista. Niiden avulla saadaan vaihdettua tietoa henkilöiden välillä sanojen, eleiden ja ilmeiden avulla. (Mäkisalo-Ropponen 2011.) Vuorovaikutus perustuu jatkuvaan vastavuoroisuuteen, jonka takia siinä on myös haasteita. Puhuminen ja kuunteleminen vaativat jatkuvaa tulkittamista, havainnointia ja merkityksien luomista. (Silvennoinen 2004.) Potilaan ja hoitajan

välisellä vuorovaikutuksella on neljä tavoitetta; hoitosuhteen muodostuminen, potilaan tiedon tarpeiden tyydyttäminen, potilaan kärsimyksen lievittyminen tai poistuminen ja potilaan hyvä olo. (Mattila 2001.) Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten tärkeitä taitoja ovat ihmisten kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot. Sosiaali- ja terveysalan valvontavirastolle tulee kaikkein eniten valituksia vuorovaikutustaitojen puutteesta. (Mäkisalo-Ropponen 2011.)

Vieraskielisen asiakkaan ohjaamiseen liittyy useita pulmia. Heikko kielen ymmärtäminen ja puhuminen vaikuttavat kommunikointiin, ohjeiden ymmärtämiseen, yksinäisyyteen ja yhteiskunnan ulkopuoliseksi kokemiseen. Asiakas voi kokea tyytymättömyyttä, ahdistusta, pelkoa ja sekavuutta, kun hän ei tule ymmärretyksi eikä pysty ilmaisemaan itseään. Kommunikoinnin hankaluus vaikeuttaa työntekijöiden työntekoa. Hoitaja saattaa alkaa työskentelemään tehtäväkeskeisesti, koska kokee epävarmuuden tunnetta vieraskielisen hoidossa. (Tehy ry 4/2005.) Tutkimuksen mukaan (Jirwe ym. 2010) hoitosuhteen syntyminen voi estyä, kun yhteistä kommunikoinnin menetelmää ei ole. Hoitaja saattaa suorittaa vain hoitotoimenpiteet, ilman mitään keskustelua potilaan kanssa tai vältellä monikuluttuurista kohtaamista. (Jirwe ym. 2010.)

Taavelan (1999) tutkimuksessa maahanmuuttajien palvelujen laatu Suomen perusterveydenhuollossa on kartoitettu myös terveydenhuollon henkilöstön kokemuksia maahanmuuttajien hoitamisesta. Tutkimuksen tulosten mukaan henkilöstön mielestä suurin ongelma maahanmuuttajien hoitoon liittyen oli yhteisen kielen puute ja ongelmat tulkkipalveluiden käytössä. Taavelan (1999) tutkimustuloksista ilmenee, että maahanmuuttajien hoidon laatu heikkenee kielivaikeuksien takia. (Taavela 1999.)

### 2.3 Vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen keinot

Tässä teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen keinoja, niissä tilanteissa, kun tulkkipalveluita ei ole käytettävissä. Potilasohjausta voidaan toteuttaa erilaisilla menetelmillä. Menetelmät voidaan jakaa suulliseen-, kirjalliseen- ja audiovisuaaliseen potilasohjaukseen. Suullinen ohjaus on sanallista ja sanatonta viestintää. Suullista ohjausta voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmäohjauksissa ja sen tukena voidaan käyttää erilaisia oheismateriaaleja. (Kyngäs ym. 2007, 38,74.)

Kommunikointi eli viestintä on osa vuorovaikutusta. Kommunikoissaan ihmiset ilmaisevat toisilleen tietojaan, ajatuksiaan, tarpeitaan ja tunteitaan. Kommunikaatio on merkittävä tekijä potilaan hoidon laadun ja tyytyväisyyden kannalta. Kommunikaatio sisältää tiedon välittämisen, sosiaaliset kohtaamiset ja hoitokeskustelut. Kommunikoiden potilaaseen tutustutaan, oireita ja vaivoja voidaan hoitaa ja hoidosta informoidaan. (Jirwe ym. 2010.) Yleisin kommunikointikeino on puhe ja sen rinnalla käytetään sanattoman viestinnän keinoja esimerkiksi ilmeitä, eleitä, toimintaa, naurua ja äänensävyä. (Kuuloliitto ry, kommunikaatio, Jirwe ym. 2010.)

Vieraskielisten potilaiden kanssa vuorovaikutuksessa pitäisi välttää lääketieteellisen sanaston ja slangin käyttöä. Myös sanaleikit ja kuvainnollinen kieli tulisi jättää pois, sillä se saatetaan ymmärtää väärin. Hoitajan tulisi käyttää lyhyitä ja selkeitä lauseita, jolloin ulkomaalaisen on helpompi ymmärtää viesti. Huulten liikkeiden näkeminen helpottaa sanojen erottamista toisistaan eli hoitajan kannattaa katsoa potilaaseen päin puhuessaan. (Tuominen 1998.) Jos maahanmuuttaja osaa jonkin verran suomen kieltä, mutta ei pysty ymmärtämään yleiskieltä (käytetään myös sanaa kirjakieli), voidaan hyödyntää selkokieltä. Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan ymmärrettävämmäksi kuin yleiskieli. Selkokieli lisää yhteisymmärrystä, tukee keskustelun sujuvuutta ja auttaa keskustelijoita ratkaisemaan ymmärrysvaikeuksia. (Selkokeskus 2022.)

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi tarkoittaa kaikkia erilaisia kommunikointikeinoja, joita voidaan käyttää silloin kun henkilö ei pysty ilmaisemaan itseään riittävän hyvin pelkän puheen avulla. Graafisessa puhetta korvaavassa kommunikoinnissa käytetään visuaalisia välineitä, joita on esineet ja graafiset merkit ilmaisutarkoituksessa. (Trygg 2010,27.) Graafisen puhetta korvaavaan kommunikoinnin avulla pystytään tukemaan henkilöitä ymmärtämään kommunikointikumppanin puhetta paremmin ja toisille se voi olla ainoa keino, jolla ymmärtää muiden viestejä. Yksi graafinen puhetta korvaava kommunikointitapa on kuvakommunikointi. Kyseessä ei ole välttämättä erityinen kommunikointimenetelmä, sillä kohteen osoittaminen suoraan tai kuvien avulla on yksi luonnollinen tapa kommunikoida. Kommunikointikuvia tehdään valokuvista, piirretyistä kuvista jne. Ja niistä voidaan rakentaa näyttötäuluja tai kuvasarjoja. (Huuhtanen 2012, 58.) Visuaaliset apuvälineet ohjauksessa. Maahanmuuttajien kanssa kommunikoinnissa visuaaliset apuvälineet on todettu olevan tehokkaita. (Garcia-Retamero & Dhama 2011.)

Kirjallinen potilasohjaus sisältää erilaisia kirjallisia ohjausmateriaaleja kuten kirjallisia oppaita ja -ohjeita. Kirjallisen ohjausmateriaalin merkitys korostuu etenkin tilanteissa, joissa aikaa suulliselle ohjaukselle on vähän. Kirjallisena on tärkeää antaa myös kotiutusohjeet, jotta potilas voi niistä tarkastaa tietoja myös itseksensä. (Kygäs ym. 2007, 124.) Kirjallisen ohjausmateriaalin tulisi olla sisällöltään ja kieliasultaan potilaalle sopivaa ja ymmärrettävää sekä hänen tietojansa ja tarpeitaan tukevaa. Jos kirjallinen ohje on hyvin suunniteltu, tehokas, oikein suunnattu ja potilaan oppimiskyvyn huomioiva, voi potilas käyttää sitä itseopiskeluun. Huonosti ymmärrettävät kirjalliset ohjeet saattavat aiheuttaa väärinymmärryksiä sekä lisätä potilaan pelkoja ja huolestuneisuutta. (Kygäs ym. 2007, 124-125.)

Audiovisuaalinen potilasohjaus on tiedon ja tuen tarjoamista erilaisia teknisiä laitteita hyödyntäen, kuten tietokonetta, kuvan- ja äänentoistolaitteita ja mobiililaitteita. Audiovisuaalisiin ohjausmenetelmiin sisältyy esimerkiksi videoiden, tietokoneohjelmien, puhelimen ja internetin hyödyntäminen. Tällä ohjaus menetelmällä voidaan tarjota tietoa ja tukea sairauksista. Audiovisuaalisten ohjausvälineiden käyttö ohjausmenetelmänä mahdollistaa ohjauksen

oikea-aikaisuuden. Välineitä voi käyttää itsenäisesti ja niitä voi toistaa useita kertoja. Audio-visuaalisella menetelmällä voidaan selvittää väärinkäsityksiä, virkistää muistia ja herättää keskustelua sekä välittää tietoa myös omaisille. Toisaalta menetelmä saattaa herättää potilaassa vahvoja tunteita tai aiheuttaa väärinkäsityksiä, jolloin potilaalla pitäisi olla mahdollisuus keskusteluun hoitajan kanssa. Ohjausmenetelmä tukee yleensä hyvin suullista ohjausta. (Kyngäs ym. 2007, 116–117.)

## 2.4 Tulkkipalvelut

Tulkkiavusteinen toiminta on viranomaisen tai yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkun muun tahon yksilön tai pienehkön ryhmän dialogin tulkkauksesta. Tulkki on koulutettu ammattilainen ja tulkkauksen asiantuntija. Tulkkauksen on tarkoitus välittää asioimistilanteen viestit tarkasti ja niin, että kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu. Asioimistulkin ammattisäännöstö pätee kaikkiin asioimistulkkkeihin, joita on puhuttujen ja viitottujen kielten tulkit sekä kirjoitustulkit ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkit. Asioimistulkin ammattisäännösten mukaan tulkillä on esimerkiksi salassapitovelvollisuus, tulkki toimii puolueettomana viestinvälittäjänä ja tulkkaaminen tapahtuu kattavasti, eikä mitään jää sanotusta pois. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.) Asioimistulkkkaus tapahtuu yleensä läsnäolotulkkauksena, jolloin tulkki, maahanmuuttaja-asiakas ja viranomainen ovat kaikki fyysisesti läsnä samassa tilassa. Etätulkkkaus muotoja ovat puhelin-, video- ja pikatulkkkaus. Puhelintulkkauksessa vähintään tulkki on fyysisesti eri paikassa ja tulkkkaus tapahtuu puhelimen välityksellä, video-tulkkkaus on kyseessä, jos mukana on myös videoyhteys. Pikatulkkkaus tarkoittaa kiireellisissä asioissa tehtyä toimeksiantoa tulkillle applikaation kautta. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45.)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määrää, että jos terveydenhuollon ammattilainen ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan viranomaisen tilattava tulkkkaus. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992.) Tulkkipalvelut ovat ilmaisia asiakkaille, jotka niitä tarvitsevat sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Kielilain (423/2003) mukaan tulkin tilannut viranomainen maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kulut, koska laki velvoittaa viranomaisen järjestämään tulkkauksen tarvittaessa. Pakolaistaustaisten potilaiden osalta valtio korvaa kunnille aiheutuneet tulkkaukskulut. (Kielilaki 2003.) Myös terveydenhuoltolaissa (1326/2010) säädetään terveydenhuoltopalvelujen kielestä, että asiakkaalla on oikeus käyttää omaa kieltään terveydenhuoltopalveluissa. (Terveydenhuoltolaki 2010.)

Pitkällä aikavälillä tarkasteltuna tulkkipalveluiden käyttäminen terveydenhuollossa voi tuottaa huomattavia säästöjä vastaanottokäynneillä käytettynä. Säästöä syntyy, kun uusintakäyntien tarve vähenee ja jatkohoito on sujuvampaa. Tulkkipalveluilla voidaan parantaa potilaan hyvinvointia ja terveyttä. (ETENE 2004, 11.) Kalliiden tulkkipalveluiden takia kunnallisissa

sairaaloissa voi kuitenkin olla tarkat rajoitukset tulkkipalveluiden käyttöön. Näiden rajoitusten vuoksi hoitajat eivät voi käyttää hoitotyössä usein tulkkipalveluita. (Eklöf & Hupli 2010.) Tutkimuksien (mm. Tantt 1997) mukaan myöskään päivystysosastolle ei tilata tulkkeja tilanteen ennakoimattomuuden vuoksi. (Tehy ry 4/2005.) Sukulaisen tai ystävän käyttämistä tulkkeina pitäisi välttää. Asioimistulkin ammattisäännösten mukaisesti ystävä, sukulainen tai lapsi on jäävi toimimaan tulkkina, lisäksi he eivät välttämättä tiedä tulkkauksen käytäntöjä. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013.)

### 3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisia kommunikaatiokeinoja on käytettävissä vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksessa suomalaisessa terveydenhuollossa, silloin kun ei ole mahdollisuutta käyttää tulkkeja. Tavoitteena on tehdä kartoitus erilaisista vieraskielisen asiakkaan ohjauksen ja kommunikoinnin keinoista potilasohjauksessa ja esitellä ne tuloksissa. Jatkossa tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää uusien kommunikaatiokeinojen kehittämässä.

Opinnäytetyö toteutetaan kirjallisuuskatsauksena. Sen tutkimuskysymys on:

1. Minkälaisia ohjauksen ja kommunikoinnin keinoja on kehitetty vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen tueksi Suomessa?

### 4 Opinnäytetyön toteutus

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttaa se, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 184.) Tämä opinnäytetyön tutkimus toteutettiin soveltaen narratiivisen kirjallisuuskatsauksen menetelmiä. Stoltin, Axelin ja Suhosen (2016, 4) mukaan kirjallisuuskatsaus on keskeinen menetelmä, kun muodostetaan käsitystä jostakin aihealueesta tai asiakokonaisuudesta. Kirjallisuuskatsauksia käytetään hoitotieteessä usein selvittämään jonkin aihealueen tai ilmiön tutkimustarvetta. Kirjallisuuskatsaus voi olla myös tutkimusmenetelmä, jolla laaditaan kokonaisuus aikaisemmasta tutkimustiedosta. (Stolt, Axelin & Suhonen, 2016, 4)

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin, mitä kommunikaatiokeinoja on olemassa vieraskielisten asiakkaiden potilasohjauksen tueksi Suomessa, silloin kun ei ole mahdollisuutta käyttää tulkkeja. Kartoituksen avulla selvitettiin, mitä pitäisi kehittää. Opinnäytetyössä ei voitu hyödyntää kirjallisuuskatsauksen tapaan aihetta koskevia tutkimuksia, koska testihaussa sellaisia ei löytynyt. Sen sijaan opinnäytetyön aineistoksi haettiin erityyppisiä lähteitä, joissa käsitellään

tutkimuskysymykseen liittyvää aineistoa. Lähteinä käytettiin artikkeleita, tutkimuksia, progradu tutkimuksia, opinnäytetöitä ja organisaatioiden tai yhdistysten jakamaa tietoa.

Opinnäytetyö toteutettiin narratiivisen kirjallisuuskatsauksen vaiheiden mukaisesti. Ensin määriteltiin tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys. Tiedonhaku toteutettiin PCC-menetelmällä luoduilla hakusanoilla eri hakukoneilla. Aineiston valinta tehtiin mukaanotto- ja poissulkukriteerien perusteella. Samantyyppistä aineistoa löytyi paljon joistakin kommunikaatiokeinoista, jonka takia niistä valittiin yksi aineisto esittelyyn edustamaan tämän tyyppistä keinoa. Esittelyyn otettujen aineistojen valinnat on perusteltu. Edellä mainituista syistä johtuen analyysia ja synteisiä ei tehty kirjallisuuskatsauksen tieteellisiä periaatteita mukailen vaan niitä sovellettiin. Kirjallisuuskatsauksen kaikki vaiheet raportoitiin tarkasti. Kirjallisuuskatsauksen tulokset esiteltiin avoimesti ja niiden tulkintaa on selkiytetty taulukoiden avulla.

#### 4.1 Narratiivinen kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaustyyppinä on useita erilaisia. Ne kaikki sisältävät kuitenkin tyypilliset osat, joita ovat kirjallisuuden haku, arviointi, aineiston perusteella tehty synteesi ja analyysi. (Grant & Booth 2009.) Katsaustyyppit eroavat toisistaan katsauksen tarkoituksen, aineistonhankinnan/otannon, määrittelyn ja analyysimenetelmän osalta. (Whittemore 2005.) Kirjallisuuskatsauksessa käytettävä metodi riippuu kirjallisuuskatsauksen tarkoituksesta ja saatavilla olevasta aineistosta. (Niela-Vilén & Hamari 2016.)

Stoltin ym. (2016, 23-33) mukaan kirjallisuuskatsauksen vaiheet voidaan jakaa viiteen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on katsauksen tarkoituksen ja tutkimusongelman määrittäminen. Tässä vaiheessa valitaan tutkimuksen käsitteet, kohdejoukko, interventio ja tutkimuksen näkökulmat, mistä asiaa tarkastellaan. Katsauksen tarkoituksen määrittäminen antaa suunnan koko prosessille. Toisena vaiheena tehdään kirjallisuushaku ja aineiston valinta on katsauksen kannalta tärkein vaihe. Tämä vaihe sisältää varsinaiset aineiston haut ja materiaalin valintaprosessin. Soveltuvista hakusanoista muodostetaan hakulausekkeet, joilla suoritetaan haku valituissa tietokannoissa. Mukaanotto- ja poissulkukriteerit ohjaavat aineiston valintaa ja käytettävissä olevan aineiston määrää voidaan rajata esimerkiksi tutkimusvuotta rajaamalla. Kolmas vaihe eli tutkimusten arviointi tehdään hakuprosessin perusteella valitulle aineistolle. Arvioinnin tarkoituksena on tarkastella tiedon kattavuutta ja tulosten edustavuutta sekä selvittää mihin joukkoon tutkimuksia voidaan mahdollisesti yleistää. Tässä vaiheessa tehdään myös luotettavuuden arviointia. Neljäs vaihe sisältää aineiston analyysin ja synteisin. Tässä vaiheessa on tarkoituksena järjestellä ja luoda yhteenveto valitun aineiston tuloksista. Analyysimenetelmä riippuu valitusta katsausmenetelmästä. Viimeinen vaihe on tulosten raportointi. Katsauksessa raportoidaan kaikki vaiheet mahdollisimman tarkasti niin, että katsaus on toisen tutkijan toteutettavissa. Raportointi sisältää kohdat: tiivistelmä, tausta, tutkimuskysymykset, katsauksen menetelmät, hakuprosessi, tiedot mukaan otetuista ja poissuljetuista

tutkimuksista, tutkimusten laadun arviointi, katsauksen tulokset, pohdinta katsausten heikkouksista, johtopäätökset, tulosten sovellettavuuden arviointi, jatkotutkimusehdotukset ja lähdeluettelo.

Kirjallisuuskatsauksista yleisimpiä ovat kuvailevat kirjallisuuskatsaukset. Niitä pidetään yleiskatsauksina, jolloin käytetyt aineistot voivat olla laajoja, eikä tiukat metodiset säännöt rajaa aineiston hakua. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan koota laaja-alaisista epäyhtenäisistä lähteistä saatu tieto selkeäksi kokonaisuudeksi. (Salminen 2011.) Narratiivisten katsausten tarkoitus on kuvata tai kertoa aiheeseen liittyvää aikaisempaa tutkimusta sekä sen määrää, laajuutta ja syvyyttä.

Narratiivisesta kirjallisuuskatsauksesta voidaan erotella kolme toteuttamistapaa: toimituksellinen, kommentoiva ja yleiskatsaus. Narratiivinen yleiskatsaus on näistä toteuttamistavoista laajin prosessi, jonka tarkoituksena on tiivistää aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Narratiivinen katsaus mahdollistaa tutkimustiedon ajantasaistamista, muttei tarjoa varsinaista analyttistä tulosta. (Salminen 2011.)

Narratiivisia kirjallisuuskatsaus tyyppejä on useita erilaisia, kuten ”kartoittava katsaus”. ”Kartoittavan katsauksen” (Mapping review) tarkoituksena on muodostaa käsitys olemassa olevasta tutkimuskirjallisuudesta ja löytää tiettyjä puutteita tai tiedon aukkoja. Menetelmää käytetään erityisesti olemassa olevan kirjallisuuden asettamisessa tiettyyn kontekstiin sekä tutkimuskohteiden tunnistamiseen. Katsauksessa analyysi voi kohdistua kartoittamaan esimerkiksi käsitteitä tai teoreettista taustoitusta. (Grant & Booth 2009.) Alkuperäistutkimusten muodollista laadunarviointia ei yleensä käytetä ja synteesi kuvataan graafisesti tai taulukkona. Katsauksessa voidaan tutkimusartikkelien tuloksien synteessin sijasta luokitella tulokset induktiivisesti tuotetuksi viitekehyyksi tutkimukselle. (O’Cathain ym. 2013.)

#### 4.2 Tiedonhaku

Kirjallisuuskatsaukseen kuuluu järjestelmällinen tiedonhaku. Tiedonhaku on prosessi, joka aloitetaan hakukokeiluilla ja luomalla lopulliset hakulausekkeet (Stolt ym. 2016, 35-42). kirjallisuuskatsauksessa ei ole välttämätöntä löytää kaikkea aiheesta olevaa materiaalia, vaan katsausten tavoitteena on koota ja yhdistää aiheesta olevaa tietoa (Grant & Booth 2009).

Tutkimuskysymyksen muotoilussa ja aiheen jäsentämisessä voi käyttää apuna PCC-menetelmää. PCC-menetelmän avulla voidaan muotoilla, selkiyttää ja tunnistaa minkälaista tietoa tarvitaan sekä muunnetaan tutkimuskysymys hakutermeiksi. (Joanna Briggs Institute 2014, 22-24.) Kartoittavassa tutkimuksessa voi olla tutkimuskysymyksessä ja hakuvaiheessa laajempi lähestymistapa. Tällöin käytetään PCC-menetelmää tutkimuskysymyksen ja hakustrategian laadintaan. PCC-menetelmässä P=population (potilasryhmä), C=concept (käsite) ja c=concept (konteksti). (Hoitotyön tutkimussäätiö 2022.)

Tämän opinnäytetyön hakustrategian apuna käytettiin PCC-menetelmää. Potilasryhmänä tarkasteltiin vieraskielisiä asiakkaita, joihin sisältyy maahanmuuttajat, vieraskieliset ja monikulttuuriset potilaat. Hakusanoilla maahanmuuttaja ja monikulttuurinen saatiin parhaimmat hakutulokset. Käsitteenä on ohjauksen ja kommunikaation keinot. Käsite on kaksiosainen, jonka takia se jaettiin kahdeksi hakusanaksi; kommunikointi/ohjaus ja keino/menetelmä. Kontekstina on terveydenhuolto, joka sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tapahtuvat kohtaamiset terveydenhuollontyöntekijöiden kanssa. Mobiilisovelluksien haussa käytettiin hakusanaa terveys, koska sovellukset on luokiteltu kategorioihin ja terveys kategoria sisältää kaikki terveydenhuoltoon liittyvät sovellukset.

Tiedonhaku toteutettiin hakukoneilla Google, Google scholar sekä Google play digitaalisella sisältöpalvelulla. Aineiston hakua tehtiin myös manuaalisesti etsimällä aiheeseen liittyviä lähteitä esimerkiksi pro-gradu tutkimusten lähdeluetteloista ja maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyviltä sivustoilta. Lähteeksi etsittiin artikkeleita, tutkimuksia, pro-gradu tutkimuksia, opinnäytetöitä, organisaatioiden tai yhdistysten jakamaa tietoa ja mobiilisovelluksia.

Tiedonhaussa käytettiin hakukoneita Google ja Google Scholar. Kun tiedonhaussa on tavoitteena löytää yksittäisiä faktoja tai tiedonsirpaleita nopeasti ja yksinkertaisesti, voidaan käyttää verkkotiedonhakua eli internetin hakukoneita. Internetistä tiedon hakeminen vaatii hakijalta valppautta ja kriittisyyttä. (Tritonia, 2022) Internet-lähteen luotettavuuden arvioinnissa on tärkeintä selvittää tekijä(t) tai yhteisö/organisaatio sekä julkaisija (tekijän taustaorganisaatio). (University of Eastern Finland, 2022)

P = Potilasryhmä: Vieraskieliset asiakkaat	C = Käsite 1: Ohjaaminen ja kommunikointi	C = Käsite 2: keinot/menetelmät	C = Konteksti: Terveydenhuolto
Maahanmuuttaja monikulttuurinen	Kommunikointi Kommunikaatio Kieli ohjaus	Menetelmä Mobiilisovellus Kuvat opas	Terveydenhuolto terveys

Taulukko 1: PCC - menetelmä ja hakusanat

Testihakuja on tehty erilaisilla sanoilla ja sanayhdistelmillä. Lopulliseen hakuun valikoitui parhaat ja relevantimmat hakutulokset antavat hakusanat. Esimerkiksi kommunikoinnin hakusanana kokeiltiin sanaa vuorovaikutus, mutta se ei valikoitunut lopulta käyttöön, koska sillä saatiin vähemmän tuloksia.

Google hakukoneella tehtiin kolme tiedonhakuja. Hakulausekkeella ”maahanmuuttaja AND kommunikointi AND mobiilisovellus AND terveydenhuolto” tuloksia saatiin 42. Esittelyyn valittiin yksi internetsivusto, Papunet (Papunet.fi). Toisella hakulausekkeella ”monikulttuurinen AND kommunikointi AND menetelmä AND terveydenhuolto” tuloksia saatiin 59kpl. Tuloksista tutkittiin julkaisua Tiedon ja tuen työkalupakki ammattilaisille ja asiakkaille Pirkanmaalla. Kyseisestä lähteestä löytyi manuaalisella tiedonhaulla useita oppaita ja ohjeita terveyteen liittyen eri kielillä. Esittelyyn valittiin Suomen terveysministeriön julkaisemat eri kieliset terveyssanastot. Toinen esittelyyn valittu lähde oli THL julkaisemat materiaalit koronavirukseen liittyen. Hakulausekkeella ”maahanmuuttaja AND ohjaus AND opas AND terveydenhuolto” saatiin 93kpl. Tuloksista esittelyyn valittiin tuberkuloosi.fi julkaisemat tiedotteet ja oppaat eri kielillä maahanmuuttajille sekä InfoFinland.fi sivuston kokoamat terveyteen liittyvät materiaalit eri kielillä maahanmuuttajille.

Google Scholar hakukoneella tehtiin kaksi hakuja. Hakulausekkeella ”monikulttuurinen AND kommunikointi AND kuvat AND terveydenhuolto” ja käyttäen aikarajasta 2005-2022, tuloksia saatiin 3130 kpl. Tuloksena oli paljon opinnäytetöinä tehtyjä kommunikoinnin apuvälineitä terveydenhuoltoon. Suurimmassa osassa opinnäytetöistä oli tuotettu kuvakortit monikulttuurisen hoitotyön tueksi kommunikointiin terveydenhuollon työntekijän ja potilaan välille. Muita tuotettuja kommunikoinnin apuvälineitä olivat kuvakommunikaatiokansiot, kuvalliset oppaat, tiedote/ohje eri kielillä tai kuvallisena, kuvakorttikaulanauha, lausevihko usealla eri kielellä sekä terveyssanastoja. Näistä esittelyyn valittiin neljä opinnäytetöitä, joissa oli tuotettu erilaisia apuvälineitä vieraskielisen asiakkaan ja terveydenhuollon työntekijän välille (lausevihko, kommunikaatiokortit, kommunikointikansio, kuvakorttikaulanauha, kommunikaatio- taulu, terveyssanasto eri kielillä). Toinen haku Google Scholar hakukoneella tehtiin hakulausekkeella ”maahanmuuttaja AND mobiilisovellus AND kommunikointi AND terveydenhuolto”. Rajauksena käytettiin aikarajaa 2005-2022 ja tuloksia saatiin 179kpl. Valittu kaksi opinnäytetöitä aineistoksi esittelyyn. Toisessa tutkitaan tulkki taskussasi- mobiilisovellusta, joka on kehitetty terveydenhuoltoon vieraskielisen asiakkaan kommunikoinnin tueksi. Tulkki taskussasi - kielen kääntäjä sovellus ei ole ilmaiseksi saatavilla. Tässä opinnäytetyössä se on valittu kuitenkin aineistoon, koska siitä on saatavilla riittävästi tietoa opinnäytetöiden muodossa. Toisessa opinnäytetyössä on tuotettu maahanmuuttaja perheille selkokielineen opas lasten yleisimpien infektioiden kotihoito ohjeista.

Mobiilisovelluksien haku toteutettiin hakulausekkeella ”maahanmuuttaja AND kommunikaatio AND terveys” Google Play-kaupassa (android käyttöliittymän mobiilisovellukset). Tuloksia

saatiin 113kpl, joista mukaanotto- ja poissulkukriteerien jälkeen aineistoon valikoitui yksi mobiilisovellus. Muut sovellukset, jotka olivat kommunikointiin tarkoitettuja, olivat suunnattu henkilöille, joilla puhe- ja kommunikointivaikeuksia esimerkiksi kehitysvammaisuuden takia. Aineistoon valikoitui Kuvakom-sovellus, joka on suunnattu maahanmuuttajille ja suunniteltu terveydenhuoltoon soveltuvaksi kommunikoinnin tueksi.

#### 4.3 Aineiston valinta

Aineiston valintaprosessin tavoitteena on sisällyttää kaikki relevantit tutkimukset katsaukseen. Valintaprosessin on oltava tarkka, objektiivinen sekä päätöksen ja valintojen virhemahdollisuudet on minimoitava. (CDR 2008.) Kirjallisuuskatsauksessa tarkoilla ja määritetyillä mukaanotto- ja poissulkukriteereillä vältetään tutkimusten suosiollista valintaa. Mukaanotto- ja poissulkukriteerit kohdistuvat seuraaviin asioihin: tutkittavan aiheen kohderyhmään (P=population), tutkittavaan interventioon tai toimintoon (I=intervention/exposure), intervention tai toiminnon verrokkiin (C=comparators) tutkittavan aiheen tuloksiin (O=outcomes) ja tutkimusasetelmaan (S=study design). Mukaanotto- ja poissulkukriteerien relevanttius on tärkeää, koska aineistonhaku saattaa tuottaa suuren määrän potentiaaleja viitteitä, joista kuitenkin vain pieni osa on soveltuvia katsaukseen. (Khan ym. 2003, CRD 2008, Higgins & Green 2011.)

Aineistoon valittiin vain suomalaisia lähteitä, koska opinnäytetyössä tutkitaan, minkälaisia kommunikaatiokeinoja on kehitetty vieraskielisen asiakkaan potilasohjauksen tueksi Suomessa. Muut maat on rajattu pois, koska mahdolliset muissa maissa kehitetyt kommunikaatiokeinot soveltuvat suomen kieleen huonosti. Tämä johtuu siitä, että suomen kielessä on monia erityispiirteitä, jotka tekevät sen koneellisesta kääntämisestä vaikeaa ja tönköö (Fennolingua 2022). Haku rajattiin aikavälillä 2005-2022 ilmestyneisiin, ilmaiseksi saatavilla oleviin lähteisiin. Kielenkääntösovellukset ja -koneet, jotka ei ole suunniteltu terveydenhuoltoon soveltuviksi, on rajattu pois, koska ne on todettu epätarkoiksi lääketieteellistä sanastoa kääntäessä (Davies & Patil 2014.) Eri kielille käännettyjä kirjallisia oppaita ja ohjeita sekä erilaisia opinnäytetyönä tuotettuja kommunikointikeinoja löytyi aineistoksi paljon samantapaisia. Näistä aineistoista valittiin muutamia edustamaan näitä ryhmiä, koska tavoitteena oli kartoittaa erilaisia kommunikaatiokeinoja.

Mukaanottokriteerit	Poissulkukriteerit
Lähteessä käsitellään digitaalista kommunikointi menetelmää vieraskieliselle kohderyhmälle	Kommunikointi menetelmä ei ole suunnattu vieraskieliselle kohderyhmälle
Lähteessä käsitellään vieraskielisen asiakkaan ohjaamista tai kommunikointia terveydenhuollossa	Kommunikointi menetelmä ei ole suunniteltu terveydenhuoltoon
Kommunikointi menetelmä on kehitetty suomen kielellä	Lähde ei ole Suomalainen
Lähde on saatavilla ilmaiseksi	Lähde ei ole saatavilla ilmaiseksi

Taulukko 2: Mukaanotto- ja poissulkukriteerit

#### 4.4 Aineiston analyysi ja synteesi

Aineiston käsittelyn tarkoituksena on tehdä kokonaiskuva tutkittavasta asiasta mahdollisimman kattavasti ja luotettavasti. Aineiston käsittelyssä on otettava huomioon, että se vastaa katsauksen tarkoitukseen, käsittelymenetelmä on perusteltavissa, aineiston käsittelyn etenemistä voidaan seurata sekä tulos esitetään loogisesti ja havainnollistaen. (Stolt ym. 2016, 80)

Valitun aineiston esittelyn tarkoituksena on lisätä luotettavuutta ja yleistettävyyttä kirjallisuuskatsauksessa. Aineiston esittely myös mahdollistaa aineistojen vertailun. Aineiston esittelyn perusteena voi olla myös tarkoituksenmukaisuus, jolloin se on tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimuskysymyksiin sidoksissa. Aineistosta esitellään tyypillisesti tiedot julkaisusta eli kirjoittajat, julkaisuajankohdat ja kirjoittajien maata koskevat seikat sekä käytetyt menetelmät. Menetelmät voivat sisältää esimerkiksi alkuperäistutkimusten tutkimusasetelmat, aineistonkeruumenetelmät ja interventiot. (Stolt ym. 2016, 83-84)

Valitun aineiston tulosten esittelyn tarkoituksena on vastata tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimuskysymyksiin sekä havainnollistaa tulokset valitulla aineistonkäsittelymenetelmällä. Aineiston tulokset voidaan esitellä laadullisin tai määrällisin menetelmin. Laadulliset aineistonkäsittelymenetelmät jaetaan niiden tarkoituksen ja tavoitteen perusteella neljään ryhmään a) aineiston yhdistely, b) kuvaileva luokittelu, c) käsitteellistäminen ja d) metasynteesi. (Stolt ym. 2016, 84-85)

Tämän opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksella haluttiin etsiä erilaisia kommunikaatiokeinoja vieraskielisen asiakkaan potilasohjaukseen suomalaisessa terveydenhuollossa ja esitellä nämä

keinot. Kirjallisuuskatsauksessa tavoiteltiin olemassa olevan tiedon kokoamista yhteen. Valitun aineiston yhteen kokoamisessa noudatettiin tieteellisen sisällönanalyysin periaatteita tiettyin osin. Tämä valinta perustui opinnäytetyön tutkimustehtävään ja ensimmäisen koehaun tuloksiin. Aineistonanalyysiä tehtiin niin, että tähdättiin valitun aineiston esittelyyn tiettyjen teemojen avulla. Tulosten esittelyssä haluttiin kuvailla aineistoa luokittelemalla sitä opinnäytetyön teoriaan perustuvalla tavalla. Tässä käytettiin teoriasidonnaista sisällönanalyysiä. Aluksi tehtiin sisällönanalyysin väljä runko, jonka kolme analyysiteemaa valittiin opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kuvailtujen ohjausmenetelmien mukaisesti. Näitä olivat 1. Kirjallisen potilasohjauksen keinot, 2. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot ja 3. Suullisen potilasohjauksen keinot. Tämän jälkeen opinnäytetyöhön valitut aineistot käytiin läpi ja aineistoksi valitut lähteet luokiteltiin analyysirungon pääteemojen mukaisesti. Pääteemoihin lähteet luokiteltiin niiden sisältämien kommunikaatiokeinojen mukaan.

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eri tavoin. Tarkastelua voi tehdä eritellen, tiivistäen sekä yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Sisällönanalyysissä tarkastellaan tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Tarkoituksena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka liittyy tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aiheen muihin tutkimustuloksiin. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto ensin pilkotaan osiin, jolloin aineistoa puretaan, järjestellään ja koodataan sekä koodeja yhdistellään, vertaillaan ja eritellään. Toisessa vaiheessa aineistoa käsitteellistetään, jolloin muodostetaan kategorioita ja alakategorioita. Viimeinen sisällönanalyysin vaihe on uudelleen kasaaminen, jolloin eri kategorioita linkitetään toisiinsa, nostetaan esimerkkejä ja analyysi kirjoitetaan tekstimuotoon. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 105-116.) Keskeiset aiheet eli teemat muodostetaan yleensä aineistolähtöisesti etsimällä aineistosta yhdistäviä tai erottavia seikkoja. Teorialähtöinen teemoittelu tehdään jonkin tietyn viitekehysten tai teorian mukaisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2022a) Teoriasidonnainen sisällönanalyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa. Aineistosta tehdyille löydöksille etsitään teoriasta selityksiä tai vahvistusta tulkintojen tueksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2022b)

Kirjallisuuskatsauksen analyysi tehtiin soveltaen teoriasidonnaista sisällönanalyysiä. Aineiston näytön vahvuutta ei arvioitu, koska sillä ei ole suurta merkitystä tutkimustehtävän kannalta. Analyysiteemat rakennettiin opinnäytetyön teorian pohjalta. Tulokset lajiteltiin kategorioihin 1. Kirjallisen potilasohjauksen keinot, 2. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot sekä 3. Suullisen potilasohjauksen keinot. Joissakin kategorioissa oli paljon samantyyppistä aineistoa. Näistä aineistoista valittiin muutamia edustamaan näitä ryhmiä, koska tavoitteena oli kartoittaa erilaisia kommunikaatiokeinoja ohjaamisen ja kommunikoinnin tueksi.

## 5 Opinnäytetyön tulokset

Opinnäytetyön tulokset on lajiteltu kolmeen kategoriaan, jotka ovat 1. Kirjallisen potilasohjauksen keinot, 2. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot ja 3. Suullisen potilasohjauksen keinot. Kirjallisen potilasohjauksen keinot sisältävät eri kielille ja selkokielelle käännettyjä tulostettavia oppaita ja ohjeita. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot sisältävät vieraskielisen asiakkaan ohjauksen ja kommunikoinnin keinoja, kuten eri kielille käännettyjä videoita ja internetsivustoja sekä mobiilisovelluksia. Audiovisuaalisten keinojen käyttöön tarvitaan tietokonetta tai mobiililaitetta sekä internetyhteyttä. Suullisen potilasohjauksen keinot sisältävät tulostettavia puhetta tukevia ja korvaavia apuvälineitä, joita ovat kuvakommunikaatio ja terveystoimintat.

### 5.1 Kirjallisen potilasohjauksen keinot

Kirjallisen potilasohjauksen keinot sisältävät eri kielille käännettyjä kirjallisia ohjeita ja oppaita. Aineistohaussa eri sairauksiin liittyviä tulostettavia oppaita ja ohjeita eri kielille käännettynä löytyi paljon samantyyppisiä, joten aineiston esittelyyn valittiin edustamaan niistä muutama esimerkki. Esittelyyn valitut oppaat ja ohjeet ovat ajankohtaisista aiheista tai koskettavat muutoin erityisesti maahanmuuttajia.

Taulukossa 3 esitellään oppaita ja ohjeita, joilla voidaan antaa kirjallista potilasohjausta. Kaikki esittelyyn valitut aineistot, yhtä lukuun ottamatta ovat internetsivustoja, joista on tulostettavissa kirjallista materiaalia eri kielillä. THL- koronatietaa on saatavilla kirjallisina tiedotteina. Tuberkuloosi.fi ja InfoFinland sivustolta on saatavilla sekä tulostettavia tiedotteita/ohjeita, että tulostettavia opasvihkosia. KYS - materiaalipankista löytyy tulostettava opasvihkonen. Yksi aineisto on opinnäytetyönä tuotettu Selkokielinen opas lapsiperheille. Se on maahanmuuttajille suunnattu, tulostettava opasvihko, lasten yleisimmistä infektio- taudeista ja niiden kotihoidosta.

Aineiston nimi	Aineistotyyppi	Sisältö
Tuberkuloosi.fi materiaalia tuberkuloosista	Internetsivusto	Tulostettavia kirjallisia tiedotteita ja oppaita eri kielillä maahanmuuttajille tuberkuloosista.
InfoFinland - sivuston tulostettavat materiaalit	Internetsivusto	Terveysteen liittyviä esitteitä ja oppaita tulostettavissa useilla eri kielillä.
THL - koronatieoa eri kielillä	Internetsivusto	Aineistopankissa tulostettava tekstitiedosto koronatieosta eri kielillä.
KYS - materiaalipankki/Kaatumisen ehkäiseminen	Internetsivusto	Pysytään pystyssä - opas eri kielillä tulostettavana
Selkokieline opas lapsiperheille/Lasten infektioiden hoito	Opinnäytetyö	Selkokieline opas lapsiperheille. Suunnattu maahanmuuttajille. Tulostettava opas.

Taulukko 3: Kirjallisen potilasohjauksen keinot

Tuberkuloosi.fi materiaalia tuberkuloosista. Se sisältää tulostettavia kirjallisia tiedotteita ja oppaita tuberkuloosista eri kielillä maahanmuuttajille. Sivusto valittiin esittelyyn, koska Suomessa tuberkuloosiin sairastuneista noin puolet on ulkomaalaistaustaisia. Tuberkuloosi on vakava tartuntatauti ja se on yleinen lähes koko Aasiassa, Afrikassa, Etelä- ja Keski-Amerikassa ja suuressa osassa Itä-Euroopan maita. Suomessa suositellaan tuberkuloosiseulontaa tietyistä maista saapuville maahanmuuttajille. (Tuberkuloosi.fi 2022.) Materiaali löytyy tältä sivustolta <https://tuberkuloosi.fi/materiaali/ohje-maahanmuuttajille/>

InfoFinland - sivuston tulostettavat materiaalit. InfoFinland verkkosivusto (www.infofinland.fi) on Helsingin kaupungin ylläpitämä internetsivusto. Sivustolle on koottu tietoa maahanmuuttajille myös terveyteen liittyen. Sivusto on luettavissa internetissä 12 eri kielellä. Sivustolta löytyy esimerkiksi 15 eri kielellä tulostettava esite, jossa on tietoa masennuksesta. Esitteen on laatinut psykiatrian erikoislääkäri Tapio Halla, joka työskentelee Tampereen mielenterveyskeskuksen kuntoutustyöryhmässä maahanmuuttajille. Sivustolta on saatavilla myös neljällä eri kielellä tulostettava African care ry:n julkaisema opas, jossa on tietoa tyttöjen ympärileikkauksesta yhteisöille, joissa sitä virheellisen tiedon vuoksi edelleen harjoitetaan.

Tulostettavia oppaita ja ohjeita voidaan hyödyntää hoitotyössä antamalla tietoa kirjallisesti potilaan omalla kielellä. InfoFinland sivusto valikoitui esittelyyn erityisesti sen monipuolisuuden takia. Sivusto on suunnattu Suomeen muuttota suunnitteleville tai jo täällä asuville maahanmuuttajille. Myös viranomaiset voivat hyödyntää sivustoa monikielisessä tiedonannossa. Sivustolle on koottu myös terveyteen liittyvää luotettavaa tietoa, jota tuotetaan yhteistyössä viranomaisten kanssa ja tietoja myös päivitetään jatkuvasti. (InfoFinland, 2022)

THL - koronatietaa eri kielillä. Aineistopankissa tulostettava tekstiedosto koronatiiedosta eri kielillä. THL -koronatieta -sivusto valittiin esimerkiksi, koska vuonna 2020 alkanut koronaviruspandemia on edelleen ajankohtainen aihe. Koronavirustilanne ja siihen liittyvät ohjeistukset ovat muuttuneet useita kertoja. (Anttila, 2022.) Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) jakaa ajankohtaista tietoa koronavirukseen liittyen ja ylläpitää materiaalipankkia, jossa julkaistaan paljon materiaalia yli 18 eri kielellä. (THL, 2022.) Materiaali löytyy tästä linkistä <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/materiaalipankki-koronaviruksesta/koronatietaa-eri-kielilla>

Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) internetsivuilla on tulostettavissa Alueellinen kaatumisten ehkäisyverkosto - AKE 2022 julkaisema opas ikääntyneille ja heidän läheisilleen eri kielillä (KYS 2022.) Tämä opas on valittu esittelyyn myös ajankohtaisuuden vuoksi, sillä vieraskielisten määrä ikääntyneissä lisääntyy joka vuosi ja lisäksi heillä on suurentunut riski jäädä palveluiden ulkopuolelle. (Tilastokeskus, 2022. THL, 2022) Materiaali löytyy tältä sivustolta <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/maahanmuutto-ja-hyvinvointi/iakkaat-maahanmuuttajat>

KYS - materiaalipankki / kaatumisen ehkäiseminen. Materiaalipankista saatavilla Pysytään pystyssä - opas eri kielillä tulostettavana ikääntyneille ja heidän läheisille kaatumisten ehkäisyyn. Materiaali löytyy tästä linkistä <https://www.psshp.fi/ammattilaiset/hoitotyö/alueellinen-kaatumisten-ehkaisyverkosto/materiaalipankki>

Selkokieline opas lapsiperheille on opinnäytetyönä tuotettu, tulostettava opasvihko. Se on suunnattu maahanmuuttajille ja sisältää lasten yleisimpien infektioiden itsehoito ohjeet selkokielellä. Tämä opas valikoitui esittelyyn sen erityyppisen kommunikaatiomenetelmän takia, se ei ole käännetty eri kielelle vaan tehty selkokielellä suomeksi. Oppaalla voidaan antaa kirjallista potilasohjausta selkokielellä maahanmuuttajille, jotka osaavat jonkin verran suomen kieltä. Materiaali löytyy tältä sivustolta <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495554/Kytokangas%20lida%2c%20Korpinen%20Miisa%2c%20Laakkonen%20Sanni.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

## 5.2 Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot

Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot sisältävät vieraskielisen asiakkaan kommunikoinnin ja ohjauksen tukemiseen käytettäviä keinoja, kuten eri kielille käännettyjä videoita ja internetsivustoja sekä mobiilisovelluksia. Audiovisuaalisten keinojen käyttöön tarvitaan tietokoneita tai mobiililaitetta sekä internetyhteyttä.

Taulukossa 4 esitellään erilaisia audiovisuaalisen potilasohjauksen keinoja. Kaksi aineistoa on mobiilisovelluksia. Kuvakom - puhelinsovellus toimii apuna kuvakommunikoinnissa ja Tulkki taskussasi on mobiililaitteella toimiva kielen kääntäjä sovellus. THL - internetsivustolla on katsottavissa koronavirukseen liittyvää videomateriaalia eri kielillä. Eri kielillä tehtyjä terveyteen liittyviä videoita löytyi aineistoksi muitakin. Esittelyyn valikoitui koronavirukseen liittyvä video aiheen ajankohtaisuuden takia. InfoFinland sivusto sisältää terveyteen liittyvää tietoa maahanmuuttajille ja sitä voi lukea eri kielillä.

Aineiston nimi	Aineistotyyppi	Sisältö
Kuvakom - puhelinsovellus	Mobiilisovellus Internetsivusto	Kuvamateriaalia kuvilla kommunikoinnin tueksi maahanmuuttajille ja pakolaisille. Sisältää terveyteen liittyvää kuvasanastoa. Sovellukseen voi myös tallentaa omia kuvia.
Tulkki taskussasi - kielen kääntäjä sovellus	Opinnäytetyö	Kielen kääntäjä sovellus sosiaali- ja terveydenhuollon sanastolla.
Papunet - kuvapankki	Internetsivusto	Kuvasanasto ja työkaluohjelma kommunikointitaulujen luomiseksi. Kuvia terveydenhuollon tilanteisiin sekä maahanmuuttajille.
THL - Koronätietoa eri kielillä	Internetsivusto	Eri kielillä erilaisia koronavirukseen liittyviä viestintämateriaaleja, kuten videoita.
InfoFinland - sivusto	Internetsivusto	Kootusti tietoa maahanmuuttajille myös terveyteen liittyen 12 eri kielellä luettavissa.

Taulukko 4: Audiovisuaaliset ohjauksen ja kommunikoinnin keinot

Papunet - kuvapankki. Papunet (www.papunet.net) tarjoaa ilmaisen kuvapankin, josta löytyy valmiita ja muokattavia kuvia arjen kommunikointiin, sekä työkaluohjelman, jolla voi luoda kommunikointitauluja. Sivustolta löytyy myös kuvia terveydenhuollon tilanteisiin ja maahanmuuttajille suunnattu kuvasanasto. Kommunikointi kuvien avulla on hitaampaa kuin puhuen, joten kuvien käyttö edellyttää suurempaa kärsivällisyyttä ja keskittymistä niiden käyttäjältä ja vastaanottajalta. (Huuhtanen 2012.) Tältä sivustolta löytyy Papunetin tuottamaa materiaalia kommunikoinnin tukemiseen maahanmuuttajille <https://papunet.net/materiaalia/maahanmuuttajat>

KUVAKOM- puhelinsovellus ilmainen. Kuvamateriaalia kuvilla kommunikoimisen tueksi maahanmuuttajille ja pakolaisille. Sisältää terveyteen liittyvää kuvasanastoa. Sovellukseen voi myös tallentaa omia kuvia. Materiaali löytyy tältä sivustolta <https://papunet.net/materiaalia/kuvakom-sovellus>

Tulkki taskussasi - kielen kääntäjä sovellus Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastolla. Tulkkausapuvälineeksi suunniteltu sovellus erilaisille äylaitteille (mobiililaitteille). Sovellus on suunniteltu suomalaisen terveydenhuoltoon kielenkääntöavuksi, helpottamaan hoitotilanteissa ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa toimimista silloin, kun yhteistä kieltä ei ole. Materiaali löytyy tältä sivustolta [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/169424/Palomaki\\_Minna.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/169424/Palomaki_Minna.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

THL - Koronatietoa eri kielillä. THL on laatinut eri kielillä useita erilaisia koronavirukseen liittyviä viestintämateriaaleja, kuten videoita ja muita esimerkiksi sosiaalisen median kanaviin sopivia materiaaleja (THL 2022) Materiaalit löytyy tältä sivustolta <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/materiaalipankki-koronaviruksesta/koronatietoa-eri-kielilla>

InfoFinland - sivusto. InfoFinland verkkosivusto (www.infofinland.fi) on Helsingin kaupungin ylläpitämä internetsivusto. Sivustolle on koottu tietoa maahanmuuttajille myös terveyteen liittyen, esimerkiksi hoitoon hakeutumisesta, lapsen terveydestä, mielenterveydestä ja päihdeongelmista. Sivusto on luettavissa internetissä 12 eri kielellä. Sivuston terveyteen liittyvät materiaalit löytyvät tästä <https://www.infofinland.fi/fi/health>

### 5.3 Suullisen potilasohjauksen keinot

Suullisen potilasohjauksen keinot sisältävät aineistoja, joissa on ohjauksen ja kommunikoinnin tueksi erilaisia materiaaleja. Suullisen potilasohjauksen keinot sisältävät puhetta tukevia ja korvaavia apuvälineitä, joita ovat kuvakommunikaatio ja terveyssanastot. Materiaalit ovat tulostettavissa ja niitä voi käyttää puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa vieraskielisen asiakkaan ja terveydenhuollon työntekijän välillä.

Taulukossa 5 esitellään materiaaleja suullisen potilasohjauksen tueksi. Opinnäytetöinä tehtyjä kommunikoinnin apuvälineitä terveydenhuoltoon löytyi paljon, jonka takia valittiin muutamia menetelmiä edustamaan tietyn tyyppisiä menetelmiä. Suurimmassa osassa opinnäytetöistä oli tuotettu kuvakortit monikulttuurisen hoitotyön tueksi kommunikointiin terveydenhuollon työntekijän ja potilaan välille. Muita tuotettuja kommunikoinnin apuvälineitä olivat kuvakommunikaatiokansiot, kuvalliset oppaat, tiedote/ohje eri kielillä tai kuvallisena, kuvakorttikaulanauha, lausevihko usealla eri kielellä sekä terveystsanastoja. Näistä esittelyyn valittiin neljä opinnäytetöitä, joissa oli tuotettu erilaisia apuvälineitä kommunikointiin vieraskielisen asiakkaan ja terveydenhuollon työntekijän välille (lausevihko, kommunikaatiokortit, kommunikointikansio, kuvakorttikaulanauha, kommunikaatiotaulu, terveystsanasto venäjän kielellä). Yksi aineisto sisältää Sosiaali- ja terveysministeriön ja Pakolaistoimiston julkaisemat terveystsanastot 11 eri kielellä.

Aineiston nimi	Aineistotyyppi	Sisältö
Kielimuurin yli - apuväline ensihoitajan ja vieraskielisen potilaan välille	Opinnäytetyö	Lausevihko kommunikointiin ensihoitajan ja vieraskielisen potilaan välille.
Kommunikoinnin haasteet Monikulttuurisessa hoitotyössä- Kommunikaatiokortit lasten ja perheiden hoitotyöhön	Opinnäytetyö	Kuvalliset kommunikaatiokortit Kuopion yliopistollisen sairaalan lasten- ja nuorten osastolle.
Terveys-sanasto venäjänkielisille asiakkaille	Opinnäytetyö	Terveys-sanasto tuotettu opinnäytetyönä kommunikoinnin avuksi venäläistaustaisten asiakkaiden asiointiin terveydenhuollossa.
Kuvat apuna monikulttuurisessa hoitotyössä	Opinnäytetyö	Kommunikointikansio, kuvakorttikaulanauha ja kommunikaatiotaulu tuotettu opinnäytetyönä avuksi monikulttuuriseen hoitotyöhön hoivakotiin
Terveys-sanastoja eri kielillä turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten kanssa työskenteleville.	Internetsivusto	Saatavilla terveys-sanastot 11 eri kielelle käännettynä. Sisältää yksittäisiä sanoja sekä yleisesti terveydenhuollossa käytettäviä lauseita. Sanastot voi tulostaa tai lukea mobiililaitteelta.

Taulukko 5: Suullisen potilasohjauksen keinot

Kielimuurin yli - apuväline ensihoitajan ja vieraskielisen potilaan välille. Opinnäytetyönä tuotettu lausevihko kahdeksalle eri kielelle. Lausevihko on suunnattu ensihoitoon osallistuville työntekijöille ja palvelee myös hoitohenkilökunnan lisäksi potilasta. Materiaali löytyy tältä sivustolta [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36562/Lustig\\_Matias.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36562/Lustig_Matias.pdf?sequence=1)

Kommunikoinnin haasteet Monikulttuurisessa hoitotyössä- Kommunikaatiokortit lasten ja perheiden hoitotyöhön. Terveys-sanasto tuotettu opinnäytetyönä kommunikoinnin avuksi venäläistaustaisten asiakkaiden asiointiin terveydenhuollossa. Materiaali löytyy tältä sivustolta [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143958/Antikainen\\_Henri\\_Lappalainen\\_Nitta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143958/Antikainen_Henri_Lappalainen_Nitta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kuvat apuna monikulttuurisessa hoitotyössä. Kommunikointikansio, kuvakorttikaulanauha ja kommunikaatiotaulu tuotettu opinnäytetyönä avuksi monikulttuuriseen hoitotyöhön hoivakotiin. Materiaali löytyy tältä sivustolta <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356509/oppari.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Terveys-sanasto venäjänkielisille asiakkaille. Terveys-sanasto tuotettu opinnäytetyönä kommunikoinnin avuksi venäläistaustaisten asiakkaiden asiointiin terveydenhuollossa. Materiaali löytyy tältä sivustolta [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123528/Ristola\\_Svetlana.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123528/Ristola_Svetlana.pdf?sequence=1)

Terveys-sanastoja eri kielillä turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten kanssa työskenteleville. Saatavilla terveys-sanastot 11 eri kielelle käännettynä. Sisältää yksittäisiä sanoja sekä yleisesti terveydenhuollossa käytettäviä lauseita ja kysymyksiä. Sanastot voi tulostaa tai lukea mobiililaitteelta. Materiaali löytyy tältä sivustolta <https://stm.fi/turvapaikanhakijoiden-palvelut>

## 6 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kommunikaatiokeinoja on vieraskielisten asiakkaiden potilasohjauksen tueksi käytettävissä suomalaisessa terveydenhuollossa. Opinnäytetyö toteutettiin sovelletulla narratiivisella kirjallisuuskatsaus menetelmällä, jossa kartoitettiin erilaisia kommunikaatiokeinoja vieraskielisen asiakkaan potilasohjaukseen. Opinnäytetyön tuloksissa esiteltiin 1. Kirjallisen potilasohjauksen keinot, 2. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot ja 3. Suullisen potilasohjauksen keinot. Kirjallisuuskatsauksen tuloksiin löytyi useita erilaisia materiaaleja ohjauksen ja kommunikoinnin tueksi vieraskielisen asiakkaan potilasohjaukseen.

### 6.1 Tulosten tarkastelu

Tulokset osoittivat, että vieraskielisen asiakkaan potilasohjaukseen on suunniteltu useita erilaisia kommunikaatiokeinoja. Tulokset jaettiin kolmeen kategoriaan, jotka ovat 1. Kirjallisen potilasohjauksen keinot, 2. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot ja 3. Suullisen potilasohjauksen keinot.

Kirjalliseen potilasohjaukseen suunniteltuja eri kielille käännettyjä oppaita ja ohjeita on tuotettu paljon eri viranomaistahojen ja sairaanhoitopiirien toimesta ja näitä on koottu myös erilaisille maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyville sivustoille. Hyvin suunnitellut ja oikein suunnatut eri kieliset kirjalliset ohjeet ja oppaat ovat tehokkaita, tietoa lisääviä ohjausmuotoja vieraskielisille asiakkaille. Teoreettisen viitekehyksen mukaan kirjallisen ohjeen tulee olla sisällöltään ja kieliasultaan potilaan tietoa ja tarpeita tukeva, mikä tekee kirjallisten ohjeiden suunnittelusta ja kohdentamisesta hankalaa. Ohjeiden ja oppaiden suunnittelussa ei

voida ottaa huomioon yksittäisen potilaan kokonaistilannetta. Ohjeet ja oppaat on suunniteltava melko yleistäen, jotta niillä voidaan tarjota ohjausta ja tietoa useammille kuin yksittäisille vieraskielisille asiakkaille. Kaikista terveydenhuoltoon liittyvistä tilanteista ja sairauksista ei ole olemassa kaikille eri kielille käännettyjä ohjeita ja oppaita, jolloin kirjallista potilasohjausta ei pystytä aina antamaan. Mitä enemmän ja useammille kielille käännettyjä hyvin suunniteltuja ohjeita ja oppaita tuotetaan, sen paremmin terveydenhuollossa voidaan hyödyntää myös kirjallista potilasohjausta vieraskielisten asiakkaiden hoitotyössä.

Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinoja vieraskielisten asiakkaiden ohjauksen ja kommunikoinnin tueksi on vielä melko vähän tarjolla. Kuvakom - mobiilisovellus perustuu puhetta tukevaan ja korvaavaan kuvakommunikaatioon ja on saatavilla ilmaiseksi mobiililaitteille. Se mahdollistaa kuvakommunikaatiota paikasta riippumatta, jos on jokin mobiililaitte käytettävissä. Teoreettisen viitekehyksen mukaan kuvakommunikaatio on hitaampaa kommunikointia eli tätä keinoa käytettäessä tulee varata riittävästi aikaa. Yhteisen kielen puuttuessa, se voi kuitenkin olla ainoa keino kommunikointiin ja vieraskielisten asiakkaiden kanssa kommunikoidessa, se on todettu tehokkaaksi keinoksi. Tulkki taskussasi - mobiilisovellus on terveydenhuoltoon suunniteltu kielenkääntäjäsovellus. Muut kielenkääntäjäsovellukset on todettu sopimattomiksi suomalaisen terveydenhuoltoon, suomen kielen erilaisen rakenteen takia. Tulkki taskussasi - sovellus on suomalaisten terveydenhuoltoon suunnittelema, joten siinä on otettu huomioon suomen kielen rakenne sekä erikoisalan termistö. Se ei kuitenkaan ole ilmaiseksi saatavilla ja saatavilla olevia kieliä on rajattu määrä tarjolla, peruspaketissa englanti, arabia ja venäjä. Tulkki taskussasi- ja Kuvakom - sovellukset ovat hyviä esimerkkejä nykyajan teknologian hyödyntämisestä kommunikaatiokeinojen kehityksessä.

Muita audiovisuaalisia potilasohjauksen keinoja olivat eri kielillä tehdyt videot ja eri kielille käännettävät internetsivustot. Niiden käyttämiseen tarvitaan tietokone tai mobiililaitte sekä internetyhteys ja lisäksi osaamista niiden käyttöön. Potilasohjeuksessa videot vastaavat hie-man kirjallisen potilasohjauksen eri kielille käännettyjä oppaita ja ohjeita. Videoilla voidaan antaa tietoa jostakin tietystä aiheesta ja lisäksi niissä pystytään näyttämään konkreettisemmin jotakin asiaa, kuin tulostetuissa kuvissa. Videota katsellessa ja kuunnellessa ei välttämättä tarvitse lukutaitoa, jos se on puhuttu tai dubattu potilaan kielellä. Maahanmuuttajille suunnattuja internetsivustoja, joissa oli koottuna terveyteen liittyvää tietoa, löytyi useampia. Internetsivustoja pystyi kääntämään eri kielille ja niiltä oli luettavissa terveyteen liittyvää luotettavaa tietoa monipuolisesti. Internetsivustojen luettavissa olevaan sisältöön pätee samat asiat kuin kirjallisen potilasohjauksen materiaaleihin eli sivuston on oltava sisällöltään ja kieliasultaan potilaan tietoa ja tarpeita tukeva. Teoreettisen viitekehyksen mukaan huonosti ymmärrettävät kirjalliset ohjeet saattavat aiheuttaa väärinymmärryksiä sekä lisätä potilaan pelkoja ja huolestuneisuutta. Internetsivustot mahdollistavat suuren tietomäärän tarjoamisen kerralla.

Suullisen potilasohjauksen keinoihin löytyi puhetta tukevia ja korvaavia keinoja, joita olivat kuvakommunikaatioon perustuvat materiaalit sekä terveystietokortit eri kielillä. Puhetta tukevia ja korvaavia kuvakommunikaatioon perustuvia apuvälineitä on suunniteltu paljon opinnäytetöiden tuotoksina, esimerkiksi kuvakommunikaatiokortteja ja -kansioita. Myös Papunet tarjoaa internetsivustolla paljon kuvamateriaalia, jota voi tulostaa ja hyödyntää myös terveydenhuollossa vieraskielisen asiakkaan ohjauksen ja kommunikoinnin tukena. Teoreettisen viittekehysten mukaan kuvakommunikaatio on hitaampaa kommunikointia eli tätä keinoa käytettäessä tulee varata riittävästi aikaa. Yhteisen kielen puuttuessa, se voi kuitenkin olla ainoa keino kommunikointiin. Vieraskielisten asiakkaiden kanssa kommunikoidessa, se on todettu tehokkaaksi keinoksi.

Kielenkääntämisessä voidaan hyödyntää eri kielille käännettyjä terveystietoja. STM on julkaissut kattavat terveystietokortit 11 eri kielellä ja opinnäytetöiden tuotoksina on myös tehty esimerkiksi lausevihko ja terveystieto. Terveystietoja voidaan käyttää apuna kommunikoinnissa, jos terveystieto löytyy vieraskielisen asiakkaan kielellä. Terveystietokortin käyttäminen voi olla melko hidasta ja kankeaa sekä sanojen ääntäminen hankalaa. Valmiiksi käännettyjä lauseita voi käyttää myös näyttämällä lausetta vieraskieliselle asiakkaalle, jos hänellä on riittävä lukutaito. Lauseet on suunniteltu niin, että vieraskielisen asiakkaan on niihin helppo vastata lyhyesti, esimerkiksi henkilötietonsa tai kyllä/ei vastauksilla.

## 6.2 Eettisyys

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry on julkaissut ammattikorkeakoulujen yhteiset suositukset opinnäytetyöhön sovellettavasta eettisestä normistosta. Suositukset sisältävät esimerkiksi ohjeen hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen loukkausepäilyjen käsittelemisestä, ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet, tieteenala- ja ammattikohtaiset eettiset normistot, avoin tiede ja tutkimus -mallin. Julkaistujen suositusten pohjana on lainsäädäntö sekä tiedeyhteisön kansainväliset ja kansalliset tutkimuseettiset periaatteet, linjaukset ja suositukset. (Arene, 2020). Yhteisten suositusten tavoitteena on ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöprosessin yhtenäistäminen, hyvän tieteellisen käytännön edistäminen, tieteellisen epärehellisuuden ehkäiseminen ja opinnäytetöiden laadun parantaminen. Ammattikorkeakoulut ovat sitoutuneet noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeita ja suosituksia. (Arene ry, Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, 2020).

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on laatinut ohjeet tieteellisten menettelytapojen noudattamiseen. Näiden ohjeiden mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkija mm. noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, joita ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2002,5.)

Tässä opinnäytetyön raportissa on rehellisesti kerrottu tutkimuksen eteneminen. Tutkimuksen kaikki vaiheet ovat nähtävissä. Kaikki aineistot ovat lukijan saatavilla, aineistojen alkuperäisestä osoitteesta. Käytetyt aineistot ovat julkisesti kaikkien saatavilla.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös, että tutkija soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä menetelmiä ja julkaisee tutkimuksen tulokset avoimesti. Tutkimus on suunniteltava, toteutettava ja raportoitava yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten määräämällä tavalla. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2002,5.)

Tässä opinnäytetyössä on noudatettu kirjallisuuskatsauksen periaatteita ja ne on kerrottu avoimesti. Kirjallisuuskatsauksen tieteellisiä periaatteita on sovellettu aineiston valinnassa sekä analyysin ja synteessin osalta. Tämä valinta on tiedostettu ja perusteltu opinnäytetyön tutkimustehtävällä ja ensimmäisen koehaun tuloksilla. Aineiston valinta on toteutettu yhden tutkijan toimesta, mikä voi ohjata aineiston valintaa. Tutkijan tekemät valinnat on perusteltu. Tulokset on julkaistu avoimesti ja kaikki esitellyt materiaalit ovat saatavilla.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkija ottaa muiden tutkijoiden työn ja saavutukset huomioon omassa työssään ja tuloksia julkaistessaan. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2002,5). Tutkimustyön kaikissa vaiheissa on vältettävä epärehellisyttä. Tekstejä ei plagioida ja alkuperäislähteitä kunnioitetaan asianmukaisilla lähdemerkinnöillä. Tutkimustulokset on esitettävä rehellisesti, eikä tuloksia yleistetä kritiikittömästi tai kaunistellen. Myös puutteellinen tai harhaanjohtava raportointi vähentää työn eettisyyttä. (Hirsjärvi ym. 2010, 25-26.)

Tässä opinnäytetyössä on kunnioitettu alkuperäislähteitä ja tehty lähdemerkinnät Laurean ohjeistuksen mukaisesti. Tuloksia ei yleistetä. Tuloksissa kuvataan rehellisesti, miksi tietyt menetelmät on valittu edustamaan tiettyjä tuloksia.

### 6.3 Luotettavuus

Tutkimusmenetelmän kuvaaminen läpinäkyvästi lisää luotettavuutta. Kaikki asiat tutkimuksen kulun ymmärtämiseksi ja uusintatutkimuksen tekemiseksi kerrotaan tarkasti. (Hirsjärvi ym 2010, 261.) Luotettavuuden kannalta on keskeistä, että tutkimuskysymys ja sen teoreettinen perusta on hyvin esitelty (Kangasniemi ym. 2013, 297). Opinnäytetyössä tutkimuskysymys on selkeä ja teoreettinen perusta on selkeä ja tiivis kokonaisuus, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Myös menetelmäosan selkeällä kuvauksella on merkitystä luotettavuuden arvioimisessa (Kangasniemi ym. 2013, 297-298)

Aineiston haussa on mietitty hakusanat tarkasti ja pyritty löytämään mahdollisimman paljon aineistoa, joka vastaa tutkimuskysymykseen. Testihakujen kautta on valikoitu relevantimmat

hakutulokset antavat hakusanat. Hakukoneella tehdyissä tiedonhauissa on kiinnitetty huomiota lähteiden luotettavuuteen selvittämällä tekijä(t) tai yhteisö/organisaatio sekä julkaisija (tekijän taustaorganisaatio). Aineiston haku sekä mukaanotto- ja poissulkukriteerit on pyritty ilmaisemaan läpinäkyvästi ja niitä on selkiytetty taulukoiden avulla. Opinnäytetyön aiheetta on pyritty käsittelemään niin, ettei tekijän ennakkokäsitykset vaikuta tuloksiin. Aineiston valintaa on ohjanneet selkeät mukaanotto- ja poissulkukriteerit, joten kaikki relevantit aineistot on pyritty saamaan mukaan. Samantyyppisistä aineistoista tekijä on valinnut esiteltävät aineistot ja valinnat on perusteltu selkeästi.

Huolellisen raportoinnin tärkeys koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita (Hirsjärvi ym. 2010, 232). Kirjallisuuskatsauksen kaikki vaiheet on raportoitu selkeästi. Kirjallisuuskatsauksen tulokset on esitelty avoimesti ja niiden tulkintaa on selkiytetty taulukoiden avulla.

Narratiivinen kirjallisuuskatsaus soveltui opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska tutkittiin mitä kommunikaatiokeinoja on olemassa vieraskielisten asiakkaiden potilasohjauksen tueksi ja tieto näistä keinoista oli pirstaleisena erityyppisissä lähteissä. Teoreettinen viitekehys osoitti, että kommunikaatio ongelmat heikentävät vieraskielisten asiakkaiden hoidon laatua ja vaikeuttavat hoitotyötä. Testihakuja tehtäessä huomattiin, että aiheesta ei ole aikaisempia tutkimuksia tehty Suomessa. Tämän takia kirjallisuuskatsaus tehtiin mukailen sen periaatteita.

#### 6.4 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön on tarkoitus edistää asiantuntijuutta, työelämäntaitoja sekä ammatillista kehittymistä ja opinnäytetyöprosessia tuleekin pitää ensisijaisesti opiskelijan oppimisprosessina. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry, 2022)

Opinnäytetyön aihe oli selkeä, mutta haastetta toi testihauilla todettu tilanne, ettei aikaisempia tutkimuksia aiheesta ole tehty. Jotta tutkimus eteni kuitenkin narratiivista kirjallisuuskatsausta mukailen, tiettyjä vaiheita jouduttiin soveltamaan. Tietyllä tapaa asioiden soveltaminen oli hankalampaa kuin jos vaiheet olisi voinut toteuttaa normaalisti, kirjallisuuskatsauksen teorian mukaisesti. Erityisesti tässä asiassa opinnäytetyön ohjaajasta oli suuri apu. Vaikka kirjallisuuskatsaus on tehty osittain soveltaen, sen oikeaoppiseen toteuttamiseen on täytynyt perehtyä kunnolla. Koen myös kehittyneeni tieteellisessä kirjoittamisessa sekä tiedonhankinnassa. Osaaminen on kehittynyt myös potilasohjaukseen ja tulkkipalveluiden käyttämiseen liittyen. Opinnäytetyön aikataulu oli tiukka ja se näkyy opinnäytetyössä niin, että tiettyjä asioita olisi voinut hioa vielä paremmiksi. Se on kuitenkin opettanut aikataulutusta ja asioiden priorisointia. Kokonaisuutena voidaan todeta, että opinnäytetyö on ollut onnistunut oppimisprosessi.

## 6.5 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tuloksiin on koottuna erilaisia kommunikaatiokeinoja vieraskielisten asiakkaiden potilasohjauksen tueksi suomalaisessa terveydenhuollossa. Kommunikaatiokeinot on lajiteltu kategorioihin, 1. Kirjallisen potilasohjauksen keinot, 2. Audiovisuaalisen potilasohjauksen keinot ja 3. Suullisen potilasohjauksen keinot. Erilaiset kommunikaatiokeinot ovat helposti tarkasteltavissa tuloksissa. Koottua tietoa voi hyödyntää uusien kommunikaatiokeinojen kehittämisessä. Esimerkiksi audiovisuaalisia potilasohjauksen keinoja ei ole vielä kovin paljon käytössä, vaikka nykyajan teknologia niitä mahdollistaisi. Kommunikaatiokeinojen kehittäminen potilasohjauksen tueksi voi vähentää kommunikaatio-ongelmista johtuvia ongelmia terveydenhuollossa. Teoreettinen viitekehys osoitti useita haasteita kommunikaatio-ongelmien takia terveydenhuollossa. Kommunikaatio-ongelmat heikentävät hoidon laatua ja vaikeuttavat hoitotyötä.

Eri kielille käännettyt oppaat ja ohjeet sekä videomateriaali ja internetsivustot mahdollistavat tiedon antamisen vieraskielisille asiakkaille. Kaikista terveydenhuoltoon liittyvistä tilanteista ja sairauksista ei ole olemassa kaikille eri kielille käännettyjä ohjeita ja oppaita, jolloin kirjallista potilasohjausta ei pystytä aina antamaan. Mitä enemmän ja useammille kielille käännettyjä hyvin suunniteltuja ohjeita ja oppaita tuotetaan, sen paremmin terveydenhuollossa voidaan hyödyntää myös kirjallista potilasohjausta vieraskielisten asiakkaiden hoitotyössä. Kirjallisen potilasohjauksen materiaaleissa tulisi lisätä kielivalikoimaa ja tuottaa niitä laajemmin erilaisista terveyteen liittyvistä asioista.

Monissa terveydenhuollon yksiköissä on tunnistettu kommunikaatio-ongelma vieraskielisten asiakkaiden potilasohjaus ja kommunikaatio tilanteissa ja näihin yksikköihin on tuotettu opinnäytetyönä kuvakommunikaatio materiaalia. Eri yksiköissä tarvitaan erilaisia, juuri kyseisiin yksikköihin kohdennettuja kuvia. Monissa kuvakommunikaation materiaaleissa oli myös yhteinäisyyksiä, esimerkiksi hygieniaan liittyvää kuvasanastoa. Tällaista yleisempää kuvamateriaalia on saatavilla myös Papunet sivustolta ja Kuvakom - mobiilisovelluksesta. Terveydenhuollon yksiköt eivät välttämättä ole olleet tietoisia näistä materiaaleista, minkä takia tietoisuutta niistä kannattaisi lisätä.

Keskeisenä huomiona nousi esiin, että vieraskielisille suunniteltuja kommunikaatiokeinoja on melko laajalti tarjolla. Silti niitä olisi mahdollista edelleen kehittää käyttäjäystävällisemmiksi hyödyntämällä erityisesti nykytekniikan mahdollistamia audiovisuaalisia potilasohjauksen keinoja.

Jatkotutkimus aiheena voisi tutkia, miten laajalti terveydenhuollossa hyödynnetään näitä kommunikaatiokeinoja vieraskielisten asiakkaiden ohjauksen ja kommunikoinnin tukena. Olisi kiinnostavaa tutkia myös minkälaiset terveydenhuollon tilanteet ovat haasteellisimpia

kommunikaation osalta ja minkälaisia uusia kommunikaatiokeinoja näihin tilanteisiin voisi kehittää.

## Lähteet

### Painetut

CDR 2008, 61-62. Teoksessa Stolt M, Axelin A. & Suhonen R. (toim) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, sarja A73/2016. Turku.

Eklöf N. & Hupli M. 2010. Tulkin käyttö maahanmuuttajan hoitotyössä. Sairaanhoidaja 83: 6-7

Grant & Booth 2009. Teoksessa: Stolt M, Axelin A. & Suhonen R. (toim) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, sarja A73/2016. Turku. 7-8, 14, 35

Haavikko Ansa & Bremer Lena 2009. Ulkoisesti erilaisia sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Helsinki: SMS-tuotanto oy.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2010, 23-26, 184, 261, 232. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2002,5. Teoksessa: Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2010, 23-24. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Ilmarinen V. & Koskela K. 2015, 9-23. Digitalisaatio - yritysjohdon käsikirja. Talentum media oy. Helsinki

Kangasniemi M., Utriainen K., Ahonen S-M., Pietilä A-M., Jääskeläinen P. & Liikanen E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. Hoitotiede 25 (4) 291-201.

Khan ym. 2003, CRD 2008, Higgins & Green 2011. Teoksessa Stolt M, Axelin A. & Suhonen R. (toim) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, sarja A73/2016. Turku. 57-61.

Kyngäs H.; Kääriäinen M.; Poskiparta M.; Johansson K.; Hirvonen E. & Renfors T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY.

Mattila, L-R. 2001, 16-19. Vahvistumista ja tunnekokemuksen jakamista - potilaan ja hoitajan välisen vuorovaikutusta kuvaavan käsitejärjestelmän kehittäminen. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011, 168. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Hämeenlinna. Tammi.

Niela-Vilén H. & Hamari L. 2016. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa: Stolt M, Axelin A. & Suhonen R. (toim) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, sarja A73/2016. Turku. 23-34.

RAUTAVA-NURMI H., WESTERGÅRD A., HENTTONEN T., OJALA M. & VUORINEN S. 2015. Hoitotyön taidot ja toiminnot. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Riddick 1999, Andersen 1995, Morris ym. 2005. Teoksessa: Gissler M, Malin M, Matvetinen P. (2006) Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut: terveydenhuollon palvelut ja sosiaalihuollon laitospalvelut.

Rosenberg & Hanlon 1996. Teoksessa: Gissler M, Malin M, Matvetinen P. (2006) Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut: terveydenhuollon palvelut ja sosiaalihuollon laitospalvelut.

Silvennoinen, M. 2004, 28. Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki: Talentum.

Suokas M. 2008. Vieraskielinen terveydenhuollon asiakkaana. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos.

Taavela Raija 1999. Maahanmuuttajien palvelujen laatu Suomen perusterveydenhuollossa. Kuopion yliopisto.

Trygg, B. 2010. Graafinen kommunikointi. Esineet kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Kehitysvammaliitto ry. Solver palvelut, Kouvola.

Tuominen R. 1998, 38-39. Kulttuurien kohtaaminen terveydenhuollossa. Helsinki: WSOY.

Whittemore 2005. Teoksessa: Teoksessa: Stolt M, Axelin A. & Suhonen R. (toim) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, sarja A73/2016. Turku. 7-8

Sähköiset

Adamson ym. 2003. Teoksessa: Gissler M, Malin M, Matvetinen P. (2006) Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut: terveydenhuollon palvelut ja sosiaalihuollon laitospalvelut.

[https://www.academia.edu/10202068/Gissler\\_M\\_Malin\\_M\\_Matvetinen\\_P\\_2006\\_Maahanmuuttajat\\_ja\\_julkiset\\_palvelut\\_terveydenhuollon\\_palvelut\\_ja\\_sosiaalihuollon\\_laitospalvelut](https://www.academia.edu/10202068/Gissler_M_Malin_M_Matvetinen_P_2006_Maahanmuuttajat_ja_julkiset_palvelut_terveydenhuollon_palvelut_ja_sosiaalihuollon_laitospalvelut)

Anttila, V-J. 2022. Lääkärikirja duodecim. Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19).

<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>

Arene ry, Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, 2020.

<https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Arene ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto, 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset päivitettiin.

<https://www.arene.fi/ajankohtaista/ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset-paivitettiin/>

Arene ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto, 2022. Viitattu 21.1.2022.

<https://www.arene.fi/>

Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.

<https://www.sktl.fi/@Bin/eda5f967373d25b00a530f1e2a00a882/1643281638/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6%202021.pdf>

Duodecim Terveysportti, Onnistunut potilasohjaus vaatii hyviä tietoja ja taitoja. Viitattu 5.2.2022.

[https://terveysportti.mobi/kotisivut/uutismaailma.duodecimapi.uutisarkisto?p\\_arkisto=1&p\\_palsta=24&p\\_artikkeli=uux17268](https://terveysportti.mobi/kotisivut/uutismaailma.duodecimapi.uutisarkisto?p_arkisto=1&p_palsta=24&p_artikkeli=uux17268)

Etene 2004, 11. Monikulttuurisuus Suomen terveydenhuollossa. Viitattu 31.7.2021

<https://etene.fi/documents/1429646/1559086/ETENE-julkaisu+11+Monikulttuurisuus+Suomen+terveydenhuollossa.pdf>

ETENE-julkaisu 30 2010.

<https://etene.fi/documents/66861912/66865172/ETENE-julkaisu+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf/fb6eee4a-38e5-4c11-9254-74b138d1935a/ETENE-julkaisu+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf?t=1439805466000>

Euroopan komission Suomen-edustuston teemajulkaisu 2016:4. Terveysteknologia mullistaa taloutta ja yhteiskuntaa.

[https://ec.europa.eu/finland/sites/finland/files/europa\\_teema\\_4\\_2016\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/finland/sites/finland/files/europa_teema_4_2016_final.pdf)

Fennolingua 2022. Viitattu 25.1.2022

<https://www.fennolingua.fi/>

Garcia-Retamero & Dhami 2011.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21323820/>

Gissler M, Malin M, Matvetinen P. (2006) Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut: terveydenhuollon palvelut ja sosiaalihuollon laitospalvelut.

[https://www.academia.edu/10202068/Gissler\\_M\\_Malin\\_M\\_Matvetinen\\_P\\_2006\\_Maahanmuuttajat\\_ja\\_julkiset\\_palvelut\\_terveydenhuollon\\_palvelut\\_ja\\_sosiaalihuollon\\_laitospalvelut](https://www.academia.edu/10202068/Gissler_M_Malin_M_Matvetinen_P_2006_Maahanmuuttajat_ja_julkiset_palvelut_terveydenhuollon_palvelut_ja_sosiaalihuollon_laitospalvelut)

Google 2022.

<https://support.google.com/translate/answer/6350850?hl=fi&co=GENIE.Platform%3DAndroid>

Hoitotyön tutkimussäätiö 2022. Viitattu 20.4.2022

<https://www.hotus.fi/tutkimustiedon-hakeminen/>

InfoFinland. Viitattu 11.3.2022.

<https://www.infofinland.fi/fi/etusivu>

Jirwe M., Gerrish K. & Emami A. 2010. Student nurses' experiences of communication in crosscultural care encounters.

<https://onlinelibrary-wiley-com.nelli.laurea.fi/doi/10.1111/j.1471-6712.2009.00733.x>

Kielilaki 2003. Finlex. Viitattu 31.7.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

Kuuloliitto ry, kommunikaatio. Viitattu 8.2.2022.

<https://www.kuuloliitto.fi/selkea-puhe-ja-huulioluku/>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992. Finlex. Viitattu 31.7.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Narayanasawy A. 2002. Transcultural nursing: How do nurses respond to cultural needs? British Journal of Nursing 12 (3),185-194.

[https://www.researchgate.net/publication/10880197\\_Transcultural\\_nursing\\_how\\_do\\_nurses\\_respond\\_to\\_cultural\\_needs](https://www.researchgate.net/publication/10880197_Transcultural_nursing_how_do_nurses_respond_to_cultural_needs)

Davies & Patil 2014.

[https://www.researchgate.net/publication/269712979\\_Use\\_of\\_Google\\_Translate\\_in\\_medical\\_communication\\_Evaluation\\_of\\_accuracy](https://www.researchgate.net/publication/269712979_Use_of_Google_Translate_in_medical_communication_Evaluation_of_accuracy)

Patrikainen M. 2020. Terveysthuollon digitalisaatio ja sen tuomat hyödyt ja haasteet.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/68780/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-202004302987.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2022a.

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2022b.

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html)

Salminen 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja.

[https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf)

Selkokeskus. Viitattu 11.3.2022

<https://selkokeskus.fi/>

STM digitalisaatiolinjaukset 2025. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>

STM ja THL 2021. Terveys- ja hyvinvointiteknologioiden arviointi ja korvattavuus sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaille.

[https://thl.fi/documents/10531/5914371/Hy-teairon+py%C3%B6re%C3%A4n+p%C3%B6yd%C3%A4n+julkilausuma+14\\_17.6.2021-pitk%C3%A4+versio\\_valmis.pdf/158dca07-8540-01d9-d8c0-7fa0eb80a975?t=1630381271635](https://thl.fi/documents/10531/5914371/Hy-teairon+py%C3%B6re%C3%A4n+p%C3%B6yd%C3%A4n+julkilausuma+14_17.6.2021-pitk%C3%A4+versio_valmis.pdf/158dca07-8540-01d9-d8c0-7fa0eb80a975?t=1630381271635)

STM 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena - Sosiaali ja terveysministeriön hallinnonalan digitalisaatiolinjaukset 2025. Viitattu 30.8.2021

<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=37071767>

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013. Asioimistulkin ammattisäännöstö.

[https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin\\_ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf)

Tehy ry 3/2005. Maahanmuuttajat hoitoalan työyhteisöissä. Tehyn selvitys monikulttuurisuudesta. Julkaisusarja B: selvityksiä 3/2005. Kirsi Markkanen, Soile Tammisto.

[https://www.tehy.fi/system/files/mfiles/julkaisu/2005/2005\\_b3\\_maahanmuuttajat\\_hoitoalan\\_tyoyhteisoissa\\_tehyn\\_selvitys\\_monikulttuurisuudesta\\_id\\_9.pdf](https://www.tehy.fi/system/files/mfiles/julkaisu/2005/2005_b3_maahanmuuttajat_hoitoalan_tyoyhteisoissa_tehyn_selvitys_monikulttuurisuudesta_id_9.pdf)

Tehy ry 4/2005. Monikulttuurisuus ja eettisyys terveydenhuollossa. Katsaus hoitoalan tutkimuksiin.

[https://www.tehy.fi/system/files/mfiles/julkaisu/2005/2005\\_f4\\_sisus\\_monikulttuurisuus\\_ja\\_eettisyys\\_terveydenhuollossa\\_katsaus\\_hoitoalan\\_tutkimuksiin\\_id\\_1909.pdf](https://www.tehy.fi/system/files/mfiles/julkaisu/2005/2005_f4_sisus_monikulttuurisuus_ja_eettisyys_terveydenhuollossa_katsaus_hoitoalan_tutkimuksiin_id_1909.pdf)

Terveydenhuoltolaki 2010. Finlex. Viitattu 30.8.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

THL 2021. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Viitattu 29.1.2022.

<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>

Tilastokeskus 2021a. Vieraskieliset. Viitattu 31.7.2021

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

Tilastokeskus 2021b. Maahanmuuttajat väestössä. Viitattu 29.1.2022

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

Tilastokeskus, 2022.

Tritonia, 2022. Verkkotiedonhaku. Viitattu 8.4.2022

<https://uva.libguides.com/tiedonhaku/verkkotiedonhaku>

Tuberkuloosi.fi. Maahanmuuttajien tuberkuloosiseulonta. Filha ry. Viitattu 23.4.2022.

<https://tuberkuloosi.fi/olenko-vaarassa/maahanmuuttajien-tuberkuloosiseulonta/>

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM\\_2020\\_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

University of Eastern Finland, 2022. Kasvatustieteiden tiedonhaku. Viitattu 8.4.2022.

<https://sites.uef.fi/tiedonhaku-kasvatus/tiedonlahteet-ja-tietokannat/google-ja-google-scholar/>

Julkaisemattomat

Ensimmäinen julkaisematon lähde

## Kuviot

Kuvio 1: Vieraskieliset yhteensä 1990-2020 .....	11
Kuvio 2: Suurimmat vieraskielisten määrät 2020 .....	12
Kuvio 3: Vieraskielisten ikärakenne 2020 .....	12

## Taulukot

Taulukko 1: PCC - menetelmä ja hakusanat.....	20
Taulukko 2: Mukaanotto- ja poissulkukriteerit.....	23
Taulukko 3: Kirjallisen potilasohjauksen keinot .....	26
Taulukko 4: Audiovisuaaliset ohjauksen ja kommunikoinnin keinot.....	28
Taulukko 5: Suullisen potilasohjauksen keinot.....	31
Liite 1: Ensimmäisen liitteen otsikko.....	47
Liite 2: Toisen liitteen otsikko .....	48

Liite 1: Ensimmäisen liitteen otsikko

Liite 2: Toisen liitteen otsikko