



Monikulttuurisen potilaan kohtaaminen päivystyspoliklinikalla

Zainab Ehsan & Sahra Omer

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Monikulttuurisen potilaan kohtaaminen päivystyspoliklinikalla

Zainab Ehsan & Sahra Omer
Sairaanhoitajakoulutus
Opinnäytetyö
Syyskuu 2021

Laurea-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoidaja (AMK)

Zainab Ehsan & Sahra Omer

Monikulttuurisen potilaan kohtaaminen päivystyspoliklinikalla

Vuosi

2021

Sivumäärä

56

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää päivystyspoliklinikalla monikulttuurisen hoitotyön kehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tukea päivystyspoliklinikalla toimivien sairaanhoitajien monikulttuurista kohtaamisosaamista. Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää sairaanhoitajien vahvuuksia ja haasteita monikulttuurisia potilaita kohdatessaan. Opinnäytetyön työelämäkumppani oli Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin, Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikka, jossa arvioidaan ja hoidetaan akuutisti sairastuneiden potilaiden hoidon tarvetta sekä kiireellisyttä. Opinnäytetyön kohderyhmäksi muodostui päivystyspoliklinikalla työskentelevät vakituiset sairaanhoitajat.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kuvattiin sairaanhoitajan osaamisvaatimuksia monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa sekä sairaanhoitajan ja potilaan välistä vuorovaikutusta. Lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä nostettiin esiin ennakkoluulojen merkitys hoitotyössä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustui tutkittuun tietoon ja siinä on huomioitu sekä ajantasaisuus että oikeellisuus. Opinnäytetyön tietoperusta on hankittu kotimaisista sekä kansainvälisistä lähteistä.

Käytimme opinnäytetyössä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää.

Opinnäytetyössä toteutettiin kysely, jonka tarkoituksena oli kerätä tietoa sairaanhoitajien kokemuksista monikulttuuristen potilaiden kohtaamistilanteissa. Saimme yhteensä 30 vastausta vakituksessa työsuhteessa olevilta sairaanhoitajilta. Käytimme tuloksia järjestäessä kvalitatiivisten aineistojen perusanalyysimenetelmää eli induktiivista sisällönanalyysia. Tulokset olivat monipuoliset ja moni haastateltavista koki haasteeksi kulttuurierot ja kielitaidon puutteen. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia sairaanhoitajien asennetta monikulttuurisen potilaan kohtaamista esimerkiksi hoitajien ennakkoluuloisuutta. Mielestämme monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa olisi tärkeää tutkia enemmän, sillä monikulttuuristaustaisten potilaiden määrä on jatkuvasti nousussa. Näin voidaan kehittää HUS:n arvoihin liittyvää kohtaamista. Lisäksi voidaan myös tutkia monikulttuuristen potilaiden kokemuksia sairaanhoitajien kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa.

Asiasanat: monikulttuurisuus, päivystyspoliklinikka & sairaanhoitajan osaaminen

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree programme in Nursing

Bachelor's thesis

Zainab Ehsan & Sahra Omer

Encountering multicultural patients in emergency department

Year

2021

Pages

56

The purpose of this thesis was to improve the development of multicultural nursing in emergency department. The aim of this thesis was to support multicultural encountering competence of nurses who work in the emergency department. Working life partner for the thesis was Helsinki and Uusimaa hospital district, Peijas hospital emergency department, which assesses the need for treatment of acutely ill patients in order of urgency.

The target group of the thesis was formed the nurses who are working permanently in the emergency department. The task of the thesis was to identify nurse's strengths and challenges that they face while taking care of the multicultural patients. The theoretical framework of the thesis was based on the researched information and has noted both timeliness and correctness. The knowledge base of the thesis has been obtained from domestic and international sources.

In the thesis, we used a qualitative research method. In the thesis, we made a questionnaire interview, to gather information about the nurses' experiences in situations encountered by multicultural patients. We received a total of 30 responses from nurses in permanent employment. When using the results, we used the basic method of qualitative data analysis, which is inductive content analysis. The results were versatile and many of the interviewees felt cultural differences and lack of language skills challenging. In the future, it would be interesting to study the attitudes of nurses in dealing with a multicultural patient, for example, the prejudices of nurses. We think it would be important to research more in the face of a multicultural patient, as the number of patients with a multicultural background is constantly increasing. In addition, the experiences of multicultural patients in encountering and interacting with nurses can also be studied.

Keywords: multiculturalism, emergency department & nurse skills.

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Hoitotyö ja monikulttuurisuus	7
2.1	Monikulttuurisuus Suomessa.....	7
2.2	Monikulttuurisuus hoitotyössä.....	8
2.3	Ennakkoluulot hoitotyössä.....	10
2.4	Vuorovaikutus potilaan ja sairaanhoitajan kohtaamisessa päivystyspoliklinikalla	12
3	Sairaanhoitajan osaaminen päivystyspoliklinikalla	14
3.1	Sairaanhoitajan osaaminen.....	14
3.2	Hoitotyön etiikka	15
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	16
5	Opinnäytetyön toteuttaminen	17
5.1	Laadullinen tutkimusmenetelmä	17
5.2	Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikka	18
5.3	Kysely aineistokeruumenetelmänä	18
5.4	Aineiston analyysi.....	19
6	Tulosten esittely	20
6.1	Päivystyspoliklinikalla työskentelevien sairaanhoitajien osaaminen monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa	21
6.2	Päivystyspoliklinikalla työskentelevien sairaanhoitajien kokemat haasteet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa	22
6.3	Sairaanhoitajien ehdottamat kehittämissaiheet monikulttuuristen potilaiden kohtaamistilanteissa.....	24
7	Pohdinta	26
8	Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelu.....	28
	Lähteet	30
	Kuviot.....	35
	Liitteet	36

1 Johdanto

Suomi on ollut monikulttuurinen maa jo vuosisatojen ajan. Kaikilla kulttuurivähemmistöillä on lakiin perustuva oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. (Thl 2020). Suomessa asuu eri kulttuureista ja taustoista tulleita kansalaisia. Omasta kotimaasta toiseen maahan muutetaan useasta eri syistä. Toiseen maahan voidaan muuttaa työn tai opiskelujen takia. Maahanmuuttajia tulee paljon myös turvapaikanhakijoina. Pakolaiset sekä turvapaikanhakijat ovat henkilöitä, jotka tarvitsevat kansainvälistä suojelua ja turvaa. Turvapaikanhakijoilla on taustalla yleensä epävakaat olosuhteet kotimaassaan, jolloin he pelkäävät henkensä ja turvallisuutensa vuoksi. (Mll 2018.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena on edistää päivystyspoliklinikalla monikulttuurisen hoitotyön kehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena on tukea päivystyspoliklinikalla toimivien sairaanhoitajien monikulttuurista kohtaamisosaamista. Opinnäytetyön menetelmänä on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka tavoitteena on päästä mahdollisimman lähelle tutkittavan ilmiön totuutta. Pyrkimyksenä on päästä totuutta niin lähelle kuin on mahdollista. (Denzin & Lincoln 1994.)

Tilastokeskuksen väestöennusteessa (2015) arvioidaan, että seuraavan 50 vuoden aikana Suomen väkiluku kasvaa ulkomaalaisten maahanmuuton myötä 17 000 henkilöllä vuosittain. Näiden tilastojen valossa voi päätellä eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden yleistyvän koko ajan myös terveydenhuollossa. (Tuokon 2007, 38.) Tuokon (2007, 38) tutkielman tuloksissa ilmenee, että potilaan kulttuuritaustan huomioimattomuus on yhteydessä hoitotyöntekijöiden asenteisiin. Se ilmenee neutraalina suhtautumisena kaikkiin potilaisiin, jolloin kulttuuritaustaa ei huomioida hoitotyössä (Tuokon 2007, 38.)

Opinnäytetyö toteutetaan Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS), Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikalla työskenteleville sairaanhoitajille tutkimuskyselyn avulla. Kyselylomakkeessa on sairaanhoitajille avoimia

kysymyksiä, jonka avulla selvitämme sairaanhoitajien kokemuksia monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa. Päivystyspoliklinikalla työskentelee 107 sairaanhoitajaa, joista 80 on vakituisia. Rajasimme vastaajaksi vakituiset sairaanhoitajat, jotka vastaavat anonymisti tähän kyselyyn. Sairanhoitajille laaditun kyselylomakkeen avulla halutaan saada todellista ja käytännönläheistä tietoa, mitä sairaanhoitajat voivat hyödyntää työssään.

2 Hoitotyö ja monikulttuurisuus

2.1 Monikulttuurisuus Suomessa

Monikulttuurisuus on lisääntynyt paljon Suomessa. Vuoden 2017 lopulla Suomessa asui noin 373 500 vieraskielistä. Lisääntyneen maahanmuuton takia sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset kohtaavat enemmän eri kulttuurista olevia potilaita. Monikulttuurisuus on ehkä vanha ilmiö, mutta se on nuori käsitteenä. Monikulttuurisuudesta puhuminen aloitettiin vasta 1990-luvulla maahanmuuttajamäärien kasvun vuoksi. Monikulttuurisuus on siis ihmisten ja ihmisryhmien elämistä samassa tilassa sekä samassa arjessa. Sana monikulttuurisuus tarkoittaa yhteiskuntaa, jossa on myönteinen kulttuurien kirjo, suvaitsevaisuus ja palvelujen monipuolisuus sekä se yhdistää monta kulttuuria yhteen. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 18.) Kulttuuri on osa ihmistä, samalla kun henkilö on osa kulttuuria ja yhteiskuntaa. Jokaisella ihmisellä on oma kulttuuritaustansa, joka vaikuttaa hänen katsomuksiinsa ja suhtautumiseensa eri asioihin. Kulttuuri on siis tapa elää. Kulttuuri määrittelee käytöksen, vaatetuksen ja myös miten kohdellaan sairaita ja vanhuksia. Kulttuurin säännöt ja normit määräävät myös miten sairaat näkevät itsensä. Kulttuuri määrittelee myös mitkä sairaudet hyväksytään ja mitä hävetään. (Antikainen, Hänninen, Saarto, & Vainio 2015, 271.)

Monikulttuurisuudesta puhutaan paljon Suomessa, mutta sitä kuitenkin ymmärretään huonosti. Monikulttuurisuus herättää tunteita, jolloin se hankaloittaa monikulttuurisuuden rauhallista tarkastelua. Kaikki yhteiskunnat ovat monikulttuurisia enemmän tai vähemmän, sillä niissä puhutaan eri kieliä,

erilaisiin uskontoihin kuulutaan, ylläpidetään erilaisia tapoja ja uskotaan erilaisiin käsityksiin elämässä. Monikulttuurisuus on etnistä, kielellistä ja uskonnollista sekä muuta kulttuurista ominaisuutta. Suomi on monikulttuurinen monipuolisesti, koska täällä puhutaan monia erilaisia kieliä, myös kaikki suuret uskonnot ovat Suomessa edustettuina. (Saukkonen 2016.)

Maahanmuuttajien kohtaaminen on monelle työntekijälle uutta. Tilanteissa saattaa herätä monta kysymystä, esimerkiksi mistä he tulevat? Miten heidän kanssaan tulisi toimia? Mitä minulta odotetaan? Kaikkiin kysymyksiin ei välttämättä ole yhtä oikeaa vastausta. (Räty 2002, 7.) Edelleen haasteena on ollut kuitenkin yhteisen kielen puute, eri käsitykset terveydestä tai hoidosta ja potilaan puuttuvat terveystiedot. Tämän takia saatetaan kokea, että ulkomaalaiset potilaat vievät aikaa sekä vaivaa, jolloin tämä kuormittaa, valmiiksi vaativaksi koetun työmäärän ja vähäisten resurssien kanssa työskenteleviä ammattilaisia. (Aalto, Heponiemi, Hietapakka, Kaihlanen & Lehtoaro 2019.)

2.2 Monikulttuurisuus hoitotyössä

Monikulttuurisella hoitotyöllä viitataan hoitotyöhön, jota tehdään erilaisten kulttuurien parissa. Sen voidaan nähdä myös tarkoittavan hoitoyhteisöä, jonka työntekijöillä tai asiakkailla on erilaista kulttuuriperää tai he kuuluvat erilaisiin etnisiin ryhmiin. Monikulttuurisen hoitotyön tavoitteena on, että hoitotyössä ja yhteisössä huomioidaan ihmisten kulttuurinen alkuperä. Tällöin kanssakäyminen on erilaisuutta kunnioittavaa sekä yhteistyösuhteesta huokuu tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus. Päämääränä on pyrkiä edistämään asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia hänen kulttuuritaustansa huomioiden. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 18-19.) Monikulttuurisen hoitotyön lähtökohta on monien kulttuuristen näkökulmien kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa sekä hoitajan kyvyssä myötätuntoon sekä empatiaan erilaisuutta kohtaan. Monikulttuurisessa hoitotyön ytimessä hoitaja on motivoitunut kasvamaan itse ihmisenä ja kehittymään myöskin ammattilaisena. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 47.)

Monikulttuurinen hoitotyön osaaminen on tärkeää, sillä sellaista osaamista tarvitaan nykyään Suomessa, jossa globaali maahanmuutto on yhä lisääntymässä. Etenkin tästä syystä suomalainen terveydenhuollon ammattilainen kohtaa päivittäisessä työssään yhä enemmän eri kulttuurista tulevia potilaita tai asiakkaita. Kulttuureissa on erilaisia tapoja, arvoja, uskomuksia sekä toimintatapoja. Ne voivat olla yhteydessä esimerkiksi etniseen taustaan tai uskontoon. Kulttuurinen osaaminen vahvistaa ammatillista osaamista sekä auttaa kohtaamaan asiakkaita ja potilaita eri kulttuurisista taustoista. (Koulutushoidossa 2018.) Suomessa väestön tarpeet terveydessä muuttuvat sekä ne monimuotoistuvat, hoitotyön kriteerit laajenevat ja tiimien kulttuurinen kirjo kasvaa hoidossa. Kulttuurisista taidoista on myös tullut tavoiteltava osaamisalue. Kulttuurien kohtaaminen tarkoittaa erilaisuuden kohtaamista. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 22.)

Maahanmuuttajapotilaiden ymmärrys tai kokemus suomalaisesta sairaala- ja hoitokulttuurista saattaa olla kapea, jolloin potilas saattaa tuntea sairaalan tai hoitolaitoksen kulttuurin oudoksi. On etsittävä yhteinen malli, joka sopii luonnollisesti sairaalaan tai laitokseen sekä potilaalle ja hänen omaisille. Monet kulttuurit ovat suomalaista kulttuuria yhteisöllisempiä, esimerkiksi potilaan omaiset on otettava huomioon tarkemmin. (Antikainen ym. 2015, 275.)

Hoitotyön koulutus on keskeistä kansainvälistymistä sekä sitä pidetään päämääränä käytännössä. Monikulttuurisen hoitotyön kehittämiseksi voidaan kaikki hoitotyön opintosuunnitelman opintokokonaisuudet suunnitella niin, että ne tukevat monikulttuuristen taitojen oppimista. Myöskin silloin monikulttuurisen hoitotyön oppiminen voi sisältyä mihin tahansa kokonaisuuteen, jossa opitaan hoitamisen ydintaitoja, näitä ovat esimerkiksi lääkehoito, kirjaaminen, yhteisöllisyys, perhehoitotyö, vuorovaikutus sekä hoidon suunnittelu. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 27.)

Monikulttuurisen osaamisen merkitys sairaanhoitajan työkuvassa on kasvanut yhteiskunnan sallivuuden, maahanmuuton, sekä kulttuurillisen moninaisuuden lisääntymisen ja globalisaation edetessä. Sen myötä sairaanhoitajan tulee myös kykyä mukautumaan muuttuvan asiakasjoukon tarpeisiin löytämällä uusia toimintamalleja, joilla edistää maahanmuuttajien tai maahanmuuttotaustaisten terveyttä. Sairaanhoitajalta vaaditaan motivaatiota, kielitaitoa ja kulttuurien tuntemusta pystyäkseen vaikuttamaan monikulttuurisuuden luomiseen.

haasteisiin. Sairaanhoidajan tulee ensisijaisesti potilaan taustasta huolimatta kohdata sairastunut maahanmuuttaja yksilönä ja kohtaamisen tulisi olla ihmislähtöistä eikä ulkoa opeteltua. (Alitolppa-Niitamo ym. 2013, 143.)

Kipu määritellään sen keston mukaan, se voi olla äkillistä eli akuuttia kipua tai pitkäaikaista eli kroonista kipua. Krooninen kipu, on kyseessä silloin, kun se on kestänyt pitempään mitä sen aiheuttaneen vaurion paraneminen normaalisti edellyttäisi. Krooninen kipu jaetaan syöpäsairaudesta johtuviin sekä muista sairauksista johtuviin. Muiden sairauksien aiheuttama kipu jaetaan kolmeen kiputyyppiin, niitä ovat kudosaivurio, hermovaurio ja ideopaattinen kipu. (Valvira 2020.)

Yleensä päivystykseen hakeutumisen syynä on kipu, haastavimpia ovat ne potilaat, joiden kanssa ei voi keskustella heidän omalla äidinkielellään. Yhteisen kielen puuttuessa, kipumittarien käyttäminen on hankalaa. Yleensä silloin potilaan kivuliaisuutta joudutaan arvioimaan hänen käyttäytymisensä mukaan. Kulttuuri ja uskonto vaikuttavat kivun merkitykseen. Kipu saatetaan koeta häpeälliseksi tai rangaistukseksi jostain pahasta teosta. Silloin hoitoon hakeutuminen voi viivästyä eikä kipua haluta korostaa. Tutkimuksen mukaan aasialaiset ja arabialaiset potilaat ilmaisevat kipuaan sanallisesti ja afrikkalaiset taas pyrkivät kieltämään. Jossain kulttuureissa voidaan kipua ja sen sietoa pitää häpeällisenä heikkoutena. Joissain kulttuureissa osa maahanmuuttajista osaavat englantia, mutta osa ei osaa sitä ollenkaan. On hyvä kysyä potilaalta tai hänen omaisiltaan käsitystä kivusta ja sen merkityksestä. Potilaan ilmeitä sekä eleitä on vaikea tulkita, mutta voimme vaikuttaa omaan viestintäämme. Syksyllä 2009 tehdyssä selvityksessä Meilahden sairaalan päivystyspoliklinikalla 3 kuukauden aikana 6583 potilaasta 288 oli vieraskielisiä. Tutkimuksessa oli yllättävää muita kuin suomen kieltä äidinkielenään puhuvien potilaiden suuri määrä eli noin neljä käyntiä vuorokaudessa. Asiointikielenä oli eniten käytetty englantia ja venäjää. Joka viides potilas oli käyttänyt tutkimuksen mukaan tulkkia, joko omaisen tulkkausta tai ammattitulkkia. (Niemi-Murola & Pöyhä 2012.)

2.3 Ennakkoluulot hoitotyössä

Lähes kaikilla ihmisillä on ennakkoluuloja. Ennakkoluulot syntyvät yleensä siitä, kun ihminen ei tunne asian oikeaa laitaa vaan joutuu oletamaan ja yleistämään. Ennakkoluulot eivät myöskään pidä yleensä paikkaansa. Ne ovat kuitenkin este tutustumiselle tai luottamukselle. Ennakkoluulot ovat haitallisia, kun ne vaikuttavat toisten ihmisten kohtaamiseen tai kohteluun. Tärkeää on tunnistaa omat ennakkoluulot, sillä ne voivat pahimmillaan johtaa syrjimiseen tai rasismiin. Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi ilman, että pelkää ja myöskin ilman leimaamista ja lannistamista. (Mll 2018.)

Asenteet kulkevat käsi kädessä ennakkoluulojen kanssa, sillä ilman ennakkoluuloja ei muodostuisi asenteita. Ennakkoluulot ovat tiettyjen asioiden tai erilaisuuden hyväksymättömyyteen liittyviä negatiivisia tunteita, jotka näkyvät erilaisina oletuksina, suvaitsemattomuutena tai jopa väkivaltana. Erilaiset yhteiskunnan luomat stereotypiat vaikuttavat merkittävästi ennakkoluulojen syntyyn. Stereotypiat ja ennakkoluulot ovat sosiaalisen luokittelun tulosta. Sosiaalinen luokittelu tarkoittaa, että ihmistä ei nähdä yksilönä vaan jonkin ryhmän jäsenenä esimerkiksi ihonvärin, sukupuolen, iän tai henkilökohtaisten ominaisuuksien, kuten sairauden ja ammatin perusteella. Tämän luokittelun myötä ihmisestä muodostuu ennakkoluulo sen perusteella, mihin ryhmään tämä kuuluu. (Stangor 2000, 2.)

Potilaan kulttuuriset tekijät vaikuttavat miten hän ymmärtää ja selittää esimerkiksi terveyden, sairauden ja hoitamisen. Kun hoitaja tekee anamneesin eli laatii kulttuurisista taustatekijöitä selvityksen saadaan selville millainen merkitys hänellä on nykyisessä elämässään eli muodostuu kulttuurillinen profiili potilaasta. Potilaan käyttämä vaatetus saattaa esimerkiksi johdattaa johonkin etnisyyteen tai uskontoon, mutta hoitajan on vältettävä tekemästä havainnoistaan johtopäätöksiä, jotka menevät pidemmälle. On siis ehdottoman tärkeää muistaa, että vaikka potilas edustaa tiettyä kulttuuria, on hän aina yksilö. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 108.)

Maahanmuuttajan kanssa työskennellessä on tärkeää miettiä, että mikä on potilaan toiminnassa kulttuuria ja mikä taas liittyy yksilöön eli luonteenpiirteeseen. Helposti selitetään toisesta kulttuurista tulevan ihmisen käyttäytymistä niin, että "se kuuluu kulttuuriin". Ihminen oppii ennakkokäsityksiä

eli stereotyyppioita ympäristöstä, näiden takaa on vaikeaa nähdä potilaan tarpeet. (Räty 2002, 213). Kun vieraita kulttuureja tai uskontoja omaavia ihmisiä kohdataan, on silloin kannattavaa välttää kulttuurisia ja uskonnollisia yleistyksiä. Vaikka toinen kulttuuri tai uskonto on henkilökunnalle tai työntekijöille vieras, vieraan kulttuurin potilas on yksilöllinen. Potilaan tarpeita ja toiveita on kannattavaa kuunnella tarkemmin ja olla myöskin läsnä. (Antikainen ym. 2015, 274.)

2.4 Vuorovaikutus potilaan ja sairaanhoitajan kohtaamisessa päivystyspoliklinikalla

Jokaisella Suomessa asuvalla ihmisellä on oikeus hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon ilman syrjintää niiden voimavarojensa rajoissa, jotka ovat terveydenhuollon käytettävissä. Potilaalla on oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Potilaan hoitoa järjestetään, ettei hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan loukata ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan hoidossa ja kohtelussa on otettava huomioon mahdollisuuksien mukaan potilaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet sekä kulttuuri. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.) Hyvää vuorovaikutusta on vaikea määritellä, mutta se on kuitenkin helppo tunnistaa (Reumaliitto 2018).

Päivystyspoliklinikan sairaanhoitaja tarvitsee tietoa päivystyspoliklinikan hoitotyöstä kyetäkseen hoitamaan potilasta. Tieto on tietämistä, jostakin selvillä olemista, tosiasioiden tuntemista, tietoisuutta. (Nummelin 2019). Lisäksi päivystyspoliklinikalla toimivalla sairaanhoitajalla tulee olla vuorovaikutustaitoja moniammatillisessa hoitotyöympäristössä. Hoitoryhmä muodostuu lääkäreistä, sairaanhoitajista, lähihoitajista, laboratoriohoitajista, röntgenhoitajista ja sairaankuljetuksen henkilökunnasta. Hyvä yhteistyö tarkoittaa joustavuutta hoitosuhteen hallinnassa. Päätöksenteossa kerätään tietoja potilaasta, käsitellään tietoja, tunnistetaan ongelmia, toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan. Tavoitteena on äkillisesti sairastuneen potilaan asianmukainen hoito. (Alaspää, Kuisma, Rekola & Sillanpää 2004.)

Potilaalle on annettava tietoa niin, että hän ymmärtää asian sisällön hyvin. Mikäli terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan kieltä tai, jos potilas ei tule

esimerkiksi aisti- tai puhevian vuoksi ymmärretyksi, silloin on huolehdittava tulkkauksesta. (Valvira 2018.) Potilaalla on oikeus saada tietoa omasta hoidosta niin, että potilas ymmärtää riittävästi. On terveydenhuollon ammattilaisen velvollisuus antaa potilaalle tietoa potilaan terveydentilasta, hoidosta ja sen merkityksestä, hoitovaihtoehdoista sekä muista hoitoon liittyvistä asioista. Potilaalle pitää järjestää tulkkaukset, mikäli potilaalla ja hoitohenkilökunnalla ei ole yhteistä kieltä. Tulkkaukset ovat myös osa hoitomaksuja. (Euterveydenhoito 2017). Vaikka potilaat hallitsisivat suomen kielen taidon, sairauden yhteydessä kielitaito ei ole välttämättä riittävää, sillä esimerkiksi sairauden aiheuttama stressi saattaa huonontaa kielitaitoa (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 150).

Kieli on merkittävä osa ihmisen identiteettiä. Kieli on myöskin elävää ja se on osa kulttuuria. Ihmisen oma kieli luo tunteen yhteisöllisyydestä sosiaalisesti, kulttuurisesti sekä kielellisesti. Hoitotyössä hoitajan sekä potilaan erilainen viestintätyyli voi aiheuttaa esimerkiksi vaikeuksia ymmärtää toisiaan tai se voi aiheuttaa väärinkäsityksiä. Muualta tullut potilas voi pitää suomalaisen kulttuuriin liittyvää suoraan asiaan menemistä, jopa aggressiivisena tai epäkohteliaana. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 116-117.)

HUS:ssa hoitava lääkäri arvioi ja päättää tulkin käytöstä maahanmuuttajapotilaalle. Ei ole myöskään aikarajaa, jolloin potilaalta odotetaan riittävää suomen kielen taitoa. HUS tilaa tulkkaukset yhdeltä pysyvältä yhteistyökumppanilta. Akuuttitilanteessa voi olla vaikeaa järjestää nopeasti tulkki paikalle etenkin, jos on harvinainen kieli kyseessä. Elektiiviselle käynnille se on taas helppoa. Tulkkaukset voidaan järjestää myös puhelimen tai videoyhteyden kautta. (Vehmanen 2017.) Hoitaja voi tuntea avuttomuutta tai turhautumista, mikäli hän tunnistaa potilaan avun tarpeen, mutta ei pysty kieliongelmiensa vuoksi tarjoamaan apua (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 150).

3 Sairaanhoidajan osaaminen päivystyspoliklinikalla

3.1 Sairaanhoidajan osaaminen

Sairaanhoidajat ovat hoitotyön ammattilaisia ja korkeimmin koulutettuja. Sairaanhoidajat tekevät vastuullista ja itsenäistä työtä. Työ on kokonaisvaltaista ja perustuu hoitotieteeseen. Potilaslähtöisyys, terveyskeskeisyys ja kokonaisvaltainen ajattelutapa korostuu sairaanhoidajien työssä. Sairaanhoidajien työtehtäviin kuuluu terveyden edistäminen, sairauksien ehkäiseminen ja hoitaminen sekä kärsimyksiä lievittäminen. Sairaanhoidajien asiantuntijuus muodostuu näyttöön perustuvaan hoitotyöhön ja heillä on tietotaitoa tuoda hoitotyön näkökulma moniammatilliseen ryhmään. Suurin osa sairaanhoidajista tekee kliinistä hoitotyötä potilaiden tai asiakkaiden kanssa. Jatkokoulutuksen kautta osa toimiikin opettajina, tutkijoina, päättäjinä, kehittäjinä tai johtajina. Sairaanhoidajaksi opiskellaan ammattikorkeakoulussa, koulutus kestää noin 3,5 vuotta. Koulutus on laajuudeltaan 210 op. Tutkinnon voi suorittaa päiväopetuksen lisäksi myös verkossa tai monimuotototeutuksena. (Sairaanhoidajat 2020.)

Sairaanhoidajan osaaminen on sairaanhoidajan kyky hallita tiedollisesti sekä taidollisesti ammatin kokonaisuuksia ja toimia osoitetuissa tilanteissa ja tehtävissä. Työssä saattaa tulla vastaan tilanteita, jossa sairaanhoidajalla ei ole osaamista. Sairaanhoidajan osaamisvaatimuksissa painottuvat muun muassa empaattisuus, vastuullisuus, ystävällisyys, huolenpito, ihmisen ongelmien kohtaaminen- sekä auttamisvalmius ja vuorovaikutusvalmiudet. (Nummelin 2009, 10.)

Sairaanhoidajilta vaaditaan päivystyspolikliinisessä hoitotyössä kykyä arvioida potilaan elintoimintojen tila ja aloittaa hoito sovittujen hoito-ohjeiden mukaisesti. Hoidon tarpeen arvioimiseksi on pystyttävä tekemään nopeita ratkaisuja, ongelmien tärkeysjärjestykseen asettamista, välitöntä hoitoa, tarkkailua ja jatkuvaa arviointia potilaan tilassa tapahtuvista muutoksista. (Kuisma 2008, 4.)

Terveysthuollon ammattilaisella täytyy olla hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä kirjallinen ja suullinen kielitaito. Työnantajan velvollisuus on arvioida, onko työntekijällä riittävä kielitaito tehtäviin. Valvira kuitenkin tarkistaa työntekijän kielitaidon. Kielitaito osoitetaan, joka suomen tai ruotsin kielellä, sillä ne ovat Suomen viralliset kielet. (Valvira 2021.)

Potilaalle on annettava tarpeellinen hoito, mikäli hänen henkeään tai terveyttään uhkaa vaara, vaikka potilaan tahdosta, tajuttomuudesta tai muun syyn vuoksi voi saada selvitystä. Potilaalle ei saa antaa kuitenkaan sellaista hoitoa, joka on vastoin hänen tahtoaan, mikäli potilas on aikaisemmin ilmaissut hoitoa koskevan tahdon. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)

3.2 Hoitotyön etiikka

Eettisyys toisen ihmisen kohtaamisessa tarkoittaa toisen ihmisen kunnioittamista ilman, että hänelle on asetettu ehtoja. Ammatilliseksi potilaan kohtaamisen tekee, että hoitaja tunnistaa oman tahtonsa ja tuntee velvollisuutensa potilasta kohtaan sekä toimii potilaan tarpeidensa mukaisesti. Hoitaja myös tietää arvoperustan, johon kohtaaminen liittyy. Arvoperusta muodostuu ihmisarvon kunnioittamisesta, yksilöllisyydestä, itsemääräämisestä, turvallisuudesta, holistisuudesta ja jatkuvuudesta. Nämä eivät ole vain sanoja, vaan ne ovat mukana arjessa. Ystävällinen kohtaaminen, voinnin ja mielipiteen kysyminen, kuunteleminen ja ymmärtäminen, rauhallisuus toiminnassa, lohduttaminen, toivon virittäminen sekä ylläpitäminen ovat tällaisista esimerkkejä. (Christensson, Kjellström, Sidenvall, Sillen, & Svantesson 2012.) Hoitajan ja potilaan kohtaaminen on tapahtuma sekä kulttuurisesti ja eettisesti. Hoitajan empatiataidot ovat koetuksella niiden potilaiden kohtaamisessa, joiden taustat poikkeavat hoitajan omasta taustausta. Aidossa monikulttuurisessa hoitosuhteessa on tilaa, siinä ihminen voi olla potilaana ja hoidettavana ilman minkäläistä häpeää tai syyllisyyden tunnetta.

Potilas on haavoittuvaisempi osapuoli ja hoitajan vastuu on suuri. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 145-146.)

HUS- arvoina ovat kohtaaminen, edelläkävijyys sekä yhdenvertaisuus. Kohtaaminen on HUS:n toiminnan perusta. Hyvä kohtaaminen on kunnioittavaa, yksilöllistä ja arvostavaa. Palvelun kokonaislaatu syntyy kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Kohtaaminen, joka on arvostavaa on HUS:n työyhteisöjen kanssakäymistä määrittävä ominaisuus. Opiskelijoitakin kohdataan ystävällisyydellä ja kunnioituksella. HUS:n edelläkävijyys näkyy tutkimalla ja toiminnan jatkuvalla kehittämisellä, jolloin sillä turvataan hoidon laatu ja terveysvaikuttavuus. Yhdenvertaisuus näkyy turvaamalla kaikkien potilaiden yhdenvertainen hoitoon pääseminen. HUS:ssa annetaan hoitoa, joka perustuu lääketieteelliseen tarpeeseen. Organisaatio myöskin varmistaa yhdenvertaiset palvelut kielellisesti sekä alueellisesti. (HUS 2021.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää päivystyspoliklinikalla monikulttuurisen hoitotyön kehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena on tukea päivystyspoliklinikalla toimivien sairaanhoitajien monikulttuurista kohtaamisaosaamista.

Tutkimuskysymykset:

1. Minkälaisia vahvuuksia päivystyspoliklinikalla työskentelevällä sairaanhoitajalla on monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa?

2. Minkälaisia haasteita päivystyspoliklinikalla työskentelevällä sairaanhoitajalla on monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa.

5 Opinnäytetyön toteuttaminen

5.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisen tutkimuksen piirteisiin kuuluu joustavuus sekä suunnitelmallisuus. Suunnitelmat saattavat muuttua olosuhteiden takia ja niihin on sopeuduttava. (Hirsjärvi - Remes - Sajavaara. 2007: 160.). Kvalitatiivinen tutkimusote sopii, mikäli ollaan kiinnostuneita yksityiskohtaisista asioista ja jossain tapahtumassa olleen ihmisen kokemuksista (Metsämuuronen 2008, 14).

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on menetelmäsuuntaus tieteellisessä tutkimuksessa. Siinä pyritään ymmärtämään kohteen ominaisuuksia, laatua ja merkitystä kokonaan. Kvalitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa monella eri tavalla. (Jyväskylän yliopisto 2020). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa laaditaan etukäteen kysymyksiä, jolloin tutkimushenkilöt saavat vapaamuotoisesti kertoa aihealueeseen liittyvistä esim. kokemuksista tai mielipiteistä, näitä ovat muun muassa syvähaastattelu tai ryhmätilanne (Tilastokeskus 2020).

Avoimet kysymykset tuovat esiin tutkittavilta näkemyksiä, joita ei ole osattu kysyä tai suunnitella etukäteen. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen vie kuitenkin enemmän aikaa verrattuna siihen, kun vastausvaihtoehdot strukturoidaan valmiiksi, jolloin se vähentää vastaamisinnokkuutta. Kyselylomakkeen kysymysten pitää olla selkeitä ja yksinkertaisia. Mikäli kysymys on epäselvä, vastaus jää yleensä puuttumaan tai vastaajat kirjoittavat kyselylomakkeeseen omia tulkintoja. Epäselvien kysymysten tulkintoihin voi vaikuttaa lisäämällä ohjeita kyselylomakkeeseen. (Luoto 2009.)

Anoimme huhtikuussa tutkimuslupaa opinnäytetyöhakemuksella, johon liitimme myös tietohallinnon salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, rekisteriselosteen ja vaikutusten arvioinnin, tutkimussuunnitelman tiivistelmän, aineiston keruulomakkeen, tutkimussuunnitelman ja selvityksen opinnäytetyön suorittamisesta HUS:ssa, tutkimuksen tiedotteen sekä saatekirjeen. Tutkija Marja

Mäkinen toimi meidän yhteyshenkilönämme. Saimme myönteisen päätöksen toukokuun 2021 puolivälissä (liite 1).

5.2 Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikka

HUS eli Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri Suomen suurin. HUS:n strategia painottaa vastuullisuutta ja kestävästä kehitystä sen toiminnoissaan. HUS:n arvoja ovat kohtaaminen, edelläkäviisyys sekä yhdenvertaisuus. Peijaksen sairaala sijaitsee Vantaalla ja se kuuluu HUS:iin. Peijaksen sairaalassa hoidetaan kirurgisia, psykiatrisia ja sisätautien esimerkiksi kardiologian ja keuhkosairauksien potilaita. Sairaalassa on myös monien erikoisalojen poliklinikoita ja toimintoja, jotka tukevat hoitoa ja tutkimusta. Peijaksessa toimii ympärivuorokautinen yhteispäivystys, jossa on sairaalan erikoissairaanhoidon päivystys ja terveyskeskuspäivystys. Peijaksen päivystyspoliklinikalle potilaat tulevat lääkärin läheteellä tai hätätapauksessa ilman lähetettä ympäri vuorokauden. (HUS 2021.)

Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikalla hoidetaan yli 16-vuotiaita Vantaan ja Keravan asukkaita, mutta kiireellisissä tilanteissa päivystyspoliklinikka antaa hoitoa asuinpaikasta riippumatta. Tavallisemmat oireet, joiden takia potilas hakeutuu päivystykseen ovat yleensä rintakipu, halvausoireet (esim. puhevaikeudet, raajan velttous), kiireelliset hoitoa vaativat mielenterveysongelmat, verenvuodot (esim. verioksennus, runsaasti vuotava haava), isot vammat, luunmurtumat, äkillinen kova päänsärky, hengitysvaikeudet sekä äkillinen ja kova vatsakipu. Päivystyspoliklinikalla arvioidaan potilaan hoidon tarve sekä kiireellisyys. Potilaat hoidetaan aina kiireellisyysjärjestyksessä, eikä tulojärjestyksessä. (HUS 2021.)

5.3 Kysely aineistokeruumenetelmänä

Tarkoituksenamme oli saada aineistojoukko, joka olisi tutkimuksen kannalta kattava. Päätimme rajata kohderyhmäksi päivystyspoliklinikalla työskentelevät vakituiset sairaanhoitajat. Laadimme aineistokeruumenetelmän toteuttamista

varten kyselomakkeen, johon kohderyhmä vastaa anonymisti, tällöin vastaajaa ei voida tunnistaa. Anonymisti annettujen vastauksien etuna on vastaajien rehellisyys ja avoimuus kysymyksiin vastatessa. Kyselylomakkeessa esitämme kolme avointa kysymystä. Kysymykset tehtiin Microsoft office 365 forms-sivulla. Avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella tiedusteltiin päivystyksessä työskentelevien sairaanhoitajien osaamista liittyen monikulttuuristen potilaiden kohtaamiseen. Lisäksi kysyimme monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa esiintyvistä haasteista ja niiden kehittämisestä. Avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin. Avoimilla kysymyksillä osoitetaan se, mikä on keskeisintä tai tärkeää vastaajien ajattelussa. Ennen kyselomakkeen (liite 2) lähettämistä, esitetasimme kyselomakkeen toimivuutta.

Tavoitteenamme oli saada vähintään 30 sairaanhoitajaa osallistumaan kyselymme. Kysely oli vastattavissa ensimmäisen kerran 7.6.-17.6, jonka päätyttyä saimme vastauksia yhteensä viideltä henkilöltä. Uusimme kyselyn 22.6.-1.7. ja saimme vastauksia yhteensä 15 henkilöltä. Toistimme uusinnan 5.7.-14.7, jolloin saimme vastauksia 15 henkilöltä eli yhteensä 30 henkilöä oli vastannut kaikkiin kysymyksiin. Jokainen kyselomake oli avoinna 10 päivää, joiden välillä pidimme 4 - 5 päivän tauon kyselyjen aktivoinnista. Laitoimme ensimmäisen kyselomakkeen linkin apulaisosastohoitajalle ja toiset kaksi linkkiä osastohoitajalle, jotka lähettivät sairaanhoitajille linkin. Linkkiä lähettäessä, kerroimme mitä tehdään, millä ajankohdalla kyselomake on aktiivinen ja miten paljon edellisestä kyselystä on saatu vastauksia. Lisäksi liitimme kyselyyn omat yhteystiedot sekä saatekirjeen.

5.4 Aineiston analyysi

Kvalitatiivisten aineistojen perusanalyysimenetelmänä on sisällönanalyysi. Valitsimme sisällönanalyysiksi induktiivista analysointia eli aineistolähteen analyysin. Valitsimme induktiivisen menetelmän, sillä tutkimuksemme on kyselyjen kautta aineistolähteen. Sisällön analysointia voidaan jakaa viisi vaiheiseksi prosessiksi, josta tulemme laadimme taulukon. Taulukkoon lisäämme vastaajien antamat vastaukset (liite 3). Laadimme taulukon Word- tiedostoon ja lisäsimme aineistosta saadut vastaukset, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin ja

nämä ilmaukset vielä pelkistettiin. Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin samankaltaisuuksien mukaan ja nimettiin sisältöä kuvaavalla käsitteellä, jolloin muodostuivat alakategoriat. Alakategoriat yhdisteltiin vielä samankaltaisuuksien mukaan ja näin muodostui yläkategoriat. Yläkategorioille muodostettiin kaikkia luokkia kuvaava pääkategoria. Näiden tietojen avulla saimme vastaukset tutkimuskysymyksiin selkeämmin (kuvio 1).



Kuvio 1: Induktiivisen sisältöanalyysin vaiheet. (Latvala & Vanhanen 2001, 21-30.)

6 Tulosten esittely

Esittelemme tässä luvussa kyselyn tulokset. Analysoimme tulokset vastausaikojen päätyttyä. Esitämme kyselyn tulokset kirjallisessa muodossa. Lisäksi toimme jokaisesta kolmesta kysymyksestä esiin tärkeimmät ja yleisimmät vastaukset. Esitämme kaksi vastausesimerkkiä jokaisen kysymysaiheen kohdalle, jolloin tulosten tarkastelu olisi sujuvampaa. Lopuksi jaottelimme kaikkien kysymyksien tuloksien pääkategoriat osiin. Teemoittelimme kategoriat, sen mukaan miten ne toistuivat taulukon pääkategoriassa. Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä, pääkategoriasta nousi eniten esiin kolme teemaa, jotka olivat kommunikointi ja kielitaito (60%), eettinen kohtaaminen (30%) sekä työkokemus (10%). Toisessa kysymyksessä tärkeiksi haasteiksi nousivat kielimuuri (75%), kulttuurierot (20%) sekä läheisten läsnäolo hoitotilanteissa (5%). Viimeisessä kysymyksessä eli sairaanhoitajien kehittämis ehdotuksista nousi esiin koulutukset (65%), ennakkoluulottomuus (20%) sekä tasa-arvoinen kohtelu (15%). Näin saimme tehtyä teemoittelun vastauksista. Syötimme teemat ympyrädiagrammiin, sen tekemiseen käytimme Microsoft office Excel ohjelmaa. Ympyrädiagrammi eli ympyräkaavio on kuvio, jossa on jaoteltu kuvattavat asiat suhteellisten osuuksiensa mukaan sektoreihin. Kaavio kuvaa hyvin asioiden yhteisiä suhteita toisiinsa sekä

kokonaisuuteen. Ympyrädiagrammi ei kuitenkaan sovi lukumäärien kuvaamiseen. (Peda.net 2021.)

6.1 Päivystyspoliklinikalla työskentelevien sairaanhoitajien osaaminen monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa

Suurin osa vastaajista koki vahvuudeksi olevan hyvä englannin kielen taito. Lisäksi sairaanhoitajien vastauksissa nousi esiin tasa-arvoinen kohtaaminen ja työkokemus. Yksi vastaajista koki, että hänellä ei ole vahvuuksia kyseisessä aihealueessa. Ainoastaan yksi vastaajista koki vahvuutenaan olevan erilaisten kulttuurien ja käytäntöjen erityispiirteiden tiedollisuuden (kuvio. 2). Suurin osa vastaajista koki vahvuudeksi hyvän englannin kielen taidon. Vastajat kuvasivat monikulttuuristen potilaiden kohtaamista muun muassa seuraavasti:

”Pystyn kommunikoimaan englannin kielellä tarvittaessa potilaan kanssa.

Hoidan saman lailla kantasuomalaisia kuin monikulttuurisia potilaita, en jaottele potilaita.” L3

”helkilökohtaista osaamista ei varmaan ollenkaan. Vahvuutena avoin mieli ja ennakkoluulottomuus” L3

”Kokemusta on 3 vuodessa ehtinyt kertyä jonkin verran.

Vantaalla vieraskielistä väestö kohtaa lähes joka päivä. Välillä joutuu selittämään useampaan otteeseen ja hakemaan samaa asiaa eri sanoin. Pitkä pinnaisuus välillä auttaa. Myös

google käänntäjä hyvä apuri.”L3



Kuvio 2: Sairaanhoitajien (N=30) vahvuudet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa.

6.2 Päivystyspoliklinikalla työskentelevien sairaanhoitajien kokemat haasteet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa

Sairaanhoitajien suurimmiksi haasteiksi nousivat erityisesti yhteisen kielen puute, tulkin saannin vaikeudet ja kulttuurierot. Sairaanhoitajat kokivat perhekeskeisyyden tuntemattomuuden olevan haasteena, joka vaikuttaa merkittävästi potilaan hoitotilanteeseen. Potilaan kivun arviointi on ollut haasteena, sillä potilaan kulttuuri ja uskonto vaikuttavat huomattavasti kivun ilmaisemiseen. Osa sairaanhoitajista toi esiin heidän vastauksissaan ennakkoluuloisuutta, jota esiintyy usein potilaan kohtaamisessa. Vastaajat toivat esiin pelkoaan, joka johtuu kulttuurierojen tietämättömyydestä. Yhden vastaajan mukaan haasteena on esiintynyt usein kielitaidon puute, mutta niistä on kuitenkin selvitty tulkin tai omaisten avustuksella (kuvio. 3).

Sairaanhoitajat kuvasivat monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa esiintyviä haasteita muun muassa seuraavasti:

”Välillä ennakkoluulot haittaavat, esim miespuoleiset lähi-idästä kotoisin olevat sanovat (helposti) kivun olevan NRS 10 vaikka istuvat rauhallisesti hoitajavastaanotolla eikä kipu esim. näy vitaaleissa. Silloin saattaa olla hieman vaikeaa ottaa potilas oma arvio vaivasta 100% tosissaan.

Toisena haasteena on se, että olet selittänyt miten asiat etenevät ja potilas vain vastaa "yes yes". Välillä käy ilmi ettei potilaalla ole mitään haluja mitä olisi pitänyt tehdä... Esim. käydä rtg tutkimuksissa. 3. on omaiset, jotka ovat joko liian aggressiivisiä, esim. useampi omainen haluaa mukaan tarkkailuun vuodepaikalle tai tutkimushuoneeseen, toisena että miespuoleinen henkilövastaa naispotilaan puolesta kysymyksiin.” L3

”He ilmaisevat itseään joskus haastavasti ja oikean syyn selvittäminen on näin ollen hankalaa. Ymmärrysvaikeuksia, jos ei ollut yhteistä kieltä. He ovat useimmiten kivuliaampia kuin vaiva antaa selittää.” L3



Kuvio 3: Sairaanhoitajien (N=30) kokemat haasteet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa.

6.3 Sairaanhoitajien ehdottamat kehittämisasiheet monikulttuuristen potilaiden kohtaamistilanteissa

Suurin osa vastauksista liittyi tiedollisuuteen, kuten kulttuurierojen tunteminen hoidollisesta näkökulmasta. Sairaanhoitajat olivat kiinnostuneita erilaisia kieliä kohtaan, jonka vuoksi he ehdottivat koulutusten ja kielikurssien lisäämistä. Osa vastaajista ehdotti kehittämiskohteeksi ennakkoluulottomuutta, sillä vastausten mukaan työyhteisössä on ollut paljon sairaanhoitajia, jotka ovat olleet liian ennakkoluuloisia potilaan taustan perusteella. Muutama sairaanhoitaja toivoi lisää tietoa aiheesta osastotunneilla sekä asiantuntijoiden kokemuksia aiheesta. Kahdella vastaajalla ei ollut kehittämisehdotuksia aiheeseen (kuvio. 4).

Vastaajien kehittämisehdotuksia muun muassa aiheesta:

”Lisätietoja miten kulttuurilliset taustat voivat vaikuttaa potilaan toiveisiin hoidon etenemisessä.”L3

”Mielestäni pitäisi lisätä monikulttuurista osaamista Peijaksen päivystyksessä. Olen harmillisesti monta kertaa ollut tilanteessa, jossa kollegat ovat olleet liian ennakkoluuloisia potilaan nimen/taustan perusteella.”



Kuvio 4: Sairaanhoitajien (N=30) kokemat haasteet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa.

7 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää päivystyspoliklinikalla monikulttuurisen hoitotyön kehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tukea päivystyspoliklinikalla toimivien sairaanhoitajien monikulttuurista kohtaamisaamista. Tässä opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään vastaus tutkimuskysymyksiin ”Minkälaisia vahvuuksia päivystyspoliklinikalla työskentelevällä sairaanhoitajalla on monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa? Minkälaisia haasteita päivystyspoliklinikalla työskentelevällä sairaanhoitajalla on monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa?” Tutkimuskysymyksiä avulla saimme selville päivystyspoliklinikalla työskentelevien sairaanhoitajien ehdottamat kehittämiskohteet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa. Monikulttuurisuus hoitotyössä on aihe, josta on suhteellisen vähän tutkimustietoa, joten aineistoa oli käytettävissä harvinaista vähän. Toki hyödynsimme kansainvälisiä lähteitä, mutta niissä olevat aiheet kytkeytyivät kyseisen maan sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjelmaan. Aineisto, joka oli kelvollista opinnäytetyötä varten, oli hyvin sisältörikasta ja antoi vastauksia kysymyksiin sekä vastasi monipuolisesti meidän teoriapohjaamme.

Monikulttuuristen potilaiden ohjaamisessa tulee aina varmistaa, että potilas on ymmärtänyt jatkohoitosuunnitelman. Sairaanhoitajan tulee puhua selkeästi ja yksinkertaisesti, jotta potilas ymmärtää ohjeet ja toimii niiden mukaisesti. Näin voidaan edesauttaa potilaan hoitoprosessin toteutumista. Ihmisen oma kieli luo tunteen yhteisöllisyydestä sosiaalisesti, kulttuurisesti sekä kielellisesti. Hoitotyössä hoitajan sekä potilaan erilainen viestintätyyli voi aiheuttaa esimerkiksi vaikeuksia ymmärtää toisiaan tai se voi aiheuttaa väärinymmärryksiä. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2010, 116-117.) Tähän opinnäytetyöhön vastanneista sairaanhoitajista suurin osa arvioi osaamisensa haasteelliseksi monikulttuurisessa hoitotyössä, mikä voidaan nähdä kehittämistarpeeksi vuorovaikutuksen onnistumiseksi. Muutama sairaanhoitaja kuitenkin toi ilmi sen, että heillä on hieman tietoa eri kulttuureista ja työkokemusta, mikä voidaan nähdä vuorovaikutusta hyödyntäväksi asiaksi. Tämän opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että sairaanhoitajat kokivat tulkkipalveluiden käytön vuorovaikutusta helpottavana. Aineiston analyysissä ilmeni, että sairaanhoitajat kokivat eri kulttuuritaustaisen potilaan kohtaamisen olevan yleistä päivystyspoliklinikalla.

Osa sairaanhoitajista ehdotti kehittämiskohteeksi kulttuurisen osaamisen vahvistamista. Erilaisten kulttuurien erityispiirteiden tunnistaminen voi vähentää myös tulevien sairaanhoitajien ennakkoluuloja. Kulttuurinen osaaminen vahvistaa ammatillista osaamista sekä auttaa kohtaamaan asiakkaita ja potilaita eri kulttuurisista taustoista. Etenkin tästä syystä suomalainen terveydenhuollon ammattilainen kohtaa päivittäisessä työssään yhä enemmän eri kulttuurista tulevia potilaita tai asiakkaita. Kulttuureissa on erilaisia tapoja, arvoja, uskomuksia sekä toimintatapoja. (Koulutushoidossa 2018.) Yksi HUS:n arvoista on kohtaaminen, jota HUS haluaa kehittää jatkuvasti hoitotyössä (HUS 2021). Yksi sairaanhoitajista toi hienosti esiin kehittämiskohteen, jota voisi ajatella laajemmin sairaanhoitopiirissä. Hän kokee tiedon lisäävän aina ymmärrystä, joten voisi olla hyvä miettiä HUS-tasolla esim. koulutusten tarjoamista monikulttuurisissa asioissa.

Tutkijan roolissa aihealueen hallitsemisen lisäksi opinnäytetyön onnistumisen kannalta oli tärkeää, että kyselyyn osallistuvilla oli asiasta osaamista joko teorian tai kokemuksen kautta. Koemme oman opinnäytetyömme toteuttamisen laadullisena tutkimuksena olleen luonnollinen ja oikea valinta, koska niin meillä kuin kyselyyn vastaajilla oli tämän opinnäytetyön tutkitusta ilmiöstä kokemusta. Onnistuimme suhteellisen hyvin keräämään riittävän määrän aineistoa. Opinnäytetyön tulokset ovat teoreettiseen viitekehykseen nähden yhteneväisiä.

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä sekä sisälsi selkeitä haasteita opintoihin yhtäaikaaisesti liittyneiden muiden tekijöiden ajalliseen aikatauluttamiseen. Opinnäytetyön aikana vallinnut Covid-19- pandemia vaikutti myös mahdollisuuksiin tehdä kasvokkain yhteistyötä. Lopulta kokoonnuimme yhteen vain harvoja kertoja, joten suurin osa opinnäytetyöstä on kirjoitettu niin, että olimme yhteyksissä toisiimme sähköisesti. Tulevaisuuden kannalta olisi mielenkiintoista tutkia sairaanhoitajien asennetta monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa esimerkiksi hoitajien ennakkoluuloisuutta. Mielestämme monikulttuurisen potilaan kohtaamisesta on tärkeää tutkia, sillä eri kulttuuritaustaisten potilaiden määrä on nousussa. Lisäksi voidaan myös tutkia monikulttuuristen potilaiden kokemuksia sairaanhoitajien kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa. Sairaanhoitajilla oli yllättävän monipuolisia ja laajoja vastauksia, etenkin kehittämisehdotuksien kohdalla. Muutama vastauksista kuului

aiheemme ulkopuolelle, mutta osasimme silti hahmottaa heidän näkökulmaansa ja sijoittaa vastaukset sisällönanalyysi taulukkoon.

Kysely lähetettiin kolmesti, koska vastauksia tuli ensimmäisellä kerralla odottamattoman vähän. Tämä ei ollut varsinaisesti haaste, mutta vei meiltä ajallisesti paljon. Aineiston keruun onnistumisen suhteen onnistuimme hyvin, sillä tavoitteenamme oli saada noin 30 sairaanhoitajaa vastaamaan ja saimme jokaiseen kyselylomakkeen kysymykseen tasan 30 vastausta. Laatiessamme opinnäytetyötä olimme molemmat työharjoittelussa Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikalla ja keskustelimme ohjaajiemme ja muun hoitohenkilökunnan kanssa lähes päivittäin opinnäytetyömme aiheesta ja kannustimme heitä vastaamaan. Sairaanhoitajat olivat hyvin kiinnostuneita aiheesta ja osa sairaanhoitajista odotti innolla opinnäytetyömme valmistumista. Kyselyn selkeys ja yksinkertaisuus oli toinen tekijä, joka tuki aineiston keruun onnistumista.

8 Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelu

Tutkimusraportissa pyrittiin noudattamaan tutkimuseettisesti hyviä tieteellisiä käytäntöjä, joita ovat muun muassa tarkkuus, rehellisyys ja huolellisuus. Kyselyyn liittyen ei kerätty tunnistetietoja. Vastajaat olivat päivystyspoliklinikalla työskenteleviä sairaanhoitajia ja tämä oli ainoa tieto heistä. Tietosuojasta huolehtiminen on tärkeää, sillä yksityisyyden suoja on oikeus, joka on suojattu Suomen perustuslaissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8.) Opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn toteuttamisessa noudatettiin tutkimuseettisiä periaatteita, esimerkiksi kyselylomakkeessa kerrottiin tutkittava aihe, tutkimuksen kesto ja tutkimuksen tietosuojasta. Kohderyhmä, jolle tutkimus toteutettiin, oli määritelty ennalta ja päädyimme rajaamaan sen vain päivystyspoliklinikan vakituisiin sairaanhoitajiin.

Opinnäytetyön myötä saadut vastaukset olivat subjektiivisessa muodossa. Subjektiivisessa tiedossa vastaajien henkilökohtaiset mielipiteet ja kokemukset vaikuttavat vahvasti annettuun tietoon. (Janhonen & Nikkonen 2003,14.) Kysymyksien laatimisessa käytimme suppilo tekniikkaa, jossa aloitettiin yleisillä ja

avoimilla kysymyksillä siirtyen vähän kerrallaan kohti yhä tarkentavampiin kysymyksiin. Laadimme mahdollisimman selkeät ja yksinkertaiset kysymykset, jotta välttyisimme epäymmärrykseltä. Luotettavat teoreettiset lähteet, kuten viralliset julkaisut ja tutkimukset ovat olleet opinnäytetyömme tietoperustana. Kiinnitimme huomiota myös lähteiden ikään, jotta opinnäytetyömme tietoperusta ei pohjautuisi vanhentuneeseen tietoon.

Lähteet

Painetut

Abdelhamid, P., Juntunen, A. & Koskinen, L. 2010. Monikulttuurinen hoitotyö. Helsinki: WSOY. Luettu 1.3.2021.

Alaspää, A., Kuisma, M., Rekola, L & Sillanpää, K. 2004. Ensihoidon käsikirja. Helsinki: WSOY. Luettu 3.3.2021.

Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. 2013, Olemme muuttaneet - ja kotoudumme: maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä, Väestöliitto, Helsinki. Luettu 17.2.2021.

Antikainen, R. Hänninen, J. Saarto, T. & Vainio, A. 2015. Palliatiivinen hoito. Helsinki. Kustannus Oy Duodecim. Luettu 17.4.2021.

Denzin, N. & Lincoln, Y. 1994. Handbook of qualitative research. California: Sage Publication, Inc. Luettu 6.3.2021.

Hirsjärvi, S. - Remes, P. - Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy. Luettu 10.8.2021.

Janhonen, S. & Nikkonen, M. 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY. Luettu 6.3.2021.

Kuisma, M., Holmström, P. & Porthan, K. 2008. Ensihoito. Helsinki: Tammi. Luettu 1.3.2021.

Latvala, E & Vanhanen, L. 2021. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY. 21-30. Luettu 16.8.2021.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki international Met-help. Luettu 10.8.2021.

Stangor, C. 2000. Stereotypes and prejudice. Philadelphia: Psychology Press.

Tuokko, T. 2007. Hoitotyöntekijöiden kulttuurinen kompetenssi. Kuopion yliopisto, hoitotieteen laitos. Pro Gradu-tutkielma. Luettu 15.8.2012.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere. Tammer-paino Oy. Luettu 19.4.2021.

Sähköiset

Christensson, L., Kjellström, S., Sidenvall, B., Sillen, M. & Svantesson, M. Kohtaaminen ja hoitaminen. Viesti-lehti. (2012), 5. Viitattu 3.3.2021.

<https://asiakas.kotisivukone.com/files/ssks.kotisivukone.com/tiedostot/Viesti-lehti/viesti32013.pdf>

Eu-terveydenhoito.fi 2021. Kielelliset oikeudet. Viitattu 1.3.2021.

<https://www.eu-terveydenhoito.fi/tieda-oikeutesi/potilaan-oikeudet/kielelliset-oikeudet/>

HUS Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2021. Arvot ja strategia. Viitattu 15.8. 2021.

<https://www.hus.fi/tietoa-meista/strategia-ja-vastuullisuus/arvot-ja-strategia>

HUS Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2021. Peijaksen sairaala. Viitattu 2.3.2021.

<https://www.hus.fi/potilaalle/sairaalat-ja-toimipisteet/peijaksen-sairaala>

HUS Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2021. Strategia ja vastuullisuus. Viitattu 2.3.2021.

<https://www.hus.fi/tietoa-meista/strategia-ja-vastuullisuus>

Laadullinen tutkimus. 2015. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.2.2021.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimustrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kaihlanen, A-M. Hietapakka, L. Aalto, A-M. Lehtoaro, S. & Heponiemi, T. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kulttuurinen kompetenssi ja siihen yhteydessä olevat tekijät. Sosiaalipolitiikka 84 (2019):4, 369-379. Viitattu 28.2.2021.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138588/YP1904_Kaihlanenym.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Koulutushoidossa. 2018. Olla ihminen ihmiselle- Miten monikulttuurisuus vaikuttaa hoitotyöhön? Viitattu 7.3.2021.

<https://www.koulutushoidossa.fi/miten-monikulttuurisuus-vaikuttaa-hoitotyohon/>

Laine, P. 2018. Potilaan ja hoitohenkilökunnan hyvän kohtaamisen resepti. Reumaliitto. Viitattu 28.2.2021.

<https://www.reumaliitto.fi/fi/reumaliitto/uutiset/potilaan-ja-hoitohenkilokunnan-hyvan-kohtaamisen-resepti>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 9.3.2021.

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

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 8.3.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P8>

Luoto, R, 2009. Duodecim. Kyselytutkimuksen suunnittelu. Viitattu 28.2.2021.

<https://www.duodecimlehti.fi/duo98221>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2018. Monikulttuurisuus ja kunnioittava kohtaaminen. Viitattu 4.3.2021.

<https://www.mll.fi/ammattilaisille/kouluille-ja-oppilaitoksille/monikulttuurisuus-ja-kunnioittava-kohtaaminen/>

Niemi-Murola, L. & Pöyhiä, R. 2012. Kipu, kieli ja kulttuuri. Viitattu 15.8.2021.

http://www.finnanest.fi/files/niemi-murola_kipu.pdf

Nummelin, M. 2019. Päivystyspoliklinikalla aloittavan sairaanhoitajan tiedon tarve, 10. Pro-gradu- tutkielma. Turun yliopisto. Turku. Viitattu 2.3.2021.

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/52481/hoitotiede-gradu2009nummelin.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Peda.net. 2021. Tilastot ja erilaiset kuviot. Viitattu 7.9.2021.

<https://peda.net/kotka/perusopetus/kotkansaaren-koulu/kt/oppiaineet/matematiikka/jrl/9-luokka/4tjt/tilastot/1-erilaiset-kuviot>

Potilaan oikeudet. 2016. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Valviran julkaisu. Viitattu 6.3.2021.

<https://www.valvira.fi/documents/14444/784076/Suomenkielinen+esite+potilaan+oikeudet.pdf/efba1268-b4f5-5597-fd5a-40da8a569a72?t=1600178630944>

Sairaanhoitajat. 2020. Opiskele sairaanhoitajaksi. Viitattu 2.3.2021.

<https://sairaanhoitajat.fi/ammatti-ja-osaaminen/opiskele-sairaanhoitajaksi/>

Saukkonen, P. 2016. Monikulttuurisuuden tilastointi kaipaa uudistamista. Tieto ja trendit. Viitattu 15.8.2021.

<https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2016/monikulttuurisuuden-tilastointi-kaipaa-uudistamista/>

THL. 2020. Kieli- ja kulttuurivähemmistöt. Viitattu 15.2.2021.

<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/kieli-ja-kulttuurivahemmistot>

Tilastokeskus. 2020. Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 15.2.2021.

https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html

Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Viitattu 5.3.2021.

<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Valvira. 2021. Kielitaito. Viitattu 28.2.2021.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Valvira. 2020. Kivun hoito. Viitattu 15.8.2021.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammatinharjoittaminen/laakehoidon-erityistilanteita/kivun-hoito>

Valvira. 2018. Potilaan asema ja oikeudet. Viitattu 28.2.2021.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet>

Valvira. 2016. Potilaan oikeudet. Viitattu 28.2.2021.

<https://www.valvira.fi/documents/14444/784076/Suomenkielinen+esite+potilaan+oikeudet.pdf/efba1268-b4f5-5597-fd5a-40da8a569a72?t=1600178630944>

Vehmanen, M. 2017. Kuka päättää tulkin tarpeesta. Potilaan lääkärilehti. Viitattu 2.3.2021.

<https://www.potilaanlaakarilehti.fi/uutiset/kuka-paattaa-tulkin-tarpeesta/>

Kuviot

Kuvio 1: Induktiivisen sisältöanalyysin vaiheet. (Latvala & Vanhanen 2001, 21-30.) .	20
Kuvio 2: Sairaanhoitajien (N=30) vahvuudet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa.	22
Kuvio 3: Sairaanhoitajien (N=30) kokemat haasteet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa.	24
Kuvio 4: Sairaanhoitajien (N=30) kokemat haasteet monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa.	25

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa lomakkeet	37
Liite 2: Kyselyn saatekirje	38
Liite 3: Kyselylomake	39
Liite 4: Kyselylomakkeen tulokset.....	40

Liite 1: Tutkimuslupa lomakkeet

20.5.2021

Tutkijan työpöytä

HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAANHOITOPIIRI

HYKS SAIRAANHOITOALUE: HYKS AKUUTTI

Päätös tutkimusluvasta

Opinnäytetyön tekijä / tekijät:	Ehsan Zainab, Omer Sahra
Yliopisto / amk:	Laurea ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyön nimi:	Monikulttuurisen potilaan kohtaaminen päivystyspoliklinikalla
HUS tutkimuksen vastuuhenkilö:	Mäkinen Marja
Opinnäytetyön ohjaaja / ohjaajat:	Outi Kukkola

Tutkimuksen suorituspaikka

HYKS SAIRAANHOITOALUE: HYKS AKUUTTI / Puolto, Karioja Anitta Hannele, 14/05/2021

Aineisto	<input type="checkbox"/> Potilaat/Omaiset, Lukumäärä:
	<input checked="" type="checkbox"/> Henkilökunta, Lukumäärä: 25-30
	<input type="checkbox"/> Asiakirjat/Rekisterit, Lukumäärä:
	<input type="checkbox"/> Muu, mikä, Lukumäärä:

Tutkimusmenetelmät Kysely, Haastattelu

Tutkimuslupa myönnetään edellyttäen, että tutkimusluvan saaja toimittaa tutkimuksen valmistuttua raportin tutkimusluvan myöntäjälle (R-lomake)

Muut ehdot:

Tutkimusluvan alkamispäivä:	20.05.2021
Tutkimusluvan päättymispäivä:	31.12.2021
Tutkimusluvan hyväksyjä:	Skrifvars Markus Benedikt
Hyväksyjän tulosyksikkö:	HYKS SAIRAANHOITOALUE: HYKS AKUUTTI
Hyväksyjän toimi:	Tutkimuksen ja opetuksen vastuulääkäri

Tutkimusluvan myöntämiseen liittyvät asiakirjat on tallennettu Tieteellisen tutkimuksen rekisteriohjelmaan (Tietu).

Liite 2: Kyselyn saatekirje



Pvm. 7.6.2021

KYSELYN SAATEKIRJE

Olemme kolmannen vuoden sairaanhoitajaopiskelijoita Laurea ammattikorkeakoulusta. Toteutamme opinnäytetyömme yhteistyössä Peijaksen sairaalan päivystyspoliklinikan kanssa.

Tutkimuskysely

Loimme tutkimuskysymyksiimme perustuvat haastattelu kysymykset päivystyspoliklinikalla työskenteleville sairaanhoitajille. Vastauksia käytetään apuna oppaaseen, joka sisältää keskeistä tietoa siitä, miten monikulttuurista potilasta tulisi kohdata päivystyspoliklinikalla ja mitä osaamista se edellyttää sairaanhoitajalta sekä niiden soveltaminen käytännössä.

Vastaaminen

Microsoft office forms- kyselylomake on lyhyt, eikä siihen vastaaminen vie ajastasi paljon. Kyselyyn vastataan anonymisti ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Tulokset

Valmis opas lähetetään sähköisesti apulaisosastohoitajalle, jonka hän välittää päivystyspoliklinikalla työskenteleville sairaanhoitajille eteenpäin. Oppaan sisältö valitaan niin, että se vastaa kohderyhmän eli sairaanhoitajien tiedontarvetta aiheesta.

Lisätietoja kyselystä voi antaa opinnäytetyön laatijat

Sahra Omer s.posti: 1900301@laurea.fi

Zainab Ehsan s.posti: 1900755@laurea.fi

Liite 3: Kyselylomake

Monikulttuurisen potilaan kohtaaminen päivystyspoliklinikalla - kysely

Tarvitsemme vastauksianne opinnäytetyömme aineistoa varten. Vastaa kysymyksiin mielesi mukaisesti. Tähän kyselyyn vastaat anonyymisti. Vastauksesi on meille arvokas !

* Pakollinen

1. Minkälaista osaamista ja mitä vahvuuksia sinulla on monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa? *

2. Minkälaisia haasteita sinulla on esiintynyt monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa? *

Liite 4: Kyselylomakkeen tulokset

1. Minkälaista osaamista ja mitä vahvuuksia sinulla on monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa?

Autenttinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
Pystyn kommunikoidaan englannin kielellä tarvittaessa potilaan kanssa. Hoidan samanlailla kantasuomalaisia kuin monikulttuurisia potilaita, en jaottele potilaita.	Kyky kommunikoida tarvittaessa englanniksi. Kaikkien potilaiden hoito tasapuolisesti.	Pystyy kommunikoida englanniksi. Tasa-arvoinen kohtaaminen ja hoito.	Kommunikointi englanniksi ja tasa-arvoinen kohtelu.	Kommunikointi. Kohtelu.
Osaan kohdata ihmiset ihmisinä välittämättä taustoista, kulttuurista tai uskonnosta. Olen kiertänyt maailmaa ja nähnyt ja kokenut paljon, joka helpottaa ihmisten kohtaamista tasa-arvoisina.	Ihmisten kohtaaminen välittämättä kulttuurista tai uskonnosta. Kokemus, joka helpottanut ihmisten kohtaamista tasa-arvoisesti.	Kohtaaminen välittämättä kulttuurista tai uskonnosta. Kokemus apuna tasa-arvoisessa kohtelussa.	Kokemus, joka on auttanut kohtaamaan ihmisiä tasa-arvoisesti.	Kohtaaminen. Tasa-arvoisuus.
Heikohkosti, toki kokemusten kautta pärjään jollain tavalla	Heikko osaaminen, kokemus apuna jollain tavalla.	Heikko osaaminen, kokemus apuna.	Heikko, mutta kokemus opettanut.	Työkokemus.
Olen ollut naimisissa 28 vuotta ulkomaalaisen mieheni kanssa ja asunut 13 vuotta Pohjois-Afrikassa	28 vuotta naimisissa ulkomaalaistaustaisen miehen kanssa. Asuminen ulkomailla.	Monikulttuurinen suhde. Asuminen ulkomailla.	Monikulttuurinen verkosto	Verkosto
Minulla itselläni on monikulttuurinen tausta, sekä olen tehnyt paljon eri töitä monikulttuurillisessa ympäristössä. Koen myös sen että tuttavapiiristäni	Oma tausta monikulttuurinen. Sosiaalinen verkosto monikulttuurinen. Ulkomaalaistaustaiset tuttavat, jotka helpottavat suhtautumista monikulttuurisen	Monikulttuurinen tausta, monikulttuurisessa ympäristössä työskenteleminen ja kansainvälinen verkosto.	Monikulttuurisuus, kokemus ja tietoisuus monikulttuurisista kansoista.	Monikulttuurisuus. Tietoisuus.

suurin osa on ulkomaalaistaustaisia, joka helpottaa suhtautumista monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa. Olen itse hyvin avoin ja tiedän paljon eri kulttuureista, joka helpottaa kanssakäymistä.	potilaan kohtaamisessa. Tiedollisuus ja avoimuus eri kulttuureista.	Avoimuus kulttuureja kohtaan.		
Kokemusta on 3 vuodessa ehtinyt kertyä jonkin verran. Vantaalla vieraskielistä väestö kohtaa lähes joka päivä. Välillä joutuu selittämään useampaan otteeseen ja hakemaan samaa asiaa eri sanoin. Pitkä pinnaisuus välillä auttaa. Myös google kääntäjä hyvä apuri.	Kolmen vuoden kokemus vahvuutena. Vieraskielisten väestön kanssa kohtaaminen lähes päivittäin. Pitkä pinnaisuus vahvuutena ja google kääntäjän käyttö.	Kolmen vuoden kokemus vieraskielisen väestön kanssa. Pitkä pinnaisuus. Google kääntäjästä apua.	Vuosien työkokemus. Kärsivällisyys ja avun etsiminen vahvuutena.	Työkokemus. Kärsivällisyys.
Olen asunut suurimman osan lapsuudestani/nuoruudestani ulkomailla sekä matkustellut melko paljon, joten kiinnostus, arvostus ja ymmärrys eri kulttuureja kohtaan tulee taustani myötä luonnostaan	Asuinalue ulkomailla, jonka vuoksi kiinnostus, arvostus ja ymmärrys eri kulttuureja kohtaan tulee taustani myötä.	Asuinalue, kiinnostus ja arvostus eri kulttuureja kohtaan.	Asuinalue vaikuttanut kiinnostukseen.	Kiinnostus.

Myötätuntoa ja halua ymmärtää potilasta ja hänen tarpeitaan.	Myötätunto. Potilaan sekä hänen tarpeidensa ymmärtäminen.	Myötätunto. potilaan ja hänen tarpeidensa ymmärtäminen.	Myötätuntoa ja potilaan ymmärtäminen.	Myötätunto
hyvä englanninkielen taito, avoin	Englannin kielen taito, avoin	Englannin kielen taito. Empaattisuus.	Kielitaito. Empaattisuus.	Empaattisuus

mieli ja empatiakyky	mieli. Empatiakyky			
henkilökohtaista osaamista ei varmaan ollenkaan. Vahvuutena avoin mieli ja ennakkoluulottomuus	Henkilökohtaista osaamista ei lainkaan, mutta avoin mieli ja ennakkoluulottomuus.	Ei osaamista, mutta avoimuus ja ennakkoluulottomuus.	Avoin mieli ja ennakkoluulottomuus.	Ennakkoluulottomuus.
Hoitajan etiikka ja kohtelias käytös vahvuutena. heittäytyä olla valmis palvelemaan enemmän kuin kantasuomalaisia.	Etiikka, sekä käytös on vahvuutena. Valmis palvelemaan enemmän kuin suomalaisia.	Oma käytös, sekä etiikka vahvuutena.	Oma käytös, etiikka.	Etiikka, käytös.
Pidän jokaista potilasta yksilönä, otan huomioon juuri kyseisen potilaan tarpeet ja toiveet tietenkin.	Jokaisen potilaan pitäminen yksilönä, potilaan tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen.	Potilaan tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen.	Potilaiden huomioiminen kohtaamisessa.	Huomioiva kohtaaminen.
Elämäkokemuksien tuoma ja ehkä sairaanhoitajainnoista jotain. Ei paljoa.	Omat elämäkokemukset, sairaanhoitajainnot.	Omat kokemukset. Tutkinto.	Kokemukset, koulu.	Kokemus, koulutus.
En koe että minulla on juurikaan vahvuuksia monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa. Pysin kohtaamaan potilaat avoimesti ja jos heillä on joitain kulttuurisidonnaisia perinteitä/tapoja niin pyrin kunnioittamaan niitä ympäristön sitomissa rajoissa. Tunnen jonkin verran eri	Ei koe, että on vahvuuksia. Pyyrkii kohtaamaan potilaat avoimesti, kunnioittamaan kulttuurin perinteitä ja tapoja.	Potilaiden kohtaaminen avoimesti ja kunnioittavasti.	Avoimuus ja kunnioitus kohtaamisissa.	Kohtaaminen, kunnioittaminen.

kulttuurien tapoja mutta pääosin vain jäävuoren huippuja...				
Kohtaan jokaisen potilaan tasa-arvoisesti, riippumatta potilaan kansalaisuudesta.	Jokaisen potilaan kohtaaminen tasa-arvoisesti.	Potilaan tasa-arvoinen kohtaaminen.	Tasa-arvoinen kohtaaminen.	Tasa-arvo.

Ei mitään	Ei mitään.	Ei mitään.	Ei mitään.	Ei mitään.
Rauhallisuus ja kärsivällisyys kommunikointi ongelmissa on mielestäni hyvällä tasolla	Rauhallisuus ja kärsivällisyys kommunikointi ongelmissa vahvuutena.	Rauhallisuus ja kärsivällisyys vahvuutena.	Kärsivällisyys hoitotilanteissa.	Kärsivällisyys.
Pitkä työkokemus sairaanhoitajana antaa valmiuksia kohdata erilaisia potilaita. HUS-arvot ohjaavat minua kohtaamaan kaikki potilaat arvokkaasti ja tasa-arvoisesti.	Pitkä työkokemus sairaanhoitajana antaa valmiuksia kohdata erilaisia potilaita. HUS-arvot ohjaavat kohtaamaan potilaat arvokkaasti ja tasa-arvoisesti.	Pitkä työkokemus sairaanhoitajana. HUS-arvot ohjaavat kohtaamaan potilaat.	Työkokemus. HUS-arvot ohjaavat.	Kokemus. HUS-arvot.
Kyky kohdata potilaat yksilönä, englannin kielen osaaminen.	Potilaiden kohtaaminen yksilönä. Englannin kielen osaaminen.	Potilaiden yksilöllinen kohtaaminen. Englannin kieli.	Yksilöllinen kohtaaminen. Englannin kieli.	Kohtaaminen. Kielitaito.
Olen asunut ulkomailla eri maissa Euroopassa ja Amerikassa, koen, että olen elänyt	Asuminen ulkomailla ja monikulttuurisessa ympäristössä. Itse ollut ulkomaalaisena toisessa maassa. Englannin kielen osaaminen	Ulkomailla asuminen ja ulkomaalaisena olo siellä. Englannin kieli. Työskentely monikulttuuristen	Eläminen ulkomailla. Kielitaito. Pitkä kokemus monikulttuuristen potilaiden kanssa.	Kokemus. Kielitaito.

<p>tuona aikana hyvin monikulttuuriympäristössä. Lisäksi olin itsekin tuolloin ulkomaalaisen toisessa maassa, ja oli sopeuduttava uuteen kulttuuriin ja maahan. Osaan myös englantia hyvin. Töissä olen ollut vuosia terveysasemalla sekä päivystyksessä; olen ehtinyt työskentelemään paljon monikulttuuristen potilaiden kanssa.</p>	<p>hyvin. Vuosien työskentely päivystyksessä ja terveysasemalla, monikulttuuristen potilaiden kanssa työskentely.</p>	<p>potilaiden kanssa eri työympäristöissä.</p>		
<p>Perustason tietoa esim. Eri uskontojen merkityksestä hoitotyössä. Eri laisten kulttuurien kohtaamisessa, yritän itse samaistua heidän kulttuuriinsa ja tapoihinsa ja joustaa niin paljon kuin mahdollista. Hymyllä ja ystävällisyydellä saa aikaan paljon.</p>	<p>Tietämys eri uskontojen merkityksestä hoitotyössä. Eri laisten kulttuurien kohtaamisessa, samaistutaan heidän kulttuuriin ja tapoihin. Joustaminen. Hymyllä ja ystävällisyydellä.</p>	<p>Tietämys eri uskonnoista hoitotyössä. Eri laisten kulttuurien kohtaamisessa, samaistutaan potilaiden kulttuuriin. Joustaminen. Hymyileminen ja ystävällisyys.</p>	<p>Tietämys uskonnoista. Kulttuuriin samaistuminen ja joustaminen ja ystävällisyys.</p>	<p>Tietämys. Samaistuminen. Joustaminen. Ystävällisyys.</p>

Englannin kielitaito, avoimuus, ulkomailla asuminen.	Englannin kielitaito ja elämän aikana kertynyt kokemus.	Englannin kielitaito ja ulkomailla oleskelu.	Kielitaito ja kokemus	Kielitaito
Lähtökohtaisesti pyrin kohtelemaan kaikkia ihmisiä samalla tavalla. Koen yleisesti sosiaalisen kanssa käymisen omaksi vahvuudeksi, joka auttaa toimimaan ihmisten kanssa.	Kaikkien ihmisten kohtelemisen samalla tavalla. Sosiaalinen kanssakäyminen omana vahvuutena, auttaa toimimaan ihmisten kanssa.	Ihmisten kohtelemisen samalla tavalla. Hyvä sosiaalisen kanssakäymisen vahvuus.	Tasa-arvoinen kohtelu. Sosiaalinen kanssakäyminen	Tasa-arvoinen kohtelu. Sosiaalinen kanssakäyminen

Osaamista löytyy kyllä jonkin verran. Monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa vahvuutenani on erilaisten kulttuuriperinteiden, uskontojen ja käytäntöjen tieto.	Erilaisten kulttuuri perinteiden, uskontojen ja käytäntöjen tieto.	Käytännöllistä tietoa kulttuureista ja uskonnoista.	Tietoa kulttuureista ja uskonnoista.	Tiedollisuus
Hyvän englanninkielen taito, osaan mielestäni kohdata monikulttuuriset potilaat hyvin ja ohjata heitä.	Hyvän englanninkielen osaamisen taito. Monikulttuuristen potilaiden kohtaaminen ja ohjaaminen.	Englannin kielen osaaminen. Monikulttuuristen potilaiden kohtaaminen ja ohjaus.	Englannin kieli. Potilaan kohtaaminen.	Kielitaito. Kohtaaminen.
osaan englantia.	Englannin kielen osaaminen.	Englannin kieli.	Englanti.	Kielitaito.
Yleistietämystä, avoin ja hyväksyvä asenne, sekä mielenkiinto kysyä, jos en tiedä.	Yleistietämys, hyväksyvä asenne ja mielenkiinto, sekä kyseleminen.	Yleistietämys, asenne ja uteliaisuus.	Yleistietämys ja oma asenne.	Yleistietämys, Asenne.

Olen tehnyt töitä eri kulttuureissa (Espanja ja Irlanti), joten sitä kautta tullut osaamista ja ymmärrystä eri kulttuureiden tapoihin toimia.	Työskentely ulkomailla, sen kautta tullut osaaminen ja kyky ymmärtää toisten kulttuurien tapoja.	Ulkomailta saadun kokemuksen kautta tullut osaaminen ja ymmärrys.	Kokemus ulkomailla. Osaaminen ja ymmärrys.	Kokemus. Osaaminen ja ymmärrys.
Ennakkoluulottomuus, kohtalaisen hyvä yleissivistys	Hyvä yleissivistys ja ei ennakkoluuloisuutta.	Yleissivistys, ei ennakkoluuloisuutta.	Yleissivistys, ei ennakkoluuloisuutta.	Yleissivistys, ennakkoluulottomuus,
hyvä englannin kielen taito	Englannin kielen osaaminen.	Englannin kieli.	Kieli.	Keilitaito

1. Minkälaisia haasteita sinulla on esiintynyt monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa?

Autenttinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
He ilmaisevat itseään joskus haastavasti ja oikean syyn selvittäminen on näin ollen hankalaa. Ymmärrysvaikeuksia, jos ei ollut yhteistä kieltä. He ovat useimmiten kivuliaampia kuin vaiva antaa selittää.	Itsensä ilmaiseminen haasteellisesti, jonka vuoksi aiheuttajan selvitys hankalaa. Yhteiskieltä ei ole. Kivuliaampi, mitä vaiva antaa selittää.	Ilmaisevat itseään haastavasti, jonka vuoksi oikean syyn selvittäminen on hankalaa. Yhteiskielen löytyminen. Kivuliaampia kuin vaiva antaa selittää.	Ilmaisu haastavaa. Yhteinen kieli puutteellista. Kivun määrä epäselvää.	Tiedonvälitys. Kommunikointi
Kielimuuri suurimpana. Joidenkin kulttuurien arvot ovat tuntemattomampia, jolloin niitä ei aina osaa ajatella. Pelkoa tietämättömyydestä, jonka kautta mahdollisesti rajoittaisin toisen	Kielimuuri. Tuntemattomat kulttuurien arvot. Pelko tietämättömyydestä, joka saattaa rajoittaa toisen oikeutta toteuttaa kulttuuriaan.	Kielimuuri. Tuntemattomat kulttuurien arvot. Pelko tietämättömyydestä, joka saattaa rajoittaa toisen kulttuuria.	Kielimuuri. Kulttuurien arvot. Tietämättömyys, joka voi rajoittaa toisen oikeutta toteuttaa kulttuuriaan.	Kielitaito. Kulttuurien arvot.

oikeutta toteuttaa kulttuuriaan.				
Pelkoa tietämättömyydestä, jonka kautta mahdollisesti rajoittaisin toisen oikeutta toteuttaa kulttuuriaan.	Pelko tietämättömyydestä, joka rajoittaa toisen oikeutta toteuttaa kulttuuriaan	Pelko riittämättömästä kulttuuri tietämyksestä.	Pelko tietämättömyydestä	Tietämättömyys
Yhteisen kielen löytäminen ajoittain hankalaa	Samankielisen kielen löytäminen hankalaa	Kielellisiä ongelmia	Yhteisymmärrykseen pääseminen	Yhteisymmärrys
Lähinnä kielitaidon puute	Kielitaidon puute haasteena	Kielitaidon haaste	Heikko kielitaito	Kielitaito
Haastetta on tullut kun potilaan kanssa ei löydy yhteistä kieltä tai jos potilaalla on eri kulttuurista johtuen erilainen käsitys hoidon toteutuksesta tms.	Yhteisen kielen löytäminen tai kulttuurista johtuva erilainen käsitys hoidon toteutuksesta.	Yhteisen kielen löytäminen. Kulttuurista johtuva eriymmärrys.	Yhteinen kieli. Eriymmärrys hoidon prosessista.	Eri käsitys
Välillä ennakkoluulot haittaavat, esim miepuoleiset lähi-idästä kotoisin olevat sanovat (helposti) kivun olevan NRS 10 vaikka istuvat rauhallisesti hoitajavastaanotolla eikä kipu esim. näy vitaleissa. Silloin saattaa olla hieman vaikeaa ottaa potilas oma arvio vaivasta 100% tosissaan. Toisena haasteena on se, että olet selittänyt miten asiat etenevät ja potilas vain vastaa "yes yes". Välillä käy ilmi ettei potilaalla ole mitään haluja mitä olisi pitänyt tehdä... Esim. käydä rtg tutkimuksissa. 3.	Ennakkoluulot välillä haittaavat. Saattaa olla vaikeuksia ottaa potilaan oma arvio vaivastaan 100 % tosissaan. Potilas ei ole ymmärtänyt jatkohoito ohjeita. Omaiset ovat joskus aggressiivisia, kun eivät pääse potilaan hoitotilanteeseen mukaan.	Ennakkoluulot. Vaikeuksia tehdä arvio potilaan tilasta, kun potilaan oma- arvio epäilyttävä. Jatkohoito ohjeiden vastaanottamisessa epäselvyyksiä. Hankalat tilanteet omaisten kanssa.	Ennakkoluulot. Potilaan oire arvion toteuttaminen vaikeaa. Haasteelliset omaiset.	Ennakkoluulot. Ymmärtämättömyys. Omaiset.

on omaiset, jotka ovat joko liian aggressiivisia, esim. useampi omainen haluaa mukaan tarkkailuun vuodepaikalle tai tutkimushuoneeseen, toisena että miespuoleinen henkilö vastaa naispotilaan puolesta kysymyksiin.				
Etenkin potilaat, joiden kulttuuriin kuuluu kova ääninen vaikerrus pienistäkin kivusta, ovat haastavia. Lisäksi välillä ison lähipiirin halu osallistuttaa itsensä potilaan hoitoon voi olla todella haastavaa.	Potilaiden kulttuuriin kuuluva kova ääninen vaikerrus pienistäkin kivuista. Ison lähipiirin halu osallistua potilaan hoitoon on todella suuri haaste.	Potilaiden kulttuuriin kuuluva kova ääninen valitus kivuista. Lähipiirin halu osallistua potilaan hoitoon on suuri haaste.	Kulttuuriin kuuluva kova ääninen valitus kivuista. Monein omaisen osallistuminen hoitoon.	Kulttuuripolikkeavuudet.
Ajoittain nousee esiin esim. kielimuuri, kun tulee vastaan potilaita/omaisia, jotka eivät osaa suomea, englantia tai ruotsia. Usein tulee esiin myös kulttuurierot esim. kivun kokemuksissa, suhtautumisessa mielenterveyden ongelmiin, odotuksista terveydenhuoltoon kohtaan (esim. päivystyksen jonotusajat, lääkärin tapaamisen odotusaika).	Ajoittain kielimuuri, kun potilas/omaiset eivät osaa englantia, ruotsia tai suomea. Kulttuurierot kivun kokemisen suhteen. Potilaiden odotus terveydenhuoltoon kohtaan kuten jonotusajat. Mielenterveys ongelmiin suhtautuminen eri.	Kielimuuri kun potilas/omaiset eivät osaa suomea eikä vieraskieliä. Kulttuurierot kivun kokemisessa. Erilaiset odotukset terveydenhuoltoon kohtaan. Suhtautuminen mielenterveys ongelmiin erilaista.	Kielimuuri potilaiden tai omaisten kanssa. Kulttuurierot kivun kokemista kohtaan ja mielenterveys ongelmien suhteen.	Kielitaito. Kulttuurierot.
Kielimuuri, tulkin välityksellä ei niin luontevaa keskustella. Omaisten kanssa ajoittain hankaluuksia esimerkiksi sen suhteen, kuinka pitkään saa olla	Kielimuuri. Tulkin kanssa keskustelu ei niin luontevaa. Omaisten kanssa hankaluuksia esim. potilaan luona oleskelusta	Kielimuuri. Tulkin kanssa ei niin luontevaa. Omaisten osallistuminen potilaan hoitoon.	Kielimuuri. Tulkin kanssa ei ole luontevaa. Omaisten kanssa yhteistyö.	Kielimuuri. Omaiset.

potilaan luona tai kuinka monta omaista saa olla kerralla potilaan luona.	tai omaisten määrästä.			
koska olen nainen jossain tilanteissa minua ei oteta uskottavasti	Jossain tilanteissa sukupuoli tuottanut epäuskoisuutta	Naisena, ei oteta uskottavasti.	Naisena oleminen.	Sukupuoli
yhteisenkielen puuttuminen. Asiat kuten esim. kivut tuodaan hyvin eritavalla esille. Samoin omaisten läsnäolo ja heidän vaikutus hoidon toteuttamiseen.	Yhteiskielen puuttuminen. Kivun esille tuominen eritavalla. Omaisten läsnäolo ja vaikutus hoitoon.	Yhteisen kielen löytäminen. Kivun esille tuominen. Omaisten vaikutus hoitoon.	Yhteinen kieli. Kivun kokeminen erilaista. Omaisten läsnäolo.	Yhteisymmärrys.
Kielimuuri jos tulkkia ei ole saatavilla.	Kielimuuri ja tulkkia ei saatavilla.	Kielimuuri. Tulkin saamattomuus	Kielimuuri. Ei tulkkia.	Kielimuuri
Kielimuuri on suuri, usein on niin että kyseinen potilas ei i kovin puhu englantia, suomea tai ruotsia tai laisinkaan mitään näistä kielistä. Välillä on onneksi omainen joka osaa hieman jotain näistä kolmesta kielestä, mutta useinkaan näin ei ole.	Kielimuuri. Potilas ei puhu englantia, suomea tai ruotsia. Omainen onneksi välillä osaa.	Kielimuuri. Potilas ei puhu suomea tai vieraskieliä. Omainen kielitaito auttaa joskus.	Kielimuuri. Potilas ei puhu suomea eikä vieraskieliä. Omainen apuna.	Kielimuuri
Ehkä perhekeskeisyys, paljon väkeä vastaanotolla selvittämässä asiaa. Toki kieli-ongelmat ovat yleisiä. Päivystystyön hektisyydestä johtuen, aina ei tulkkauskelle ole mahdollisuutta.	Lähipiirin määrä vastaanotolla. Kieliongelmat. Päivystystyön hektisyydestä johtuen, aina ei ole mahdollisuutta tulkkauskelle.	Läheisten määrä vastaanotolla. Kieliongelmat. Päivystystyön hektisyyden vuoksi ei voi käyttää tulkkausta.	Läheisten määrä hoitotilanteissa. Kieliongelmat. Tulkkia ei aina pysty käyttämään.	Työn hektisyys.
Useasti on kielimuurillisia haasteita, ihan lähes joka työvuorossa mutta	Kielimuurillisia haasteita, joka vuorossa, ratkaisu löytyy aina.	Kielimuuri haasteet aina. Ulkomaisilla tapana	Kielimuurihaasteet. Tilanteiden dramatisoiminen.	Kielimuuri . Asioiden dramatisoiminen.

<p>niihin löytyy aina jonkinlainen ratkaisu ja yhteisymmärrys. Monesti tuntuu myös, että joillain ulkomaalaisilla on tapana dramatisoida tilannetta enemmän kuin mitä esimerkiksi normaalisti suomalaisilla, ja se saattaa joissain tilanteissa tuoda haastetta tilanteen arvioimiseen esimerkiksi juuri ensiarviossa.</p>	<p>Ulkomaalaisilla tapana dramatisoida tilannetta enemmän, kuin suomalaisilla, se tuo haasteita tilanteen arvioimiseen.</p>	<p>dramatisoida tilannetta, vaikea arvioida tilannetta.</p>	<p>en, tilanne arvio vaikea.</p>	
<p>Kun yksi sairastaa, tulee koko suku paikalle. Ei pysty keskittymään potilaan hoitoon kun suku pyörii ympärillä. Hakeudutaan päivystykseen ilta/yöaikaan ja vaaditaan nopeaa hoitoa. Oireiden liiottelu. On vaikeaa erottaa todellista hätätilaa ja tästä johtuen saattaa joku oikeasti sairas tulla alkuun alihoitetuksi. Kielimuuri, liian usein joutuu käyttämään tuttavaa tai perheenjäsentä tulkkina.</p>	<p>Koko suku paikalla, ei keskitytä hoitoon. Hakeudutaan hoitoon iltaisin ja yöaikaan. Nopean hoidon vaatiminen. Liotellaan oireita. Ei eroteta oikeaa hätätilaa. Kielimuuri, potilaan omaiset tulkkina.</p>	<p>Suku hoidossa mukana. Hakeudutaan vain tiettyyn vuorokauden aikaan hoitoon. Oireita ja hätätilaa/vakavuutta vaikea arvioida. Omaiset tulkkavat.</p>	<p>Suku on paikalla. Vuorokaudenaika. Oireiden kuvaaminen. Tulkkaminen.</p>	<p>Suku paikalla. Kielimuuri</p>
<p>no kielimuuri on suurin haaste mikäli potilas ei puhu englantia, varsinaisesti kulttuurin tuomia haasteita ei ehdi päivystyksessä näkyä</p>	<p>Kielimuuri on suurin haaste, jos ei käytetä englantia. Varsinaisia haasteita ei näy.</p>	<p>Kielimuuri haasteena, jos ei käytä englantia. Ei muita haastetta.</p>	<p>Kielimuuri, ei muuta.</p>	<p>Kielimuuri</p>
<p>Haasteita tuottaa välillä kielimuuri, mutta niistäkin tilanteista selvittää</p>	<p>Kielimuuri on haasteena, mutta selvittää tulkin ja käsimerkkejä</p>	<p>Kielimuuri haasteena. Tulkin, omaisten ja</p>	<p>Kielimuuri, tulkki, omaiset apuna.</p>	<p>Kielimuuri</p>

tavalla tai toisella joko tulkkia tai käsimerkkejä käyttäen. Usein myös omaiset auttavat tulkkamaan.	käyttäen, omaisetkin auttavat tulkkamaan.	käsimerkkien avulla selvittää.		
Potilailla paljon vaatimuksia, eivät välttämättä ymmärrä suomen menoa. Naisiin suhtautuminen aliarvoista. Kieli.	Paljon vaatimuksia. Potilaat eivät ymmärrä Suomen menoa, naisiin suhtaudutaan aliarvoisesti. Kieli.	Potilaalla vaatimuksia, ei ymmärrystä Suomen menosta. Naisiin suhtautuminen erilaista. Kieli.	Vaatimuksia paljon, ei ymmärrystä Suomen menosta. Naisiin suhtautuminen . Kieli.	Paljon vaatimuksia. Kieli. Sukupuoli.
Kielimuuri taitaa olla suurin haaste.	Kielimuuri on suuri haaste.	Kielimuuri haasteena.	Kielimuuri.	Kielimuuri
Yhteistä kieltä ei aina löydy. Naispotilaat eivät anna mieshoitajan hoitaa, esim. edes korvalämpöä ei saanut naispotilaalta mieshoitaja ottaa. Itseen ole mies, mutta naishoitajana hoidin kyseisen potilaan.	Yhteistä kieltä ei löydy. Naispotilaat kieltäytyvät mieshoitajista.	Ei yhteistä kieltä. Hoitajan sukupuolen valikoiminen.	Kieliongelma. Sukupuolen valikoiminen.	Kielimuuri. Sukupuoli.
Kielimuuri	Kielimuuri.	Kielimuuri.	Kielimuuri.	Kielimuuri.

Kielimuuri usein korkealla. Välillä vaikeaa löytää oikeaa tapaa kommunikoida. Aina se puhelimen kautta tulkaava sukulainen ei ole paras ratkaisu. Aina pitäisi löytää joku ulkopuolinen	Kielimuuri usein korkea, vaikea löytää oikeaa kommunikointi tapaa. Puhelimen kautta tulkaava sukulainen ei ole paras ratkaisu, vaan pitäisi löytää ulkopuolinen tulkaaja,	Kielimuuria usein, ei oikeanlaista kommunikointi tapaa. Tulkkaus tapahtuu puhelimen kautta sukulaisen toimesta. Kiireen takia ei aina löydy ulkopuolinen tulkaaja.	Kielimuuria, ei oikeaa kommunikointi tapaa. Tulkkaus ei onnistu, kulttuurierot.	Kielimuuri. Tulkkamishaasteet.
---	---	--	---	--------------------------------

<p>tulkkaaja jos asia sen vaatii. Välillä kiireessä ja hädässä tähän ei kuitenkaan pystytä. Välillä myös kulttuurierot kuten milloin lääkäriin, miksi koko perhe ei voi tulla päivystykseen jne aiheuttavat päänaivaa.</p>	<p>mutta kiireen ja hädän takia siihen ei pystytä. Kulttuuri erot näkyvillä ja päivystykseen hakeudutaan perheen voimin.</p>			
<p>Kommunikointi vaikeudet ehkä suurimmat sekä erilaiset tavat toimia terveydenhuollossa kuin mihin on totuttu. Naissairaanhoitajaa jotkut miehet vähäisyvät, haluavat aina lääkärin paikalle. Eivät malttaisi odottaa, haluavat kaiken tapahtuvan nopeasti. Aina ei ole tulkkia mahdollista pitää. Jolloin potilaan ymmärtämisen puutteellista.</p>	<p>Suurena on kommunikointivaikeudet ja erilaiset tavat toimia terveydenhuollossa. Miehet vähäisyvät naissairaanhoitajaa, haluavat kaiken tapahtuvan nopeasti. Potilaan ymmärtämisen puutteellista. Paljon sukua paikalla.</p>	<p>Kommunikointivaikeudet ja erilaiset tavat toimia. Naissairaanhoitajan väheksymisen. Kiire asioiden etenemiseen. Potilaan ymmärtämisen ongelmat.</p>	<p>Kommunikointivaikeus ja erilaiset tavat. Naissairaanhoitaja. Kärsimättömyyden hoidossa. Ymmärtämisen ongelmat.</p>	<p>Kommunikointi. Sukupuoli. Kärsimättömyys ja ymmärtämisen ongelmat.</p>

Paljon sukua ja läheisiä paikalla, korona aikana heidän vaikeaa ymmärtää esim. Vierailukielltoa.				
Kieli - tulkkaus joskus haastavaa.	Tulkkauksen haastavaa.	Tulkkaushaasteet.	Tulkkauksen.	Tulkkaukset.
No en tiedä haasteista, mutta ehkä joitakin hieman nolompia tilanteita on esiintynyt. Pahimmat varmasti liittyvät ruokiin, joita tietyissä uskonnoissa ei suvaita.	Tilanteet, joissa ruokaa ei tietyissä uskonnoissa suvaita.	Epätietämys ruokarajoituksista uskonnoissa.	Epätietämys uskontojen rajoituksista.	Uskonnon rajoitukset.
Monikulttuuristen potilaiden kohtaamisessa haasteena on ollut yhteisen kielen käyttö, vaikka pitkällä eleillä pärjääkin. Tosin jää ajatus lähes aina siitä että tuliko potilas nyt oikein ymmärrettyksi ja ymmärsikö potilas mitä	Potilaiden kohtaamisessa haasteena on kielen käyttö. Ei olla varma tuliko potilas ymmärrettyksi ja ymmärsikö asian.	Potilaiden kohtaamisessa haasteena on kielen ymmärtäminen ja ymmärsikö asian.	Haasteena on kielen ymmärtäminen.	Kieliongelmat. Epävarmuus.

nyt tapahtuu.				
Haasteita esiintyy ehdottomasti eniten siinä, kun he hakeutuvat väärään hoitopaikkaan. Esimerkiksi karkeasti 90% vaivoista joita heillä on, hoidetaan terveysasemalla. Tämä aiheuttaa usein kysymyksiä ja eripuraa, kun potilas palveluohjataan tarkoituksen mukaiseen yksikköön. Myös kielelliset haasteet ovat usein läsnä, samoin kuin puutteelliset itsehoito-ohjeet.	Haasteet, kun hakeudutaan väärään hoitopaikkaan, sen takia muodostuu eripuraa ja lisäkysymyksiä. Kielelliset haasteet ja puutteelliset itsehoito-ohjeet.	Väärään hoitopaikkaan hakeutuminen, sen takia eripuraa. Kielahaasteet, itsehoito-ohjeet puutteellisia.	Väärä hoitopaikka, eripuraa. Kielelliset haasteet.	Eripuraa. Kieli ongelmat.
Musliminainen ei halua mieshoitajaa. Erilaisia tapoja ilmaista kipua.	Ei halua mieshoitajaa. Erilaiset tavat ilmaista kipua.	Ei mieshoitajaa. Kivun ilmaiseminen erilaista.	Erilaisia tapoja hoidossa.	Erilaiset tavat.

2. Minkälaista kehitystä koet tarvitsevasi monikulttuurisen potilaan kohtaamistilanteissa?

Autenttinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
Kielitaito on se suurin, kun olisi yhteinen kieli, olisi asiointi helpompaa. Myös kulttuurierojen tunteminen hoidollisesta näkökulmasta.	Yhteinen kieli, jotta asiointi helpompaa. Kulttuurierojen tunteminen hoidollisesta näkökulmasta.	Yhteinen kieli. Kulttuurierot hoidon näkökulmasta.	Yhteinen kieli. Kulttuurieroista lisätietoa.	Tiedollisuus. Yhteiskielisyys.
Lisätietoja miten kulttuurilliset taustat voivat vaikuttaa potilaan toiveisiin hoidon etenemisessä.	Lisätietoa, kulttuuristen asioiden vaikutuksesta potilaan toiveisiin hänen hoitoprosessissaan.	Lisätietoja, miten kulttuurilliset asiat vaikuttavat potilaan toiveisiin hänen hoidossaan.	Lisätietoa. Kulttuuristen asioiden vaikutus potilaan toiveisiin hoidon etenemisessä.	Lisätietoa.
Lisää puhetta aiheesta.	Lisää keskustelua aiheesta.	Enemmän keskustelua.	Lisää keskustelua.	Keskustelu.
Olisi mielenkiintoista ymmärtää eri kulttuurien tapoja toimia, mutta toki päivystysluonteisessa työssä potilaat tulevat yhtäläillä hoitotilanteilla on kulttuurisitten mikä tahansa. Eikä siinä niinkään ole aikaa/mahdollisuutta miettiä joitain asioita tehdä	Mielenkiinto eri kulttuurien tapoja kohtaan, toki päivystysluonteisessa työssä potilaat hoidetaan yhtäläillä, koska ei ole niinkään mahdollisuus miettiä asioita toisten.	Kiinnostus kulttuurien tapoja kohtaan.	Kiinnostus kulttuuria kohtaan.	Kulttuuritavat.
Lähinnä liittyy kommunikointiin, jos ei ole yhteistä kieltä	Kommunikointi sujuvampaa.	Samankielisen löytäminen.	Yhteinen kieli.	Yhteiskielisyys.
Mielestäni pitäisi lisätä monikulttuurista osaamista Peijakseen päivystyksessä. Olen harmillisesti monta kertaa ollut tilanteissa, jossa kollegat ovat olleet	Monikulttuurisen osaamisen lisääminen Peijakseen päivystyksessä. Useampi kerta ollut tilanteita, jossa kollegat ovat olleet liian ennakkoluuloisia	Monikulttuurisen osaamisen lisääminen päivystyksessä. Useasti ollut tilanteita, jossa kollegoilla ollut ennakkoluuloja,	Monikulttuurisen osaamisen kehittäminen. Ennakkoluuloisuus nimen	Ennakkoluulottomuus

liian ennakkoluuloisia potilaan nimen/taustan perusteella.	taustan perusteella.	taustan perusteella.	perusteella.	
Ehkä kokemusasiantuntijoiden näkökulmaa näihin 2. kohdan haasteisiin.	Kokemusasiantuntijoiden näkökulmaa	Kokemusasiantuntijoiden näkökulmaa	Asiantuntijoiden kokemus	Kokemusasiantuntijat

Kivun arviointiin kaipaisin lisää työkaluja, lisäksi tapoja kunnioittavasti ja selkeästi selventää miksi omaiset eivät voi olla mukana potilaan kanssa tämän päivän työväen taitteessa.	Lisää työkaluja kivun arviointiin. Lisäksi kunnioittavasti tapoja, joilla voi selventää selkeästi, miksi omaiset eivät voi olla jokaisessa tilanteessa mukana.	Työkalujen lisääminen kivun arviointiin. lisää kunnioittavia, joilla voi selventää miksi hoitotilanteisiin ei saa aina omaiset tulla.	Monipuolisen kivun arviointiin työkaluja. Kunnioittavat tavat, joilla voi kommunikoida omaisen kanssa	Työkalut. Kunnioitus
Tieto lisää aina myös ymmärrystä, joten voisi olla hyvä miettiä HUS-tasolla esim. koulutusten tarjoamista monikulttuurisissa asioissa.	HUS-tasolla esim. koulutusten tarjoaminen monikulttuurisissa asioissa.	HUS tarjoisi lisää koulutusta monikulttuurisuudesta.	HUS- tarjoamat monikulttuuriset koulutukset.	Koulutukset
Ymmärtäminen potilaan taustat ja kotitilanne/ elämäntilanne huomioiden. Kehityttävää on myös siinä, kuinka potilaita suoraviivaisesti	Potilaiden taustat/ kotitilanteen huomioon ottaminen ja ymmärtäminen. Kehityttävää on potilaiden tasapuolisen hoidon toteuttamisessa.	Potilaiden taustan/ kotitilanteen kokonaisvaltaiseen huomioon ottaminen ja ymmärtäminen. Potilaiden tasapuolisen hoidon toteuttaminen.	Potilaan taustan kokonaisvaltaisen huomioon ottaminen ja ymmärtäminen. Tasapuolisen hoidon mahdollistaminen.	Tasapuolisuus.

n tasapuolisesti, samalla tavalla kuin valtakulttuuristakin tulevia potilaita.				
Erialaisten tapojen ymmärtämistä ja tietoa kulttuurin merkityksestä potilaan hoitoon	Erialaisten tapojen ymmärtämistä ja kulttuuritietoa liittyen potilaan hoitoon.	Eri kulttuuritavat ja niiden ymmärtäminen potilaan hoidossa.	Kulttuuritapojen ymmärtäminen	Kulttuuri tietoa
Kaikissa kohtaamistilanteissa tarvitsee kehitystä. se ei nyt varsinaisesti ole kulttuuri sidonnaista, eri kulttuurienkin edustajat voivat olla ihmisinä hyvin erilaisia. Olisihan se kiva tietää esim, erityispiirteitä hoidon suhteen joist an kulttuureista. Mutta todellisuudessa meillä on niin paljon eri kulttuurien edustajia potilaina/lähiesinä, niin kaikista jotain tietäminen tuntuu mahdottomalta.	Kehitystä kaikissa kohtaamistilanteissa. Kiva tietää esim. erityispiirteitä hoidon suhteen joistain kulttuureista, vaikka kaikkien tietäminen tuntuukin mahdottomalta.	Kohtaamistilanteissa kehitystä. Hyvä tietää erityispiirteitä hoidon suhteen joistain kulttuureista.	Kehitystä kohtaamistilanteissa. Kulttuurien erityispiirteistä lisää tietoa hoitoa varten.	Kohtaamistilanteet

Kielikursseja.	Kielikursseja lisää	Kielikurssit	Kielikurssit	Kielikurssit
olen hyvin utelias kaiken uuden suhteen, haluaisin tietää toki eri kulttuurien tavoista lisää, että pystyisi paremmin ymmärtämään heitä ja heidän omaisiaan. Toki kieliä olisi kiva osata, mutta kaikkea ei voi vaan opetella :)	Eri kulttuurien tavoista oppia lisää, jotta heitä pystyisi ymmärtämään paremmin. Lisäksi kielten osaaminen.	Oppia eri kulttuurien tavat, jotta hoidon mahdollistaminen olisi potilaslähtöistä. Kielten osaaminen.	Mahdollistaa potilaslähtöisempi hoito. Kielitaito.	Potilaslähtöisyys. Kielitaito.
Ehkä osastotunteja tiedon lisääjänä?	Osastotunneilla lisätietoa	Osastotunnilla tietoa	Lisätieto	Lisätieto

Koulutusta työpaikalta. Olisi hyvä että järjestettäisiin koulutusta nimenomaan akuuttiin tilanteeseen monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa ja koulutuksessa tulisi esille tärkeitä kohtia mitä olisi hyvä ottaa huomioon hoitajana.	Koulutuksien järjestäminen työpaikalla, akuuttiin tilanteeseen varsinkin, monikulttuurisen potilaan kohtaamisessa.	Koulutuksia työpaikalla, akuutissa tilanteessa potilaan kohtaamisessa.	Koulutuksia työpaikalla.	Koulutus.
Edullisemmat ja nopeammat tulkkipalvelut. Koulutusta	Halvat ja nopeammat tulkkipalvelut. Koulutusta.	Halpa ja nopea tulkkipalvelu. Koulutus.	Tulkkipalvelujen helpottaminen. Koulutus.	Tulkkipalvelut, koulutus.
Kärsivällisyyttä.	Kärsivällisyyttä	Kärsivällisyyttä.	Kärsivällisyyttä.	Kärsivällisyyttä.

Haluaisin osata paremmin kieliä, jotta voisin ymmärtää potilaita paremmin.	Kielten osaamisen parantaminen, potilaiden ymmärtämiseksi.	Kielten osaaminen, ymmärryksen takia.	Kielten osaaminen.	Kielitaito.
Koulutusta eri kulttuureista että ymmärtäisi heitä ehkä paremmin	Eri kulttuureista koulutus, jotta ymmärtäisi paremmin.	Koulutusta kulttuureista, ymmärryksen lisäämiseksi.	Kulttuureista koulutusta.	Koulutus.
Koen enemmänkin potilaiden kielitaidon puutteen ongelmallisena. Toki tämä koskee vain osaa potilaista.	Osan potilaiden kielitaito on ongelmallista.	Potilaiden kielitaito ongelmallista.	Potilaiden kielitaito haasteena.	Potilaiden kielitaito.
Ei mitään.	Ei mitään.	Ei mitään.	Ei mitään.	Ei mitään.
Kommunikaation parantaminen. Välillä tuntuu, että potilasohjauksesta ei hyötyä, kun ohjeita en saa ymmärretyksi tai niiden tärkeyttä ei välttämättä ymmärretä. Tulkkauspalvelut kehittyneet tässä vuosien saatossa hurjasti, onneksi niitä nykyään paremmin tarjolla. Molemminpuolisen ymmärrys ja yritys päästä hyvään lopputulokseen lienee se tärkein kuitenkin. Myös toki jos työnantaja tarjoaisi lisää kielikursseja	Kommunikaation paraneminen, jotta ohjeet saadaan potilaalle ymmärretyksi. Tulkkipalvelut parantuneet paljon. Kielikursseista kiinnostunut, jos työnantaja tarjoaa niitä.	Kommunikaation paraneminen. Kiinnostus kielikursseihin ja kieliin.	Kommunikaatio. Kielikursseihin kiinnostusta.	Kommunikaatio, kielikursseja.

a jotta voisin opiskella lisää kieliä niin olisin hyvinkin kiinnostunut!				
--	--	--	--	--

Enemmän ymmärrystä erilaisia kulttuureita kohtaan. Ja myös jotenkin heille sellaista asenne muutosta, että kaikkea ei saa nyt ja heti. Potilaat hoidetaan ja joskus siihen odotteluun menee vain aikaa.	Enemmän ymmärrystä kulttuureita kohtaan. Potilaille asennemuutosta hoidossa.	Ymmärrystä kulttuureita kohtaan, potilaiden asennemuutosta.	Kulttuurierojen ymmärrys, potilaiden asenne.	Kulttuurierojen ymmärtämistä.
En tiedä, yritän ottaa ihmiset ihmisinä vastaan. Joskus toki kulttuuri vaikuttaa esimerkiksi siihen miten kipua tai sairautta ilmaistaan, se voi olla paljon dramaattisempaa kuin mitä todellisuus on, ehkä olisi hyvä ymmärtää sitä kokonaisuutta enemmän - sairauden tuntoa, kipun ilmaisemista jne. Esim ystäväni rhodoksella työskennellessään oli huutavalle potilaalle ihmetelty, miksi vielä huudat kun kipulääkkeet kerta auttoivat eikä kipuja enää ole. Vastaus: koska se kuuluu asiaan.	Otetaan ihmiset ihmisenä vastaan. Kulttuuri vaikuttaa, miten esim. Kipua tai sairautta ilmaistaan. Ilmaiseminen voi olla dramaattisempaa,	Ihmisten kohtaaminen ihmisenä. Kulttuurierot sairauden ilmaisemisessa.	Kohtaaminen ja kulttuurierot sairauksissa.	Kokonaisuuden ymmärtämistä.
En koe tarvitsevani mitään, pyrin jatkossakin kohtelevaan kaikkia ihmisiä samalla tavalla.	Ei tarvitse mitään, kohtelee kaikkia ihmisiä samalla tavalla.	Ei tarvitse mitään.	Ei mitään.	Ei mitään.
Kohtaamistilanteissa koen tarvitsevani enemmänkin potilaan ymmärretyksi tulemiseen ja potilaan ymmärryksen vahvistamiseen kielellistä apua eli tulkkipalvelujen käyttöä enemmän	Potilaan ymmärretyksi tulemisen ja potilaan ymmärtämisen vahvistaminen kielellisellä avulla eli tulkkipalveluiden käyttöä.	Ymmärryksen vahvistaminen kielellisesti.	Kielellinen apu.	Tulkkipalvelut
Ei mitään	Ei mitään	Ei mitään	Ei mitään	Ei mitään
kielitaito. arabia, farsi, venäjä	Arabian, farsin ja venäjän kielen opettelu.	Kielten opettelu.	Kielet.	Kielitaito.

