

Tämä on rinnakkaistallenne. Sen viitetiedot saattavat erota alkuperäisestä /

This is a self-archived version of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Version: publisher's version

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä: /

To cite this article please use the original version:

Kärnä, Niina & Korhonen, Soilimaria 2021. Selkoviestintä auttaa potilasta ja röntgenhoitajaa. Radiografia 43 (4), 34 - 35.

# Selkoviestintä auttaa asiakasta ja röntgenhoitajaa

Selkokieli tähtää kielelliseen yhdenvertaisuuteen. Sitä voi soveltaa esimerkiksi kirjallisiin potilasohjeisiin, puheeseen ja vuorovaikutukseen.

**S**elkoviestintä tarkoittaa kirjallista tai kasvokkaista viestintää, joka hyödyntää selkokieltä. Selkokieli on suomen kielen muoto, jonka sisältö on harkittua, sanat helppoja ja lauseet lyhyitä. Selkokielestä on hyötyä kaikille, mutta etenkin heille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. (selkokeskus.fi.)

Selkokieltä voi soveltaa esimerkiksi kirjallisiin potilasohjeisiin, mutta myös puheeseen ja vuorovaikutukseen. Silloin osaavampi viestijä käyttää selkokielen periaatteita helpottaakseen keskinäistä ymmärtämistä. Puhetilanteessa selkokielellä liittyvät hyvin olennaisesti ilmeet, eleet, äänensävy tai viestiä tukevat kuvat, sillä silmien kautta saatava tieto on puheen veroista viestintää - ja usein jopa voimallisempaa kuin sanat.

Selkokieli tähtää kielelliseen yhdenvertaisuuteen, joka perustuu lakiin. Tiedon on terveydenhoidossa oltava saavutettavaa kaikille erilaisille potilasasiakkaille. Tiedon avoimuus ei siis riitä, vaan sen on oltava myös ymmärrettävää.

## Haasteellisia tilanteita

Sosiaali- ja terveysalalla monilla asiakkailla on vaikeuksia ymmärtää ohjeita, ja myös röntgenhoitajalle nämä viestintätilanteet aiheuttavat haasteita. Asiakkaan vaikeudet voivat olla synnynnäisiä, elämän aikana tulleita tai väliaikaisia. Vammainen, muistisairas ja lapsi voivat painia ymmärtämisen ongelmien kanssa, mutta eri syistä.

Huoli omasta terveydestä laskeutuu usein tilanteen ylle. Röntgenissä ja sädehoidossa pelkoa lisäävät erityisesti laitteet sekä oikein toimimisen paine. Myös uusi tilanne ja ympäristö ohjaavat esimerkiksi erilaisesta kulttuurista ja terveyspalvelujärjestelmästä tulleen asiakkaan huomion muuhun. Keskittymisen herpaantuu silmien kautta tulevan tietotulvan takia, ja siksi vuorovaikutus takkuu.

Usein akuutti tilanne heikentää väliaikaisesti kenen tahansa ymmärtämistä, vaikka varsinaisia kielellisiä haasteita ei olisikaan. Jännitys, pelko, heikko fyysinen kunto tai hätä heikentävät asiakkaan kykyä ottaa ohjeita vastaan.

## Ammattilainen mukautuu

Hoitaja kokee tutkimus- tai hoitotilanteen eri tavalla kuin asiakas. Ammatilliselle tilanteelle on työtä, arkea, ja se on toistettu jopa tuhansia kertoja. Asiakkaalle tilanne on ainutkertainen ja kaikki voi olla uutta: tapahtuma, ympäristö, laitteet, ohjeet, termit ja kieli.

Röntgenhoitaja on vastuussa siitä, että asiakas ymmärtää. Asiakas pystyy tekemään paremmin yhteistyötä, kun hän tietää tutkimuksen tai hoidon kulun etukäteen.

Potilasohje voi olla myös muuta kuin tekstiä paperilla, esimerkiksi kuvailutekstitetty video. Se hyödyttää erityisesti kuulovammaisia tai ruudunlukijaa käyttäviä näkövammaisia, mutta myös kaikkia muita asiakkaita.

Viesti on sitä vahvempi, mitä useampi aistikanava on käytössä. Usein ohje hengittämättä on vaikea esimerkiksi maahanmuuttajalle. Ymmärrettävämpi muoto olisi esimerkiksi älä hengitä tai ei saa hengittää, kun hoitaja samalla kohottaa käsiään ja pidättää hengitystään.

Haasteellinen piste on, kun hoitaja poistuu säätötilaan. Asiakas jää silloin yksin, ja muutamat sekunnit henkeä pidätellen tuntuvat ikuisuudelta. Kun asiakkaalla on kokonaiskäsitys, mitä tulee tapahtumaan, hänen on helpompi toimia yhteistyössä henkilökunnan kanssa koko tutkimuksen tai hoidon ajan.

## Selkoviestintä hyödyttää kaikkia

Selkoviestinnästä on paljon hyötyä sekä asiakkaalle että röntgenhoitajalle. Ymmärrettävä viestintä edis-

tää potilasturvallisuutta ja tiedonsaantia. Ymmärrettävyys on myös osa säteilysuojelua ja optimointia: kun asiakas noudattaa ohjeita, kuvien laatu on riittävä, eikä kuvia tarvitse uusia.

Selkoviestintä kannattaa nähdä laadun osatekijänä. Laadukas asiakaspalvelu on ymmärrettävää kaikille. Kun asiakas, hoitaja ja hoitotiimin jäsenet ymmärtävät hyvin toisiaan, säästyy aina aikaa ja rahaa. Asiakas pystyy noudattamaan ohjeita radiografiatyön kaikissa vaiheissa, tutkimus tai hoito toteutuu kerralla oikein, ja asiakas pääsee nopeasti jatkohoitoon.

## Selkoa viestintään koulutuksen avulla

Savonia-ammattikorkeakoulussa selkoviestintä on ollut osa sosiaali- ja terveysalan tutkinto-ohjelmia syksystä 2020 alkaen. Selkoviestinnän opinnot sisältävät teoriaa selkokielestä, kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta sekä simulaatioharjoituksia maahanmuuttajataustaisten asiakasnäyttelijöiden kanssa.

Alkuvaiheen röntgenhoitajaopiskelijat ohjasivat asiakasnäyttelijää simuloitussa natiiviröntgentutkimuksessa. Opiskelijat kokivat selkoviestinnän opinnot hyödyllisinä:

- Nyt ymmärrän, että selkokieli on paljon muuta kuin selkoutiset.
- Viestinnässä auttavat esimerkiksi samaa tarkoittavat sanat, elekieli ja rauhallisuus.
- On yllättävän vaikeaa olla helppo.
- Röntgenhoitaja tarvitsee selkoviestintää. Haluan oppia lisää.



Savonian röntgenhoitajaopiskelijoita (Ella Streng ja Erika Sulkamoniemi) asettelemassa asiakasnäyttelijää (Yukun Tang) thorax-tutkimukseen Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Kuva: Soilmaria Korhonen.

Myös muut röntgenhoitaja kouluttavat ammattikorkeakoulut ovat tiedostaneet asiakaslähtöisen viestinnän tärkeyden. On perusteltua, että selkoviestinnän pitäisi kuulua tulevaisuudessa röntgenhoitajan valtakunnallisiin osaamissuosituksiin.

Säteilyturvakeskus selkokielellä: [stuk.fi/web/selkosivut](http://stuk.fi/web/selkosivut)

# Radio

Radiografia-lehti 43. vuosikerta

Suomen  Röntgenhoitajaliitto



JULKAISIJA  
Suomen Röntgenhoitajaliitto ry  
ISSN 1455-688X

PÄÄTOIMITTAJA  
Ulla Nikupaavo  
[ulla.nikup@gmail.com](mailto:ulla.nikup@gmail.com)

TOIMITUSPÄÄLLIKKÖ  
Katariina Kortelainen  
[katariina.kortelainen@sorf.fi](mailto:katariina.kortelainen@sorf.fi)

TOIMITUSKUNTA  
Mari Karinen  
Merja Perankoski  
Jukka Rantala  
Tanja Schroderus-Salo

LIITON YHTEYSTIEDOT  
Puh. 040 5660 004  
[toimisto@sorf.fi](mailto:toimisto@sorf.fi)

ILMOITUSMYYNTI  
Katariina Kortelainen  
Puh. 0400 231 791

TAITTO  
Minna Asuja/ PPD Studio

PAINO  
Painotalo Plus Digital Oy