



Kaija Määttä
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sairaanhoitaja
Opinnäytetyö, 2022

SELKOKIELINEN VUOROVAIKUTUS

Opas Satasairaalan terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön



TIIVISTELMÄ

Kaija Määttä

Selkokielineen vuorovaikutus. Opas Satasairaalan terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön

28 sivua ja 1 liite

Syksy, 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja (AMK)

Sairaanhoitaja

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda opas selkokielisestä vuorovaikutuksesta Satasairaalan terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön. Tavoitteena oli oppaan avulla edistää Satasairaalan henkilökunnan selkokielen käyttöä, selkokielistä vuorovaikutusta ja ymmärtämistä ammatillisessa työssä terveysalalla sekä tarjota samalla mahdollisuus oppaan hyödyntämiseen koko Satakunnan sairaanhoitopiirissä. Opinnäytetyön produkti toteutettiin yhteistyössä Satasairaalan selkokieli-koordinaattorin ja koulutussuunnittelijan kanssa.

Opas syntyi opinnäytetyöhön sisältyvän teoreettisen viitekehyksen ja työelämäyhteistyön pohjalta. Teoreettisessa viitekehyksessä perehdyttiin teoriatietoon selkokielen ja selkokielisen vuorovaikutuksen taustalla. Opas ohjeistaa terveydenhuollon ammattilaisia selkokieliseen vuorovaikutukseen, joka on osa laadukasta terveydenhuollon asiakaspalvelua. Oppaassa käsitellään informaation välittymistä ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan oikeuksien toteutumista selkokielisen vuorovaikutuksen keinoin. Oppaan näkökulma kiteytyy siihen ajatukseen, että terveydenhuollossa selkokielisestä vuorovaikutuksesta hyötyy meistä jokainen.

Opinnäytetyöhön liittyvä selkokielisen vuorovaikutuksen opas on suunnattu terveydenhuollon ammattilaisten koulutukseen ja perehdytykseen. Satasairaalan koulutussuunnittelijalla ja selkokieli-koordinaattorilla on ollut alusta saakka suunnitelmia oppaan hyödyntämisessä esimerkiksi simulaatioissa, joissa terveydenhuollon henkilökunta voisi harjoitella selkovuorovaikutusta erilaisissa asiakas-kohtaamisissa. Opinnäytetyön ja sen produktin pohjalta olisi jatkossa mahdollista tutkia, miten opasta hyödyntävät koulutukset ja simulaatiot ovat vaikuttaneet terveydenhuollon ammattilaisten vuorovaikutustaitoihin.

Asiasanat: opas, saavutettavuus, selkokieli, terveydenhuolto, viestintä, vuorovaikutus

ABSTRACT

Kaija Määttä

Interaction in plain language. A guide for health care professionals

28 pages and 1 appendix

Autumn, 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Health Care

Bachelor of Health Care

Registered Nurse

The thesis aimed to produce a guide for interaction in plain language for health care professionals in Satasairaala Hospital. The purpose of the guide was to improve the use and understanding of plain language in public health service and additionally offer an opportunity to utilize it extensively in hospital district of Satakunta. The product of the thesis was done with the coordinators of plain language and training of Satasairaala Hospital.

The guidebook was created based on a theoretical framework and in collaboration with the coordinators of Satasairaala Hospital. Theories about plain language and communication in simplified language were looked into. The book guides healthcare professionals in using plain language, which is a part of high-quality customer service. Transmission of knowledge and fulfilling patient safety and patients' rights simplified language are considered in the guide. The aim was to highlight the usefulness of plain language in health services and its usefulness to everyone.

The purpose of the guidebook of plain language is the education and orientation of health care professionals. The training and plain language coordinators of Satasairaala hospital have had intentions to use the guidebook in simulations, such as giving health care employees an opportunity to practice plain language in customer interactions. The impact of utilizing the guide on the communication skills of the users could be studied in the future.

Keywords: accessibility, communication, plain language, guide, public health care service, interaction

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	5
2.1 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite	5
2.2 Kehittämishankkeen lähtökohdat	5
3 SELKOKIELINEN VUOROVAIKUTUS TERVEYDENHUOLLOSSA	7
3.1 Perusta lainsäädännössä	7
3.2 Selkokieli	8
3.3 Selkokielinen vuorovaikutus	9
3.4 Selkokielisen vuorovaikutuksen ohjeet	11
4 SELKOKIELEEN JA SELKOViestintään LIITTYVIÄ HANKKEITA JA TUTKIMUKSIA	15
4.1 Hankkeet	15
4.2 Meneillään olevia väitöskirjatutkimuksia	17
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISEN PROSESSIN KUVAUS	18
5.1 Suunnittelu	18
5.2 Toteutus	19
5.3 Arviointi	20
5.4 Eettisyys ja luotettavuus	21
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	22
LÄHTEET	24
LIITE 1	29

1 JOHDANTO

Selkokeskuksen laatiman tarvearvion (2019) mukaan Suomessa 650 000–750 000 ihmistä tarvitsee selkokielistä viestintää. Vuoden 2014 jälkeen selkokielen tarvitsijoiden määrä oli lisääntynyt noin 100 000 henkilöllä. Samaan aikaan kun Suomen väkiluku on kasvanut, on ikääntyneiden osuus väestöstä lisääntynyt. Yhä useammalla terveydenhuollon käyttäjällä on muistisairauksia ja vaikeuksia asioiden oppimisessa ja ymmärtämisessä. PISA-tutkimusten mukaan nuorten lukutaito on heikentynyt. Jopa 17,5 prosenttia peruskoulun oppilaista saa tehostetua tai erityistä tukea. Selkokielisten vuorovaikutuksen tarve kasvaa. Selkokeskuksen tarvearvio perustuu tilastotietoihin tai arvioihin, joita eri selkokielen kohderyhmistä oli saatavissa vuoden 2018 lopulla. (Selkokeskus, 2019.)

Selkokieltä tarvitsevien määrä on kasvanut myös maahanmuuttajien määrän lisääntyessä. Suomessa puhutaan yli 150 eri kieltä. Selkokielistä viestinnästä terveydenhuollossa voi olla hyötyä monille pitkäaikaissairaille, ja toisaalta sen voidaan ajatella hyödyttävän ketä tahansa tilanteessa, jossa kielelliset taidot ovat huonontuneet lääkityksen tai terveydentilan huononemisen takia. (Leskelä, 2019, s. 16, s. 29.)

Kieli ja vuorovaikutus ovat mukana lähes kaikissa arjen tilanteissa. Ne vaikuttavat siihen, miten ymmärrämme itseämme ja muita ja hahmotamme eri tilanteita (Leskelä, 2019, s. 9). Terveydenhuollon asiakkaat tulevat monenlaisista lähtökohdista. Heillä on erilaisia kielen ja vuorovaikutuksen haasteita, sekä informaation antaminen että vastaanottaminen voivat tuottaa ongelmia. Terveydenhuollon henkilökunnan pitäisi oppia vastaamaan näihin haasteisiin ja tarjota palvelua selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Riia Lamminmäen (2020, s. 27) mukaan ymmärrettävä kielenkäyttö - niin kirjallinen kuin suullinenkin – on laadukasta asiakaspalvelua. Opinnäytetyöni produktina on Satasairaalan terveydenhuollon ammattilaisille suunnattu opas, joka osaltaan pyrkii vastaamaan selkokielisten vuorovaikutuksen haasteisiin.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä selkokielen vuorovaikutuksen opas Satasairaalan terveydenhuollon ammattilaisille, mutta yhteistyökumppanit halusivat tarjota samalla mahdollisuuden oppaan hyödyntämiseen koko Satakunnan sairaanhoitopiirissä. Tavoitteena oli oppaan avulla edistää Satasairaalan ja koko Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilökunnan selkokielen käyttöä, selkokielistä vuorovaikutusta ja ymmärtämistä ammatillisessa työssä terveysalalla.

2.2 Kehittämishankkeen lähtökohdat

Satakunnan sairaanhoitopiirissä ensimmäinen selkokielen potilasohje tehtiin vuonna 2012, ja vuonna 2014 päätettiin uudistaa potilaille ja asiakkaille suunnatut verkkosivut kokonaan selkokielisiksi (Törnroos, 2019). Myös monia potilasohjeita, kuten ohjeet sydänleikkauspotilaalle, on selkokielistetty (Hoito-ohjeet.fi, -a). Satakunnan sairaanhoitopiiri on hakenut selkokielisille materiaaleille selkotunnuksen ja saanut vuonna 2015 Vuoden selväsanainen -palkinnon.

Sairaalaan joutuminen on monelle ahdistavaa ja pelottavaa, minkä takia mahdollisimman selkeän ja ymmärrettävän tiedon saaminen tällaisessa tilanteessa on erityisen tärkeää. Selkokielen ohjaus sitouttaa potilaan hoitoon paremmin, jolloin monet oireet ja kivuntunne vähenevät ja jatkohoito helpottuu. Myös potilaan omainen vastaanottaa usein tiedot läheisensä tilanteesta paremmin selkokielellä. Selkokieli palvelee kaikkia terveyspalveluiden käyttäjiä. (Törnroos, 2019.) Selkokielisessä vuorovaikutuksessa on kyse asiakasystävällisyydestä.

Kun syksyllä 2020 otin yhteyttä Satasairaalan selkokielikoordinaattoriin työelämäyhteistyötä kartoittaessani, kuulin, että heillä oli juuri suunnitteilla tehdä opas ja järjestää terveydenhuollon henkilökunnalle koulutus selkokielisestä vuorovai-

kutuksesta. Tästä alkoi yhteistyömme, johon minulla selkokieleen jo aiemmin perehtyneenä oli hyvät valmiudet tarttua. Kehittämispainotteisen opinnäytetyön produkti on siis selkokielen vuorovaikutuksen opas, jota on tarkoitus käyttää koulutettaessa Satasairaalan terveydenhuollon henkilökuntaa kohti potilaslähtöisiä palveluita. Selkeä ja selkokielineen vuorovaikutus palvelee kaikkia terveydenhuollon asiakkaita. Satasairaalan tärkeänä painopistealueena vuosille 2020–2025 ovat potilaslähtöiset palvelut (TYKS ERVA Hoitotieteellinen tutkimusohjelma 2020–2025).

Työelämäyhteistyökumppanini on Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Satasairaala. Se tarjoaa erikoissairaanhoidonpalveluja yhdessä perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kanssa noin 223 000 asukkaalle. Satasairaalan palveluksessa työskentelee tällä hetkellä noin 3 700 henkilöä. (Satasairaala, satasairaala, 1.a-a.) Selkokielineen vuorovaikutuksen opasta suunniteltiin terveydenhuollon henkilökunnan käyttöön myös digitaalisessa muodossa.

Yhteistyöni Satasairaalan kanssa on ollut yhteistyötä Satasairaalan selkokieli-koordinaattorin ja koulutussuunnittelijan kanssa. Olemme pitäneet yhteisiä palaverieja, ja he ovat olleet arvioimassa opasta sen toteutuksen eri vaiheissa. Keskusteluissa on tullut esiin myös potilasturvallisuuden näkökulma, koska terveydenhuollon henkilökunnan hyvät vuorovaikutustaidot edistävät potilasturvallisuutta.

Satasairaalan henkilökuntaan kuuluu laaja joukko terveydenhuoltoalan ammattilaisia. Heitä löytyy niin laboratorion, ensihoidon kuin erikoissairaanhoidonkin ja lukuisista muista yksiköistä. (Satasairaala, palvelut, 1a-b.) Selkoviestinnän osaamista tarvitaan kaikissa terveydenhuollon ammateissa, joissa ollaan asiakkaiden kanssa tekemisissä. Satakunnan sairaanhoitopiirin tärkeitä arvoja ovat hyvä hoito ja palvelu, joita molempia toteutetaan kohtaamisella, välittämällä, vastuullisuudella ja kehittämisellä. Kohtaamisessa korostuvat vuorovaikutus ja toisen ihmisen arvostaminen ja hyväksyminen sellaisena kuin hän on. Välittämisessä nousevat esiin aitous, avoimuus, turvallisuuden tunne ja osallistaminen. Kehittämisessä on kyse esimerkiksi uusien asioiden ennakkoluulottomasta ko-

keilemisestä, mikä vie kohti parempaa hoitoa ja palvelua. (Satasairaala, sairaanhoitopiirin arvot, 1a-c.) Selkokielen viestinnän kehittäminen on edistämässä näitä sairaanhoitopiirin arvoja.

3 SELKOKIELINEN VUOROVAIKUTUS TERVEYDENHUOLLOSSA

3.1 Perusta lainsäädännössä

Lainsäädännöllä pyritään turvaamaan, että jokainen Suomessa pysyvästi asuva ihminen tulisi kuulluksi ja ymmärretyksi ja saisi tarvitsemansa tiedon sopivalla kielellä tai kommunikointikeinolla (Rönneberg, 2020, s. 11). Kielilakia (L 423/2003) saadaan tulkita niin, että viranomaisella voi aina antaa parempaa palvelua kuin minimitaso vaatii. Ammattilaiselle jää vastuu siitä, että monimutkaisia asioita esitetään selkokielisesti ja riittävän yksinkertaisilla sanoilla (Vanhatalo, 2020).

Lainsäädäntö ohjaa viranomaisia ja tarkentaa kielellisiä oikeuksia. Hallintolain (L 434/2003) yhdeksännen pykälän mukaan viranomaisella on velvollisuus käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Muita selkokielen ja selkokuoroaikutuksen kannalta tärkeitä lakeja ovat muun muassa kansalaisuuslaki (L 359/2003), laki sähköisen viestinnän palvelusta (L 917/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L785/1992), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992) ja laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L133/2010). YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia määrittävä yleissopimus on meillä myös lain-tasoisena nostamassa kieltä, viestintää ja kommunikointia esiin (L27/2016). Yhdenvertaisuuslaki vetoaa sekin kielelliseen yhdenvertaisuuteen ja mainitsee 8. pykälässä syrjinnäksi ”kohtuullisten mukautusten epäämisen” (L1325/214). Digipalvelulaki tuo omat vaatimuksensa selkokieliseen viestintään. Saavutettavuus on huomioitava keskeisenä periaatteena aina, kun suunnitellaan verkkosisältöjä ja -palveluja. (L306/2019).

3.2 Selkokieli

Selkokieli on suomen kielen muoto, jota on mukautettu sanastoltaan, sisällöltään ja rakenteeltaan niin, että se on yleiskieltä ymmärrettävämpää ja luettavampaa. Se on suunnattu ihmiselle, jolla on vaikeuksia yleiskielen ymmärtämisessä tai lukemisessa. Selkokielessä aiheita käsitellään mahdollisimman konkreettisella tasolla. Selkokieltä voidaan sanoa keinotekoiseksi kieleksi, tietoisesti rakennetuksi kielimuodoksi, jota kukaan ei äidinkielenään puhu. Schubertin (2014) mukaan se on jo olemassa olevan kielen suunnitelmallinen variantti, jota on sanastoltaan ja lauserakenteiltaan supistettu. (Leskelä, 2019, s. 93–95.) Selkokieltä voidaan kuitenkin sekä puhua että kirjoittaa. Puhuttua selkokieltä kutsutaan selkopuheeksi; sillä halutaan auttaa ja tukea vuorovaikutuksessa ihmistä, jolla on haasteita puheen ymmärtämisessä. (Lamminmäki, 2020, s. 27.)

Selkokieltä on tietoisesti muokattu helpommaksi kuin yleiskieli, mutta se ei ole sama asia kuin selkeä yleiskieli. Selkokielen kehittämisen lähtökohtana ovat kielenkäyttäjien erityistarpeet. Tarve kehittää suullisen selkokielen ohjeita on voimistunut vähitellen vuosien mittaan. (Kartio 2010, s. 9.) Selkokielen ohjeistukset eivät meillä Suomessa ole kuitenkaan mitään ehdottomia sääntöjä, joissa jokin asia on oikein tai väärin, vaan neuvoja ja ohjeita, joiden avulla kieltä yksinkertaistetaan ja sen ymmärrettävyyttä lisätään (Leskelä, 2019, s. 110). Suomessa selkokielen asiantuntijaorganisaationa toimii Selkokeskus, joka on perustettu edistämään selkokielen asemaa ja parantamaan sen käyttäjien kielellisiä oikeuksia. Ruotsinkielistä selkokielistä tiedonvälitystä edistää maassamme LL-Center. (Lamminmäki, 2020, s. 28.)

Selkokielestä on hyötyä ihmisille, jotka tarvitsevat tukea puheen tai tekstin ymmärtämiseen, lukemiseen, puhumiseen tai kaikkiin näihin (Kartio 2010, s. 8). Selkokielen tarve voi johtua monenlaisista syistä. Ne voivat olla synnynnäisiä, pysyviä ja neurobiologisia syitä, jotka näkyvät elinikäisinä vaikeuksina. Näitä ovat esimerkiksi kehitysvamma tai puhevamma, autismikirjo, ADHD, lukivaikeus tai kielellinen erityisvaikeus. Toisaalta tarve selkokieliselle vuorovaikutukselle saattaa tulla nopeastikin vammautumisen tai sairastumisen myötä. Tällöin syynä on yleensä muistisairaus tai afasia, jota seuraa kielellisten taitojen heikkeneminen.

On myös monia selkokieltä tarvitsevia, joilla suomen kieli on toinen tai vieras kieli, eikä heidän kielitaitonsa riitä yleiskielen ymmärtämiseen. Tällaisia voivat olla maahanmuuttajat, viittomakieliset tai jonkun vähemmistökielen käyttäjät. (Lamminmäki, 2020, s. 29.)

Joillakin ihmisillä selkokielen tarve on väliaikainen, ja tietyissä tilanteissa selkokielestä on hyötyä kenelle tahansa. Ihmisen kielelliset taidot saattavat heikentyä fyysisen tai psyykkisen terveydentilan muutoksen, sairastumisen tai lääkityksen takia. Kun potilaan pitää omaksua tärkeää tietoa nopeasti tai tilanne on muulla tavalla haastava, selkokielestä on paljon apua. Myös potilaan omaiset hyötyvät selkokielen käytöstä. (Leskelä, 2019, s. 97, s. 103.)

Selkopuhe on puhuttua selkokieltä, puhekieltä. Jokaisella ihmisellä on persoonallinen tapa puhua ja kommunikoida. Tämä näkyy selkopuheessa, selkokielisessä vuorovaikutustilanteessa, jossa korostuvat toisen ihmisen kohtaaminen, läsnäolo ja turvallisuuden tunne. (Leskelä, 2019, s. 214, s. 225.) Kommunikoinnin tulee olla rauhallista, ja tilanne on hyvä ihan konkreettisesti rauhoittaa hälyääniltä, jos se on mahdollista. Selkopuheessa on kyse myös välittämisestä, ja kieltä mukauttamalla vuorovaikutuksesta tulee sujuvampaa. (Lamminmäki, 2020, s. 25.)

Selkokuva voi olla tukemassa selkotekstiä tai -puhetta. Sillä voidaan ilmaista asioita, joita on kielellisesti vaikea kuvata. Selkokuva auttaa lukijaa orientoitumaan aiheeseen ja ymmärtämään tekstin sanomaa. Sen tulee liittyä olennaiseen tekstisisältöön. (Selkokeskus, 2021.)

3.3 Selkokielineen vuorovaikutus

Vuorovaikutus voidaan määritellä keskusteluksi tai sanattomaksi viestinnäksi. Sitä tapahtuu ihmisten välillä mutta myös ihmisten ja eri tietojärjestelmien välillä. Käsitteellä voidaan kuvata myös tapaa olla yhdessä ja osallistua yhteisen merkityksen luomiseen. (Tieteen termipankki, 2021.) Sosiaalisen kanssakäymisen käsitteenä vuorovaikutus tarkoittaa kahden tai useamman ihmisen vaikutussuh-

detta toisiinsa. Se on aina tilannesidonnaista ja rakentuu vuorottaisesta puhe-
lusta kahden tai useamman henkilön kesken. Vuorovaikutussuhde voi olla no-
peaa tai hidasta toimintaa. Ymmärrys rakentuu yhteistyössä, jossa ymmärtääk-
seen yhden puheenvuoron on yleensä kuultava edellinen tai seuraava puheen-
vuoro tai molemmat. Se, miten kielen ilmaukset keskustelussa ymmärretään, to-
teutuu eri osapuolten yhteistyönä - merkityksiä ei voida pitää ehdottomina ja py-
syvinä. Kaikkien vuorovaikutuksessa olevien ihmisten panos vaikuttaa siihen, mi-
ten keskustelu etenee ja yhteisymmärrys rakentuu. Sama sana tai ilmaus voi eri
tilanteissa merkitä eri asiaa, eikä koskaan voida tarkkaan tietää, miten keskuste-
lun joku osapuoli ymmärtää ilmauksen tai mitä hän sillä tarkoittaa. Keskustelun
jatkuminen voi olla merkki siitä, että vuorovaikutus etenee sujuvasti ja vuorovai-
kutuksessa oleva kumppani ymmärtää toista osapuolta tarpeeksi hyvin. (Kartio
2010, s. 9.)

Vuorovaikutusosaaminen on haastavaa, sillä ihmisten kanssa toimiessa ei ole
patenttiratkaisuja. Ihmisarvoinen kohtaaminen on erilaisuuden kohtaamista ja ra-
kentavaa ongelmien ratkaisua. Siinä tarvitaan empatiaa, aitoutta, keskinäistä
kunnioitusta ja taitoa jäsentää keskustelun sisältöä konkreettisesti. Potilaalla on
Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan mukaan oikeus hy-
vään hoitoon ja vuorovaikutukseen sekä inhimilliseen kohteluun. Jokaisella on
myös oikeus tulla kohdelluksi tasavertaisesti. (Mönkkönen, 2020. s. 31–38.)

Vuorovaikutuksen alkeet opitaan varhaisissa ihmissuhteissa, ja lapsi pääsee kos-
ketukseen kielen kanssa yleensä puheen välityksellä. Viittomakielisten vanhem-
pien lapset oppivat yhtä lailla luomaan kielestä perustan viestinnälleen. Hoivakieli
on yksinkertaisempaa kuin muu kieli, ja sen sanotaankin sisältävän tärkeitä sel-
kokielisiä aineksia, kuten korostaminen, tauottaminen ja rytmi. (Leskelä, 2010, s.
27, s. 28.) Vuoron perään toimiminen on inhimillisessä kanssakäymisessä niin
keskeinen toimintatapa, että yleensä havahdumme sen olemassaoloon vasta sil-
loin, kun se syystä tai toisesta ei toimi. Kielellisestä epäsymmetriasta puhutaan,
kun yhdellä tai useammalla vuorovaikutustilanteeseen osallistujalla on rajoituksia
kielitaidossaan. Selkokielisen vuorovaikutuksen ohjeet on laadittu erityisesti näitä
tilanteita varten. (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 15, s. 280.)

Selkokieline viestintä on meillä Suomessa saanut alkunsa kehitysvammahuolosta, jossa haluttiin ottaa huomioon kehitysvammaisten omat lähtökohdat ja oikeudet tasa-arvoiseen osallistumiseen. Selkokieline viestinnän ideologisina lähtökohdina ovatkin nimenomaan osallistumisen mahdollisuudet ja tasa-arvo. Ne on kirjattu myös opetusministeriön alaisen työryhmän muistioon: "Täyden osallistumisen ja tasa-arvon perusedellytys on, että saa tietoa itselleen ymmärrettävällä kielellä". Saavutettavuus-käsite korvaa nykyisin vanhan käsitteen esteettömyydestä. Saavutettavuudessa on kysymys yhdenvertaisesta kohtelusta ja syrjimättömyydestä. Yhteiskunnan muuttuessa informaatioyhteiskunnaksi kielellisten taitojen merkitys on kasvanut, ja monelle yleiskielinen viestintä on vaikeaa. (Kulkinen 2010, s. 25, s. 27.)

Selkokielisellä vuorovaikutuksella pyritään ymmärryksen lisäämiseen. Selkokielisessä vuorovaikutuksessa osaavampi viestijä muokkaa puhettaan rakenteeltaan, sanastoltaan ja sisällöltään puhekumppaninsa tarpeiden mukaiseksi ja yrittää parhaansa mukaan ymmärtää tämän tapaa puhua ja viestiä. Osaavampi viestijä tukee samalla toisen osallisuutta keskusteluun muokkaamalla muitakin vuorovaikutuksen elementtejä - esimerkiksi eleitä ja ilmeitä - helpommin ymmärrettäviksi. Tarvittaessa hän käyttää apunaan erilaisia puhetta tukevia kommunikointikeinoja, kuten piirtämistä, viittomista tai kuvia. Selkokuva auttaa ja tukee tekstin ymmärtämistä (Selkokeskus, 2021). Selkokieline vuorovaikutuksen tavoitteena on helpottaa molemminpuolista ymmärtämistä ja osallistumista (Kartio 2010, s. 8).

3.4 Selkokieline vuorovaikutuksen ohjeet

Tässä opinnäytetyössä esitetyt selkokieline vuorovaikutuksen ohjeet on kerätty Selkokieli ja vuorovaikutus -projektissa. Tärkeimmäksi niistä on nostettu vuorovaikutuksen selkeys: on puhuttava vain yhdestä asiasta kerrallaan. Ymmärrettävyyttä lisäävät muutkin keinot, kuten rauhallinen puhe, ydinsanojen korostaminen ja pienen tauon pitäminen asiakokonaisuuksien välissä. Myös asioiden toistaminen on usein tarpeen. Keskustelukumppanille pitää antaa mahdollisuus viedä

keskustelua haluamaansa suuntaan, vaikka se ei olisi kuulunutkaan suunnitelmaan. Lyhyys on selkeyttä varsinkin silloin, kun on tarkoitus antaa ohjeita ja tiedottaa tärkeistä asioista, selkopuheessa kannattaakin välttää pitkiä, polveilevia lauseita. Vuorovaikutuksessa on syytä varmistaa kysymyksillä, että kuuliija on pystynyt seuraamaan puhetta ja vielä muistaa sen sisällön. Vuorovaikutuskumppanin ikätason ja kulttuuritaustan huomioiminen edistää selkokieliisyyttä. On muistettava, että aikuiselle puhuttaessa on käytettävä aikuisten kieltä, myös selkokieltä puhuttaessa. Jos puhuu keskustelukumppanilleen kuin lapselle, tämän on vaikea ottaa aikuisen roolia keskustelussa. (Kartio 2010, s. 11–24.)

Selkokielen käyttäjän on usein vaikea hahmottaa ajan kuluja tai tuttujen esineiden tai paikkojen sijaintia ja niiden suhdetta toisiinsa. Selkokieltä puhuttaessa on hyvä ottaa keskustelukumppani mukaan tavallista aktiivisemmin. Osapuolta voi houkutella mukaan vaikkapa kysymällä mielipidettä aiheesta. Selkokielisessä vuorovaikutuksessa on tärkeää käyttää jokapäiväisiä, tuttuja sanoja. Kohderyhmästä riippuen kannattaa ottaa huomioon, käyttäkö murre sanoja ja puhekieliisyyttä vai ei. On eri asia puhua muistisairaalle selkokielellä puhekieltä ja tuttuja murre sanoja käyttäen, kuin suomea opiskelevalle maahanmuuttajalle. Kielikuvia ja sanontoja on yleensä syytä välttää. Kirjakielisessä käytettäviä lauseenvastikkeita ja partisiippirakenteita sekä passiivin käyttöä kannattaa karttaa. Hitaasti puhumista on suosittava, mutta samalla ohjeistetaan välttämään luonnottoman hidasta puhetta. Ilmeitä ja eleitä voidaan korostaa, ja käyttää puhetta ja puhumisen kohteiden osoittamista tai kuvittamista. Kuvittaminen onnistuu vuorovaikutustilanteessa itse piirtämällä, kuvia näyttämällä tai viittomalla. (Kartio 2010, s. 13–24.) Todellinen vuorovaikutustilanne on haavoittuva. Vuorovaikutus voi epäonnistua monesta syystä, ilmapiiri voi olla kiireinen, kireä tai pelottava - tai vuorovaikutuksen toinen osapuoli ei ole halukas keskustelemaan. Joskus ympäristön äänet haittaavat tilannetta. (Kartio 2010, s. 9.)

Leskelä ym. (2012) ovat koonneet selkokielisestä vuorovaikutuksesta ohjeet jakaen ne viiteen ryhmään: orientointi ja olosuhteiden huomioiminen, kohtaaminen ja läsnäolo, vuorottelun tukeminen, selkokielisestä puheen keinot ja ymmärryksen tarkistaminen sekä korjaaminen. Olen produktissani, jossa olen esittänyt selkokielisestä vuorovaikutuksesta ohjeita terveydenhuollon ammattilaisille, käyttänyt

hyödyksi tätä ryhmittelyä. Näissä ohjeissa selkokielistä vuorovaikutustilannetta katsotaan epäsymmetrisenä keskustelutilanteena, jossa kielellisesti kompetentimpi keskustelija pyrkii sopeuttamaan puhettaan keskustelukumppanilleen sopivalle tasolle eri keinoja käyttäen. Muut kommunikoinnin keinot, kuten eleet, ilmeet ja kuvat, saavat isomman roolin vuorovaikutustilanteissa, joissa puhetta on vähemmän. On havainnointu, että erilaisilla selkokielen käyttäjäryhmillä on kielellisissä haasteissaan paljon enemmän yhdistäviä kuin erottavia tekijöitä. Voidaan-kin ajatella näiden samojen ohjeiden sopivan hyvin erilaisten ryhmien selkokielisen vuorovaikutuksen ohjeiksi. Ihmisten yksilölliset erot voivat nekin olla suurempia kuin ryhmien väliset erot. Myös tilanteet ja tavoitteet vaihtelevat. Monet näistä selkokielisen vuorovaikutuksen ohjeista tukevat myös aivan tavallisten, terveiden ihmisten välistä vuorovaikutusta. (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 279 – 283.)

Terveystieteiden alalla on vähitellen alettu tunnustaa selkokielen merkitys. Satakunnan sairaanhoitopiiriin näyttäessä tietä muut sairaanhoitopiirit ovat alkaneet tulla pikkuhiljaa perässä. Myös Suomen Punainen Risti (2019) ja Imetyksen tuki ry (2019) ovat julkaisseet selkokielistä materiaalia kenen tahansa asiakkaan käyttöön. Monikulttuurisuus näkyy Pyörälä & Hietasen (2011) mukaan nykyisin myös terveydenhuollon henkilökunnassa. On arvioitu jopa kymmenesosan lääkäreistä puhuvan äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia, mikä voi helposti johtaa epäonnistuneeseen vuorovaikutukseen. Potilaan ja lääkärin käsitykset sairauden oireista ja hoidosta voivat poiketa paljon jo kulttuurisista syistä. Potilas-lääkäri -suhteessa on aina myös tiedollista epäsymmetriaa, mikä heijastuu vuorovaikutukseen. (Kortet, 2020.)

Lääketieteen kieli on kaukana selkokielestä, sitä on verrattu jopa juristin kieleen. Monet lääkärit myöntävät, että selkeää kielenkäyttöä pitää harjoitella. Vaikeita asioita ei ole helppo sanoa selkokielisesti, ja tilanteet vastaanotolla ovat usein haastavia. Terveystieteiden alalla kaivataan ohjausta selkokielen käyttöön ja selkokieliseen vuorovaikutukseen. Hoitoalan työntekijöillä on jo nyt mahdollisuuksia itsekin aloittaa perehtymisensä asiaan esimerkiksi tutustumalla Lääkärikirja Duodecimin selkoartikkeleihin. (Leskelä, 2017.)

Selkokielisessä vuorovaikutuksessa on kysymys yhdenvertaisuuden ja yksilön oikeuksien lisäksi potilasturvallisuudesta. Jos ihminen ei ymmärrä omaa terveydentilaansa ja oikeuksiaan koskevaa ilmaisua, hän ei voi tehdä itseään koskevia päätöksiä tämän tiedon pohjalta. Lomakkeiden kieli on monille vaikeaa, mutta erityisen vaikeaa se on heille, joilla on kielen ongelmia. Terveystieteiden ammattilaiset yleensä luottavat, että potilas ymmärtää lomakkeissa olevat sanat ja käsitteet, ja näin rastit tietyissä ruuduissa johtavat tukipäätöksiin tai diagnooseihin. Erityisesti viranomaisten kriisiviestinnän pitäisi olla selkokielistä, mikä on iso turvallisuuskysymys. (Vanhatalo, 2020.) Moni ottaisi mielellään vastaan selkokiellisen neuvonnan, käyttöohjeen tai etuushakemuksen. Sairaana ja kivuliaana jokaisen on haastavaa ottaa vastaan tietoa ja ohjausta - vaikka terveydenhuollossa puhuttaisiin potilaan omaa äidinkieltä (Lamminmäki, 2020, s. 25).

Vain tunnistamalla ja ymmärtämällä kielen ja vuorovaikutuksen haasteet päästään terveydenhuollossa kohti konkreettisia tekoja ja parempaa vuorovaikutusta. Terveystieteiden työntekijöiden pitäisi jo opiskeluaikanaan oppia tiedostamaan asiakkaiden erilaisia ymmärtämisen haasteita ja huomioida selkokiellisen vuorovaikutuksen tarve. Oulun yliopisto oli suunnitellut tutkimushankkeeseensa liittyen pilottikoulutusta selkokielestä viidennen vuoden lääketieteen opiskelijoille, mutta koronan takia se ei ole vielä toteutunut. Kaikille terveydenhuollon ammattilaisiksi opiskeleville tulisikin suunnata selkokiellisen koulutusta - ja lisäksi tarjota vastaavaa koulutusta jo alalla toimiville täydennyskoulutuksena. (Kortet, 2020.) Sairaanhoidajan osaamisvaatimukseen kuuluu keskeisesti asiakaslähtöisyys, johon sisältyvät vuorovaikutus ja dialogi asiakkaan hoidossa (DIAK, 2021).

4 SELKOKIELEEN JA SELKOViestintään liittyviä hankkeita ja tutkimuksia

4.1 Hankkeet

Vasta viime vuosina on alettu tehdä selkokielifiseen vuorovaikutukseen liittyviä tutkimuksia ja hankkeita. Selkokielen tutkimushankkeisiin liittyy usein selvitys siitä, millaista selkokieli on ja millaista sen pitäisi olla. Koneen rahoittamassa Selkokielen ytimessä -hankkeen avulla saadaan tietoa selkokielen ohjeistamisesta, selkokielisestä selittämisestä sekä kaikkein helpoimman selkokielen sanastosta. (Klaara-verkosto, 2021.)

Helsingin yliopistossa on selkokielen opetukseen ja koulutukseen liittyvä hanke, jossa kehitetään selkokielelle kääntämisen opetusta osana kääntäjänkoulutusta. Helsingin yliopiston kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelmassa pyritään kehittämään kääntäjäopiskelijoiden valmiuksia kääntää ja mukauttaa tekstiä selkokielelle. Laajaksi tutkimukseksi on noussut myös Selkeästi meille -hanke (2020–2022), jolla lisätään tiedon saavutettavuutta. Hankkeessa tehdään saavutettavuustestauksia eri organisaatioiden nettisivuille ja kehitetään kognitiivisen saavutettavuuden arviointityökaluja. Hankkeessa tärkeitä toimijoita ovat kehitysvammaiset ihmiset. Hanke on Kehitysvammatuki 57 ry:n ja Kehitysvammaliiton valtakunnallinen yhteishanke. Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat Me Itse ry:n ryhmät ympäri Suomea, Ammattiopisto Live sekä erilaiset organisaatiot, jotka haluavat kehittää omien palveluidensa kognitiivista saavutettavuutta. Hanketta rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö Veikkauksen tuotoista. (Kehitysvammaliitto, 2021.)

Selvis-hanke (2018 – 2021) on ollut kehittämässä selkokielifisiä päihde- ja pelikasvatusaineistoja ja -menetelmiä itsenäistyville kehitysvammaisille nuorille. Kehittämistyötä tehdään yhdessä kehitysvammaisten nuorten ja heidän parissaan toimivien ammattilaisten kanssa. Hanke on valtakunnallinen ja toteutetaan EHYT ry:n ja Kehitysvammaliitto ry:n yhteistyönä. Hankkeen rahoitus tulee Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukselta. (Kehitysvammaliitto, 2021.)

Selkokieltä on lähestytty eri tavoin ja eri tahdissa eri Euroopan maissa. Monissa maissa selkokielen tärkeyttä on alettu tiedostaa vasta 2000-luvulla. Easy language in Europe -hanke on koonnut Euroopan maita koskevia tietoja selkokielen osalta. Esimerkiksi Saksassa, Espanjassa, Itävallassa ja Sveitsissä selkokieltä alettiin kehittää yhtenä saavutettavan viestinnän muotona YK:n vammaisten ihmisten sopimuksen innoittamana. (Lindholm & Vanhatalo, 2021.) Näissä maissa on jo selkokielen käyttöön ohjeistavat verkkosivut, kuten Saksassa Netzwerk Leichte Sprache, josta löytyy asiantuntijoita neuvomaan ymmärrettävän ja helpolukaiseen kielen käytössä. Verkkosivuilla painotetaan, että kaikki oleellinen tieto tulisi olla saatavilla selkokielellä. (Leichte Sprache, 2021.)

Syksyllä 2020 selkokielestä on tullut osa Savonia-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opintoja. Selkoviestinnän opettaja Korhonen (2020) korostaa, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tulisi osata mukauttaa kielenkäyttöään asiakkaan tarpeiden mukaan. Terveysteen liittyvät asiat ovat jokaiselle ihmiselle tärkeitä, ja siitä huolimatta hoitohenkilökunta usein puhuu liian nopeasti ja liian paljon. Potilas voi olla liian väsynyt ymmärtääkseen tai hän on poissa tolaltaan sairautensa takia. Korhosen mukaan ymmärrettävyyteen pitää panostaa hoidon jokaisessa vaiheessa. Savonia-ammattikorkeakoulussa opiskelijat harjoittelevat selkokielistä vuorovaikutusta simulaatiotilanteissa, joissa potilaita esittämässä on maahanmuuttajia. Selkeän viestinnän myötä asiakas saa parempaa palvelua, kun asioita ei tarvitse tehdä useaan kertaan epäselvän kielen takia. Myös rahaa säästyy. (Stolt, 2020.)

Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalveissa on Pohjois-Savossa toimiva hanke, jonka tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveystalven työntekijöiden osaamista kielellisessä saavutettavuudessa. Hankkeen tavoitteena on, että ihmiset tulisivat palveluissa paremmin ymmärretyiksi ja ymmärtäisivät myös itse paremmin. Hankkeen toteutuksessa ovat mukana Humanistinen ammattikorkeakoulu, Savonia ammattikorkeakoulu, Kuopion kaupunki ja Siilinjärven kunta. (Ydinasia, 2021.)

Opin portailta työelämään -hankeperhettä hallinnoi Diakonia-ammattikorkeakoulu, mutta mukana sitä ovat toteuttamassa myös Satakunnan ammattikorkeakoulu, Länsirannikon koulutus Oy ja Satakunnan koulutuskuntayhtymä. Hankkeissa tuetaan erityisesti maahanmuuttaja- ja romanitaustaisten sekä kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden opiskelua ja työelämään siirtymistä. Monikulttuurisuutta työelämään -hanke jakaa tietoa selkokielestä ja sen käytöstä sekä tarjoaa koulutusmateriaaleja työyhteisöjen käyttöön. (DIAK, 2021.)

4.2 Meneillään olevia väitöskirjatutkimuksia

Selkokielen ytimessä -hankkeen sisällä toteutuu kaksi väitöskirjahanketta. Leealaura Leskelän "Selkokieli puheessa ja vuorovaikutuksessa" -väitöskirjassa tarkastellaan selkokielen käyttöä puhe- ja vuorovaikutustilanteissa. Tämä aihe tulee tarpeeseen, sillä selkokielen kehittäminen ja tutkimus niin Suomessa kuin muissakin maissa on painottunut voimakkaasti kirjoitetun kielen yksinkertaistamiseen. Toinen väitöskirjahankkeista on Eliisa Uotilan "Kootut selitykset eli lingvistinen analyysi selittämisen keinoista ja merkityksestä selkokielisessä tekstissä". Tässä väitöskirjassa tutkitaan selkokieltä ja sitä, miten se ottaa lukijansa huomioon. Aiheen kautta voidaan analysoida sekä konkreettisia rakenteita, joilla kieltä yksinkertaistetaan, että kirjoittajan valintoja ja lukijan oletettuja tietokehyksiä. Väitöskirjatutkimus avaa uusia näkökulmia selkokielen tutkimiseen, auttaa osaltaan määrittämään selkokielen ja yleiskielen eroa sekä johtaa ehkä tarkempaan ohjeistukseen koulutuksissa ja selkokirjoittamisen ohjeissa. (Klaara-verkosto, 2021.)

Väitöskirjaa työstää myös Annikki Hyppönen. Hänen työnsä käsittelee verkkopankkipalvelussa käytettyä kielimuotoa ja sen vaikutusta palvelun saavutettavuuteen. Digitaalisten palvelujen käytön yleistyessä teknisen viestinnän merkitys on lisääntynyt, mutta tästä huolimatta verkkopalvelujen käyttö ei ole kaikille ongelmattonta. Käyttäjän teknisten taitojen puuttumisen lisäksi siihen ovat vaikuttamassa verkkopalvelun ymmärrettävyys, sisällössä käytetty kieli ja terminologia. Hyppönen käsittelee yhtäältä kohdeorganisaation viestintästrategiaan liittyvää,

kognitiivisen saavutettavuuden suunnitteluun liittyvää diskurssia siitä, miten kohdeorganisaation viestintästrategia huomioi erilaiset käyttäjät verkkopalvelussaan ja millä keinoin heidän tarpeisiinsa pyritään vastaamaan. (Klaara-verkosto, 2021.)

Mervi Kastari toteuttaa väitöskirjatyötä maahanmuuttajien opetuksessa käytettävään selkokieliseen sisältöön. Hän tarkastelee väitöskirjassaan maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen lukupiirejä, joissa käytetään selkomukautettua kaudonkirjallisuutta. Näkökulma on erityisesti suomen kielen oppimisessa ja luetun tulkinnassa. Selkokirjallisuus on kasvattanut suosiotaan osana kielenopetusta, mutta toistaiseksi siitä on niukasti tutkimustietoa erityisesti suomen kielen kontekstissa. Kastarin tutkimuksen tavoite onkin tuottaa tietoa lukupiiritoiminnasta ja selkokirjallisuuden merkityksistä kielen oppimisessa. (Klaara-verkosto, 2021.)

Tampereen yliopiston väitöskirjatutkija Idastiina Valtasalmi tarkastelee väitöskirjassaan kehitysvammaisten aikuisten kielellistä osaamista ja selvittää, ovatko selkokielellä kirjoitetut tekstit heille saavutettavia. Hänen tutkimuksensa tavoitteena on myös kartoittaa, millaiset selkoteokset ovat helposti ymmärrettäviä mahdollisimman laajalle lukijajoukolle. (Klaara-verkosto, 2021.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISEN PROSESSIN KUVAUS

5.1 Suunnittelu

Opinnäytetyön aihetta pohtiessani mieleeni tuli, voisinko hyödyntää opinnäytetyössäni aiempaa selkokielen osaamistani. Otin elokuussa 2020 yhteyttä Selokeskukseen, josta minut ohjattiin kääntymään Satasairaalan selkokielikoordinaattorin puoleen ja kysymään yhteistyömahdollisuutta. Minulle kerrottiin, että Satasairaalassa oli jo alustavasti suunniteltu henkilökunnan kouluttamista selkokielisessä vuorovaikutuksessa. Sain näin tehtäväksi toteuttaa oppaan selkokielisestä vuorovaikutuksesta terveydenhuollon ammattilaisille. Opasta käytettäisiin

Satasairaalan terveydenhuollon henkilöstön koulutuksessa ja perehdytyksessä. Tapasimme selkokielikoordinaattorin ja koulutussuunnittelijan kanssa Teamsissä kaksi kertaa, ja sain heiltä työhön hyviä vinkkejä ja näkökulmia. Selkokielisestä vuorovaikutuksesta terveydenhuollossa hyötyy monessa tilanteissa meistä jokainen - tähän ajatukseen kiteytyi tulevan oppaan näkökulma.

5.2 Toteutus

Opinnäytetyön aiheeseen perehdyin tutustumalla teorian tietoon selkokielen ja selkokielisen vuorovaikutuksen taustalla. Koska selkokielinen vuorovaikutus on vielä tällä hetkellä suomalainen käsite, opinnäytetyöni lähteet ovat pääasiassa suomenkielisiä. Tietoa etsin esimerkiksi Google Scholarista, Theseuksesta ja Finnasta. Opinnäytetyöni produkti eli opas syntyi opinnäytetyöhöni sisältyvän kirjallisuuskatsauksen ja työelämäyhteistyön pohjalta. Opas ohjeistaa terveydenhuollon ammattilaisia toimimaan erilaisissa työhön sisältyvissä, luonnollisissa viestintätilanteissa selkokielisen vuorovaikutuksen periaatteiden mukaan. Näitä tilanteita voivat olla esimerkiksi kohtaaminen lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotolla tai ensiaputilanteessa ambulanssissa.

Keskustelimme yhteistyökumppanieni kanssa selkokielisestä vuorovaikutuksesta terveydenhuollossa. Määrittelimme myös käsitteitä, joita oppaassa käytin. Tältä pohjalta päädyin käyttämään sekä opinnäytetyössäni että oppaan nimessä käsitettä selkokielinen vuorovaikutus eikä selkokielinen viestintä. Opinnäytetyön tilaajien mielestä vuorovaikutus kuvasi sanana paremmin oppaan sisältöä ja ihmistenvälisiä kohtaamisia. Opas suunnattiin terveydenhuollon ammattilaisille eikä haluttu käyttää termiä hoitohenkilöstö, jotta oppaan kokisivat omakseen myös esimerkiksi laitoshuoltajat ja osastosihteerit, jotka eivät tee varsinaista hoitotyötä. Itse oppaassa päädyimme asiakas-sanankäyttämiseen potilas-sanankäyttöön, koska ajattelimme sen olevan laajempi käsite ja tarkoittavan paitsi potilaita myös heidän omaisiaan.

Sain itse päättää oppaan toteutustavan. Powerpoint-esitys tuntui myös yhteistyökumppaneistani toimivalta toteutusvaihtoehdolta, koska opasta oli tarkoitus käyttää terveydenhuollon henkilökunnan perehdytykseen ja koulutukseen. Oppaan piti olla selkeä ja täyttää saavutettavuusvaatimukset, mikä tuntui hyvältä toteuttaa tässä pp-esityksen muodossa. Oppaan sanoma tulee esille selkeän ja ytimekkään tekstityksen ja sitä täydentävien valokuvien kautta. CCO-lisensoidut kuvat hankin Pixabays- ja Pexels-kuvapankeista. Kuvat tulivat esityksessä hyvin esiin ja täydensivät tekstiä, myös vaihtoehtoiset kuvatestit pystyi vaivattomasti toteuttamaan. Ennen oppaan tekoa opiskelin työn julkaisussa tarvittavat saavutettavuusvaatimukset sekä tekstin että kuvituksen osalta eOppivan Saavutettavat asiakirjat verkossa -kurssin avulla. Satasairaalan yhteistyökumppanit toivoivat, että opas olisi saatavissa myös sähköisessä muodossa koko Sairaanhoidopiirin alueella.

Selkokielen vuorovaikutuksen opasta suunniteltiin ensin julkaistavaksi viikolla 21, jolloin vietetään kansainvälistä selkokielen päivää. Julkaisemiseen liittyvät suunnitelmat kuitenkin osittain muuttuivat. Selkokielikoordinaattori Riikka Törnroosin (henkilökohtainen tiedonanto 4.3.2022) mukaan alun perin suunniteltiin koulutusta tai koulutusvideota oppaan tueksi, ja mietittiin myös simulaatio-opetusta tai virtuaaliseen oppimisympäristöön rakennettua kokonaisuutta. Tällainen kokonaisuus olisi toteutettu yhteistyössä sairaanhoidopiirin selkokielikoordinaattorin ja koulutuspalvelujen kanssa. Laajempi suunnitelma jäi kuitenkin toteuttamatta, jottei opinnäytetyöstä olisi tullut yhdelle opiskelijalle liian laaja kokonaisuus.

5.3 Arviointi

Sain palautetta sekä oppaan suunnittelu- että käsikirjoitusvaiheessa Satasairaalan selkokielikoordinaattorilta ja koulutussuunnittelijalta. Muokkasin oppaan sisältöä saamani palautteen pohjalta niin, että lisäsin siihen terveydenhuollon ammattilaisen näkökulmaa, myös potilasturvallisuutta ajatellen. Oppaan kuvitusta ja ulkoasua pidettiin heti selkeänä, ja sisältökin muotoutui tyydyttäväksi pienten

muokkausten jälkeen. Selkokielikoordinaattori Törnroosin mukaan (henkilökohdainen tiedonanto 4.3. 2022) valmis selkokielen vuorovaikutuksen opas oli visuaalisesti kiva. Se välitti tunteita ja tunnelmia hyvin. Oppaasta tuli helppolukuinen perusopas yleisestä selkovuorovaikutuksesta, ja siitä sai oleellisen tiedon nopeasti ja tiiviisti; jokainen voi halutessaan hakea laajempaa tietoa selkokielen vuorovaikutuksen teoriakirjoista.

Oppaan sisältö jäsenyi pitkälti Leskelän (2012) kiteyttämien selkokielen vuorovaikutuksen ohjeiden pohjalta. Digitaalinen saavutettavuus, tekninen toteutus ja kuvitus saivat kiitosta. Pyysin oppaasta vapaamuotoista palautetta myös sairaanhoitajaopiskelijaryhmältämme. Lähetin heille Whatsapp-ryhmässä oppaan pdf-muotoisena liitteenä (liite 1) ja pyysin palautetta yksityisviestinä tai sähköpostina. Sain 10 vastausta. Kaikilta tuli kannustavaa palautetta. Kyselyyn vastanneet opiskelijat pitivät opasta selkeänä ja mielenkiintoisena ja sanoivat sen kiinnittäneen huomiota selkokielen vuorovaikutuksen tärkeyteen. Pari kirjoitusvirhettä palautteen antajat huomasivat, ja nämä olen korjannut.

Opinnäytetyön tekeminen toteutui omalta osaltani hyvin, vaikka tein sen yksin. Tein oppaan selkokielisestä vuorovaikutuksesta terveydenhuollon ammattilaisille ensisijaisesti Satasairaalan käyttöön. Tavoitteenani oli oppaan avulla edistää Satasairaalan henkilökunnan selkokielen käyttöä ja ymmärtämistä ammatillisessa työssä terveysalalla, mutta oppaan jälkeinen käytännön toteutus jää aihetta käsittelevien koulutusten tehtäväksi ja terveydenhuollon ammattilaisten itsensä toteutettavaksi. Yhteistyökumppanini ehdottivat, että opasta voitaisiin hyödyntää eri puolilla Satakunnan sairaanhoitopiiriä.

5.4 Eettisyys ja luotettavuus

Ennen opinnäytetyöni aloittamista hain Satakunnan sairaanhoitopiiriltä tutkimuslupaa. Kun allekirjoitin tämän hakemuksen, sitouduin noudattamaan SATSHP:n tutkimusohjeistusta ja tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittä-

tää Satasairaalan terveydenhuoltohenkilöstön vuorovaikutuskäytänteitä, erityisesti kohtaamiseen keskittyvän selkokiehisen vuorovaikutuksen osalta, ja tutustuin aiheeseen luotettavan lähdeaineiston kautta.

Yksi oppaan tekemiseen liittyvä eettinen haaste oli tekstisisältöön sopivien valokuvien hankkiminen ja käyttö. Asiakastilanteet ovat usein arkaluonteisia, eivätkä potilaat halua kuvaansa esille. Niinpä kuvasin oppaan kansikuvan itse ja latsin CCO-linsensoidut muut kuvituskuvat Pixabay- ja Pexels-kuvapankeista. Näiden julkaisussa ei edellytetä mainintaa kuvaajasta.

Terveydenhuollon henkilökunnan vuorovaikutuksen taustalla vaikuttavat aina eettiset kysymykset. Vuorovaikutus on osa ammatillisuutta, mutta käsitykset hyvästä tai huonosta vuorovaikutuksesta voivat jossain määrin vaihdella työntekijästä riippuen. Opas selkokiehisestä vuorovaikutuksesta terveydenhuollon ammattilaisille voi parhaimmillaan kehittää yhteistä näkemystä siitä, millainen vuorovaikutus tukee yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. ”Jos kieli tuntuu vaikealta, ihminen voi hätääntyä, alistua tai luovuttaa. Yhteiskunnan keskeisissä rakenteissa ei pidä olla mitään sellaista, joka saisi ihmiset hätääntymään”, kirjoittaa Vanhatalo (2021) artikkelissaan. Opinnäytetyöprosessi vei minut sairaanhoitajaopiskelijana askeleen lähemmäs työelämää ja sairaanhoitajan rooliin kiinteästi kuuluvaa eettistä pohdintaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tehdessäni opinnäytetyötä selkokiehisestä vuorovaikutuksesta aiheen tärkeys ajatuksissani korostui entisestään. Sain paljon uutta tietoa ja aiemmin omaksunani tieto syventyi. Työskennellessäni harjoittelujaksoilla vanhusten, maahanmuuttajien ja vakavasti sairaiden potilaiden sekä heidän omaistensa kanssa huomasin konkreettisesti selkokiehisen vuorovaikutuksen tärkeyden. Erityisesti sel-

kokielisen puheen keinot, potilaan aito kohtaaminen ja vaihtuvien tilanteiden huomioon ottaminen ovat nousseet hoitotyön arjessa esiin. Minulle selkokiehinen vuorovaikutus on ollut melko luontevaa, mutta eteen on tullut myös tilanteita, joissa vaikeiden käsitteiden ja asioiden selvittäminen konkreettisin, yksinkertaisin sanoin on tuottanut haastetta. Harjoittelussa sain olla usein tulkkina lääkärin ja potilaan välillä silloinkin, kun kaikki puhuivat samaa suomen kieltä. Vuorovaikutus liittyy keskeisesti sairaanhoitajan työhön, ja ajattelen opinnäytetyön vahvistaneen omia selkokiehisen vuorovaikutuksen valmiuksiani ja taitojani.

Opinnäytetyöhöni liittyvä selkokiehisen vuorovaikutuksen opas on suunnattu ensisijaisesti terveydenhuollon ammattilaisten koulutukseen ja perehdytykseen. Satasairaalan koulutus suunnittelijalla ja selkokiehikoordinaattorilla oli heti alkuun suunnitelmia oppaan hyödyntämisestä esimerkiksi simulaatioissa, joissa terveydenhuollon henkilökunta voisi harjoitella selkokiehisiä vuorovaikutusta erilaisissa asiakaskohtaamisissa. Oppaan pohjalta voisikin kehitellä monenlaista jatkotyökentelyä, jossa syvennettäisiin sen teemoja vielä eriytyneemmin terveydenhuollon asiakaspalvelutilanteisiin ja vietäisiin asiat harjoitellen käytännön tasolle. tähän liittyen voisi toteuttaa myös erilaisia virtuaalisia oppimisympäristöjä, joissa selkokiehisiä vuorovaikutustaitoja harjoiteltaisiin. Lisäksi opasta voitaisiin hyödyntää sosiaalipuolella, sillä monet asiakaspalvelutilanteet koskettavat yhtä lailla sosiaalialan ammattilaisia ja opiskelijoita. Satasairaalan yhteistyökumppanit esittivät, että opas voitaisiin saattaa myös sähköiseen muotoon koko Sairaanhoidopiirin alueella. Tällöin sitä olisikin helppo hyödyntää siellä, missä tarvetta ilmenisi. Opas itsessään ei ole selkokiehelle kirjoitettu, vaan se pyrkii selkeällä yleiskielellä tuomaan tärkeimmät selkokiehisen vuorovaikutuksen periaatteet esiin.

Opinnäytetyötä tehdessä olen alkanut tuntea oman vastuuni selkokiehisen vuorovaikutuksen kehittämisessä ja asian esiin tuomisessa. Vaikka joissakin oppilaitoksissa jo opetetaan selkokiehettä, ja erityisesti Selkokeskus on pitänyt selkokiehettä esillä, harva terveydenhuollon yksikkö on edennyt selkokiehien käytössä Satakunnan sairaanhoidopiirin tasolle. Jokaisen meistä pitäisi saada kokea osallisuutta ja tulla kohdatuksi ymmärrettävällä ja oikeudenmukaisella tavalla, riippumatta asuinpaikasta, iästä, elämäntilanteesta, terveydentilasta, kansallisuudesta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista.

LÄHTEET

Duodecim (2017) *Puoli miljoonaa suomalaista tarvitsee selkokieltä.*

<https://www.duodecimlehti.fi/duo13623>

DIAK. Opin portailla. DIAK-hankkeet. Saatavilla 15.5.2021

<https://opinportailla.diak.fi/>

DIAK. (2015) *Sairaanhoitajakoulutuksesta (AMK) valmistuneen osaamisvaatimukset eli kompetenssit.* Saatavilla 16.5.2021

<https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittamisen/arviointi/terveysalan-osaamiskuvaukset/>

eOppiva, *Saavutettavat asiakirjat verkossa.* Saatavilla 13.3.2022

<https://www.eoppiva.fi/koulutukset/saavutettavat-asiakirjat-verkossa/>

Hoito-ohjeet.fi. *Sydänopas ennen ja jälkeen sydänleikkauksen.* Saatavilla 27.7.2021

https://hoito-ohjeet.fi/fi/haku/satakunnan-ohjeet?hakusana=selkokieli*

Juusola, M. (toim.). (2019). *Selkokielen tarvearvio.*

Karjalainen, A. & Wallenius-Penttilä, K. (toim.). (2020). *Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä.*

Kartio, J. (toim.). (2010). *Selkokieli ja vuorovaikutus*

Klaara-verkosto. *Hankkeita.* Helsingin yliopisto. Saatavilla 30.5.2021

<https://blogs.helsinki.fi/klaara-network/hankkeita/>

Kortet, S. (6.11.2020) *Hei lääkäri, kerro mulle selkeästi, mikä mua vaivaa.*

<https://blogs.helsinki.fi/klaara-network/2020/11/06/hei-laakari-kerromulle-selkeasti-mika-mua-vaivaa/>

Kulkki-Nieminen, A. (2010). *Selkoistettu uutinen. Linqvistinen analyysi selko-tekstin erityispiirteistä.*

L 434/2003. Hallintolaki 6.6.2003/434.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L359/2003. Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2003/20030359?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kansalaisuuslaki>

L423/2003, Kielilaki 6.6.2003/423.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2003/20030423?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kielilaki>

L306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2019/20190306?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20digitaalisten%20palvelujen%20tarjoamisesta>

L 917/2014. Laki sähköisen viestinnän palvelusta 7.11.2014/917.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2014/20140917?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20s%C3%A4hk%C3%B6isen%20viestinn%C3%A4n%20palvelusta>

L 785/1992. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/785.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista>

L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1992/19920785?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20potilaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista>

L133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 9.2.2010/133.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2010/20100133?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20vammaisten%20henkil%C3%B6iden%20tulkkauspalvelusta>

L27/2016. Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.

https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027/20160027_2

L 1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Lamminmäki, R. (2020). Selkokieli sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa A. Karjalainen & K. Wallenius-Penttilä (toim.) *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä*. (s. 27-57).

Rönberg, M. (2020). Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla. Teoksessa A. Karjalainen & K. Wallenius-Penttilä (toim.) *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä*. (s. 11-26).

Leskelä, L. (2017) *Puoli miljoonaa suomalaista tarvitsee selkokieltä*. Saatavilla 13.3.2022

<https://www.duodecimlehti.fi/duo13623>

Leskelä, L. (2019). *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*.

Leskelä, L. & Lindholm, C. (toim.) (2012). *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*.

Leskelä, L. (12.5.2021). *How to use easy language in spoken interaction?*

<https://blogs.helsinki.fi/klaara-network/2021/05/12/leealaura-leskela-how-to-use-easy-language-in-spoken-interaction/>

Lindholm, C. & Vanhatalo U. (6.9.2021). *Käsikirja Euroopan selkokielistä luo uuden pohjan kansainväliselle yhteistyölle*.

<https://blogs.helsinki.fi/klaara-network/2021/09/06/camilla-lindholm-ja-ulla-vanhatalo-kasikirja-euroopan-selkokielistä-luo-uuden-pohjan-kansainväliselle-yhteistyölle/>

Mönkkönen, K. (2020). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*.

Netzwerk Leichte Sprache (i.a.) Saatavilla 27.4.2021

<https://www.leichte-sprache.org/>

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/vieraskyna-satasairaa-lassa-selkokielella-ja-saavutettavasti/>

- Satasairaala, (i.a-a.). *Satasairaala*. Saatavilla 15.5.2021
<https://www.satasairaala.fi/satasairaala>
- Satasairaala, (i.a-b.). *Palvelut*. Saatavilla 30.5.2021
<https://www.satasairaala.fi/palvelut>
- Satasairaala, (i.a-c.). *Sairaanhoitopiirin arvot*. Saatavilla 15.5.2021
<https://www.satasairaala.fi/satasairaala/sairaanhoitopiirin-arvot>
- Kulkki-Nieminen, A. (2010). *Selkoistettu uutinen. Lingvistinen analyysi selko-*
tekstin erityispiirteistä. [Väitöskirja. Tampereen yliopisto]
<http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8093-5>
- Tieteen termipankki. *Clean energy reseach*. Saatavilla 8.11.2021
https://tieteentermipankki.fi/wiki/Clean_Energy_Research:interaction
- TYKS ERVA *Hoitotieteellinen tutkimusohjelma 2020-2025*. Saatavilla 8.11.2021
https://www.vsshp.fi/fi/tutkijoille/tiede-ja_tutkimusstrategia/Documents/TYKS_erva_Hoitotiet.%20tutkimusohjelma%202020-2025_final.pdf
- Selkokeskus. (12.2.2019). *Selkokielen tarve*.
<https://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio/>
- Selkokeskus. (21.5.2021). *Selkokuva*.
<https://selkokeskus.fi/selkokieli/selokuva/>
- Stolt, J. (1.12.2020). *Selkokieli tuli Savoniaan*.
<https://ketju-lehti.fi/aiheet/selkokieli/selkokieli-tuli-savoniaan/>
- Törnroos, R. (11.7.2019). *Sairaalassa selkokielellä ja saavutettavasti*. Aluehallintovirasto. Saatavilla 12.3.2022
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/vieraskyna-satasairaalassa-selkokielella-ja-saavutettavasti/>
- Törnroos, R. (18.9.2019). *Satasairaalassa selkokielellä ja saavutettavasti, luento*. Tampere – Sanoista tekoihin – Saavutettavuus käytännössä -seminaari. Saatavilla 12.11.2019
https://www.youtube.com/watch?v=aSwM4_gkdW0
- Vanhatalo, U. (2020). *Vaikea kieli ei saa olla syrjäytymisen syy*. Kanava, 48 (79, 28-33). Saatavilla 12.3.2022
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/332794/Vanhatalo-Kanava2020.pdf?sequence=1>

Ydinasia. *Tervetuloa ydinasian äärelle. Saatavilla 8.11.2021.*

<https://ydinasia.humak.fi/>

LIITE 1



Selkokieline vuorovaikutus terveydenhuollossa

Opas Satasairaalan terveydenhuollon ammattilaisille

Selkokieline vuorovaikutus – osa laadukasta terveydenhuollon asiakaspalvelua



Asiakassuhde on yhteisen ymmärryksen rakentamista, jossa pyritään inhimilliseen kohtaamiseen.

Selkokielen käyttö auttaa ymmärtämistä. Se tuo sujuvuutta vuorovaikutukseen.

Tiedon saaminen selkokielellä sitouttaa potilaan paremmin hoitoon ja vähentää näin sairauden oireita.

Selkokielen käyttö säästää aikaa ja rahaa, kun asiat ymmärretään heti oikein.

11.2.2022

Miksi tarvitaan selkokielistä vuorovaikutusta?

1. a) Oleellisen informaation välittyminen



Kaikissa terveydenhuollon tilanteissa on tärkeää, että oleellinen informaatio välittyy asiakkaalle – ja asiakkaalta lääkärille tai hoitajalle.

Sairaalkieli on hoitohenkilöstölle tuttua, mutta asiakkaalle ja hänen läheisilleen vierasta.

Sairaana ja voimakkaan tunteen vallassa asiakkaan ja läheisen kyky vastaanottaa tietoa heikkenee.

11.2.2022

Miksi tarvitaan selkokieleistä vuorovaikutusta?

1. b) Oleellisen information välittyminen



Jo epäily sairaudesta saattaa saada asiakkaan stressin ja ahdistuksen valtaan. Äkillinen sairastuminen ja saatu diagnoosi aiheuttavat voimakkaita ja vaihtelevia tunteita (epävarmuus, syyllisyys, pelko, epätoivo, suru, viha, lamaannus).

Ongelmat vuorovaikutuksessa ja informaation välityksessä vaarantavat asiakassuhteen, diagnoosin teon tai hoidon toteutumisen.

11.2.2022

Miksi tarvitaan selkokieleistä vuorovaikutusta?

2. Potilasturvallisuuden toteutuminen



Selkokiehinen vuorovaikutus on potilasturvallisuutta .

Jokaisen asiakkaan on saatava ymmärrettävällä tavalla tietoa omasta sairaudestaan ja sen hoidosta, myös lääkehoidosta.

Asiakkaan kanssa tulee keskustella hoidon riskeistä ja tuloksista .

Asiakas on aktiivisessa roolissa hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa .

11.2.2022

Tärkeää selkokiehisessä vuorovaikutuksessa

1. Sensitiivinen kohtaaminen



Huomioi, miten itse toimit vuorovaikutustilanteissa .

Muista, että keskustelu on yhteistyötä .

Rohkaise asiakasta ilmaisemaan ajatuksiaan.

Anna hänelle riittävästi aikaa reagoida.

Kuuntele sensitiivisesti.

Ilmaise kiinnostuksesi ilmeillä, eleillä, asennolla ja palautteella .

11.2.2022

Tärkeää selkokielisessä vuorovaikutuksessa

2. a) Selkokielen puhe



Tue keskustelun etenemistä vuorotellen . Pitkät monologit ovat vaikeasti ymmärrettäviä .

Kysy mutta älä kuulustele .

Käytä aktiivilauseita .

Puhu riittävän hitaasti ja rauhallisesti .

Pidä taukoja, anna asiakkaalle aikaa prosessoida.

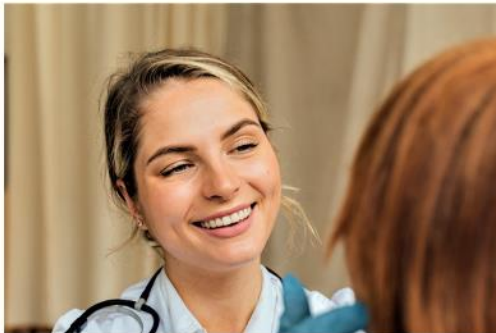
Korosta pääasiaa ja ydinsanoja .

Älä anna liikaa informaatiota kerralla.

11.2.2022

Tärkeää selkokielisessä vuorovaikutuksessa

2. b) Selkokielen puhe



Puhu aikuiselle aikuisen kieltä.

Käytä tuttua puhekielen sanastoa.

Käytä tavallisia, konkreettisia ilmaisuja.

Jos tuot esiin jonkun erikoissanan, selitä se asiakkaalle.

Mieti, missä järjestyksessä asiat esität. Lähde liikkelle siitä, mikä on asiakkaalle tuttua.

Puhu normaalilla äänenvoimakkuudella, mikäli asiakkaan kuulo ei ole heikentynyt.

11.2.2022

Tärkeää selkokielisessä vuorovaikutuksessa

3. Orientointi ja olosuhteet



Orientoi asiakas tilanteeseen, paikkaan ja aikaan. Kerro, mitä seuraavaksi tapahtuu. Ennakoimattomuus aiheuttaa ahdistusta.

Huomaa, että taustamelu voi häiritä asiakkaan keskittymistä.

Kun asiakas on peloissaan, huonovointinen tai kivulias, hän tarvitsee erityisen rauhallista ja sensitiivistä kohtelua.

Myös asiakkaan oma on usein huolissaan. Häntäkin auttaa selkokielen vuorovaikutus.

11.2.2022

Tärkeää selkokiehisessä vuorovaikutuksessa

4. Ymmärretyksi tuleminen



Vältä lääketieteellistä jargonia.

Anna tieto sellaisella tavalla ja tasolla, joka sopii asiakkaallesi. Muista toisto ja konkreettiset esimerkit.

Anna tärkeimmät tiedot myös kirjallisena. Lisäksi voit piirtää, näyttää kuvia tai kirjoittaa.

Rohkaise asiakasta esittämään kysymyksiä.

Jos et ole varma, mitä asiakas tarkoittaa, kysy asiaa häneltä suoraan.

11.2.2022

Tärkeää selkokiehisessä vuorovaikutuksessa

5. Sanaton viestintä



Luonnolliset eleet ja ilmeet tukevat puheen ymmärtämistä.

Katsekontakti kannattelee vuorovaikutusta.

Näytä asiakkaalle, että kuuntelet ja ymmärrät.

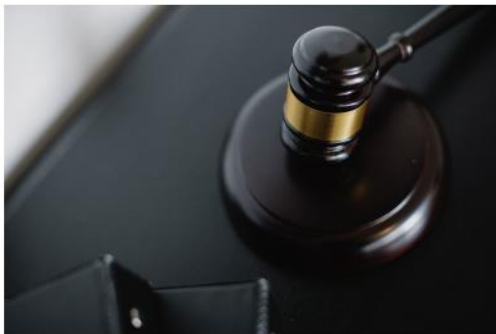
Asetu asiakkaan lähelle ja hänen kanssaan konkreettisesti samalle tasolle, jos se on mahdollista.

Muista levollinen olemus ja kosketus.

11.2.2022

Tärkeää selkokiehisessä vuorovaikutuksessa

6. Asiakkaan oikeudet



Oikeudenmukaisuus terveydenhuollossa tarkoittaa oikeutta tasavertaiseen kohteluun iästä, sairaudesta, vammasta, sosiaaliluokasta tai elämäntavoista riippumatta.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

11.2.2022

Selkokieelisestä vuorovaikutuksesta hyötyvät sekä terveydenhuollon ammattilaiset että asiakkaat.



11.2.2022

Lähteet

- Hietanen P, Kaleva-Kerola J. & Pyörriä E. (toim.) 2020. *Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus*
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Leskelä, L. & Lindholm C. (toim.) 2012. *Haavoittuva keskustelu*
- Leskelä, L. 2019. *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas.*
- Karjalainen, A. & Wallenius-Penttilä, K. (toim.) *Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*
- Kartio, J. (toim.) 2009. *Selkokieli ja vuorovaikutus*
- Mönkkönen K. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla.*
- Räsänen S., 2017. *Lääkärin vuorovaikutustaidot ovat osa potilasturvallisuutta.* <https://www.vahvira.fi/laakarin-vuorovaikutustaidot-ovat-osa-potilasturvallisuutta>
- *Potilasturvallisuusopas potilasturvallisuuslain säädännön ja –strategian toimeenpanon tueksi, THL 2011*
- *Miten tästä eteenpäin?* <https://www.sopeutumisopas.fi/files/Sopeutumisopas.pdf>
- <https://www.laakariliitto.fi/laakarin-etikka/potilas-laakarisuhte/vuorovaikutus-potilaan-ja-laakarin-kohtaamisessa/>
- Kuvat. CCO. Pixabay, Pexels.

11.2.2022

Opinnäytetyö

Tämä opas on osa kehittämispainotteista sairaanhoitajaopiskelijan opinnäytetyötä. Se on toteutettu yhteistyössä Satasairaalan kanssa.

Kaija Määttä
 Diakonia-ammattikorkeakoulu
 Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
 Sairaanhoitaja
 Opinnäytetyö, 2022

11.2.2022