

*Maahanmuuttaja yleislääkärin vastaanotolla:
vuorovaikutusta helpottavia keinoja.*

Jenny Paananen

tohtorikoulutettava, väitöskirjatutkija

jekrni@utu.fi

Yleislääkäripäivät, Helsinki, 24.11.2016.



Turun yliopisto
University of Turku

- Tutkimushanke ja aineisto
- Tutkimuksen motivaatio
- Monikulttuurista vuorovaikutusta vaikeuttavat seikat
- Hyviä resursseja lääkäri-potilas-vuorovaikutukseen



Monikulttuuriset kohtaamiset lääkärin vastaanotolla -hanke

Johtaja Marja-Liisa Honkasalo, päävastuullinen tutkija Jenny Paananen

Aineisto

- 53 videoitua yleislääkärin vastaanottoa
- Joko lääkäri tai potilas on maahanmuuttaja ja puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea
- 11 vastaanotolla tulkki



Turun yliopisto
University of Turku

Väitöstyö yhteisymmärryksen rakentumisesta

- Ideani on tarkastella, millaisin keinoin yhteisymmärrys saavutetaan autenttisissa tilanteissa.
- Metodina keskustelunanalyysi
- Eleiden käyttö
- Kysymysten uudelleenmuotoilu
- Erikoissanaston selittäminen
- Potilaskeskeisyys tulkatuilla vastaanotoilla
- Päätöksenteko?



Motivaatio?

- Vuoden 2015 lopussa Suomen väestöstä 6,01 % puhui äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea (SVT 2016).
- Ulkomaalaistaustaisten lääkärien määrä on yli kaksinkertaistunut 2000-luvulla (SVT 2014).
 - vuonna 2011 kaikista lääkäreistä 8,4 %
 - samana vuonna koko väestöstä 4,5 %

(SVT 2016, SVT 2014)



Turun yliopisto
University of Turku

Kansainvälistyminen tuo haasteita

- **Vuorovaikutukseen ja kielieroon liittyvät ongelmat keskeisessä asemassa**
 - Osa ammattilaisista kokee maahanmuuttajien kanssa työskentelyn hyvin raskaaksi. Koulutus koetaan riittämättömäksi.
 - Pakolaiset ja turvapaikanhakijat ovat monipuolista apua tarvitseva ryhmä, mutta käyttävät terveyspalveluja vähemmän kuin olisi tarpeen.
 - Ulkomaalaistaustaiset lääkäreillä on suurempi työuupumuksen vaara kuin kantasuomalaisilla.
 - Ulkomaalaistaustaiset lääkärit antavat toisinaan virheellisiä hoito-ohjeita.

ks. esim. Aalto ym. 2013; Anis 2008; Berbyuk Lindström 2008; Gissler et al 2006; Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998; Jaakkola 2000; Oroza 2007; Sainola-Rodriguez 2009; Saraneva 2002; Schubert 2007; Pirinen 2010



Turun yliopisto
University of Turku

Tulkatuillakin lääkärin vastaanotoilla näyttää olevan ongelmia

- Tutkimusten mukaan tulkatuilta lääkärin vastaanotoilta puuttuu potilaskeskeinen ote.
 - Lääkärien on todettu suuntaavan puheensa tulkille.
 - Potilaat eivät saa tilaa puhua ja heidän kommenttinsa sivuutetaan.
 - Tulkit muokkaavat puhetta ”liikaa”: poistavat turhiksi ajattelemiaan asioita tai lisäävät oma-aloitteisesti jotakin.
- Perheenjäsenten ja ei-ammattimaisten tulkkien kanssa tilanne vieläkin huonompi.

Bolden 2000; Rivadeneyra et al 2000; Flores 2005; Aranguri, Davidson & Ramirez 2006; Amato 2007; Hsieh 2006; Karliner et al 2007; Hudelson et al 2013.



Hyvä vuorovaikutus ja suomalainen kulttuuri?



Suomalaisia ihmisiä
odottamassa bussia



Turun yliopisto
University of Turku

Lähtökohtana kielellinen epäsymmetria

- Keskustelukumppanien kompetenssissa on ero.
- Vieraskieliset, vanhukset, lapset, kehitysvammaiset, autistiset, afaatikot...
- Keskustelu on haastavaa **myös osaavalle osapuolelle!**
vrt. Leskelä & Lindholm 2011: Haavoittuva keskustelu

HUOM! Vieraskielinen ei ole älyllisesti vähemmän kompetentti, puheen antama vaikutelma johtaa harhaan!



Epäsymmetrinen vuorovaikutus vaatii energiaa

Kielen prosessoiminen kuormittaa muistikapasiteettia:

- pitkien vuorojen ymmärtäminen vaikeaa
- hyppäykset aiheesta toiseen hankalia
- ammattikieli vs. maallikkokieli
- keskustelut, joissa on monta osallistujaa
- Vieraalla kielellä puhuvan puhetta voi olla vaikeaa seurata.



- Puheen tuottaminen vieraalla kielellä vie aikaa.
 - syntyperäisillä puhujilla taipumus täyttää hiljaisuudet ja vastata keskustelukumppanin puolesta
(Kalin 1995, Kurhila 2006)
- Osaavamman osapuolen mukautettava puhettaan jatkuvasti, ja sekin vaatii paljon ajatustyötä.
- **Väsyminen on normaalia, eikä se välttämättä liity lainkaan asenneongelmiin!**



Mitä voitaisiin tehdä?

- Jo väsymisen ja negatiivisten tuntemusten syyn tiedostaminen voisi auttaa.
- Epäsymmetriseen vuorovaikutukseen tottuu ja harjaantuu.
→ **Vuorovaikutuskoulutus ja käytännön kokemus avainasemassa!**
- Resursseja: kielelliset ja keholliset apukeinot, materiaaliset resurssit, yhteistyö tulkkien kanssa, sopiva kulttuurisensitiivinen lähestymistapa



Kielellisiä apukeinoja

- Esim. Leskelä & Lindholm 2011: Haavoittuva keskustelu: Selkokielisen vuorovaikutuksen ohjeet
- Selkeä ja rauhallinen puhe, tavallinen äänenvoimakkuus
- Äidinkielisellä puhujalla on käytettävissään valtava varasto erilaisia ilmauksia:
 - *Minkä ikäinen olet?*
 - *Kuinka vanha olet?*
 - *Montako vuotta sinä olet?*



- Suomen kielioppi on melko monimutkainen. Perusmuoto voi hahmottua paremmin kuin taivutettu ja kirjakielinen paremmin kuin puhekielinen.

kädessä -> käsi

tuleeko autoa ajettua -> ajatko autoa

- Muita kieliä voi hyödyntää tarvittaessa, mutta puhekumppanille olisi hyvä suoda tilaisuus käyttää suomea.
- Ymmärrysongelmista pitää uskaltaa kertoa. Ymmärryksen teeskenteleminen ei vie pitkälle.



Lääkärin ei kuitenkaan tarvitse olla kielenopettaja!

- Lääkäri ei näytä tarvitsevan samoja taitoja kuin opettaja, sillä opetustilanteissa ja vastaanotolla on eri tavoitteet.
- Esimerkiksi selittäminen on vastaanotolla aivan erilaista kuin luokkahuoneessa.
 - Vastaanotolla korostuu tilanne- ja potilaskohtaisuus, käytännön seikat ja ”riittävä ymmärtäminen”.
 - Luokkahuoneessa käytetään sanakirjamaisempia määritteitä, toistetaan, käytetään sanaa eri konteksteissa, taivutetaan sitä, laitetaan oppilaat toistamaan ja kysytään merkityksiä oppilailta itseltään.



Ylävatsan ultraääni

Ultraäänet on, täks millanen se on. Siin on geeliä ja sitte katotaan siin ei tuu edes mitään säteilyä ja muuta. Ja se on silleen aika- hmheh ei- ei hankala tutkimus.

- Siin on geeliä
- Sitte katotaan
- Ei tuu edes mitään säteilyä
- Ei hankala tutkimus

Käytäntö, potilaan kokemus ja mahdolliset huolenaiheet

- Vrt. Anturilla lähetetään kudokseen ääniaaltoja, geeli toimii väliaineena. Kaiun perusteella muodostetaan kuva potilaan vatsasta.



Keholliset resurssit

- Ihmisillä on taito lukea eleitä, ilmeitä ja kehon asentoa. Erityisesti käsiä kannattaa hyödyntää!
- Eleillä havainnollistetaan yhtäaikaisen puheen avainsanoja.
 - Elehtiminen ei tarkoita pantomiimia eikä viittomakieltä.
 - Kaikissa kulttuureissa elehditään.
- Elehtiminen on kytköksissä muistiin ja ajatteluun → helpottaa kognitiivista taakkaa
 - sormilla laskeminen, sanahaku, ongelmanratkaisutehtävät

Gullberg 1998; Alibali & DiRusso 1999; Goldin-Meadow 2003



Turun yliopisto
University of Turku

Keholla on helppoa puhua kehosta

Aineistoni eleet liittyvät kiinteästi lääkärinkäynnin aiheisiin:

- kuvaavat oiretta, haittaa, ruumiinosaa, fyysistä toimintoa, psyykkistä tilaa, sairautta, tutkimusta tai hoitoa.

mennä sijoiltaan, närästää, oksentaa

poskiontelot, näkökentät, kurkkukipu



- Eleiden peilaaminen eli keskustelukumppanin eleiden käyttäminen osoittaa myös ymmärrystä ja empatiaa.

ks. Paananen 2015; Kimbara 2006; Bavelas 2007



Turun yliopisto
University of Turku

Materiaaliset resurssit

- Esineet, kuvat, tekstit, internet.
- Mitkä ovat potilastyössä useimmin kysytyt kysymykset?
 - osoitteet, puhelinnumerot (ajanvaraus, sairaala, laboratorio, lähin apteekki)
 - toistuvasti selitystä ja havainnollistamista kaipaavat asiat
 - lääkkeiden ja elintarvikkeiden pakkaukset tai logot...
 - esitteet ja oppaat



Yhteistyö tulkin kanssa

- Aineistossani on tulkkeihin tottunut lääkäri ja ammattitulkkeja.
- Lääkäri kohtelee potilaitaan yksilöinä, osallistaa heitä hoitoon ja kannustaa heitä huolehtimaan itsestään.
- Aineistoni tulkit ovat hyvin ammattitaitoisia ja tulkkaavat myös yksityiskohdat.
- Potilaat saavat tilaa ja ottavat puheenvuoron myös oma-aloitteisesti.



Potilaan persiankielinen muotoilu suomennettuna	Tulkin suomenkielinen tulkkaus
(.) mä- (.) e: (.) yleensäki e:: mun systeemi on melkein vois sanoa (.) tavallaan (.) e:	.hhh >tiät sä mä luulen että tämä se< semmonen-semmonen se s:ysteemi että itse olen ↓huo:mannut
(.) e: se on niinku mun persoonallisuus muuttuu esimerkiksi parin päivän välein,	että ikään kuin muutaman (.) päivän välein mulla se- se mun persoonallisuuteni <muuttuisi>.
mä- (.) mä meen toiseen vaiheeseen	ja siksi mäkin itseni näke ni jossakin toisessa faasissa.
mulla on erilainen olo.	kun (-) esimerkiksi joku toinenlainen se olo kuin esimerkiksi pari kolme päivää ennen sitä.
mä tarkotan et se yleensä vaihtelee koko ajan.	ne muuttuvat.

- Tulkin läsnäolo **ei** nähdäkseni ole selittävä tekijä sille, että aiemmissa tutkimuksissa lääkäri–potilas-vuorovaikutus on ollut puutteellista, vaan syy on luultavammin
 - lääkärin vähäisemmissä kokemuksissa ja vuorovaikutuskoulutuksessa
 - tulkkien koulutuksen laadussa
 - liian lyhyissä vastaanottoajoissa
 - aiempien tutkimusten virhekeskeisessä lähestymistavassa.

→ **koulutus ja harjaantuminen**



Lääkärin muistilista tulkatuille vastaanotoille

- Tilaa vastaanotolle tulkki aina, jos epäilet potilaan kielitaidon olevan riittämätön.
- Varaa riittävästi aikaa.
- Puhu suoraan potilaalle. Muista henkilökohtainen lähestymistapa.
- Puhu selkeästi ja havainnollisesti, mutta vältä liiallista yksinkertaistamista.
- Selitä erikoissanasto oma-aloitteisesti, niin tulkin ei tarvitse keksiä selityksiä itse.
- Pidä puheenvuorot riittävän lyhyinä ja anna tulkkaukselle aikaa.
- Kerro avoimesti toiveistasi ja kysy, jos jokin askarruttaa.



Maahanmuutto puhututtaa

- Monet aineistoni potilaista nostavat vastaanottokeskusteluissa esiin maahanmuuttoon ja Suomeen sopeutumiseen liittyviä aiheita.
 - Vaikeus saada ystäviä, ruoka on kallista, ulkona on kylmää ja pimeää.
 - Turvapaikan saaminen, kansalaisuuden hakeminen.
 - Kielikurssit, työpaikat...
- Mutta kuka on maahanmuuttaja ja kuinka kauan?
 - Ulkonäkö ja nimi eivät määritä suomalaisuutta.



Sopivan kulttuurisensitiivisyyden tason löytäminen

- Ihmiset eivät tule lääkäriin edustamaan kulttuuriaan vaan itseään.

Suomalainen mieslääkäri, potilaana somalinainen, tarvitaan
gynekologinen tutkimus

- Eikö sinun kulttuurissa ole iha ookoo kuitenkin et mies voi kattoo?
- Ei mun kulttuuris ookoo, mutta **minulle** se on ookoo.
- *Onko sulle ookoo että tehdään tämä tutkimus?*





Kiitos!

jekrni

@

utu.fi



Turun yliopisto
University of Turku