

Tyytymättömyyden ilmaisun kielelliset keinot erikoissairaanhoidon muistutuksissa

Linda Sirkiä

Pro gradu -tutkielma

Kieliasiantuntijuuden tutkinto-ohjelma, suomen kieli

Kieli- ja käännöstieteiden laitos

Humanistinen tiedekunta

Turun yliopisto

Lokakuu 2023

Turun yliopiston laatu järjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu

Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä

Pro gradu -tutkielma

Kieliasiantuntijuuden tutkinto-ohjelma, suomen kieli

Linda Sirkiä

Tyytymättömyyden ilmaisun kielelliset keinot erikoissairaanhoidon muistutuksissa

Sivumäärät: 46 sivua, 2 liitesivua

Tutkielman aiheena ovat sellaiset terveydenhuollon muistutusten sisältämät kielen keinot, joilla ilmaistaan tyytymättömyyttä johonkin hoidossa koettuun epäkohtaan. Tutkielman tavoitteena on luoda yleiskuva muistutuksissa käytetyistä kielen keinoista ja tarkastella näiden keinojen yhteyttä muistutusten institutionaaliseen kontekstiin. Tutkielman teoreettisena taustana on lingvistinen diskurssintutkimus, jonka mielenkiinto kohdistuu kielen muotoihin ja siihen, miten nuo muodot suhteutuvat kielen erilaisiin tehtäviin sosiaalisessa todellisuudessa. Aineistona on käytetty 50 muistutustekstin kokoelmaa erään suomalaisen sairaalan potilasasiamiehen arkistosta. Aineiston analyysi koostuu toisaalta tyytymättömyyden ilmaisujen luokittelusta niiden sisältämien kielen keinojen mukaan ja toisaalta esimerkkiesiintymien muodon yksityiskohtaisesta tarkastelusta.

Analyysin perusteella muistutuksissa ilmaistaan tyytymättömyyttä monipuolisesti erilaisilla kielen keinoilla. Keskeistä näissä keinoissa on eksplisiittisesti toteutettu ja intensiteetiltään voimakas kielteisen affektin välittäminen sekä kirjoittajan kokemuksen korostaminen. Kieltomuodoilla ja konsessiivisuuden ilmauksilla kiinnitetään huomio odotuksenvastaiseen toimintaan hoidossa. Kirjoittajan kokemusta kärjistetään ja vahvistetaan muun muassa ääri-ilmauksilla, intensiteettisanoilla ja kysymyksillä. Mielipahan tunnetta kuvataan kielteisesti värittyneellä sanastolla, idiomeilla sekä kuvallisilla ilmauksilla. Kirjoitusasuun liittyviä norminvastaisia keinoja eli moninkertaisia välimerkkejä ja suuraakkosia käytetään paitsi korostuskeinona, myös tunnetilan ilmaisun keinona. Useimmissa esimerkkiesiintymissä hyödynnetään useampaa kuin yhtä kielen keinoa.

Terveydenhuollon institutionaalinen konteksti näkyy teksteissä niin, että muistutusten kirjoittajilla on erityinen tarve tulla kuulluksi ja otetuksi todesta hoitotapahtumiin liittyvien kertomustensa kanssa. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että potilassuhteeseen kuuluu yleisesti monenlaisia odotuksia ja jännitteitä hoitavan tahon ja potilaan välillä. Kun odotukset hoidosta eivät toteudu, jännitteet nousevat etualalle. Seurauksena tästä on latautunut sosiaalinen konteksti, joka näkyy muistutuksissa runsaana mielipahan ilmaisuna ja niin fyysisen kuin psyykkisenkin kärsimyksen kuvauksena.

Avainsanat: diskurssintutkimus, muistutus, potilaan oikeudet, terveydenhuolto, tyytymättömyys

Sisällysluettelo

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Johdanto | 4 |
| 2 | Muistutuksen kieli osana sosiaalista todellisuutta | 6 |
| 2.1 | Taustana diskurssintutkimus | 6 |
| 2.2 | Muistutus tekstinä | 7 |
| 2.3 | Muistutuksen konteksti ja potilassuhde | 9 |
| 3 | Tutkimusetiikka ja tutkimusmenetelmät | 13 |
| 4 | Odotuksenvastaisuuden ilmaisun keinot | 17 |
| 4.1 | Kieltomuoto | 17 |
| 4.2 | Konsessiivisuus | 18 |
| 5 | Kokemuksen kärjistämisen keinot | 20 |
| 5.1 | Ääri-ilmaukset | 20 |
| 5.2 | Intensiteettisanat | 22 |
| 5.3 | Kysymykset | 24 |
| 6 | Kokemuksen kielteisyyden kuvaamisen keinot | 27 |
| 6.1 | Kielteisesti väritynyt sanasto | 27 |
| 6.2 | Kielteisesti värityneet idiomit ja muut kuvalliset ilmaisut | 33 |
| 7 | Norminvastaisen typografian käyttö | 36 |
| 7.1 | Moninkertaiset välimerkit | 36 |
| 7.2 | Suuraakkoset | 37 |
| 8 | Lopuksi | 40 |
| | Lähteet | 43 |
| | Liitteet | 47 |
| | Liite 1. Muistutuslomake | 47 |

1 Johdanto

Muistutus on terveydenhuollon hallinnollinen tekstilaji, jossa potilas tuo esiin kokemansa epäasiallisen kohtelun tai virheellisen hoidon. Tässä tutkielmassa tarkastelen osaa erään suomalaisen sairaalan potilasasiamiehelle vuoden 2022 aikana osoitetuista muistutuksista. Tutkielman tavoitteena on luoda yleiskatsaus muistutuksissa käytettyihin tyytymättömyyden ilmaisun keinoihin. Muistutusten tekstilajin mukainen tehtävä on hoidosta valittaminen, joten ne tarjoavat hedelmällisen aineiston tyytymättömyyden ilmaisun tutkimiselle. Muistutusten kielen tarkastelu on kiinnostavaa myös siksi, ettei tekstilajia ole aiemmin tutkittu kielitieteen näkökulmasta. Muistutuksia ja niihin annettuja vastauksia on tutkittu muun muassa sosiaalityön alalla (ks. esim. Palomäki 2019). Muistutuksia muistuttavia kanteluita on tutkittu hoitotieteessä niiden sisältöön keskittyen (ks. esim. Kangasniemi ym. 2021).

Oikeus tehdä muistutus epäilystä virheestä terveyden- tai sairaanhoidossa kuuluu potilaan laissa määriteltyihin oikeuksiin (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/1992). Mahdollisuus tehdä muistutus terveydenhuollon toiminnasta on siis osa potilaan oikeusturvaa, ja näin ollen muistutus on tärkeä institutionaalinen tekstilaji. Muistutus on merkityksellinen teksti paitsi yksittäisen potilaan hoidon näkökulmasta, myös hoito-organisaatioiden palveluiden kehittämisen kannalta. Muistutus tuo tietoa siitä, mitä toiminnassa voidaan kehittää, ja se voi saada aikaan käytäntöjen muuttamista. Tyytymättömyyden ilmaisun tarkastelu taas lisää tietoa siitä, kuinka muistutuksen kirjoittaja hyödyntää kieltä vakuuttaakseen instituution kokemastaan vääryydestä.

Tutkielma on osa *Asiakkaan ja potilaan oikeudet: hoitoa ja palvelua koskevat muistutukset erikoissairaanhoidossa* -tutkimusta. Hankkeeseen osallistuu lisäksi tutkijoita Turun yliopiston hoitotieteen laitokselta. Hankkeessa hyödynnetään vuoden 2023 alussa kerättyä, muistutuksia sisältävää aineistoa. Koko kerätty aineisto sisältää 140 muistutusta, mutta olen rajannut siitä tämän tutkielman tarpeisiin 50 kappaletta muistutustekstejä. Keskeisimmät analyysimenetelmäni ovat tyytymättömyyden ilmaisuja sisältävien esiintymien luokittelu ja niiden kielellisen muodon tarkastelu.

Tutkielman teoreettisena taustana on diskurssintutkimus. Diskurssintutkimus yhdistää kielenkäytön mikrotason ja sosiaalisen tilanteen makrotason analyysia. Diskurssintutkimus pohjautuu sosiaalisen konstruktionismin ajatukselle siitä, että kielenkäyttö ja muu merkityksenanto luovat sosiaalista todellisuutta. Sosiaalinen todellisuus vaikuttaa

vastavuoroisesti kielenkäyttöön. Tutkimuskohteena diskurssintutkimuksessa ovat kielen muodot ja niiden suhde kielen erilaisiin tehtäviin. Diskurssianalyttinen tapa tarkastella kielenkäyttöä muodostaa työni kysymyksenasettelun perustan: keskityn muistutusten kielellisiin keinoihin eli kielen muotoon, joilla toteutetaan tiettyä tehtävää eli tyytymättömyyden ilmaisemista. Toisaalta keskeistä tutkielmassani on konteksti eli se sosiaalinen todellisuus, jossa muistutusteksti tuotetaan. Analyysissa pyrin yhdistämään yksittäiset kielen keinot laajempiin tavoitteisiin, joita kirjoittaja toteuttaa tekstissään. Nämä tavoitteet syntyvät kontekstin pohjalta ja ovat yhteydessä muistutuksen tekstilajinomaiseen tehtävään eli siihen, miksi muistutus ylipäätään kirjoitetaan ja mitä tavoitetta se palvelee.

Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten tyytymättömyys hoitoon näkyy muistutusten kielessä. Tutkimuskysymykset liittyvät läheisesti kielen keinoihin, ja näin ollen kysymyksillä on vankka lingvistinen perusta. Ensimmäinen tutkimuskysymys etsii vastausta siihen, millaisilla kielellisillä keinoilla muistutuksissa ilmaistaan tyytymättömyyttä. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen käsittelyssä keskityn paitsi erilaisten tyytymättömyyden kielellisten keinojen nimeämiseen, myös niiden muodon analysointiin. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyen tarkastelen nimeämiäni kielen keinoja niiden alkuperäisissä virkekonteksteissa. Toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena on selvittää, miten kielen keinot ovat yhteydessä muistutusten kontekstiin. Tämän kysymyksen käsittely näkyy tutkielmassa siten, että otan analyysissa huomioon muistutustekstin taustalle hahmottuvan sosiaalisesti jännitteisen tilanteen.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaisilla kielellisillä keinoilla muistutuksissa ilmaistaan tyytymättömyyttä?
2. Miten kyseiset kielen keinot ovat yhteydessä muistutusten kontekstiin?

Tutkielma jakautuu yhteensä kahdeksaan päälukuun. Johdantoa seuraavassa pääluvussa 2 esittelen lyhyesti diskurssintutkimuksen ydinajatuksia ja kuvaan sekä muistutusta tekstinä että sen yhteyttä terveydenhuollon instituutioon ja potilassuhteeseen. Luvussa 3 käsittelen aineistoon liittyviä tutkimuseettisiä näkökohtia, kuvaan analyysimenetelmäni ja esitän yleiskuvan aineistosta. Luvut 4, 5, 6 ja 7 ovat analyysilukuja, joissa tarkastelen yksittäisiä aineistoesimerkkejä asettamieni tutkimuskysymysten näkökulmista ja teen huomioita muistutuksissa esiintyvistä kielen keinoista. Viimeisenä luvussa 8 kokoan yhteen tutkielman tulokset ja pohdin tutkielman merkitystä jatkotutkimuksen kannalta.

2 Muistutuksen kieli osana sosiaalista todellisuutta

Tässä luvussa esitän yleiskuvan tutkielman taustana olevasta diskurssintutkimuksesta ja muistutuksesta tekstinä. Alaluvussa 2.1 esittelen tutkielman kannalta keskeisiä diskurssintutkimuksen ajatuksia. Alaluvussa 2.2 kuvaan muistutusta tekstinä vertaamalla sitä kahteen muuhun sairaanhoitoon ja valitukseen liittyvään tekstilajiin: kanteluun ja potilasvahinkoilmoitukseen. Alaluvussa 2.3 käsittelen muistutuksen taustalle hahmottuvaa sosiaalista todellisuutta ja sitä, miksi muistutus on monin jännittein ja emotioin latautunut tekstilaji.

2.1 Taustana diskurssintutkimus

Diskurssintutkimus on tieteenala, joka tutkii kielellistä vuorovaikutusta kielen muodon (*form*) ja tehtävän (*function*) välisen suhteen näkökulmasta. Diskurssintutkimuksen tavoitteena on kuvata ja selittää, miten tietyt kielen muotoelementit liittyvät kielen kommunikatiivisiin tehtäviin. Diskurssintutkimus on monitieteistä, sillä kielelliseen muotoon ja vuorovaikutukseen liittyviä tutkimusaiheita on mahdollista tarkastella useasta toisiaan täydentävästä näkökulmasta; diskurssintutkimuksessa voidaan hyödyntää muun muassa kielitiedettä, retoriikantutkimusta, psykologiaa ja sosiologiaa. (Renkema & Schubert 2018: 1–2.) Diskurssintutkimus on olennaisesti monitieteinen tutkimusala, johon kuuluu niin erilaisia teoreettisia lähtökohtia kuin tieteenalakohtaisia sovelluksiakin. Tutkimuksen painopisteestä huolimatta tyypillinen diskurssintutkimus yhdistää mikrotason kielenkäytön analyysia makrotason sosiaalisten tilanteiden analyysiin. Voidaan sanoa, että eri tavoin suuntautuneita diskurssintutkimuksen variaatioita yhdistää sama filosofinen perusta, joka koostuu sosiaalisesta konstruktionismista ja kielitieteestä. (Cap 2019: 1.)

Sosiaalinen konstruktionismi on eri tutkimussuuntia yhdistävä teoreettinen kehys, jossa inhimillisen todellisuuden nähdään rakentuvan sosiaalisten käytäntöjen kautta. Todellisuus ei siis koostu vain objektiivisista (luonnon)ilmiöistä, vaan sillä on myös subjektiivinen ja sosiaalinen puolensa, jossa kielellä on olennainen asema. Eräs tapa hahmottaa sosiaalisen konstruktionismin ideaa on metaforat peilistä ja rakennustyömaasta. Ensinnäkin kieli voidaan hahmottaa peilinä, joka heijastaa todellisuuden sellaisena kuin se on – tällöin kuvaukset tapahtumista ovat passiivisia, sillä ne ainoastaan peilaavat maailmaa. Toisaalta kieli voidaan nähdä rakennustyömaana, jossa kuvauksia tapahtumista rakennetaan aktiivisesti.

Rakennustyömaa-metafora korostaa sitä, että kuvaukset ovat osa inhimillistä toimintaa ja että kuvauksilla on mahdollista luoda erilaisia versioita todellisuudesta. (Potter 1996: 97–98.)

Tämä tutkielma pohjautuu kielitiedettä painottavaan lingvistiseen diskurssianalyysiin. Lingvistisen diskurssianalyysin keskeinen ajatus on se, että yksittäinen tapahtuma voidaan kuvata kielellisesti monella eri tavalla. Tämän seurauksena osa tutkijoista kokee ongelmallisena sen arvioimisen, milloin tapahtuman kuvaus on tosi ja milloin ei. Lingvistisessä diskurssianalyysissä asia kuitenkin nähdään siten, että tapahtuman kuvaus on eräänlainen kertomus (*narrative*), joka on omaehtoinen, itsenäinen todellisuutensa. Niinpä totuusarvoa mielenkiintoisempaa on kiinnittää huomio siihen, miten kielenkäyttäjät luo kuvauksensa, mitä hän kuvauksella tekee ja mitä hän sillä tavoittelee. (Björk, Danielsson & Basic 2019: 28.)

Diskursseja voidaan tutkia esimerkiksi siitä näkökulmasta, miten kieltä käytetään instituutioissa. Instituution käsite on peräisin sosiologiasta, ja sillä tarkoitetaan sellaisia aktiviteetteja, joilla yksilöt rakentavat ja ylläpitävät yhteiskuntaa. Usein instituutioiden tavoitteet ovat eettisiä. Esimerkiksi oikeusjärjestelmän ideaalina on reilu ja turvallinen yhteiskunta. Eettisten tavoitteiden myötä instituutioille kuuluu tietynlainen moraalinen auktoriteetti. (Renkema & Schubert 2018: 315.) Tässä tutkimuksessa instituutiona on laajemmin terveydenhuolto ja tarkemmin sitä edustava sairaala. Instituutiot voidaan nähdä oleellisena tekijänä yksilön ja yhteiskunnan välisessä suhteessa. Instituutiot säätelevät yksilöiden käyttäytymistä sosiaalisten roolien järjestelmällä. Jokaisella osallistujalla on rooli, jonka puitteissa häneltä voidaan odottaa tietynlaista käyttäytymistä. (mts. 316.)

Diskurssintutkimus on erityisesti kiinnostunut instituutioissa vallitsevista valtasuhteista, kuten vuorovaikutuksesta asiantuntijoiden ja ei-asiantuntijoiden välillä (mts. 317).

Terveydenhuollon kontekstissa tällainen asymmetrinen vuorovaikutussuhde esiintyy muun muassa potilaan ja terveydenhuollon ammattilaisen välillä.

2.2 Muistutus tekstinä

Muistutus on teksti, jossa potilas tuo terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle ilmi kokemansa virheellisen hoidon tai epäasiallisen kohtelun. Muistutuksen voi kirjoittaa joko potilas itse tai vaihtoehtoisesti hänen omaisensa tai muu edustajansa. Mahdollisuus tehdä muistutus on osa potilaan oikeuksia, joista on säädetty laissa (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/1992). Terveydenhuollosta vastaavan johtajan tulee vastata muistutukseen kohtuullisessa ajassa, suositusten mukaan kuukauden kuluessa. Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei voi

hakea muutosta valittamalla (Sosiaali- ja terveysministeriö: Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku, sähköinen lähde).

Muistutus on joko vapaamuotoinen tai terveydenhuollon yksikön tarjoamalle lomakkeelle kirjoitettu teksti. Erityisestä syystä muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. (Valvira: Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn, sähköinen lähde.) Kirjallisen muistutuksen lomakepohjat ovat vapaasti saatavilla eri terveydenhuollon yksiköiden nettisivuilla. Lomakepohjaan täytetään henkilö- ja yhteystietojen lisäksi muistutuksen kohteen nimi, tapahtuman tai asian kuvaus, perustelut tapahtuman epäasiallisuudelle sekä muistutuksen tekijän ehdotukset tai vaatimukset. Muistutuksille on ominaista, että niissä on liitteitä, joissa esitetään joko koko tapahtuman kuvaus ja tyytymättömyyden perustelut tai sitten jatketaan lomakkeella aloitettua selontekoa. Esimerkki muistutuslomakkeesta on tutkielman liitteenä (liite 1).

Hoidosta valittamiseen voi käyttää muitakin tekstejä kuin muistutusta. Muistutukselle läheisiä tekstilajeja ovat kantelu ja potilasvahinkoilmoitus. Näillä teksteillä on useita yhteisiä ominaisuuksia. Ne sijoittuvat samaan terveydenhuollon hallinnolliseen kontekstiin, jota voi luonnehtia institutionaaliseksi, sillä osallistujien roolit ovat selkeästi erilliset ja erilaiset. Potilas on yksityishenkilö, joka esittää tapahtuneen omasta näkökulmastaan, kun taas ammattilainen ottaa kuvaukseen kantaa ammattilaisen roolissa. Kantelevilla teksteillä on kaikilla samankaltainen funktio: tuoda potilaan ääni kuuluvaksi ja valittaa huonosta kohtelusta. Näille tekstilajeille on yhteistä myös lomakemuotoisuus ja se, että niiden käsittely on säädelty hallinnollinen prosessi.

Muistutuksella, kantelulla ja potilasvahinkoilmoituksella on kuitenkin myös eroja. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle tai erityistapauksissa Valviralle, kun taas muistutus käsitellään kyseessä olevan hyvinvointialueen sisällä. Potilasvahingosta voi tehdä Potilaskorvauskeskukselle potilasvahinkoilmoituksen, jolla haetaan korvauksia hoidossa aiheutuneista henkilövahingoista. Muistutusta tai kantelua sen sijaan ei ole tarkoitettu rahallisten korvausten hakemiseen. Muistutus on kantelua nopeampi vaikuttamisen keino: kantelun käsittelyyn voi mennä jopa vuosi, kun taas muistutukseen saa vastauksen noin kuukaudessa. (Aluehallintovirasto: Valvonta ja kantelut, sähköinen lähde; Valvira: Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollossa, sähköinen lähde.) Muistutus on ensisijainen toimi kanteluun nähden juuri sen nopeuden ja paikallisen käsittelyn vuoksi. Samasta asiasta voi tarvittaessa muistutuksen jälkeen tehdä kantelun.

Muistutuksen alulle panossa ja kirjoittamisessa voi olla apuna terveydenhuollon yksikön potilasasiamies. Potilas voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen ollessaan tyytymätön hoitoonsa. Potilasasiamieheltä saa neuvoa asian selvittämiseen ja tarvittaessa apua muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen. Jokaisella terveydenhuollon yksiköllä on nimetty potilasasiamies, joka toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. (Valvira: Asiakkaan ja potilaan oikeudet, sähköinen lähde.)

Muistutuksen hallinnollisessa prosessissa potilasasiamiehen tehtävä on tilastoida muistutukset ja niihin annetut vastineet. Tilastoinnin pohjalta potilasasiamies raportoi muistutuksista vastuualueille ja kirjoittaa niistä toimintakertomukseen. (Lähde: sairaalan potilasasiamieheltä saatu muistutuksen käsittelyn prosessikaavio).

2.3 Muistutuksen konteksti ja potilassuhde

Julkisten hyvinvointialojen kieltä on tutkittu kielitieteen näkökulmasta vain vähän, vaikka se tarjoaisi yhteiskunnallisesti merkittäviä tutkimuskohteita. Yhtenä syynä on se, että aineistoja on vaikea saada käyttöön niiden arkaluonteisuuden takia. Arkaluonteisia, yksittäistä potilasta koskevia asiakirjoja ovat esimerkiksi potilaskertomukset ja etuuspäätökset. Näitä tekstejä koskee tietosuojala, ja tällaisille aineistoille myönnetyt tutkimusluvut ovat usein melko rajattuja. (Tiililä 2017: 9–10). Myös muistutukset ovat arkaluonteisia ja sisältävät potilaiden henkilötietoja. Tästä syystä niiden käsittelyyn tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Institutionaalisten tekstien tutkimuksessa käytetään usein aineistona virkatekstejä eli virastojen asiantuntijoiden työssään tuottamia tekstejä (ks. esim. Tiililä 2007 etuuspäätökset, Honkanen 2012 opetusviraston ryhmäkirjeet). Tässä tutkimuksessa keskeinen sosiaali- ja terveystieteiden tuottaja on sairaala, jolta aineisto pyydettiin. Aineistona en kuitenkaan käytä yksikön työntekijöiden kirjoittamia tekstejä, vaan muistutuksia, jotka on yleensä kirjoittanut potilas itse tai potilaan omainen. Tämä tuo uudenlaisen, potilaskeskeisen näkökulman institutionaalisiin teksteihin.

Muistutusteksteissä potilaan kokemus on tekstin keskiössä. Potilas saa äänensä kuuluviin, ja hänellä on valta käyttää erilaisia kielellisiä resursseja todellisuutensa kuvaamiseen. Potilas kuvaa tilannettaan omakohtaisesta kokemuksestaan käsin, terveydenhuollon ammattilainen taas operoi tieteenalansa konventioilla. Näihin kahteen eri ”ääneen” on sosiologiassa viitattu elämismailman äänenä ja lääketieteen äänenä. Niillä käsitteellistetään ja ymmärretään potilaan ongelmia eri näkökulmista (Mishler 1984.) Siinä missä potilas vetoaa tunteisiinsa, elämänsä historiaansa ja kokemuksiinsa, terveydenhuollon ammattilaisen aluetta ovat diagnoosit,

oireet ja muu lääketieteellinen tieto. Esimerkiksi potilaskertomuksia tutkittaessa on todettu, että niiden näkökulma ihmisyksilöön korostaa mitattavissa olevia, biologisia faktoja. Potilas pelkistetään lääketieteellisiin termeihin, esimerkiksi korkeaan verenpaineeseen tai tiettyyn lääkitykseen. (Kleinman 1988: 142.)

Edellä kuvattu herättää kysymyksen siitä, kuinka tekstin kielelliset piirteet muuttuvat, kun kirjoittajana on erilaisessa roolissa toimiva ihminen. Potilaskertomuksessa äänessä on lääkäri, joka kirjoittaa oman alansa käytänteisiin nojaten. Muistutuksen kirjoittajan rooliin taas kuuluu tuoda esiin potilaan kokemus, joka saattaa jäädä käsittelyn ulkopuolelle muissa lääketieteen teksteissä. Potilaskertomuksissa operoidaan mittareilla ja tuloksilla, mutta on mielenkiintoista tutkia, korostuuko muistutuksissa niiden sijaan potilaan arkielämän ja pärjäämisen kokonaisvaltaisuus. Vaikka tämän tutkielman tarkoituksena ei olekaan verrata muistutusta esimerkiksi potilaskertomusteksteihin, voi muistutusten kielen tutkiminen tuottaa sivutuotteena havaintoja siitä, kuinka potilaaseen ja tämän kokemukseen suhtaudutaan muistutusteksteissä.

Muistutustekstin taustalle hahmottuu potilassuhde. Terveystieteiden ammattilaisella on suurempi vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta, vaikka molemmat tilanteen osallistujat vaikuttavatkin siihen, millaiseksi vuorovaikutus muodostuu (Hietanen, Kaleva-Kerola & Pyörälä 2020: 14). Potilaan mahdollisuudet reagoida epäonnistuneeseen vuorovaikutukseen lääkärin taholta ovat usein jälkikäteisiä, yhtenä keinona on esimerkiksi juuri muistutuksen kirjoittaminen. Potilassuhteessa on kyse professionaalista viestintäsuhteesta, ja tällaisena se vertautuu esimerkiksi opettaja–oppilas-suhteeseen ja esimies–alais-suhteeseen. Yleisesti voidaan puhua asiantuntija–asiakas-suhteista. Tällaisissa vuorovaikutussuhteissa on monenlaista epäsymmetriaa, mikä luo jännitettä itse vuorovaikutustilanteeseen.

Potilassuhteessa jännitettä syntyy esimerkiksi toiminnan tavoitteellisuuden ja potilaan empaattisen kohtaamisen välille. Terveystieteiden ammattilaisen pääasiallisena tavoitteena on oikeasta diagnoosista ja hoidosta päättäminen, mutta toisaalta myös hyvä vuorovaikutussuhde potilaaseen on tärkeä. Lääkärin tulisi viestiä potilaalle, että hän hyväksyy tämän ihmisenä, vaikka lääketieteellisen arvion tulos olisikin tälle kielteinen. Arvion kielteisyydellä tarkoitetaan esimerkiksi tilanteita, joissa lääketieteellistä hoitoa vaativaa ongelmaa ei havaita tai lääkäri ei katso voivansa kirjoittaa lausuntoa. Hyväksynnän ilmaiseminen on tärkeää, sillä jos potilas kokee, että hänet on arvioitu turhanvalittajaksi, tämä uhkaa hänen asiantuntijuuttaan ja kokemusta siitä, että hän on hyväksytty ihmisenä.

(Gerlander 2003: 171.) On todettu, että onnistunut vuorovaikutus vaikuttaa ratkaisevasti potilaan hoitoon sitoutumiseen, omahoidon onnistumiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn (Pyörälä, Koponen & Toivonen 2020: 17).

Potilaan tyytyväisyyden perustana on kokemus siitä, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Hyvä vuorovaikutus lisää sekä potilaan että lääkärin tyytyväisyyttä, parantaa hoitotuloksia ja edistää tiedonkulkua osapuolten välillä. (Hallamaa 2020: 40.) Osallisuus ja potilaan positiivisen autonomian korostaminen on tullut yhä tärkeämmäksi ihanteeksi terveydenhuollossa. Positiiviseen autonomiaan kuuluu se, että potilas nähdään aktiivisena toimijana sen sijaan, että hän olisi vain hoitohenkilökunnan toimintojen ja hoitamisen kohde. Monet potilaan tyytymättömyyteen johtaneet tapahtumat liittyvät puutteelliseen vuorovaikutukseen ja osallisuuden ongelmiin. Muistutuksen kirjoittaneen potilaan tai läheisen kokemus on usein juuri tällainen. Vuorovaikutus on epäonnistunut, eikä potilas ole kokenut saavansa osallistua omaan hoitoonsa, vaan on jäänyt siitä ulkopuoliseksi.

Vaikka tämän tutkielman näkökulma on potilaiden kirjoittamissa muistutuksissa, on otettava huomioon, ettei potilastyytyväisyys ole ainut mittari onnistuneelle potilasviestinnälle. Lääkärin ja potilaan välistä viestintää voidaan tarkastella myös esimerkiksi siitä näkökulmasta, millainen viestintä edistää potilaan terveyttä ja hoitoa. Potilas saattaa olla tyytyväinen tehottomaan mutta miellyttäväksi koettuun hoitoon, kun taas ikävältä tuntuva hoito voi olla sairauden hoidon kannalta tehokasta. Potilasviestinnän tutkimiseksi ja kehittämiseksi on selkeästi nimettävä hyvän viestinnän tavoite ja kriteerit. Potilaan kuntoutumista tukeva viestintä nähdään perustellusti hyvänä viestintänä. (Köhler, Rautava & Vuorinen 2017.) Muistutusaineiston perusteella potilastyytyväisyyden merkitystä ei mielestäni kuitenkaan tulisi aliarvioida, sillä usein jo potilaan aito kuunteleminen ja inhimillinen kohtaaminen riittäisivät parempaan hoitokokemukseen. On myös tärkeää, että potilailla on keino antaa palautetta hoitohenkilökunnan epäasiallisesta käytöksestä. Vaikka hoito olisikin sairauden kannalta tehokasta, vuorovaikutuksessa ilmenevä ikävä kohtelu voi jättää toisenlaiset, psykologiset jäljet.

Muistutuksen kontekstiksi hahmottuu siis tilanne, jossa on runsaasti jännitteitä ja tyytymättömyyttä. Potilassuhde ei ole muodostunut tyydyttäväksi, vaan potilas on siinä määrin tyytymätön, että kokee aiheelliseksi tehdä tapahtuneesta kirjallisen valituksen. On tärkeää huomioida latautunut konteksti muistutustekstien taustalla, sillä se vaikuttaa aineiston

tulkintaan. Huomio latautuneisuudesta auttaa selittämään kontekstin yhteyttä muistutuksissa käytettyihin kielen keinoihin.

3 Tutkimusetiikka ja tutkimusmenetelmät

Käyttämäni aineisto koostuu terveyttä koskevista tiedoista, jotka kuuluvat osana tietosuojasetuksessa määriteltyihin erityisiin henkilötietoryhmiin. Lähtökohtaisesti näihin ryhmiin kuuluvien henkilötietojen käsittely on kiellettyä. Terveystietojen suojeluun on kiinnitettävä erityistä huomiota, sillä niiden käsittely on riski henkilön perusoikeuksille ja -vapauksille. Terveystietojen käsittely on kuitenkin mahdollista silloin, kun se on tarpeen yleisen edun mukaista tieteellistä tutkimusta varten. (Tietosuojavaltuutetun toimisto: Erityisten henkilötietoryhmien käsittely, sähköinen lähde.)

Aineiston hankkiminen alkoi lupien hakemisella. Koska pro gradu -tutkielmani on osa hoitotieteen laitoksen hanketta ja aineistoa käytetään muihinkin tutkimuksiin, en ollut yksin vastuussa lupien hakemisesta. Lupa käyttää aineistoa pyydettiin ja saatiin eräältä suomalaiselta sairaalalta. Sairaala myönsi luvan käyttää vuoden 2022 muistutuksia tutkimuslupahakemuksessa esiteltyjen tutkimusten tarpeisiin. Sitouduin keräämään aineistosta vain tutkielman kannalta välttämättömät tiedot.

Aineisto on kerätty paikan päällä sairaalalla maaliskuussa 2023 yhteistyössä hoitotieteen professori Mari Kangasniemen kanssa. Olennainen osa aineiston keräämistä on tietojen anonymisointi eli henkilöön viittaavien tunnistetietojen poistaminen. Aineistosta poistettiin henkilötiedot, tiedot hoito- ja palvelupaikoista sekä paikkakunnista. Aluksi otimme kopiot alkuperäisistä paperisista muistutuksista, jonka jälkeen numeroimme kopioidut muistutukset ja poistimme niistä selvät henkilöihin viittaavat tiedot korjausteipillä. Näistä otettiin vielä kopiot, ja ensimmäiset kopiot laitettiin tietosuojajätteeseen. Toisen kierroksen kopiot luettiin läpi kummankin aineistonkerääjän toimesta hoitotieteen laitoksella Turussa. Näin vielä varmistettiin, ettei aineistoon jäänyt poistettavia tietoja.

Paperiset kopiot skannattiin PDF-muotoiseksi tiedostoksi, jota säilytetään yliopiston Seafile-järjestelmässä. Tutkimuslupahakemukseen on kirjattu, että ”kerätty aineisto säilytetään salasanalla lukitussa tietokoneessa yliopiston tietosuojatulla palvelimella ja hävitetään kymmenen vuoden kuluttua tutkimuksen päättymisestä”. Tietosuojasta on huolehdittu monipuolisesti. Aineisto on ensinnäkin käsitelty niin, että siinä ei enää ole jäljellä henkilötietoja. Aineisto myös säilytetään yliopiston järjestelmässä, joka on tietoturvallinen.

Alkuperäiseen kerättyyn aineistoon kuului noin 140 muistutusta. Rajasin omaan tutkielmaani käytettävän aineiston vielä pienemmäksi tietosuojan parantamiseksi ja siksi, että sen käsittely

olisi pro gradu -tutkielman mitoituksessa mahdollista. Lopulliseen tutkielman aineistoon valitsin satunnaisotannalla 50 muistutusta. Kävin muistutukset läpi ja poimin niistä kielitajuuni nojaten sellaiset 1–3 virkkeen esiintymät, joissa esiintyi mielestäni tyytymättömyyden ilmaisuja. Näitä esiintymiä kertyi 189 kappaletta. Jo esiintymiä kerätessä huomioni kiinnittyi tiettyihin kielen ilmiöihin, jotka toistuivat aineistossa, osa tiuhemmin ja osa harvemmin. Näihin huomioihin tukeutuen aloin muodostaa analyysikategorioita. Kategoriat selkiytyivät hiljalleen, kun löysin käsitteitä kuvaamaan niitä. Ennen kuin tutustuin intensiteettisanan ja ääri-ilmauksen käsitteisiin, kutsuin kyseisiä kategorioita vahvistussanaksi ja kärjistyksiksi, jolloin niiden välinen ero ei ollut yhtä selkeä. Aineistoesimerkkien luokittelussa käytin avukseni lähdekirjallisuutta, erityisesti Isoa suomen kielioppia.

Pääasialliset tutkimusmenetelmäni ovat aineiston esiintymävirkkeiden luokittelu ja niiden kielellisen muodon analyysi. Poimin muistutuksista oman kielitajuni perusteella sellaiset virkkeet, joista kävi ilmi kirjoittajan tyytymättömyyden kokemus. Muistutuksissa esiintyi sekä implisiittisemmin että eksplisiittisemmin ilmaistua tyytymättömyyttä. Päädyin rajaamaan aineistoni eksplisiittisiin tyytymättömyyden ilmauksiin niiden selkeyden vuoksi. Sinänsä kiinnostava implisiittisemmän tyytymättömyyden analyysi vaatisi pidempiä tekstiesimerkkejä ja tekstin sisällön välittämistä lukijalle, kun taas eksplisiittisiin ilmauksiin pääsee kiinni virkkeenkin mittaisilla esimerkeillä. Tämä valinta edistää osaltaan aineiston tietosuojan toteutumista.

Muistutuksista poimituista virkkeistä tunnistin erilaisia kielellisiä keinoja, joilla ilmaistiin tyytymättömyyttä kohteluun tai hoitoon. Keräsin kaikki 189 esiintymää Excel-taulukkoon, johon merkitsin myös sen, mitä kielen keinoja niissä mielestäni käytettiin. Kielen keinojen kategorioiksi muodostuivat kieltomuoto, konsessiivisuus, ääri-ilmaukset, intensiteettisanat, kysymykset, kielteisesti väritynyt sanasto, kielteisesti värityneet idiomit ja muut kuvalliset ilmaisut, moninkertaiset välimerkit ja suuraakkoset. Työn edetessä tulkitsin näiden kielen kategorioiden muodostavan vielä muutamia yleisemmän tason luokkia. Jaottelin nuo luokat odotuksenvastaisuuden ilmaisun keinoiksi, kokemuksen kärjistämisen keinoiksi, kokemuksen kielteisyyden kuvaamisen keinoiksi sekä norminvastaisen typografian käytöksi.

Asetelma 1. Muistutusteksteissä esiintyvät kielen keinot ja niiden luokat.

| Luokka | Kielen keino |
|--|---|
| Odotuksenvastaisuuden ilmaisun keinot | kieltomuoto konsessiivisuus |
| Kokemuksen kärjistämisen keinot | ääri-ilmaukset intensiteettisanat kysymykset |
| Kokemuksen kielteisyyden kuvaamisen keinot | kielteisesti väritynyt sanasto kielteisesti värityneet idiomit ja muut kuvalliset ilmaisut |
| Norminvastaisen typografian käyttö | moninkertaiset välimerkit suuraakkoset |

Excel-ohjelmalla pystyin laskemaan käytettyjen kielen keinojen kappalemäärät aineistossa.

Taulukossa 1 on esitetty kappalemäärät sekä niiden prosenttiosuus aineistosta.

Huomionarvoista taulukossa on se, että yhdessä 1–3 virkkeen esiintymässä saattaa olla, ja usein onkin, käytössä useampia kielen keinoja kuin yksi. Sen vuoksi kielellisten keinojen kappalemäärä on suurempi kuin aineiston esiintymien määrä, ja myös prosenttiosuudet menevät yhteenlaskettuna sadan prosentin yli. Kielen keinot ovat taulukossa järjestyksessä yleisimmin esiintyneestä harvimminkin esiintyneeseen. Taulukosta 1 huomataan, että vaihtelu kielen keinojen kappalemäärissä on suurta.

Taulukko 1. Kielellisten keinojen määrät aineistossa.

| Kielellisen keinojen nimi | Kappalemäärä aineistossa | Prosenttiosuus aineistosta |
|--|--------------------------|----------------------------|
| kielteisesti väritynyt sanasto | 122 | 65 % |
| kieltomuoto | 61 | 32 % |
| intensiteettisana | 59 | 31 % |
| ääri-ilmaus | 32 | 17 % |
| konsessiivisuus | 19 | 10 % |
| kysymys | 18 | 10 % |
| kielteisesti väritynyt idiomit ja muut kuvalliset ilmaisut | 17 | 9 % |
| suuraakkoset | 9 | 5 % |
| moninkertaiset välimerkit | 4 | 2 % |

Tutkielman analyysiosa jakautuu neljään päälukuun. Kielen keinojen käsittely on jaoteltu päälukujen alle sen mukaan, minkälaiseen laajempaan kokonaisuuteen tulkitsen keinojen kuuluvan. Kunkin alaluvun alussa määrittelen aiheen kannalta keskeiset kielen ilmiöt ja sitten havainnollistan niitä aineistoesimerkein. Olen useimmissa tapauksissa lihavoanut käsiteltävänä olevan kielen keinon esimerkeistä. Tutkielman rajatun laajuuden vuoksi päädyin nostamaan aineistoesimerkeiksi vain neljäkymmentä 1–3 virkkeen mittaista esiintymää kaikkien 189 esiintymän joukosta. Tämä tarkoittaa, että kaikkia esiintymiä ei nosteta yhtä yksityiskohtaisesti tarkasteltavaksi. Olen kuitenkin pyrkinyt noudattamaan aineistoesimerkkien valinnassa edustavuuden periaatetta eli valitsemaan esimerkit siten, että ne antaisivat tutkimistani kielen ilmiöistä mahdollisimman monipuolisen kuvan.

4 Odotuksenvastaisuuden ilmaisun keinot

4.1 Kieltomuoto

Aineistossa on yhteensä 61 esiintymää, jotka sisältävät kieltomuodon. Lähes kolmasosassa esiintymistä on siis kieltoilmaus. Kieltoilmauksille on ominaista, että ne herättävät lauseyhteydessä mielikuvan siitä, että kieltoilmaukselle vastakkainen asiointi olisi ollut odotuksenmukainen. Tämä odotuksenmukaisuuden vaikutelma perustuu kieltoilmauksen kontekstiin ja kulttuuriseen tietämykseen. (VISK § 1616.) Tavallaan pelkkä kieltomuotokin voi joissain tapauksissa olla tulkittavissa tyytymättömyyden ilmaisuksi, mutta tyytymättömyyden efekti riippuu kuitenkin aina siitä, mitä kielletään. Kieltomuotoista ilmausta voisi usein jatkaa konsessiivisuuden ilmauksella, esimerkiksi *vaikka*-alkuisella sivulauseella. Muistutuksen kontekstin huomioon ottaen tämä näyttäytyy eräänlaisena perustilanteena: jotain ei ole tehty odotusten, toiveiden tai sääntöjen mukaan, vaikka olisi pitänyt tehdä. Kieltomuoto esiintyy usein yhdessä ääri-ilmauksen kanssa (ks. luku 5.1). Esimerkki 1 sisältää toisteisen kieltomuodon.

- (1) Minulle **ei ole kerrottu** perusteluja miksi näin on tehty. Kanssani **ei ole keskusteltu** asiasta.

Esimerkissä 1 kirjoittaja kertoo tapahtuneesta ja käyttää toistoa tehokeinona. Kieltomuodon käytöstä syntyy kuva, että olisi ollut odotuksenmukaista saada kuulla perusteluja ja keskustella hoitohenkilökunnan kanssa. Esimerkistä välittyy kirjoittajan kokemus siitä, että vuorovaikutus hoitavan tahon kanssa ei ole onnistunut. Kiellonalainen asiointi on sellainen, että sen toteutuminen vastaanotolla olisi ollut odotuksenmukaista. Toistettu kieltomuoto luo vakuuttavuutta ja painoa esiintymään. Esimerkissä 2 kirjoittaja käyttää kieltomuotoa ilmaisemaan, minkälaisia periaatteita hänen hoidossaan ei ole noudatettu.

- (2) Muistutan terveydenhoitohenkilökuntaa potilasta koskevasta kunnioituksesta ja itsemääräämisoikeudesta, joita kohdallani **ei ole noudatettu**.

Esimerkin 2 alussa kirjoittaja käyttää ilmaisua *muistutan* ja nimeää sen jälkeen muistuttamisen sisällöksi potilaan *kunnioituksen* ja *itsemääräämisoikeuden* puuttumisen. Muistuttamisen vastaanottajaksi nimetään terveydenhoitohenkilökunta. Esiintymässä kieltomuoto on virkkeen lopussa, ja sitä edeltää rajaava sana *kohdallani*. Esimerkissä 2 käytetyt yksikön 1. persoonaan viittaavat ilmaukset (*muistutan*, *kohdallani*) rajaavat valituksen alan kirjoittajan henkilökohtaisesti kokemaan tapahtumaan. Tästä syntyy melko neutraali ja asiallinen vaikutelma. Esimerkissä ei ole hyödynnetty esimerkiksi ääri-ilmauksia,

jotka laajentaisivat valitusta koskemaan ”kaikkia potilaita aina”. Kieltomuoto kielii tässäkin esimerkissä odotuksenmukaisuuden toteutumattomuudesta. Kirjoittaja itse tunnistaa ja nimeää periaatteet, joiden kuuluisi hoidossa toteutua ja jotka terveydenhoitohenkilökunnankin tulisi muistaa, mutta jotka eivät ole juuri hänen hoidossaan toteutuneet. Esimerkissä 3 kirjoittaja tuo esiin odotuksensa lääkäriä kohtaan, ja kieltomuoto on yksi osa odotuksenvastaisuuden kielellistä osoittamista.

(3) Lääkäri vastoin kaikkia oletuksiani **ei ollut** lainkaan puolellani.

Esimerkistä 3 voidaan erottaa useita kielen keinoja, joita kirjoittaja hyödyntää viestinsä välittämiseksi. Ensinnäkin ilmaisu *vastoin kaikkia oletuksiani* kertoo vahvasta pettymyksestä ja siitä, että kirjoittajan odotukset lääkärin suhteen eivät toteutuneet. Ilmaisussa käytetään ääri-ilmausta *kaikki*, mikä luo kuvaa siitä, että lääkärin olisi ollut luonnollista olla kirjoittajan puolella: kaikki oletukset osoittivat siihen suuntaan (ääri-ilmauksista ks. luku 5.1). *Vastoin-*prepositiolla ilmaistaan vastakkaisuutta, joka rakentuu kirjoittajan odotusten ja lääkärin todellisen käytöksen välille. Kieltomuoto on virkkeessä vähemmän salientti mutta tärkeä odotuksenvastaisuuden osoittaja. Kieltomuotoisen verbin jälkeen tuleva *lainkaan* edustaa sekin ääri-ilmausta, ja vahvistaa sen ympärillä sanottua.

4.2 Konsessiivisuus

Konsessiivisuus on eräänlainen semanttinen suhde, joka voi vallita lauseiden tai lausetta pienempien yksiköiden välillä. Se voi myös olla virkkeen rajan ylittävä ilmiö.

Konsessiivisuudella tarkoitetaan sitä, että asiaintilojen sanotaan pätevän, mutta samalla implikoidaan niiden yhteensopimattomuus. Kontekstin tuntien odotuksenmukaista olisi, että kun yksi asiaintila pätee, toinen ei pätsisi. (VISK § 1139.) Pidän aineistossa esiintyvää konsessiivisuutta tyytymättömyyden ilmaisun keinona, sillä sen avulla tuodaan ilmi terveydenhuollossa tapahtunutta odotuksenvastaista toimintaa. Aineistossa on 19 konsessiivisuuden ilmaisun sisältävää esiintymää, eli noin 10 % aineistosta sisältää konsessiivisuutta. Havainnollistan konsessiivisuuden ilmiötä aineistosta poimitulla esimerkillä 4.

(4) Kaikki kunnollinen seuranta loppui kuin seinään hänen siirtyessään aikuispuolelle. **Vaikka** hänen taipumuksensa sairastaa infektioita ei muuttunut mihinkään.

Esimerkissä 4 esitetään tilanne, jossa pätee kaksi asiaintilaa: infektioalttius ei muuttunut, ja seuranta loppui. Näiden asiaintilojen yhteensopimattomuus ilmaistaan alistuskonjunktiolla

vaikka toisen virkkeen alussa. Odotuksenmukaista olisi, että koska infektioltuus ei ole muuttunut, niin seuranta jatkettaisiin. Kuitenkin on käynyt juuri päinvastoin. Esimerkkiin sisältyy oletus siitä, että 'jos potilaalla on taipumus sairastaa infektoita, hän tarvitsee kunnollista seuranta'. Konsessiivinen suhde siis nostaa näkyville sen, että oletus ei ole toteutunut, vaan jokin on mennyt odotusten vastaisesti.

Konsessiivisuuden ilmaisimia on monia erilaisia. Esimerkissä 4 esiintynyt *vaikka* kuuluu niistä keskeisimpiin. Toinen olennainen on rinnastuskonjunktio *mutta*, joka tosin lauseyhteyden mukaan voi esiintyä myös pelkästään adversatiivisen suhteen ilmaisimenakin. Konjunktoiden lisäksi erilaiset partikkelit ja adverbit voivat ilmaista konsessiivisuutta. Myös adpositio *x:stä huolimatta* merkitsee konsessiivista suhdetta. (VISK § 1139.) Muistutusaineistossani yleinen konsessiivinen partikkeli on *kuitenkin*, joka esiintyy esimerkissä 5.

(5) Minut **kuitenkin** kotiutettiin ja jätettiin kipujeni kanssa aika lailla yksin.

Esimerkkivirkkeestä syntyy oletus siitä, että potilaan olisi vielä pitänyt saada hoitoa eikä tulla kotiutetuksi. *Kuitenkin*-partikkeliin tiivistyy toiminnan odotuksenvastaisuus. Kun potilas on kotiutettu, hänet on samalla jätetty oman onnensa nojaan kärsimään kivuista. Muistutuksen kirjoittaja kuvaa epäonnistunutta kohtelua eli kotiutus päätöstä ja sitä, miten hän potilaana sen koki. Ilmaisuihin *jättää yksin* on keskeinen, ja se koostuu verbistä *jättää* sekä distributiivisesta tavan adverbista *yksin*. Lauseeseen kuuluu myös ilmaisu *kipujeni kanssa*, jolla kirjoittaja tuo ilmi sen, että hänellä oli kipuja, ja siksi kotiutus päätös oli väärä, odotusten ja hyvän hoidon vastainen. Seuraavassa esimerkissä konsessiivisuutta ilmaistaan *mutta*-konjunktioilla.

(6) Leikkaus onnistui **mutta** potilas, elämäkumppanini kuoli kolmessa viikossa.

Esimerkki 6 alkaa toteamuksella siitä, että leikkaus onnistui. Taustoitus luo odotuksen, että kaikki olisi sujunut hyvin. Konsessiivisen *mutta*-konjunktin jälkeen tuodaan esiin odotuksenvastainen todellisuus. Leikkaus ei toiveista ja odotuksista huolimatta ollut terveydelle eduksi, vaan jostain syystä potilas menehtyi melko pian sen jälkeen. Odotuksenmukaista olisi ollut, että onnistuneen leikkauksen jälkeen potilas olisi tervehtynyt tai ainakin elossa, mutta niin ei käynyt, ja sitä ilmaistaan virkkeessä konsessiivisuuden ilmauksella.

5 Kokemuksen kärjistämisen keinot

5.1 Ääri-ilmaukset

Ääri-ilmauksilla tarkoitetaan sellaisia ilmauksia, joilla luodaan vaikutelmaa vastaansanomattomista tosiasioista. Anita Pomerantz (1986) on tutkinut ääri-ilmauksia (*extreme case formulations*) englannin kielessä. Pomerantz esittää, että asiointiloja voidaan kuvata ääri-ilmauksilla silloin, kun puhuja pyrkii oikeuttamaan väitteensä vastaanottajille. Ääri-ilmaukset ovat resurssi, jota käytetään muun muassa asioista valitettaessa sekä jotakuta syytettäessä tai puolustettaessa. Pomerantz antaa ääri-ilmauksista esimerkeiksi muun muassa englannin kielen ilmaisut *completely innocent, every time* ja *everyone*. Ääri-ilmauksilla pyritään vakuuttamaan vastaanottaja ja yritetään saada jokin asiointila vaikuttamaan uskottavalta. (Pomerantz 1986: 219.)

Ääri-ilmauksilla joko maksimoidaan tai minimoidaan sellaista kuvauksen kohteen piirrettä, jota halutaan korostaa (Jokinen 1999: 150–151). Esimerkiksi kvanttoripronominit *koko* ja *kaikki* sekä partikkeli *aina* voivat toimia vahvistajina ja vakuuttajina tekstissä (Shore 2012: 177–178). Ääri-ilmauksilla viedään asiointila äärimmilleen niin, että ääripäät ovat ainoat vaihtoehdot: joko kaikki tai ei mitään. Ääri-ilmauksilla kärjistetään, ja niiden liiallinen käyttö voi vaikuttaa jopa liioittelulta. Aineistossa on 32 ääri-ilmauksen sisältävää esiintymää, eli noin 17 % koko aineistosta sisältää ääri-ilmauksen. Ääri-ilmauksella vahvistetaan usein kieltomuotoista verbiä (kieltomuodosta ks. luku 4.1). Esimerkissä 7 ääri-ilmaus yhdistyy kieltomuotoon ja konsessiivisuuden ilmaukseen.

(7) Pyynnöistä huolimatta **mitään ei** ole asian hyväksi tehty.

Virkkeen aloittaa konsessiivisuuden ilmaus *pyynnöistä huolimatta* (konsessiivisuudesta ks. luku 4.2), joka ilmaisee, että kirjoittaja on jo yrittänyt vedota lääkäriin. Asia ei kuitenkaan ole edennyt odotuksenmukaisesti. Esimerkissä 7 toiminnan odotuksenvastaisuus on selvästi näkyvillä, sillä sen rakentamiseen osallistuvat sekä konsessiivinen ilmaus että kieltomuoto. Kieltomuotoon linkittyvä ääri-ilmaus *ei mitään* edelleen vahvistaa virkkeen affektiivisuutta. Koska kerta kaikkiaan mitään ei ole tehty, kirjoittaja kokee oikeudekseen olla tyytymätön. Myös esimerkissä 8 esiintyy ääri-ilmaus *ei mitään*.

(8) Kirurgi oli jo ollut yhteydessä neurologiin, joka oli saman tien todennut, ettei hänellä ole isämme tapaukseen **mitään** annettavaa. Näkemättä potilasta, kuulematta omaisia.

Esimerkissä 8 on ääri-ilmaus ja useampi kieltomuoto. Äkillisyyttä ilmaisevalla ilmauksella *saman tien* korostetaan sitä, että neurologi ei ollut kunnolla edes perehtynyt tapaukseen, kun oli jo kieltäytynyt osallistumasta potilaan hoitoon. Ääri-ilmaus *ei mitään* vie äärimmilleen ajatuksen siitä, ettei neurologi halua millään tavalla olla osallisena tapaukseen. Esimerkin lopettaa kahden kieltomuodon virke, jolla täydennetään tilanteen kontekstia: kritiikin kohteena oleva neurologi ei ole ennen päätöstään tavannut potilasta eikä tämän omaisia, vaan nämä ovat jääneet päätöksenteosta ulkopuolisiksi ja kokeneet, että eivät saa ääntään kuuluviin. Esimerkissä 9 kirjoittaja käyttää kahta ääri-ilmausta referoidessaan puheluaan lääkärin kanssa.

- (9) Toivoisin tämän koko puhelinasian poistettavan tiedoista osin virheellisenä, koska lääkäri saamassani puhelussa moitti minua jo sanallisesti tarpeeksi, ja kertoi **kaikkien** muiden potilaiden vastaavan **aina** puhelimeen.

Virkkeen alussa kirjoittaja esittää toiveensa potilaskirjauksen muokkaamisesta ja perustelee toivettaan taustoittamalla ”puhelinasian” kontekstia. Lääkäri oli puhelussa moittinut kirjoittajaa ja asettanut tämän käytöksen vastakkain yleisesti hyväksytyyn toimintamallin kanssa. Lääkäri yksilöi kirjoittajan ja vertaa tätä muihin potilaisiin. Referoidessaan lääkärin puhetta kirjoittaja käyttää ääri-ilmauksia *kaikki* ja *aina*. Tämä luo vaikutelman lääkärin ehdottomuudesta puhelimeen vastaamisen suhteen. Poikkeuksille ja yllättäville tapahtumille ei jää tilaa, ja syntyy kuva, että vastaamaton puhelu tekee huonon potilaan. Koska on kuitenkin inhimillistä ja normaalia, ettei aina pysty olemaan puhelimella tavoitettavissa, lääkärin puhe näyttäytyy ehdottomuudessaan kohtuuttomana. Seuraavassa esimerkissä kirjoittaja kertoo huomaamastaan henkilökunnan kiireestä sairaalakäyntinsä ajalta.

- (10) **Koko** sairaalakäyntini ajan eri osastoilla huomasin kiireen ja hoitaja/lääkäri vajauksen. **Kaikilla** oli **koko ajan** kiire ja miehityksessä suuria vajeita. Olisi aiheellista pohtia henkilöstö resursseja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Esimerkki 10 sisältää kolme virkettä. Ensimmäisessä virkkeessä kirjoittaja esittää huomionsa henkilökunnan vajauksesta sairaalan eri osastoilla. Ääri-ilmaukseksi luettavalla sanalla *koko (sairaalakäyntini ajan)* korostetaan sitä, että kirjoittajan huomaama kiire jatkui pitkään eikä ollut vain lyhytkestoinen tai tilapäinen ongelma. Esimerkin toisessa virkkeessä kirjoittaja jatkaa kuvaustaan käyttämällä ääri-ilmauksia *kaikki* ja *koko ajan*. Hoitohenkilökunnan työoloista luodaan näin melko kaoottinen mielikuva. Esimerkin viimeisessä virkkeessä kirjoittaja nostaa näkökulmaksi potilasturvallisuuden varmistamisen. Ilmauksella *olisi*

aiheellista pohtia kirjoittaja osoittaa tarpeen sille, että muistutuksen vastaanottaja kiinnittäisi huomiota henkilöstöresursseihin.

5.2 Intensiteettisanat

Intensiteettisanoilla tarkoitetaan adjektiivin ja adverbien intensifioivina astemääritteinä toimivia sanoja. Niillä ilmaistaan muun muassa ominaisuuden, tavan tai määrän korkeaa astetta. (VISK § 664.) Aineistossani yleisiä intensiteettisanoja ovat muun muassa *hyvin*, *erittäin* ja *todella*. Myös genetiivimuotoisia intensiteettimääritteitä, kuten *kohtuuttoman*, esiintyy aineistossa. Aineiston intensiteettisanoille on yhteistä se, että niistä valtaosa ilmaisee korkeaa intensiteettiä eikä esimerkiksi matalaa tai kohtalaista intensiteettiä. Suurin osa aineiston intensiteettisanoista kuuluu niin kutsuttuihin avoimen skaalan astemääritteisiin ja näistä vielä tarkemmin vahventimiin (astemääritteiden luokittelusta ks. Huumo 2022). Huumon (2022: 96) mukaan avoimen skaalan astemääritteet ilmaisevat ikään kuin kohti äärettömyyttä kasvavaa skalaarisuutta, jolle ei hahmotu maksimirajaa.

Intensiteettisanat ovat aineistossa melko yleisiä, sillä niitä sisältäviä esiintymiä on yhteensä 59 kappaletta, eli noin 31 % aineistoesiintymistä sisältää intensiteettisanan. Aineiston intensiteettisanojen tehtävänä on jonkin ominaisuuden vahvistaminen eli niillä painotetaan jonkin asian luonnetta. Tähän tehtävään peilaten on helppo ymmärtää, miksi niin moni aineiston intensiteettisana ilmaisee nimenomaan korkeaa intensiteettiä matalan tai kohtalaisen sijasta. Intensiteettisanojen efektin hahmottamista helpottaa se, jos poistaa intensiteettisanan virkkeestä ja vertaa uutta virkettä alkuperäiseen. Vaikutelma ei ole täysin sama ilman intensiteettisanaa.

Muistutuksissa intensiteettisanoja käytetään vahvistamaan kirjoittajan kokemuksesta jotain sellaista puolta, jota hän haluaa korostaa. Niillä voidaan esimerkiksi vahvistaa ilmaisuja, joissa kirjoittaja kertoo pettyneensä saamaansa hoitoon (*olen hyvin pettynyt*), painottaa hoitohenkilökunnan käytöksen virheellisyyttä (*käytös oli todella epäammattimaista*) tai kuvata muistutuksen kirjoittajan tuntemusten voimakkuutta (*olin todella peloissani*). Esimerkissä 10 intensiteettisanaalla vahvistetaan kirjoittajan kokemaa fyysistä tuntemusta. Siinä kiputilaa kuvataan vaikeaksi, ja tätä vaikeuden ominaisuutta edelleen vahvistetaan partikkelilla *erittäin*.

- (11) Asiakirjoista puuttuu kuitenkin tiedot tutkimuksen seurauksesta, joka oli 2-3 tuntia kestävä **erittäin** vaikea kiputila.

Esimerkissä 10 partikkeli *erittäin* rakentaa vakuuttavuutta. Kuvaamalla kipuaan erittäin vaikeaksi kirjoittaja vahvistaa sen merkitystä. Kyse ei ollut mistä tahansa vähäisestä kivusta, vaan kyseessä oli kontekstissa kokijalleen erittäin olennainen tehdyn tutkimuksen vaikutus. Kivun kokemusta tarkennetaan lisäksi aikamääreellä *2-3 tuntia kestävä*, mikä korostaa kivun kestoa. Kirjoittaja on potilaana itse oman kokemuksensa asiantuntija, ja kuvaamalla kivun tasoa ja kestoa hän vetoaa omaan ainutkertaiseen kokemukseensa. Seuraavassa esimerkissä 11 intensiteettisanalla kuvataan hoitohenkilökunnan kanssa käydyn puhelinkeskustelun kirjoittajassa aiheuttamaa tunnetilaa. Kohtelua kuvataan *kylmäksi* ja *epäasialliseksi*, ja näitä ominaisuuksia vahvistetaan intensiteettisanalla *todella*.

- (12) Tämän vuoksi otin yhteyttä puhelimitse päivystykseen, jonka kanssa viimeinen puhelu jätti **todella** kylmän ja epäasiallisen kohtelun olon itselleni.

Esimerkissä 11 kirjoittaja kuvaa omaa kokemustaan mutta tulee sanoneeksi samalla mielipiteensä päivystyksen toiminnasta. Kirjoittaja ei suorasti kirjoita kohtelun olleen kylmää ja epäasiallista, vaan että puhelu jätti hänelle sellaisen tunteen. Kirjoittaja siis vetoaa omaan kokemukseensa vuorovaikutustilanteen jäljiltä. Intensiteettisanalla *todella* painotetaan vuorovaikutustilanteen äärimmäisyyttä ja epätavallisuutta; kyseessä ei ollut mikään vähäinen asiattomuus tai pelkkä kylmyyden häivähdys, vaan mitä suurimmassa määrin epäasiallinen tilanne, josta kirjoittaja on päätenyt tekemään muistutuksen. Esimerkissä 12 taas on genetiivimuotoinen intensiivisana *äärimmäisen*, joka määrittää taivutusmuotoista adverbia *huolissamme*.

- (13) Olimme **äärimmäisen** huolissamme, koska ymmärsimme pian, että tämä ei ole mitään ohimenevää.

Esimerkissä 12 kuvataan omaisten huolta heidän läheisestään, joka on ollut sairaalassa potilaana. Huolen syytä laajennetaan sivulauseessa, jossa kuvataan potilaan tilanteen vakavuutta ja sen selviämistä läheisille. Tässäkin esimerkissä intensiteettisanalla vahvistetaan muistutuksen kirjoittajien kokemusta. Kirjoittajat eivät koe luottamusta sairaalan hoitoa kohtaan, vaan ovat huolissaan läheisensä voinnista. Huoli kuvautuu esimerkivirkkeessä äärimmäiseksi ja hallitsemattoman suureksi. Seuraavassa esimerkissä kirjoittaja vahvistaa ahdistuksen tunteen voimakkuutta intensiteettisanalla *hyvin*.

- (14) Tunsin oloni **hyvin** ahdistuneeksi, sillä koko tämän ajan lääkäri tuijotti minua päästä varpaisiin ja aukoi paitansa rinnuksia vaikka olisi puhunut potilaan äidille.

Kirjoittaja aloittaa esimerkin 14 kuvaamalla päälauseessa sisäistä tilaansa *ahdistuneeksi*. Seuraavaksi kirjoittaja perustelee ahdistuksen syyn kuvaamalla lääkärin epäasiallista käytöstä. Lääkärin edesottamuksista annetaan edustavat esimerkit: päästä varpaisiin tuijottaminen ja paidanrinnusten aukominen. Esimerkkivirke sisältää piirteitä myös ääri-ilmauksesta ja konsessiivisuudesta. Ääri-ilmauksena toimii virkkeessä käytetty *koko (tämän ajan)*, joka lisää kuvauksen intensiteettiä. Konsessiivisuutta taas edustaa viimeinen sivulause *vaikka olisi puhunut potilaan äidille*. Odotuksenmukaista olisi ollut, että lääkäri olisi suunnannut huomionsa sitä ihmistä kohden, kenelle hän kulloinkin puhui, eikä valinnut yhtä vuorovaikutustilanteen osallistujista tuijotuksensa kohteeksi.

5.3 Kysymykset

Aineistossa on yhteensä 18 esiintymää, jotka sisältävät kysymyksen. Kaikki kysymykset eivät pääty kysymysmerkkiin, mutta olen sisällyttänyt ne kysymys-kategoriaan niiden muiden muotopiirteiden perusteella. Tällaisia muotopiirteitä ovat muun muassa modaalipartikkeli *kai* ja liitepartikkeli *-ko* (kysymyslauseen tuntomerkeistä ja tehtävistä ks. VISK § 1678).

Aineiston kysyvillä esiintymillä on erilaisia tehtäviä. Kysymykset voivat olla herätteleviä, jolloin ne toimivat provosoivassa tehtävässä. Jotkin kysymykset muistuttavat eksklamatiivista huudahdusta, ja ne ilmaisevat esimerkiksi ihmetystä käsillä olevasta tilanteesta. Kaikki kysymykset pyrkivät herättämään jonkinlaisen reaktion vastaanottajassa.

Muistutuksissa esiintyvissä kysymyksissä keskeistä on niiden retorinen funktio. Yleisesti retorisella kysymyksellä tarkoitetaan sellaista interrogatiivimuotoista lausumaa, johon ei varsinaisesti odoteta vastausta vaan enemmän samanmielisyyden osoitusta. Retorinen kysymys voi toimia väitteenä, johon puhuja sitoutuu ja joka tavallaan sisältää sekä kysymyksen että siihen tarkoitettun vastauksen. (VISK § 1705.) Onkin todettu, että vaikka kysymysten yksi tärkeä tehtävä on informaation pyytäminen, se ei suinkaan ole niiden ainut tai edes pääasiallinen funktio (Tracy & Robles 2009: 134).

Matteuksen evankeliumin kysymyspäälauseiden käyttötarkoituksia pro gradu -tutkielmassaan tutkinut Pitkämäki (2000) erottelee kysymyslauseiden käytön vastausta edellyttävään käyttöön ja retoriseen käyttöön. Pitkämäki analysoi kysymyslauseen jälkeistä välitöntä kielellistä ympäristöä tehdessään päätelmiä siitä, onko kyseessä retorinen vai vastausta edellyttävä kysymys. Jos vastausta ei esitetä eikä puhuteltava myöskään esitä selitystä vastaamattomuudelleen, kyseessä voidaan tulkita olevan ensisijaisesti retorinen kysymys.

Muistutukset eroavat kuitenkin esimerkiksi evankeliumeista siinä, että niissä kuuluu useimmiten vain muistutuksen kirjoittajan ääni, eikä kyse ole vuoropuhelun kielellisestä esittämisestä. Tästä syystä analyysia ei voi perustaa keskustelunanalyttisesti vuorojen tutkimukselle. Kun puhujia on vain yksi, ongelmaa kysymyksen retorisuudesta joutuu pohtimaan kirjoittajan intentioiden perusteella. Yksi muistutuksen keskeisistä tavoitteista on kirjoittajan tyytymättömyyden ilmaiseminen, joten kysymysten retorisen funktion voi olettaa nousevan etualalle vastausta edellyttävän käytön sijaan. Kysymyksiä ei muistutuksissa esitetä pelkästään siksi, että kirjoittaja haluaisi tietoa jostain asiasta, vaan kysymyksillä myös moititaan, huudahdetaan ja hämmästellään. Tämän vuoksi hahmotan aineiston kysymykset osaksi kirjoittajan kokemuksen kärjistämisen keinoja. Seuraavassa esimerkissä kysymyksellä vedotaan lääkärin moraaliin elämän ja kuoleman konteksteissa.

(15) Onko lääkärillä oikeus päättää kuka saa kuolla ja kuka elää?

Esimerkissä 15 kärjistetään lääkärin valta kuvaamalla sitä oikeutena päättää potilaan elämästä ja kuolemasta. Syntyy mielikuva kaikkivoivasta tuomarista, jonka käsissä on valta.

Todellisuudessa tilanne on toki monimutkaisempi: hengissä selviämiseen vaikuttavia tekijöitä on useita muitakin kuin pelkkä lääkärin päätös. Kysymyksessä hoidon saaminen kuitenkin ymmärretään elämän ja kuoleman kysymyksenä, mistä syntyykin sen pysäyttävä efekti.

Lääkärin ammattietiikkaan kuuluu elämän kunnioittaminen, ja on vaikeaa kuvitella eettisesti toimivaa lääkäriä, joka ehdoin tahdoin päättäisi olla antamatta hoitoa hengenvaarassa olevalle potilaalle. Kysymykseen sisältyy implisiittinen, syyttävä sävy lääkäriä ja tämän tekemiä päätöksiä kohtaan. Myös seuraavassa kysymyksessä käytetään kuolemaan liittyvää sanastoa.

(16) Kuulin tuolla muistakin ryhmistä, mutta ei minulle: paras ratkaisu lienee itsemurha?

Esimerkistä 16 syntyy vaikutelma, että kirjoittaja ei ole saanut sellaista tukea ja kohtelua kuin hän olisi toivonut. Ryhmät eivät jostain syystä ole häntä varten. Herää kysymys, onko joku hoitohenkilökuntaan kuuluva kenties evännyt kirjoittajalta ryhmiin osallistumisen. Joka tapauksessa kirjoittaja on ottanut tämän raskaasti, mikä käy ilmi lopun kysymyslauseesta, jossa kirjoittaja vihjaa itsemurhan olevan itselleen paras ratkaisu. Huomionarvoista on se, että lause on muotoiltu kysymykseksi: kirjoittaja ikään kuin haastaa hoitavan tahon ottamaan kantaa tilanteeseensa. Jos ryhmät eivät ole ratkaisu, mitä muuta sairaalalla on hänelle tarjota kuin se lopullinen itsemurha? Seuraavassa esimerkissä kysymyslause on osa kirjoittajan kimpaantunutta ihmettelyä.

- (17) Miten tällaista voi tapahtua? Joka taho ihmettelee! Omaisten harmitus on suuri!

Esimerkin 17 aloittaa kysymyslause, jossa kirjoittaja tuo esiin ihmetyksensä terveydenhuollossa tapahtuneesta tilanteesta. Jossakin on sattunut virhe ja on toimittu epäodotuksenmukaisesti, ja se on herättänyt muistutuksen kirjoittajan vaatimaan vastausta. Kysymysmuotoinen lause onkin yksi tapa muotoilla sanoiksi potilaan tai omaisen kokemaa hämmennystä ja epäuskoa. Kysymyslauseetta tukee kaksi huutomerkkiin päättyvää lausetta, joissa edelleen tuodaan esiin tyytymättömyyttä. Kaikki tuntuvat ihmettelevän tapahtunutta, mutta omaiset ovat lopulta ne, jotka joutuvat kärsimään virheestä. Seuraava esimerkki on hyvin samantapainen ihmetystä ja asennetta ilmaiseva kysymyslause.

- (18) Miten ihmeessä tällaista sallitaan?

Tulkitsen esimerkin 18 olevan eksklamatiivinen interrogatiivilause, jolla on affektinen käyttötarkoitus. Lause alkaa *miten*-kysymyssanalla ja sisältää *sallia*-modaaliverbin. Tällaisen lauseen voi nähdä osoittavan kirjoittajan asennetta (VISK § 1713). Vaikka esiintymä on kysymyslauseen muotoinen, sillä ei ainoastaan etsitä vastausta, vaikka toki muistutuksen kontekstissa kirjoittaja toivoo saavansa myös selityksen sairaalan toiminnalle. Pääasiallisesti lauseella ilmaistaan kirjoittajan hämmästyttä ja tietyllä tavalla myös syytöstä terveydenhuollon ammattilaisia kohtaan. Inessiivimuotoista *ihme*-substantiivia käytetään esimerkissä samalla tavalla kuin voimasanaa käytettäisiin. Tällainen retorinen kysymystyyppi onkin samaan aikaan sekä kysyvä että syyttävä (VISK § 1706). Myös modaalisen *sallia*-verbin käyttö ohjaa tulkintaan syyttämistä.

6 Kokemuksen kielteisyyden kuvaamisen keinot

6.1 Kielteisesti värittyynyt sanasto

Tässä alaluvussa käsittelen kielteisesti värittyntä sanastoa. Kielteisesti värittyynyt sanasto on kaikista aineistoni kategorioista ylivoimaisesti suurin luokka, sillä yhteensä 122 esiintymässä on kielteistä sanastoa. Tämä tarkoittaa, että noin 65 % aineistoesiintymistä sisältää jotain kielteistä sanastoa. Määrittelen kielteisen sanaston tutkielmani kontekstissa niin, että kielteisyyden tai tyytymättömyyden pystyy periaatteessa palauttamaan yhteen yksittäiseen sanaan. Sellaiset tapaukset, joista on vaikea erottaa yhtä tyytymättömyyden merkitystä kantavaa sanaa, olen luokitellut eri luokkaan, kielteisesti värittyneisiin idiomeihin ja muihin kuvallisiin ilmaisuihin (ks. luku 6.2).

Semantiikassa sanan merkitys voidaan jakaa denotatiiviseen ja konnotatiiviseen merkitykseen. Denotatiivisella merkityksellä tarkoitetaan sanan päämerkitystä, kun taas konnotatiivisilla merkityksillä tarkoitetaan sanan sivumerkityksiä. (Kuiiri 2012: 28–29). Kielteistä sanastoa ja kielteisiä idiomeja tarkastellessani pohjaan määrittelyni sanan kielteisyydestä konnotatiiviseen merkitykseen, tarkemmin sen ekspressiiviseen alaluokkaan. Kyse on sanaan assosioituvista kielteisiksi, epämiellyttäviksi tai hankaliksi koetuista tunteista, jotka ovat osa sanan sivumerkitystä.

Larjavaara (2007: 449–450) esittää kielellisten ilmausten voivan sijoittua eri kohtiin mielihyvä/mielipaha-akselilla. Mielihyväasteikko on hänen mukaansa läheisesti yhteydessä emootioihin ja näin ollen läsnä kaikessa ihmisen toiminnassa. Kielelliset ilmaukset voidaan hahmottaa sijoittuvaksi eräänlaiselle positiivinen–negatiivinen-jatkumolle, joka mielihyväasteikkokin on. Käsitellessäni kielteisesti värittyntä sanastoa ja idiomeja määrittelen ilmausten kielteisyyden muistutuksen kirjoittajan subjektiiviseksi evaluaatioksi, josta kumpuavat kielelliset ilmaukset sijoittuvat lähemmäs mielihahan kuin mielihyvän päätä mielihyväasteikolla.

Kielteisesti värittyneeseen sanastoon lasken kuuluvaksi useiden eri sanaluokkien edustajia. Osa esiintymistä sisälsi useamman sanaluokan edustajan, esimerkiksi yhdistelmän adjektiivi ja substantiivi (*törkeä virhe*). Tällaisia esiintymiä oli 28 kappaletta. Suurin osa kielteisesti värittyneistä sanoista kuului adjektiivien sanaluokkaan. Esiintymiä, joissa oli vähintään yksi kielteisesti värittyynyt adjektiivi, oli aineistossa 77 kappaletta. Esiintymiä, joissa oli kielteisesti värittyneitä verbejä tai substantiiveja, oli yhtä paljon, verbin sisältäviä esiintymiä 34

kappaletta ja substantiivin sisältäviä esiintymiä myös 34 kappaletta. Adverbeja sisältäviä esiintymiä oli vähiten, 12 kappaletta koko aineistossa.

Sanaluokista adjektiiveja käytetään sekä potilaan tuntemuksista kertomiseen (*nöyryytetty*) että hoitohenkilökunnan kohtelun arvioimiseen (*epäammattimainen*). Verbit toimivat aineistossa hoitohenkilökunnan toiminnan kuvaamisessa (*valehdella*). Myös substantiivit voivat värittyä kielteisesti, ja aineistossa niillä kuvataan muun muassa potilaan terveydentilaa (*päänsärky*) tai hoitohenkilökunnan toimintaa (*huutaminen*). Adverbit lisäävät jonkinlaisen merkityksen ja laadun verbin kuvaamaan toimintaan (*tökerösti*). Aloitan analyysin adjektiiveista.

Eräs adjektiivien käytön ala aineistossa on potilaan affektin ilmaisu. Potilaan affektin ilmaisulla tarkoitan sellaisia kielellisiä keinoja, joilla potilas kuvaa, mitä hän tuntee. Tuntemisen ymmärrän tässä erityisesti psyykkisenä reaktiona johonkin hoidossa tapahtuneeseen. Kuvaamalla psyykkistä kokemustaan potilas päästää lukijan lähietäisyydelle. Samalla psyykkisen reaktion kuvaus on vastaansanomaton tosiasia: muistutuksen vastaanottaja ei voi väittää reaktiota epätodeksi, sillä se on potilaan oma, henkilökohtainen kokemus asiasta. Kuvaamalla tunteitaan potilas vetoaa kaltoinkohtelun aiheuttamaan emotionaaliseen taakkaan. Seuraavassa esimerkissä kirjoittaja kuvaa sisäistä tilaansa lääkärikäynnillä.

(19) Minulle tuli vastaanotolla kerta kaikkiaan **nöyryytetty** olo.

Esimerkissä 19 adjektiivi *nöyryytetty* kuvaa sitä, kuinka kohde on saatettu alentavalla, halventavalla kohtelulla tuntemaan olevansa häpeällisessä, vähäarvoisessa asemassa (KS: nöyryyttää). Adjektiivi määrittää substantiivia *olo*, joka on mielialaan viittaava komponentti virkkeessä. Yksikön ensimmäisen persoonan ilmaisu sitoo nöyryytyksen kokemuksen kirjoittajaan itseensä ja tekee virkkeestä hyvin henkilökohtaisen. Esimerkissä 19 ilmaisu *kerta kaikkiaan* toimii vahvistajana, ja sen tehtävä muistuttaa niin intensiivisanaa kuin ääri-ilmaustakin. Myös seuraavassa esimerkissä adjektiivilla ilmaistaan potilaan tuntemuksia.

(20) Olin pitkään suunnattoman **ahdistunut** ja **masentunut**, sekä näin painajaisia lääkäristä.

Esimerkissä 20 potilaan reaktiota kuvataan kahdella tavalla, adjektiiveilla ja ilmaisulla *nähdä painajaisia*. Esimerkin adjektiivit ovat oikeastaan verbeistä johdettuja partisiippimuotoja, joita käsittelen tässä adjektiiveina. NUT-taivutustunnuksella muodostettuja partisiippeja on käsitellyt adjektiiveina tutkimuksessaan myös Hakanen (1973: 110). Virkkeessä on rinnastettu kaksi adjektiivia, *ahdistunut* ja *masentunut*. Ne ovat voimakkaita, ihmisen psyykkistä tilaa

kuvaavia adjektiiveja. Molemmat ovat sävyltään erittäin kielteisiä. Näitä adjektiiveja esimerkissä yhä voimistetaan intensiivisanalla *suunnattoman*. Virkkeen lopussa kirjoittaja lisää nähneensä lääkäristä painajaisia, mikä tukee esimerkinomaisesti aiemmin mainittuja adjektiiveja.

Adjektiiveilla voidaan myös evaluoida hoitohenkilökuntaa. Hoitohenkilökunnan evaluoinnilla tarkoitetaan ilmiötä, jossa kirjoittaja kuvaa arvottaen joko sairaalan henkilökuntaa tai heidän toimintaansa. Evaluointi perustuu yhteiskunnan yleisiin normeihin, joiden mukaisesti ihmisten tulisi toimia vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, esimerkiksi käytöstapoihin. Arvioinneilla kyseenalaistetaan myös hoitohenkilökunnan pätevyyttä ja sopivuutta harjoittamaansa ammattiin. Ammattitaidottomaksi koettu sairaalan edustaja ei ole vastannut niitä vähimmäisvaatimuksia, joita kirjoittajalla on hyvästä lääkäristä tai hoitajasta. Monesti arviointi tapahtuu negatiivissävyyteisillä adjektiiveilla.

- (21) Se on tämä lääkäri, jonka käytös oli **anteeksiantamatonta**. Se oli **epäammattimaista, epäeettistä** ja syvästi **loukkaavaa**.

Esimerkissä 21 lääkärin käytöstä kuvataan jopa neljällä eri adjektiivilla, joista viimeiset kolme muodostavat luettelon. Adjektiivit *epäammattimainen* ja *epäeettinen* kuvaavat kirjoittajan kritiikkiä lääkärin ammattitaitoa kohtaan. Hyvän lääkärin käytös on ammattimaista ja eettistä – nyt näiden ominaisuuksien eteen on tullut vastakohtaa ilmaiseva *epä-*etuliite. Kaksi muuta adjektiivia, *anteeksiantamaton* ja (*syvästi*) *loukkaava*, kuvaavat kirjoittajan suhtautumista lääkärin toimintaan. Käytös on loukannut niin syvästi, että hän ei kykene antamaan sitä anteeksi. Esimerkissä adjektiiveja käytetään siis kahteen eri tarkoitukseen, toisaalta lääkärin käytöksen kuvaamiseen ja toisaalta kuvaamaan käytöksen aiheuttamaa reaktiota.

Kielteisesti värittyneillä verbeillä kuvataan hoitohenkilökunnan toimintaa. Esimerkissä 22 kirjoittaja käyttää tähän *valehdella*-verbiä.

- (22) Minulle **valehdellaan**. Piti ottaa valtimoverinäyte, otettiin sormenpäätä.

Kirjoittaja toteaa ensin, että hänelle valehdellaan. Huomio kiinnittyy verbin passiivimuotoon. Yksipersoonainen passiivi jättää tekijän irrelevanttina taka-alalle mutta sallii toisaalta monikollisen tulkinnan (VISK § 1323, § 1325). Esimerkki 22 ei anna tietoa tekijästä, joten kyseessä voi olla joko yksittäinen työntekijä tai useampien työntekijöiden joukko. Ytimekäs virke luo vaikutelman, että ongelma on yleisluontoinen ja toistuvakin tässä kontekstissa. Lisäksi verbi on presensissä, mikä tuo tunteen siitä, että kirjoittaja on kirjoittamishetkelläkin

hoidossa. Seuraavassa virkkeessä kirjoittaja esittää syyn epäluottamukseensa. Vastakkain asettuvat se, mitä potilaalle on luvattu eli *valtimoverinäyte* ja se, mitä todella on tehty, *otettiin sormenpäältä*. Potilas on siis tyytymätön rikottuun lupaukseen, jonka hän kokee valehteluksi. Samankaltainen esitysrakenne on seuraavassa esimerkissä, jossa kirjoittaja ensin kertoo loukkaantuneensa ja sitten spesifioi tämän reaktion johtuvan lääkärin käytöksestä.

- (23) Minkä koin erityisen loukkaavaksi oli se, että lääkäri **meni** todella **henkilökohtaisuuksiin** ja **arvosteli** asioita, jotka eivät hänelle edes kuulu.

Virke alkaa pohjustavalla päälauseella, jossa kirjoittaja kertoo kokemastaan loukkauksesta. Lauseen täydentää kolmen sivulauseen ketju, jossa kirjoittaja tarkentaa, että erityisen loukkaavaa oli lääkärin käytös. Kirjoittaja havainnollistaa lääkärin käytöstä kahdella verbi-ilmauksella. Sekä *mennä henkilökohtaisuuksiin* että *arvostella asioita, jotka eivät hänelle edes kuulu* luovat kuvaa tilanteesta, jossa lääkäri on ylittänyt sopivuuden rajoja. Esimerkissä esiintyy myös intensiteettisana *todella*, joka vahvistaa *mennä henkilökohtaisuuksiin* -verbi-ilmausta (intensiteettisanoista ks. luku 5.2). Myös seuraavassa esimerkissä kuvataan rajojen ylittämistä. Esimerkki koostuu kahdesta virkkeestä, joista ensimmäisessä kuvataan ambulanssikuskin toimintaa ja toisessa esitetään arvio tästä toiminnasta.

- (24) Ambulanssikuski **alkoi** heti **huutamaan** ja **raivoamaan** minulle että menetkö sitten varmasti turvataloon yms. Hänen käytös oli todella outoa.

Esimerkin 24 kielteisesti värittyneet verbit ovat *huutaa* ja *raivota*. Näihin liittyy *alkaa*-verbi, joka yhdessä *heti*-sanana kanssa luo kuvaa välittömästä, yllättävästäkin purkauksesta ambulanssikuskin taholta. Esimerkistä välittyy odottamaton epäsuhta vuorovaikutustilanteesta – kirjoittaja ilmaisee kokeneensa kuskin käytöksen oudoksi. Jokin muu vuorovaikutuksen tapa kuin *huutaminen* ja *raivoaminen* olisi kenties ollut tilanteessa toivottavampaa ja odotuksenmukaista. Esimerkin jälkimmäisessä virkkeessä esiintyy intensiteettisana *todella*, jolla vahvistetaan *outo*-adjektiivia (intensiteettisanoista ks. luku 5.2).

Kielteisesti värittyneet substantiivit kuvaavat esimerkiksi terveydentilaa tai hoitohenkilökunnan toimintaa. Kuvauksissa on kyse siitä, mitä potilaalle konkreettisesti on tapahtunut. Terveystilan kuvauksilla vedotaan vastaanottajaan esittämällä näkemys siitä, mitä hoidossa todella on tapahtunut hoitohenkilökunnan ja potilaan välillä. Keskeistä on kärsimyksen ja kivun osoittamisen lisäksi hoitohenkilökunnan tekemien päätösten ja niiden seurausten kuvaaminen. Monesti toiminnan kuvaus kietoutuu yhteen adjektiiveilla ilmaistun

hoitohenkilökunnan evaluoinnin kanssa. Näin on seuraavassa esimerkissä, jossa ensin lääkärin toimintaa kuvataan luettelolla ja sitten esitetään arvio tästä toiminnasta.

- (25) Sanavalinnat, **huutaminen** ja **suljetulla uhkailu** ovat ala-arvoisinta käytöstä terveydenalan ammattilaiselta, jota olen koskaan kohdannut.

Virkkeen aloittavalla kolmiportaisella luettelolla kirjoittaja kuvaa lääkärin toimintaa. Käytetty sanasto on negatiivissävytteistä lukuun ottamatta ensimmäistä osaa *sanavalinnat*, joka on itsessään neutraali. *Huutaminen* ja *uhkailu* liittyvät toimintoina enemmän tulehtuneeseen riitatilanteeseen kuin onnistuneeseen lääkärikäyntiin. Vielä kun kyseisessä tilanteessa on uhkailtu *suljetulla*, kontrasti kunnioittavaan potilaan kohteluun lisääntyy. Esimerkissä käytetään myös superlatiivisia *ala-arvoisinta* sekä ääri-ilmausta *koskaan*, joilla painotetaan ja vahvistetaan lääkärin toiminnan epätavallisuutta ja asiattomuutta. Myös seuraavassa esimerkissä substantiiveilla kuvataan hoitohenkilökunnan toimintaa.

- (26) Muistutus koskee ensisijaisesti ambulanssi henkilökunnan epäasiallista käytöstä ja **hoitamatta jättämistä** ja **hoitovirhettä** sekä virheellisiä lausuntoja sekä omakannassa että potilaskertomuksessa.

Esimerkissä 26 kielteisesti värityneet substantiivit *hoitovirhe* ja *hoitamatta jättäminen* ilmaisevat hoitohenkilökunnan toimintaa, johon ollaan tyytymättömiä. Myös tässä esimerkivirkkeessä on sekä kielteisesti värityneitä substantiiveja että adjektiiveja; käytös on *epäasiallista* ja lausunnot *virheellisiä*. Näillä kielen keinoilla tiivistetään virkkeessä muistutuksen aihe ja ilmaistaan samalla tyytymättömyyttä. Esimerkin kielessä huomio kiinnittyy myös pitkiin rinnastusketjuihin, joissa valituksen aiheita liitetään toisiinsa *ja-*, *sekä-* ja *sekä-että-*konjunktioilla. Näillä keinoin synnytetty vaikutelma muistuttaa jollain tavalla jopa lainopillista syytösten lukemista syytetyille, ja sillä korostetaan valituksen aiheiden suurta määrää. Seuraavakin esimerkki kuvaa substantiivien käyttöä hoitohenkilökunnan toiminnasta valittamisessa.

- (27) Sanoin hänelle, että tämä on selkeä **hoidon laiminlyönti**, että jos olisi halua ajatella potilaan etua pystyisitte ne kyllä järjestämään.

Esimerkissä 27 kirjoittaja referoi keskusteluaan hoitohenkilökunnan kanssa. Kyseisessä virkkeessä hän referoi omia aiempia sanomisiaan. Virke alkaa johtolauseella *sanoin hänelle*, jossa hoitohenkilökunnan edustajaan viittaa pronomini *hänelle*. Kirjoittaja viittaa hoidossa tapahtuneeseen vahvalla kielteisellä substantiivilla (*hoidon*) *laiminlyönti*. Tätä substantiivilla yhä vahvistetaan adjektiivilla *selkeä*. *Lyödä laimin* -verbi-ilmaus tarkoittaa sitä, että jostain ollaan pitämättä huolta tai välittämättä, tai että jotain, joka on velvollisuutena, jätetään

tekemättä (KS: laimin). Kirjoittaja tuo siis esille näkemyksensä siitä, mitä hoidossa on tapahtunut ja nimeää sen samalla tapahtuneeksi epäkohdaksi.

Viimeiseksi analysoin esiintymiä, joihin kuuluu kielteisesti värittyynyt adverbi. Adverbit voivat olla erimuotoisia, ja niiden alaluokista aineistossa korostuvat *-sti*-päätteiset adverbit. Adverbit ilmaisevat aineistossa yleisesti tapaa. Seuraavassa esimerkissä aineistossa prototyyppisellä tapaa ilmaisevalla *-sti*-adverbilla korostetaan hoitohenkilökunnan epäonnistunutta viestintää.

- (28) Enempää ei kirurgin kanssa ehditty keskustella, kun hän ilmoitti olevansa kiireinen ja lopetti **tökerösti** puhelun.

Esimerkki 28 konstruoi kuvaa tilanteesta, jossa potilas on kokenut kirurgin kommunikaation määrän ja laadun puutteelliseksi. Määrän puolesta keskustelu on jäänyt lyhyemmäksi kuin potilas olisi toivonut (*enempää ei -- ehditty*). Tulee vaikutelma, että kirurgi on ilmoittanut kiireistään pikaisesti ja poistunut tilanteesta, vaikka potilaalla olisi vielä ollut hoitoon liittyvää asiaa. Puhelinkeskustelun lopetus ei ole potilaan näkökulmasta onnistunut, mitä kuvaa muistutuksen kirjoittajan käyttämä tavan adverbi *tökerösti*. Huomionarvoista on myös se, että kirjoittaja kuvaa kirurgin lopettaneen puhelun, mistä syntyy kuva, ettei puhelun päättämisestä ollut yhteisymmärrystä. Virkkeessä kirurgi näyttäytyy omin päin toimivana tekijänä, joka ei välttämättä ota toiminnassaan huomioon vuorovaikutuksen toista osapuolta. Tätä korostaa myös *tökerösti*-adverbi, jolla kirjoittaja alleviivaa kirurgin ajattelematonta käytöstä. Seuraavassa esimerkissä adverbilla vahvistetaan verbin kuvaamaa tunnetilaa.

- (29) Sunnuntaipäivä oli aivan järkyttävä. Pelkäsin **hirveästi** kun en tiennyt happiarvoja.

Esimerkissä 29 adverbilla *hirveästi* vahvistetaan *pelätä*-verbiä. Esimerkki koostuu kahdesta virkkeestä, joista ensimmäisessä kirjoittaja kuvaa yleisellä tasolla sunnuntaipäivän luonnetta. Jälkimmäisessä virkkeessä hän tarkentaa syytä päivän järkyttävyyteen. Kirjoittaja on ollut epätietoisuudessa happiarvoista, ja tämä on aiheuttanut hänelle pelkoa. Esimerkin ensimmäisessä virkkeessä esiintyy myös adverbi *aivan*, joka ei itsessään ole kielteisesti värittyynyt, mutta toimii samankaltaisessa tehtävässä kuin *hirveästi*-adverbi. Kummatkin adverbit toimivat esimerkissä intensifioijina samankaltaisessa tehtävässä kuin aineiston intensiteettisanat (ks. luku 5.2). Seuraavassa esimerkissä on kaksi rinnastettua tavan adverbia.

- (30) Sosiaalityöntekijä valehteli meille lastensuojeluilmoituksen syystä ja käyttäytyi tarpeettoman **kärkkäästi** ja **asiattomasti** meitä kohtaan.

Yllä olevassa esimerkissä sosiaalityöntekijän toimintaa taustoitetaan kertomalla tämän valehdelleen lastensuojeluilmoituksesta. Esimerkkivirkkeen jälkimmäisessä lauseessa kuvataan tarkemmin työntekijän käytöstä. Adjektiivilla *tarpeeton* kuvataan sitä, että epäasialliselle käytökselle ei ollut syytä, vaan se tapahtui odottamatta. Kaksi adverbia, *kärkkäästi* ja *asiattomasti*, on rinnastettu *ja*-konjunktiolla. Niillä kirjoittaja kuvaa sosiaalityöntekijän tyyliä olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. *Kärkäs*-sana esiintyy kontekstin perusteella tässä tarkoituksessa 'häikäilemätön, sumeilematon'. Sosiaalityöntekijä ei siis ole ollut hienotunteinen ja asiallinen, vaan on kirjoittajan mukaan käyttäytynyt epäkohteliaasti ilman kunnollista syytä.

6.2 Kielteisesti värityneet idiomit ja muut kuvalliset ilmaisut

Kielteisesti värityneiden idiomien ja kielikuvien analyysiluokka tuli tarpeeseen, kun havaitsin kielteisistä sanastoa analysoidessani, että joissain esiintymissä tyytymättömyyttä ei voinut palauttaa mihinkään yksittäiseen sanaan. Tyytymättömyyden vaikutelma luodaan pikemminkin useasta sanasta koostuvilla ilmauksilla, joista osa on idiomeja ja osa muita kuvallisia ilmaisuja. Idiomit ovat merkitykseltään vakiintuneita ilmauksia, joiden merkitystä ei voi päätellä suoraan idiomien osien merkityksistä (Tieteen termipankki: idiomit). Idiomien nähdään sisältävän kuvallisuutta ja välittävän usein evaluatiivista tai affektiivista suhtautumista kuvaamaansa asiaa kohtaan; neutraaleja tilanteita harvemmin kuvataan idiomeilla (Nunberg, Sag & Wasow 1994: 492–493). Vihan tunnetta välittäviä idiomeja virossa ja suomessa tutkineet Vainik, Muikku-Werner ja Paulsen (2021: 278) toteavat, että vihan kaltaisten psykologisten ilmiöiden ilmaiseminen on helpompaa kuvaannollisten ilmausten avulla ja että kuvaannollisten ilmausten tarve itsessään on lähtöisin vastaavanlaisista inhimillisistä kokemuksista. Muistutusaineistossa on idiomien lisäksi metaforaa ja vertausta muistuttavia kuvallisia ilmauksia, joita myös käsittelen tässä alaluvussa.

Merkitykseltään vakiintuneissa kielteisissä ilmauksissa kielteinen sävy syntyy kyseessä olevien sanojen yhteisvaikutuksesta. Esimerkissä 31 on juuri tällainen tilanne – useat sinänsä neutraalit sanat muodostavat ilmauksia niin, että tyytymättömyys on virkettä lukiessa hyvin selkeää.

- (31) Hoitajien kohtelu oli viimeinen pisara sille, että luotto päivystyksen
kykyyn ja haluun auttaa on mennyt.

Selkeitä, kielenkäyttöön vakiintuneita kielteisen suhtautumisen ilmauksia ovat esimerkiksi *viimeinen pisara* ja *luotto on mennyt*. Ympäröivät sanat ankkuroivat virkkeen terveydenhuollon kontekstiin: *hoitajat* ja *päivystys* ovat tällaisia. Se, että puhutaan *kohtelusta* sekä *kyvystä* ja *halusta auttaa*, sopii muistutustekstiin. Onhan tekstilajissa kyse siitä, että kuvataan epäonnistunut kohtelu ja perustellaan, miksi se on mennyt pieleen. Tyytymättömyyden ilmauksilla on keskeinen rooli potilaan kokemuksen kuvaamisessa. Myös esimerkissä 32 esitellään pieleen mennyttä kohtelua.

- (32) Tässä meni nyt ns ”vihkoon” toiminta, asiasta informoiminen molemmille huoltajille ja jälkipyykki.

Aluksi todetaan, että kohtelu on epäonnistunut eli mennyt niin sanotusti *vihkoon*. Ilmaus *mennä vihkoon* rinnastuu sellaisiin ilmauksiin kuin *mennä pieleen*, *mennä mönkään* ja *mennä metsään*. Muistutuksen kirjoittajan mielestä epäonnistunutta on ollut paitsi itse toiminta, myös siitä informointi ja asian jälkikäteinen selvittely. Kirjoittaja käyttää ennen *vihko*-sanaa lyhennettä *ns* (niin sanottu) ja on laittanut *vihkon* myös lainausmerkkeihin. Näiden keinojen käyttö voi johtua siitä, että ilmaisu *mennä vihkoon* on arkinen (KS: vihko), ja lainausmerkeillä tässä osoitetaan sanan lainaaminen toisesta tyylijajista. Muistutus on tekstinä kommunikaatiota instituution kanssa, joten siinä voidaan olettaa käytettävän virallista tyyliä, asiallista yleiskieltä. Lyhenteen *ns* ja lainausmerkkien käyttö antaa viitteitä siitä, että myös muistutuksen kirjoittaja tunnistaa tyyli vaatimuksen. Virallisesta tyylistä poikkeava sana on erotettu muusta tekstistä sekä lyhenteellä että lainausmerkeillä. Kielteisesti väritynyt idiomiksi esiintyy myös esimerkissä 33, jossa kirjoittaja kuvaa epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta lääkärin kanssa.

- (33) Lääkäri löi minulle luurin korvaan. Tämä oli selkeä näyttö siitä ettei hän välittänyt potilaasta eikä potilasturvallisuudesta, hän välitti vain itsestään.

Yllä olevassa esimerkissä kirjoittaja käyttää ilmausta *lyödä luuri korvaan*. Ilmaus tarkoittaa puhelun katkaisemista kesken, mahdollisesti kiukkuisella tavalla (KS: luuri). Esimerkin ensimmäinen virke on ytimekäs ja kuvaa lääkärin ja kirjoittajan välillä tapahtunutta vuorovaikutustilannetta. Sitä seuraavassa toisessa virkkeessä kirjoittaja esittää oman tulkintansa lääkärin arvoista. Havaintoaan kirjoittaja vahvistaa adjektiivilla *selkeä*: *selkeä näyttö*. Jälkimmäisessä virkkeessä esiintyy kieltomuotoa ja vastakohtaistamista: kirjoittajan mielestä lääkäri ei välittänyt potilaasta, vaan sen sijaan hän välitti itsestään. Viimeisessä lauseessa partikkeli *vain* kärjistää lääkärin koettua itsekkyyttä. Seuraavassa esimerkissä kirjoittaja kuvaa läheisensä olosuhteita sairaalahoidossa ja omaa tulkintaansa niistä.

- (34) Viimeiset hetket vähänkin tajuissaan kuin kidutuspenkissä sidottuna ei jää pois mielestäni.

Esimerkissä 34 potilaan olotilaa kuvataan vertauksella *kuin kidutuspenkissä sidottuna*. Vertaus herättää voimakkaan kielteisiä mielikuvia kärsimyksestä. *Kidutus* sanana viittaa pahoinpitelyyn ja ruumiillisen tuskan tuottamiseen usein tarkoituksena saada uhri tunnustamaan jotakin (KS: kiduttaa). Toinen lauseen tehoa voimistava ilmaisu on *viimeiset hetket*. Useimmiten ihmisen viimeisten hetkien toivoisi olevan levollisia ja kivuttomia, ja jos mahdollista, sellaisia, joista jää läheisille kaunis muisto. Kirjoittajan kuvaus esittää vahvan kontrastin tähän ideaalitulanteeseen. Virkkeestä välittyy kirjoittajan järkytys näkemäänsä kohtaan, mihin viittaa myös virkkeen lopettava *ei jää pois mielestäni*. Seuraavassa esimerkissä hoitotilanne eli synnytys ei ole edennyt aiemmin ylös kirjattujen toiveiden mukaan.

- (35) Kaikki synnytystoivelistat ja kivunlievitystoiveet heitettiin roskeen.

Esimerkissä 35 käytetään kuvaannollista ilmausta *heittää roskeen*, joka koostuu *heittää-*verbistä ja arkisesta roskalaatikkoa tai -koria tarkoittavasta *roskis*-sanasta (KS: roskis). Periaatteessa ilmauksen voisi ymmärtää kuvallisuuden sijaan konkreettisenä, jos *synnytystoivelista* olisi talletettu paperisena. *Kivunlievitystoive* on kuitenkin abstrakti asia, mikä puhuu kuvallisen tulkinnan puolesta. Joka tapauksessa kirjoittaja kuvaa virkkeellä sitä, että toiveita, joista todennäköisesti on raskauden aiemmassa vaiheessa sovittu hoitavan tahon kanssa, ei pystytkään täyttämään itse synnytystilanteessa. *Heittää roskeen* -ilmaus herättää lisäksi mielikuvan siitä, että potilaan toiveet olisivat arvottomia ja tarpeettomia, kuin roskaa. Virkkeen alussa käytetään myös ääri-ilmausta *kaikki*, joka vahvistaa tapahtuman totalisuutta (ääri-ilmauksista ks. luku 5.1).

7 Norminvastaisen typografian käyttö

Muistutuksissa esiintyy joitain typografisia eli kirjoitusasuun liittyviä ilmiöitä, joilla tulkitsemisen ilmaistavan tyytymättömyyttä. Aineistossani näitä ovat suuraakkosten ja moninkertaisten välimerkkien käyttö. Kummatkin aineiston typografisista keinoista ovat norminvastaisia eli ne poikkeavat yleiskielen suosituksista. Käsittelen typografisia keinoja muista kielen keinoista erillään, sillä niiden merkitys muodostuu semanttisesti eri tavalla kuin esimerkiksi kielteisesti värityneen sanaston. Välimerkit ja suuraakkokset toimivat yleisesti ottaen tekstin luettavuuden parantamisen keinoina. Välimerkkien ja suuraakkosten norminvastainen käyttö, jota tässä tarkastellaan, synnyttää merkityksensä asiayhteydessä, usein yhteistyössä muun kielenkäytön kanssa. Päätin sisällyttää norminvastaiset typografiset keinot osaksi analyysia, sillä ne ovat tunteiden ilmaisun kannalta mielenkiintoinen ilmiö. Myös se, että näitä keinoja käytetään institutionaalisissa teksteissä, vaikka ne poikkeavat yleiskielen normista, on kiinnostavaa. Käsittelen moninkertaisia välimerkkejä alaluvussa 7.1, ja alaluvussa 7.2 analysoin suuraakkosten käyttöä muistutusteksteissä.

7.1 Moninkertaiset välimerkit

Moninkertaiset välimerkit ovat aineistossa melko harvinaisia, sillä niitä esiintyi aineistossa vain 4 esiintymässä. Moninkertaisia välimerkkejä käytetään tekstissä sanotun vahvistamiseen, ja tulkitsemisen niiden välittävän voimakasta affektia. Esimerkissä 36 sanomaa vahvistetaan sekä suuraakkosilla että kahdella peräkkäisellä kysymysmerkillä.

- (36) Ystäväni on ensihoitaja ja kertoi minulle että heillä on ohjeistus että **AINA** kun potilas on lyönyt päänsä ja lääkkeenä on verenohennuslääke hänet viedään jatkotutkimuksiin. Eikö näin olekaan X:n alueella??

Esimerkissä 36 kirjoittaja esittää ystävältään kuulemansa ohjeistuksen jatkotutkimuksiin lähettämisestä pään lyömisen jälkeen. Ohjeesta on kirjoitettu suuraakkosilla sana *aina*, jonka voi tulkita painottavan säännön ehdottomuutta ja sen tärkeyttä, että ohjeistusta noudatetaan poikkeuksetta. Sana *aina* on myös ääri-ilmaus (ääri-ilmauksista ks. luku 5.1). Kirjoittaja haastaa muistutuksen vastaanottajan kysymyksellä siitä, eikö sääntö päde tämän sairaalan alueella. Kysymys päättyy kahteen kysymysmerkkiin. Yhdessä nämä typografiset keinot luovat voimakkaan tyytymättömyyden vaikutelman, jossa kirjoittaja kyseenalaistaa hoitohenkilökunnan toimintaa. Käytetyt typografiset keinot voi tulkita tunteiden ilmaisuksi. Seuraavan esimerkin ensimmäisen virkkeen lopussa käytetään kahta peräkkäistä huutomerkkiä.

- (37) Olin jopa viikkoa aikaisemmin kotihoitoon soittaessani sanonut, täytyykö odottaa että hän kaatuu ja lyö päänsä, ennen kuin jotain tehdään!! Nyt näin sitten kävi. Heidän olisi oikeesti pitänyt reagoida ja viedä viestiä riittävästi eteenpäin.

Esimerkin 37 ensimmäisessä virkkeessä kirjoittaja referoi kotihoidolle kohdistuneessa puhelussa sanomaansa. Huomionarvoista on *jopa*-sanana käyttö, jolla kirjoittaja kohdistaa huomion siihen, että hän oli yrittänyt ilmaista huolensa kotihoidolle jo ennen kuin potilaalle oli käynyt huonosti. Kahdella peräkkäisellä huutomerkillä korostetaan virkkeen sisällön painokkuutta ja kirjoittajan huolta. Esimerkin toinen virke ilmaisee kirjoittajan pettymystä kotihoidon toimintaan ja sillä osoitetaan, että kirjoittajan huoli oli todellinen: koska potilaan tilaan ei puututtu, onnettomuus pääsi tapahtumaan. Viimeisessä virkkeessä kirjoittaja käyttää modaali-ilmausta *olisi pitänyt reagoida* ja tätä voimistamaan puhekielisesti kirjoitettua sanaa *oikeesti*. Esimerkissä 33 moninkertaiset huutomerkit toimivat tunnetilan ilmaisimena. On myös mahdollista tulkita huutomerkkien tuovan ensimmäiseen virkkeeseen tietynlaista puheenomaista sävyä, erityisesti kun virke on muotoiltu aiemmin sanotun referoinniksi.

7.2 Suuraakkoset

Suuraakkosilla tarkoitetaan isoja kirjaimia eli versaaleja, joiden vastaparina ovat pienaakkoset eli gemenat. Suuraakkosten käyttö on tehokeino, jolla korostetaan jotain yksityiskohtaa, esimerkiksi sanaa, laajemmassa tekstissä. Suuraakkosia käyttämällä voidaan erityisesti verkkokeskustelussa korostaa tuhtumusta. Internetin epävirallisissa käytössänsäönöissä eli netiketissä suuraakkosilla kirjoittamista kehoitetaan välttämään, sillä niiden mukaan suuraakkosilla kirjoitetun tekstin voi tulkita huutamiseksi. (Kortesuo 2009: 180; Henttonen 2023). Näin ollen suuraakkosten voi katsoa luovan tekstiin vahvaa tunnetilan ilmaisua. Muistutusaineistossa suuraakkosia esiintyi 9 esiintymässä, eli ne olivat moninkertaisten välimerkkien tapaan melko harvinaisia. Seuraavassa esimerkissä kirjoitetaan kipupoliklinikasta suuraakkosia hyödyntäen.

- (38) Sairaalan toimintaan olen ollut tyytyväinen koko ajan mutta nyt asioin **KIPU**poliklinikalla jossa odotin työskentelevän ammattilaisia.

Esimerkissä 38 on kirjoitettu suuraakkosilla osa *kipu* sanasta *kipupoliklinikalla*. Tässä yhteydessä ympäröivä konteksti auttaa ymmärtämään, että suuraakkosia käytetään korostuskeinona. Kyse ei ole mistä tahansa sairaalan toiminnasta, vaan juuri kivun hoitoon erikoistuneesta yksiköstä. Kirjoittaja korostaa sitä, että koska kyse on nimenomaan kipupoliklinikasta, hänen odotuksensa olivat erilaiset. Tästä kertovat suuraakkosilla

kirjoitetun sananosan lisäksi sana *mutta* ja virkkeen lopettava sivulause *jossa odotin työskentelevän ammattilaisia*. Suuraakkosten käyttö vain osassa sanaa tuo vaikutelman siitä, että jos virke luettaisiin ääneen, sanan korostettua osaa painotettaisiin voimakkaasti myös puheessa. Esimerkissä 38 on huomionarvoista se, että suuraakkosten sijaan olisi voitu käyttää vaihtoehtoisesti muita spesifiointikeinoja, esimerkiksi ilmausta *nimenomaan kipupoliklinikalla*, mutta siihen on valittu juuri suuraakkoset. Tämä synnyttää vaikutelman tunteiden läsnäolosta virkkeessä, jonka mielestäni voi tulkita tuohtumuksen ilmaisuksi. Seuraavassa esimerkissä suuraakkoset luovat muiden kielen keinojen kanssa vaikutelmaa korotetusta äänestä ja tietynlaisesta moittivasta äänensävyistä.

- (39) Järjestikö hän äidilleni kriisiapua tämän tiedon ja sen käsittelyn tueksi,
EI. Millä oikeudella tollanen mennään lääketokkurassa olevalle potilaalle
 kertomaan! Loppuiän traumat, kun ei pysty edes siitä keskustelemaan.

Esimerkissä 39 kirjoittaja kritisoi lääkäriä, joka on kertonut elvytyskiellon asettamisesta muistisairaalle potilaalle. Esimerkki alkaa kysymyksenomaisella lauseella kriisiavun järjestämisestä. Tämä virke päättyy suuraakkosilla kirjoitettuun *ei*-sanaan. Kirjoittaja ilmentää tällä tuohtumustaan lääkärin toimintaa kohtaan. Tässäkin esimerkissä suuraakkoset synnyttävät vaikutelman huutamisesta tai ainakin erityisestä painokkuudesta sanan kohdalla. Voimakasta tuohtumusta ilmaistaan myös esimerkin toisessa virkkeessä, jossa kirjoittaja ihmettelee lääkärin toimintaa. Tämä virke päättyy huutomerkkiin, mikä sekin luo vaikutelman painokkuudesta. Esimerkin viimeinen virke summaa kirjoittajan tuohtumuksen syyn. Kirjoittaja kuvaa äidillensä tilanteesta jäävää traumaa. Viimeisen virkkeen ensimmäinen lause on vajaa, joka on yksi osatekijä siinä, että esimerkki kokonaisuudessaan vaikuttaa puhekieliseltä. Esimerkin voisi helposti kuvitella puhuttuna äänenpainoineen kaikkineen. Seuraava esimerkkivirke on kirjoitettu kokonaan suuraakkosilla.

- (40) HALUAN PERUSTEELLISEN SELVITYKSEN KAIKILTA NIILTÄ
 LÄÄKÄREILTÄ, JOTKA OLIVAT PÄÄTÖKSENTEON TAKANA
 NÄISSÄ TILANTEISSA.

Esimerkistä 40 mainittakoon, että se oli ainoa kokonaan suuraakkosilla kirjoitettu virke kyseisessä muistutustekstissä. Kyse ei siis ollut siitä, että koko teksti olisi kirjoitettu suuraakkosilla ikään kuin henkilökohtaisena tyyliä varten, vaan suuraakkosia käytettiin selkeästi tehokeinona. Virke oli tästä syystä ympäristössään erittäin korostainen. Esimerkistä välittyi voimakas affekti. Sisällön puolesta kyse on kirjoittajan esittämästä vaatimuksesta – hän haluaa tietää, miksi hoitotilanteissa on tehty sellaisia päätöksiä kuin on tehty. Esimerkistä välittyi implisiittisesti myös toivomus siitä, että tapaukseen liittyvät lääkärit kantaisivat

vastuun tekemistään päätöksistä ja niiden seurauksista. Esimerkissä olennaisilta kielellisiltä valinnoilta vaikuttavat adjektiivi *perusteellinen* ja *kaikki*-pronomini, sillä ne korostavat kirjoittajan vaatimusten voimakkuutta. Millainen tahansa selvitys ei riitä, vaan sen tulee olla *perusteellinen* ja selvitys tulee saada *kaikilta* lääkäreiltä, ei vain osalta. Esimerkki osoittaa, että suuraakkosia voidaan hyödyntää myös kirjoittamalla koko virke niillä, ja tällaisissa tapauksissa virkettä ympäröivä teksti eli koteksti on tärkeä tulkinnan kannalta.

Analysoitujen esimerkkien perusteella norminvastaiset typografiset keinot ohjaavat tulkitsemaan tekstin tavallista puheenomaisempana ja tunnepitoisempana. Keinojen alkuperä lienee verkkokirjoittamisessa, esimerkiksi keskustelupalstojen ja sosiaalisen median kielenkäytössä. Tulkitse norminvastaisen typografian välittävän merkityksiä, jotka puhutussa kielessä välittyisivät esimerkiksi äänensävyinä. Analyysin myötä hahmottuu myös se, että norminvastaisen typografian keinoin toteutetaan kaikkia niitä keinoja, joita olen käsitellyt aiemmissa analyysiluvuissa: niillä ilmaistaan kielteisiä tunteita, kärjistetään kokemuksia ja tuodaan esiin odotuksenvastaisuutta.

8 Lopuksi

Tutkielman tavoitteena oli selvittää, miten tyytymättömyys hoitoon näkyy muistutusten kielessä. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi. Ensinnäkin olin kiinnostunut siitä, millaisilla kielellisillä keinoilla muistutuksissa ilmaistaan tyytymättömyyttä. Toiseksi halusin tietää, miten kielen keinot liittyvät muistutusten kontekstiin. Oletin ennakkoon, että muistutusaineisto sopisi hyvin tyytymättömyyden ilmaisun tutkimiseen, sillä muistutusteksteillä valitetaan hoidossa tapahtuneesta. Tämän hypoteesin voi katsoa pitäneen paikkansa, sillä aineisto sisälsi yllättävänkin paljon voimakasta kielteisen tunnetilan ilmaisua. Aineistoon sisältyi monipuolisesti erilaisia kielen ilmiöitä, mikä mahdollisti tarkasteltavien kielellisten keinojen rajaamisen ja niiden analyysin. Tutkimusta arvioitaessa on otettava huomioon, että joku toinen tutkija olisi voinut valita tarkasteltavaksi ainakin osittain erilaisia kielen keinoja. Näkemys siitä, mikä tyytymättömyyden ilmaisussa on keskeistä juuri muistutusteksteissä, onkin osin subjektiivinen.

Tutkielman tuloksena on yleiskuva muistutuksissa tyytymättömyyden ilmaisuun käytetyistä kielen keinoista. Keinoilla voidaan analyysin perusteella ilmaista hoidossa tapahtuneen asian odotuksenvastaisuutta, vahvistaa ja kärjittää kirjoittajan henkilökohtaista kokemusta sekä tuoda esiin erilaisia kielteisiä merkityksiä. Myös kirjoitusasulla voidaan ilmaista tyytymättömyyttä ja välittää voimakasta mielipahan tunnetta. Muistutusten konteksti liittyy aineistoon siten, että tulkitsen tekstien taustalla olevan jännitteitä, joiden perusta on potilassuhteessa ja osallistujien institutionaalisissa rooleissa. Kontekstin pohjalta vaikuttaa siltä, että muistutusten kirjoittajilla on erityinen tarve tulla kuulluksi ja tulla otetuksi todesta tyytymättömyyden kokemustensa kanssa. Monet kirjoittajien kokemat ongelmat ovat nimittäin liittyneet epäonnistuneeseen vuorovaikutukseen ja siihen, että he ovat kokeneet jääneensä ulkopuoliseksi hoitoon liittyvässä päätöksenteossa.

Tutkielman tuloksissa korostuu se, kuinka selkeästi, painokkaasti ja monipuolisilla keinoilla tyytymättömyyttä tuodaan esiin. Nähdäkseni tämä seikka liittyy siihen, että kirjoittajat ovat aiemmin kokeneet jääneensä ulkopuoliseksi ja muistutusta kirjoittaessaan haluavat korjata tämän asian korostamalla omaa kokemustaan. Useimmiten yhdessä esiintymässä käytetään monta erilaista tyytymättömyyden ilmaisun keinoa. Tämän voi nähdä yhtenä muistutusten tyytymättömyyden ilmaisun piirteenä – omaa kokemusta painotetaan usealla eri tavalla ja eksplisiittisesti, niin ettei asiasta jää vastaanottajalle epäselvyyttä. Muistutuksen kirjoittajalla on käytössään laaja repertuaari resursseja, joita hän voi hyödyntää kielentäessään

tyytymättömyyden kokemustaan. Kun otetaan vielä huomioon, että usein yhdessä muistutustekstissä esiintyy monta tässä tutkielmassa analyysin yksiköksi valittua esiintymää, kielteinen affekti tulee muistutusteksteistä voimakkaasti ilmi.

Sosiaali- ja terveydenhuollosta valittaminen tarjoaa ilmiönä lukuisia mielenkiintoisia aiheita jatkotutkimukselle. Kielentutkimuksen näkökulmasta kiintoisaa olisi tutkia muun muassa muistutuksiin annettujen vastineiden sävyjä ja kielellisiä merkityksiä. Myös muistutukselle läheisiä tekstilajeja, kantelua ja potilasvahinkoilmoitusta, olisi hyödyllistä tutkia. Tässä tutkielmassa tarkastelu keskittyi kielen muotoon ja muistutusten analyysi pysytteli virketasolla, mutta aineistosta voisi olla kiinnostavaa tarkastella myös virkettä laajempien kokonaisuuksien rakentumista ja vaikkapa sitä, kuinka evaluaatiota rakennetaan teksteissä.

Tutkimuksessa voisi jatkossa paneutua myös muistutusten sisältämään argumentaatioon eli siihen, millä argumenteilla tapahtumien epäasiallisuutta perustellaan ja mihin asioihin muistutuksissa vedotaan, kun lukija pyritään vakuuttamaan. Eräs näkökulma muistutuksiin olisi tutkia sitä, millainen on niin sanotusti onnistunut muistutusteksti. Tällöin tulisi määritellä, mitkä ovat tekstin päämäärät ja miten niihin pääsyä mitattaisiin. Tällaiseen tutkimukseen tarvittaisiin todennäköisesti mukaan myös kuhunkin muistutukseen annetut vastineet. Muistutustekstin onnistuneisuutta tutkimalla olisi mahdollista saada tuloksia, joita voitaisiin soveltaa esimerkiksi muistutuksen kirjoittamiseen liittyvissä ohjeissa.

Tutkielman tekoon ovat vaikuttaneet ennakkokäsitykseni muistutuksista ja oma roolini tutkijana. Osa tutkijapositionani on se, että en ole terveydenhuollon ammattilainen, vaan minulla on kokemusta ainoastaan potilaana olosta. Tutkielmassa keskityinkin muistutusten kirjoittajien eli potilaiden ja heidän läheistensä näkökulmaan. Muistutusten sosiaalisessa kontekstissa tarkasteluni painopiste on siten potilaan kokemuksessa. Keskittymällä potilaiden ja heidän läheistensä kirjoittamiin teksteihin haluan osaltani osallistua keskusteluun potilaan oikeuksista ja tuoda esiin syitä, jotka johtavat tyytymättömyyteen terveydenhuollon kontekstissa.

Tutkimusaiheen kannalta tutkielma antaa entistä yksityiskohtaisempaa tietoa nimenomaan muistutusten kielestä. Kielitieteen näkökulmasta tutkielman aineisto on jokseenkin ainutlaatuinen autenttisuudessaan ja tuo uutta tietoa terveydenhuollon kirjoitetusta kielestä. Yleisemmin tutkielma valottaa institutionaalista vuorovaikutusta ja vielä tarkemmin valittamisen toimintoa sen sisällä. Ennakkokäsitykseni muistutuksista oli, että ne ovat emotionaalisesti intensiivisiä tekstejä, jotka ovat latautuneita kirjoittajan tyytymättömyyden

ilmaisuilla. Aineiston perusteella tämä käsitys osoittautui oikeaksi. Aineisto näytti myös sen, että hyvä vuorovaikutus ja potilaan osallistaminen ovat terveydenhuollossa erittäin tärkeitä käytäntöjä. Tutkielman tulokset havainnollistavat potilasvuorovaikutuksen merkitystä, ja niitä olisi mahdollista käyttää sen kehittämisen tukena.

Lähteet

Aluehallintovirasto. Valvonta ja kantelut. [Verkkosivu.] Viitattu 25.5.2023.

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>.

Björk, Kaisa – Danielsson, Eva – Basic, Goran 2019. Collaboration and Identity Work: A Linguistic Discourse Analysis of Immigrant Students' Presentations Concerning Different Teachers' Roles in a School Context. [Verkkodokumentti.] *The Review of Education, Pedagogy, and Cultural studies*, volyymi 41, numero 1, s. 26-47. Taylor & Francis, London. Viitattu 10.7.2023. Saatavissa:

<https://doi.org/10.1080/10714413.2019.1623649>.

Cap, Piotr 2019. Discourse studies: Between Social Constructionism and Linguistics. A Critical Overview. [Verkkodokumentti.] *Topics in Linguistics*, volyymi 20, numero 2, s. 1-16. De Gruyter Poland, Warsaw. Viitattu 1.7.2023. Saatavissa:

<https://doi.org/10.2478/topling-2019-0006>.

Gerlander, Maija 2003. *Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa*.

Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä. Jyväskylä Studies in Humanities 3.

Hakanen, Aimo 1973. *Adjektiivien vastakohtasuhteet suomen kielessä*. Väitöskirja. Turun yliopisto, Turku. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Hallamaa, Jaana 2020. Potilaan osallisuus omassa asiassaan. – *Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus*, s. 40–47.

Henttonen, Pinja 2023. *Onko isoilla kirjaimilla kirjoittaminen aina HUUTAMISTA?* –

[Verkkosivu.] Kielikello 3/2023, Kysyttyä-palsta. Viitattu: 29.9.2023. Saatavissa:

<https://www.kielikello.fi/-/onko-isoilla-kirjaimilla-kirjoittaminen-aina-huutamista>.

Hietanen, Päivi – Kaleva-Kerola, Jaana – Pyörälä, Eeva 2020. Vuorovaikutus lääkärin työssä. – *Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus*, s. 14.

Honkanen, Suvi 2012. *Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*.

Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Helsinki. Viitattu 17.8.2023. Saatavissa:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7731-9>.

Huumo, Tuomas 2022. Skalaarisuuden kielioppia. Kvanttoreiden ja astemääritteiden keskinäiset määrittämissuhteet. [Verkkodokumentti.] *Sananjalka*, numero 64, s. 86–107.

Suomen kielen seura, Helsinki. Viitattu 4.9.2023. Saatavissa:

<https://doi.org/10.30673/sja.115604>.

- Jokinen, Arja 1999. Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. – *Diskurssianalyysi liikkeessä*, s. 126–159. Toim. Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Eero Suoninen. Vastapaino, Tampere.
- Kangasniemi, Mari – Leino-Kilpi, Helena – Moilanen, Tanja – Papinaho, Oili – Siipi, Helena – Suominen, Sakari – Suhonen, Riitta 2021. *Hoidon laiminlyönnit ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palvelussa — itsemääräämisoikeus ja ihmisarvoinen hoito*. [Verkkodokumentti.] Kunnallisan alan kehittämissäätiön julkaisu 48. Viitattu: 22.9.2022. Saatavissa: <https://kaks.fi/julkaisut/hoidon-laiminlyonnit-ikaantyneiden-ymparivuorokautisessa-palvelussa-itsemaaramisoikeus-ja-ihmisarvoinen-hoito/>.
- Kleinman, Arthur 2020 [1988]. *The Illness Narratives. Suffering, Healing and the Human Condition*. Basic Books, New York.
- Kortesuo, Katleena 2009. *Tekstiä ruudulla. Kirjoitamme verkkoon*. Infor, Helsinki.
- Kuiri, Kaija 2012. *Johdatus semantiikkaan*. Finn Lectura, Helsinki.
- Köhler, Harry – Rautava, Päivi – Vuorinen, Ville 2017. Hoitava viestintä – lääkärin ja potilaan keskinäisviestinnän vaikuttavuus. [Verkkodokumentti.] *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim*, numero 133, s. 735–741. Duodecim, Helsinki. Viitattu 5.10.2023. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2017/8/duo13677>.
- KS = Kielitoimiston sanakirja 2022. [Verkkosivu.] Helsinki: Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 35. URN:NBN:fi:kotus-201433. Viitattu 22.5.2023. Saatavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi>. Päivitettävä julkaisu. Päivitetty 10.11.2022
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/1992. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920785>.
- Larjavaara, Matti 2007. *Pragmasemantiikka*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki. *Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus*. Toim. Päivi Hietanen, Jaana Kaleva-Kerola ja Eeva Pyörälä. Duodecim, Helsinki 2020.
- Mishler, Elliot 1984. *The discourse of medicine. Dialectics in medical interviews*. Praeger, Westport.
- Nunberg, Geoffrey – Sag, Ivan – Wasow, Thomas 1994. Idioms. – [Verkkodokumentti.] *Language*, volyymi 70, numero 3, s. 491–538. Viitattu 9.10.2023. Saatavissa: <https://doi.org/10.1353/lan.1994.0007>.
- Palomäki, Susanna 2019. *Asiakkaan kokemukset hoidosta ja kohtelusta erikoissairaanhoidossa*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, Tampere. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1067-7>.

- Pitkämäki, Taneli 2000. *Kysymyspäälauseiden käyttötarkoitukset Matteuksen evankeliumissa*. Pro gradu -tutkielma, Turun yliopisto.
- Pomerantz, Anita 1986. Extreme Case Formulations. A Way of Legitimizing Claims. [Verkkodokumentti.] *Human Studies*, volyymi 9, numero 2/3, s. 219–229. Springer. Viitattu: 19.9.2023. Saatavissa: <https://doi.org/10.1007/BF00148128>.
- Potter, Jonathan 1996. *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. [E-kirja.] Sage, London. Viitattu 10.7.2023. Saatavissa: <https://doi.org/10.4135/9781446222119>.
- Pyörälä, Eeva – Koponen, Jonna – Toivonen, Asta 2020. Hyvän vuorovaikutuksen perusteet. – *Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus*, s. 17.
- Renkema, Jan – Schubert, Christoph 2018. *Introduction to Discourse Studies*. [E-kirja.] John Benjamins Publishing Company, Amsterdam. Viitattu 1.7.2023. Saatavissa: <https://doi.org/10.1075/z.219>.
- Shore, Susanna 2012. Systemis-funktionaalinen teoria tekstien tutkimisessa. – *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*, s. 158–185. Toim. Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä ja Mikko Lounela. Gaudeamus, Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Muistutus, kantelu ja muutoksenhaku. [Verkkosivu.] Viitattu 16.10.2023. <https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet/valittaminen>.
- Tieteen termipankki. Kielitiede: idiomi. [Verkkojulkaisu.] Viitattu 9.10.2023. Saatavissa: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:idiomi>.
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. Erityisten henkilötietoryhmien käsittely. [Verkkosivu.] Viitattu: 7.2.2023. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely>.
- Tiililä, Ulla 2007. *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Väitöskirja. SKS, Helsinki. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1108.
- 2017. Johdatus sosiaali- ja hoitoalojen tekstimaailmaan ja niiden tutkimukseen. – *Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä*, s. 6–18. Toim. Ulla Tiililä ja Kati Karvinen. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 50. Kotimaisten kielten keskus, Helsinki.
- Tracy, Karen – Robles, Jessica 2009. Questions, questioning, and institutional practices: an introduction. [Verkkodokumentti.] *Discourse Studies*, volyymi 11, numero 2, s. 131–152. Viitattu 9.10.2023. Saatavissa: <https://doi.org/10.1177/1461445608100941>.
- Vainik, Ene – Muikku-Werner, Pirkko – Paulsen, Geda 2021. Miten kuvailla vihaa? Viron ja suomen idiomien vertailu kognitiivisen kielitieteen näkökulmasta.

[Verkkodokumentti.] *Lähivertailuja*, numero 31, s. 252–285. Viitattu 9.10.2023.

Saatavissa: <https://doi.org/10.5128/LV31.08>.

Valvira. Asiakkaan ja potilaan oikeudet. [Verkkosivu.] Viitattu 26.9.2023.

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet>.

— Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollossa. [Verkkosivu.] Viitattu 26.9.2023. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>.

— Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn. [Verkkosivu.] Viitattu 16.10.2023. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>.

VISK = Ison suomen kieliopin verkkoversio. [Verkkosivu.] Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: Iso suomen kielioppi. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. URN:ISBN:978-952-5446-35-7. Viitattu 29.5.2023. Saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk>

Liitteet

Liite 1. Muistutuslomake

Päivämäärä: _____

Muistutus

| | | |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|
| Rekisteröidyn tiedot | Nimi | Henkilötunnus |
| | Lähiosoite | Puhelinnumero |
| | Postinumero ja -toimipaikka | |
| | Muistutuksen tekijä (jos muu kuin potilas itse) | Sukulaisuussuhde/yhteys potilaaseen |
| | Muistutuksen tekijän osoite (jos muu kuin potilas itse) | Muistutuksen tekijän puhelin |
| Tapahtuma tai asia | Muistutuksen kohde: toimintayksikkö, työntekijä, jonka toiminnasta on kysymys | |
| | Tapahtuma-aika | |
| | Tapahtuman tai asian kuvaus, mitä tapahtui? (Tarvittaessa erillisellä liitteellä) | |
| Muistutus | Muistutuksen aihe (esim. hoito, hoitoon pääsy, kohtelu) ja perustelu. Miksi katsot toiminnan olleen virheellistä tai epäasiallista? (Tarvittaessa erillisellä liitteellä) | |

| | | |
|---------------------------------|---|--|
| | Muistutuksen tekijän ehdotukset/vaatimukset (tarvittaessa erillisellä liitteellä) | |
| | Onko asiasta valittu muualle? <input type="checkbox"/> kyllä, mihin: _____ <input type="checkbox"/> ei | |
| | | |
| Päiväys ja allekirjoitus | Päiväys | Muistutuksen tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys |
| Päiväys ja allekirjoitus | Annan suostumukseni, että tämän muistutuksen vastaamisessa tarpeelliset potilastiedot voidaan salassapidon estämättä antaa muistutuksen tekijälle, jos eri henkilö. | |
| | Päiväys | Potilaan allekirjoitus ja nimenselvennys |

Lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joita Satakunnan sairaanhoitopiirissä ovat vastualuejohtajat (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Samoin sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812). Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

Muistutus

- käsittely sairaanhoitopiirin sisällä
- johtaa selvitykseen esimiehen ja alaisen välillä (mahd. myös potilas mukaan)
- käytetään lähinnä kohtelu- ja käyttäytymisasiasta valitettaessa tai jos ei ole tyytyväinen saamaansa hoitoon
- sairaanhoitopiirissä muistutukseen vastaa vastualuejohtaja
- kirjallinen ja perusteltu vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa, (noin kuukausi siitä, kun muistutus on saapunut)
- potilasasiamies antaa lisätietoja muistutuksen tekemiseen liittyen

Allekirjoitettu lomake lähetetään alla olevaan osoitteeseen

Muistutuslomakkeesta on poistettu sairaalaan viittaavat tiedot, kuten logo ja yhteystiedot.