

Opas pakolaisille Jyväskylän terveydenhuollon palveluista

Anna Forsström, Reetta Laakso

Opinnäytetyö, Kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Pieksämäki

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja (AMK)

TIIVISTELMÄ

Anna Forsström ja Reetta Laakso – OPAS PAKOLAISILLE JYVÄSKYLÄN TERVEYDENHUOLLON PALVELUISTA

Pieksämäki, Kevät 2017.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Pieksämäki. Hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitaja (AMK). Opinnäytetyömme on produktio.

Kehittämispainotteinen opinnäytetyö toteutettiin SPR:n ylläpitämälle vastaanotokeskukselle Jyväskylään Salmirantaan. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kirjallinen opas oleskeluluvan saaneille pakolaisille Jyväskylän terveydenhuollon palveluista, joka auttaa pakolaista löytämään alueen terveyspalvelut.

Opinnäytetyön tavoitteena on edistää pakolaisten kotoutumista sekä vastaanotokeskuksen henkilökunnan valmiuksia ohjata kohderyhmää. Opas tehtiin yhteistyössä SPR:n kanssa. Oppaan käyttökelpoisuutta arvioitiin antamalla kohderyhmälle oppaan raakaversiota ja heidän suullisen palautteensa mukaan opasta muokattiin sopivammaksi. Opas sisältää puhelinnumerot neuvolan ja perhesuunnittelun päihde- ja mielenterveyshoitajien sekä kriisikeskus Mobilen työntekijöille. Oppaassa on korostettuna hätänumero. Kartat terveyskeskuksiin ovat oppaan lopussa, jossa selkeästi osoitettu oman terveysaseman sijainti. Oppaassa on tulkkikeskuksen yhteystiedot sekä oppaassa kerrotaan Jyväskylän terveydenhuoltopalvelut englanniksi ja suomeksi. Oppaan realistinen käyttöaste ja todellinen hyödyllisyys raportoitaisi jatkotutkimuksena.

Asiasanat: sairauden ennaltaehkäisy, turvapaikanhakija, ohjaaminen terveydenhuollon pariin, terveysviestintä

ABSTRACT

Anna Forsström and Reetta Laakso- GUIDE TO LIVING FOR AUTHORIZED IMMIGRANTS REGARDING HEALTH CARE SERVICES IN JYVÄSKYLÄ

Pieksämäki, Spring 2017.

Diaconia University of Applied Sciences, Diak Pieksämäki. Degree Programme in Nursing and Health Care (University of Applied Sciences).

Our study is a production.

The purpose of this study is to produce a written guide for those who are granted a residence permit as asylum-seekers, from the viewpoint of Jyväskylä health care services. The guide was directed to the Finnish Red Cross reception centre in Salmiranta, Jyväskylä. The aim of this thesis is to make a guide that will help authorized asylum-seekers to find health care services. The guide contains list of contacts, maps, as well ways to contact the health care centers in your area.

The aim of this thesis is to advance refugees' social integration and all and so to give readiness to reception center staff to guide immigrants. The guide was made in co-operation with the Finnish Red Cross. The guide was evaluated by giving the uncut version to a limited number of immigrants and after their spoken feedback the guide has been modified to its present format.

The guide contains phone numbers to health centers, the emergency number, the crisis center mobile number, numbers to substance abuse and mental health nurses, contact information of family planning and maps.

The guide highlights how important the emergency number is. Maps to health care centers are in the end of the guide, where you can see the location of your own health care center. There is also contact information for translator services. The guide is written in Finnish and English, because users are living in Finland.

Key words: prevention of illness, immigrants, guiding in a couple of health care, health communication

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PAKOLAINEN TERVEYDENHUOLLON ASIAKKAANA	2
2.1 Turvapaikanhakijasta pakolaiseksi ja kotoutuminen	2
2.2 Pakolaiset terveydenhuollon asiakkaana	4
2.3 Laki potilaan asemasta ja terveyden edistämisestä Suomessa.....	7
2.4 Aikaisemmat hankkeet	8
3 HYVÄN OPPAAN KRITEERIT	10
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	11
5 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS	12
5.1 Toimintaympäristön kuvaus.....	12
5.2 Oppaan tausta ja suunnittelu.....	13
5.3 Oppaan toteutus.....	16
5.4 Oppaan arviointi	18
6 POHDINTA	20
6.3 Jatkotutkimusaiheet ja johtopäätökset.....	21
LÄHTEET.....	22
LIITTEET	25
Opas.....	25

1 JOHDANTO

Vuonna 2015 Suomeen on tullut 32 476 turvapaikkahakemusta, joista oleskeluluvan sai 17 696 hakijaa, pakolaista. Vuonna 2016 turvapaikanhakijoita oli 1.1.-31.8. 2016 välisenä aikana 17 645 hakijaa joista oleskeluluvan on jo saanut 13 153 pakolaista. (Sisäministeriö i.a.a.) Suomessa ei ole muihin Länsi-Euroopan maihin verrattuna erityisen houkuttelevaa sosiaaliturvaa, työllisyystilannetta tai muita niin sanottuja vetovoimatekijöitä. Suomi on turvallinen ja hyvä maa asua. Ensisijaiset syyt turvapaikanhakijoiden määrän kasvuun ovat lähtö- ja kauttakulkumaissa (Sisäministeriö i.a.b.)

Kansainvälisten sopimusten mukaan, Suomella on velvoite ottaa vastaan kansainvälistä suojelua tarvitsevia turvapaikanhakijoita (Sisäministeriö 2016a.) Maahanmuuttovirasto (Migri) on maahanmuutto-, turvapaikka-, pakolaisuus- ja kansalaisuusasioissa päätöksenteko-organisaatio ja ylläpitää vastaanottojärjestelmää. (Maahanmuutto 2017). Migri myöntää oleskelulupia Suomeen tuleville ulkomaalaisille kuten opiskelijoille, työntekijöille, elinkeinonharjoittajille, paluumuuttajille ja Suomessa asuvien ulkomaalaisten perheenjäsenille

Tämän kehittämispainotteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kirjallinen opas pakolaisille. Työssämme pakolainen on oleskeluluvan saanut turvapaikanhakija, joka on saanut myönteisen oleskelulupapäätöksen ja sijoittuu asumaan tietyksi ajaksi kuntaan, tämä henkilö on siis saanut pakolaisstatuksen. Opas kertoo Jyväskylän terveydenhuollon palveluista, joihin kohderyhmällä on oikeus terveydenhuollon lain mukaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä opas, jonka tarkoituksena on auttaa pakolaista löytämään alueen terveystalvelut. Opas koostuu yhteystiedoista, yhteydenottotavoista, sekä kartoista oman alueen terveystakeskuksiin. Opinnäytetyö on tarkoitettu erityisesti pakolaisille.

2 PAKOLAINEN TERVEYDENHUOLLON ASIAKKAANA

2.1 Turvapaikanhakijasta pakolaiseksi ja kotoutuminen

Turvapaikanhakijasta puhutaan, kun henkilö hakee oleskelulupaa ja suojelua vieraasta maasta. Turvapaikanhakija ei ole **pakolainen**. Jos turvapaikanhakijalle myönnetään oleskelulupa tai pakolaisen asema suojelun perusteella tai on syytä jollekin muulle perusteelle, saa hän jäädä Suomeen (Infopankki 2015). Hakijalle voidaan myöntää joko **pakolaisstatus**, jos henkilö kokee kotimaassaan henkilökohtaista vainoa, tai **oleskelulupa** toissijaisen suojelun perusteella, jos hän kokee epäinhimillistä kohtelua kotimaassaan. Suomen lain mukaan voidaan yksilöllisistä inhimillisistä syistä myöntää myös oleskelulupa tai tilapäinen oleskelulupa. (Pakolaisneuvonta ry 2014.)

Pakolainen on henkilö, jolle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella. Hän on paennut kotimaastaan ihmisoikeusrikkomuksia, sotaa ja levottomuuksia. Hän on joutunut jättämään kotimaansa, koska hänellä on perusteltu syy pelätä joutuvansa vainotuksi. Pakolaista vainotaan hänen alkuperänsä, kansallisuutensa, uskontonsa, yhteiskunnallisen ryhmänsä tai poliittisen mielipiteensä perusteella. Ulkomaalaislaissa pakolaisella tarkoitetaan ainoastaan niitä, jotka ovat saaneet Geneven pakolaissopimuksessa määritellyn turvapaikan eli pakolaisen statuksen. Yleiskielessä pakolaisella viitataan usein kaikkiin niihin, jotka ovat joutuneet pakenemaan kotiseudultaan sekä myös niihin, joilla on kohdemaassaan suojeluperusteinen oleskelulupa. (Pakolaisneuvonta ry 2014a.)

Kiintiöpakolainen on henkilö, joka on saanut pakolaisstatuksen. Eduskunta määrittää Suomessa pakolaiskiintiön vuosittain. Vuodesta 2001 alkaen Suomeen otettavien kiintiöpakolaisten määrä on ollut 750 henkilöä vuodessa. Vuosina 2014 ja 2015 pakolaiskiintiötä nostettiin Syyrian sodan vuoksi 1 050 henkilöön. Kiintiöpakolaiset sijoitetaan suoraan sellaiseen kuntaan, joka on päättänyt vastaanottaa pakolaisia (Pakolaisapu 2017.) Pakolaisuus ja turvapaikkahakijoi-

hin liittyviä aiempia tutkimuksia, sekä opinnäytetöitä on tehty liittyen pakolaisten, maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden terveydenhuoltoon ja terveystäytymiseen.

Opinnäytetyönä tuotettu opas on tarkoitettu erityisesti pakolaisille. Työssämme pakolainen on oleskeluluvan saanut turvapaikan hakija, joka on saanut myönteisen oleskelulupapäätöksen ja sijoittuu asumaan kuntaan, henkilö on siis saanut pakolaisstatuksen. Maahanmuuttaja on käsitteenä laaja eikä kosketa pelkästään turvapaikkaprosessin läpikäyneitä ihmisiä. Pakolaisilla on juridinen oikeus kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja palveluihin. Pakolaisille kuuluvat samat palvelut kuin kantaväestölle, somalaisille, mikä erottaa heidät muista Suomessa asuvista ulkomaalaisista. Pakolaisella ei ole mahdollisuutta saada suojelua omassa maassaan, ja hän on kykenemätön palaamaan kotimaahansa. (Alitolppa-Niitamo 1994,31). Pakolaiset muuttavat oleskeluluvan saatuaan kuntaan asumaan ja näin ollen saavat pakolaisstatuksen. Vastaanottokeskus jakaa oppaan turvapaikanhakijalle, kun hän saa oleskeluluvan ja poistuu vastaanottokeskuksesta asumaan kuntaan pakolaisena. (Infopankki 2015.)

Kieli- ja kulttuurierojen vuoksi pakolaiset eivät yleensä aluksi kykene käyttämään normaaleja sosiaali- terveys- ym. palveluja, vaan tarvitsevat ylimääräistä ohjausta ja apua. Tässä asiassa oppaan käyttö ja hyöty tulevat esiin. Tulkkipalveluita tarjotaan varsinkin alkuvaiheessa ja niitä tulee käyttää, jotta potilaan asiat saadaan yksityiskohtaisesti selvittyä. (Koivisto & Junni 1998, 49-57.) Lääkärin sekä hoitajan vastaanotolla riittävä aika ja tulkin hankkiminen paikan päälle edesauttavat potilaan oikean hoidon saamista. Tulkin avulla taataan molemminpuolinen ymmärretyksi tuleminen. (Oroza 2007, 443-444.)

Kotouttamisella tarkoitetaan pakolaisten sopeutumista, edistämistä elämään ja toimimaan uuden kotimaan yhteiskunnassa. Kotouttamisen tarkoituksena on luoda pakolaisille mahdollisimman nopeasti itsenäisen ja tasavertaisen kansalaisuus ja sen vaatimat valmiudet. Kotoutumisen tavoitteena on, että pakolainen kokee olevansa yhteiskunnan täysivaltainen jäsen, jolla on uudessa kotimaassa tarvittavia tietoja ja taitoja. Kotouttamisohjelmaan kuuluu yleensä asuinmaan kielen opetusta ja työllistämistoimia. Isona organisaationa kotouttamiseen osal-

listuu mm. Punainen Risti, mutta muitakin järjestöjä kuten maahanmuuttajien omat yhdistykset. Kotouttamisasiota johtaa ja toiminnasta vastaa Suomen-työ ja elinkeinoministeriö. Kotouttamista säätelee Suomessa laki kotoutumisen edistämisestä. (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a.)

Kotouttaminen merkitsee yleensä jonkinlaisia viranomaistoimenpiteitä, millä pyritään yksilön kotoutumiseen. Kotoutumisella pyritään edistämään hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden lisäämisellä. Terveys ja hyvinvointi ovat erittäin tärkeä osa yksilön kotoutumisprosessia. Onnistunut kotoutuminen ja tunne yhteenkuuluvuudesta ehkäisevät syrjäytymistä sekä edistävät hyvinvointi- ja terveyseroja. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos i.a.a)

2.2 Pakolaiset terveydenhuollon asiakkaana

Turvapaikanhakijasta puhutaan, kun henkilö hakee oleskelulupaa ja suojelua vieraasta maasta. Turvapaikanhakija ei ole **pakolainen**. Jos turvapaikanhakijalle myönnetään oleskelulupa tai pakolaisen asema suojelun perusteella tai on syytä jollekin muulle perusteelle, saa hän jäädä Suomeen (Infopankki 2015). Hakijalle voidaan myöntää joko **pakolaisstatus**, jos henkilö kokee kotimaassaan henkilökohtaista vainoa, tai **oleskelulupa** toissijaisen suojelun perusteella, jos hän kokee epäinhimillistä kohtelua kotimaassaan. Suomen lain mukaan voidaan yksilöllisistä inhimillisistä syistä myöntää myös oleskelulupa tai tilapäinen oleskelulupa. (Pakolaisneuvonta ry 2014.)

Pakolainen on henkilö, jolle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella. Hän on paennut kotimaastaan ihmisoikeusrikkomuksia, sotaa ja levottomuuksia. Hän on joutunut jättämään kotimaansa, koska hänellä on perusteltu syy pelätä joutuvansa vainotuksi. Pakolaista vainotaan hänen alkupeiränsä, kansallisuutensa, uskontonsa, yhteiskunnallisen ryhmänsä tai poliittisen mielipiteensä perusteella. Ulkomaalaislaissa pakolaisella tarkoitetaan ainoastaan niitä, jotka ovat saaneet Geneven pakolaissopimuksessa määritellyn turvapaikan eli pakolaisen statuksen. Yleiskielessä pakolaisella viitataan usein

kaikkiin niihin, jotka ovat joutuneet pakenemaan kotiseudultaan sekä myös niihin, joilla on kohdemaassaan suojeluperusteinen oleskelulupa. (Pakolaisneuvonta ry 2014a.)

Kiintiöpakolainen on henkilö, joka on saanut pakolaisstatuksen. Eduskunta määrittää Suomessa pakolaiskiintiön vuosittain. Vuodesta 2001 alkaen Suomeen otettavien kiintiöpakolaisten määrä on ollut 750 henkilöä vuodessa. Vuosina 2014 ja 2015 pakolaiskiintiötä nostettiin Syyrian sodan vuoksi 1 050 henkilöön. Kiintiöpakolaiset sijoitetaan suoraan sellaiseen kuntaan, joka on päättänyt vastaanottaa pakolaisia (Pakolaisapu 2017.) Pakolaisuus ja turvapaikkahakijoihin liittyviä aiempia tutkimuksia, sekä opinnäytetöitä on tehty liittyen pakolaisten, maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden terveydenhuoltoon ja terveystyöskäytäytymiseen.

Opinnäytetyönä tuotettu opas on tarkoitettu erityisesti pakolaisille. Työssämme pakolainen on oleskeluluvan saanut turvapaikan hakija, joka on saanut myönteisen oleskelulupapäätöksen ja sijoittuu asumaan kuntaan, henkilö on siis saanut pakolaisstatuksen. Maahanmuuttaja on käsitteenä laaja eikä kosketa pelkästään turvapaikkaprosessin läpikäyneitä ihmisiä. Pakolaisilla on juridinen oikeus kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja palveluihin. Pakolaisille kuuluvat samat palvelut kuin kantaväestölle, somalaisille, mikä erottaa heidät muista Suomessa asuvista ulkomaalaisista. Pakolaisella ei ole mahdollisuutta saada suojelua omassa maassaan, ja hän on kykenemätön palaamaan kotimaahansa. (Alitolppa-Niitamo 1994,31). Pakolaiset muuttavat oleskeluluvan saatuaan kuntaan asumaan ja näin ollen saavat pakolaisstatuksen. Vastaanottokeskus jakaa oppaan turvapaikanhakijalle, kun hän saa oleskeluluvan ja poistuu vastaanottokeskuksesta asumaan kuntaan pakolaisena. (Infopankki 2015.)

Kieli- ja kulttuurierojen vuoksi pakolaiset eivät yleensä aluksi kykene käyttämään normaaleja sosiaali- terveys- ym. palveluja, vaan tarvitsevat ylimääräistä ohjausta ja apua. Tässä asiassa oppaan käyttö ja hyöty tulevat esiin. Tulkkipalveluita tarjotaan varsinkin alkuvaiheessa ja niitä tulee käyttää, jotta potilaan asiat saadaan yksityiskohtaisesti selvittyä. (Koivisto & Junni 1998, 49-57.) Lääkärin sekä hoitajan vastaanotolla riittävä aika ja tulkin hankkiminen paikan päälle

edesauttavat potilaan oikean hoidon saamista. Tulkin avulla taataan molemminpuolinen ymmärretyksi tuleminen. (Oroza 2007, 443-444.)

Kotouttamisella tarkoitetaan pakolaisten sopeutumista, edistämistä elämään ja toimimaan uuden kotimaan yhteiskunnassa. Kotouttamisen tarkoituksena on luoda pakolaisille mahdollisimman nopeasti itsenäisen ja tasavertaisen kansalaisuus ja sen vaatimat valmiudet. Kotoutumisen tavoitteena on, että pakolainen kokee olevansa yhteiskunnan täysivaltainen jäsen, jolla on uudessa kotimaassa tarvittavia tietoja ja taitoja. Kotouttamisohjelmaan kuuluu yleensä asuinmaan kielen opetusta ja työllistämistoimia. Isona organisaationa kotouttamiseen osallistuu mm. Punainen Risti, mutta muitakin järjestöjä kuten maahanmuuttajien omat yhdistykset. Kotouttamisasiota johtaa ja toiminnasta vastaa Suomen-työ ja elinkeinoministeriö. Kotouttamista säätelee Suomessa laki kotoutumisen edistämisestä. (Työ- ja elinkeinoministeriö i.a.)

Kotouttaminen merkitsee yleensä jonkinlaisia viranomaistoimenpiteitä, millä pyritään yksilön kotoutumiseen. Kotoutumisella pyritään edistämään hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden lisäämisellä. Terveys ja hyvinvointi ovat erittäin tärkeä osa yksilön kotoutumisprosessia. Onnistunut kotoutuminen ja tunne yhteenkuuluvuudesta ehkäisevät syrjäytymistä sekä edistävät hyvinvointi- ja terveyseroja. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos i.a.a)

2.3 Laki potilaan asemasta ja terveyden edistämisestä Suomessa

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992) määrittelee myös pakolaisille samankaltaiset oikeudet hyvään terveydenhuoltoon, kuin suomen kansalaisille muillekin. Lain mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Lisäksi lain mukaan potilaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Myös potilaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992).

Pakolaisella on laillinen oikeus tasa-arvoiseen ja hyvään hoitoon sekä saman arvoiseen kohteluun terveydenhuollossa kuin kantaväestölläkin. Henkilön on saatava ja tultava ymmärretyksi omalla äidinkielellään, esimerkiksi tulkkien välityksellä. Tämä edellyttää myös hoitohenkilöstön ennakkoluulotonta ja ammatillista suhtautumista maahanmuuttaja-asiakkaisiin silloinkin, kun oma kulttuurinen näkemys tai vakaumus on ristiriidassa toisesta kulttuurista tulevan asiakkaan näkemyksen kanssa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992).

Terveydenhuollon palveluiden tarjoamista niin väestölle, kuin oleskeluluvan saaneille turvapaikanhakijoille ohjaavat Suomessa lait ja asetukset. Kansanterveyslaki, erikoissairaanhoitolaki, mielenterveyslaki, ulkomaalaislaki ja tartuntatautilaki määrittävät kaikkien maahanmuuttajien, myös pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden asemaa maan terveystalouden järjestelmässä. Terveystalouden käyttäjien asemaa säätelee laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Henkilöt, jotka eivät saa yleislakien perusteella riittäviä palveluita, ovat oikeutettuja saamaan erityislaissa säädettyjä palveluita. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos b i.a.)

Suomessa on laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) joka velvoittaa terveydenhuollon ammattilaisten ottamaan huomioon potilaan tai asiakkaan kulttuurin ja yksilölliset tarpeet (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992). Toisesta kulttuurista tulleilla ihmisillä voi olla toisenlaisia terveyskäsitteitä ja

tieto itsensä hoitamisesta hyvinkin puutteellista, erilaista kuin mihin meillä on totuttu. Potilaan arvot, elämäntavat ja uskomukset tulee ottaa huomioon monikulttuurisessa hoitotyössä. Yksilöiden tarpeita kunnioitetaan ja tuetaan hoitotyössä. Hyvään vuorovaikutukseen pyritään ja sen katsotaan lisäävän potilaan hoitoon sitoutumista. (STM a i.a.) Yhteinen ja yksityinen hyvä, sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen on hoitotyön tavoite maailmanlaajuisesti. Tavoitteen toteutuessa yksilön hyvä toteutuu (Haho 2009, 38-39.)

2.4 Aikaisemmat hankkeet

Vastaavanlaista opasta ei Jyväskylään ole tuotettu. Aiheesta aiempia tutkimuksia, sekä opinnäytetöitä on tehty liittyen pakolaisten, maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden terveydenhuoltoon ja terveyskäyttäytymiseen. Ravitsemustietoutta ja nuorten etnisten ryhmien terveydenhoito oppaita on tehty viime aikoina enemmän. Aiempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä on nykyään kattavasti tarjolla. Julkaisuja tutkimme kotoutumisen näkökulmasta ja pakolaisen sulautumisen kannalta yhteiskuntaan. Ravitsemuksesta, liittyen uskonnollisiin tekijöihin on tuotettu paljon ammattikorkeakoulu tasoisesti opinnäytetyönä. Hatanpään puistosairaalan henkilökunnalle on tehty opasvihkonen lokakuussa 2010. Opaspaassa kerrotaan muslimien, buddhalaisten, kungfutselaisten ja taolaisten kulttuureista sekä niihin sisältyvistä ravitsemus- ja ruokailutavoista. Opinnäytetyö on tehty hoitohenkilöstölle ohjeeksi, mitä maahanmuuttaja voi syödä. Kotoutumista oli tarkasteltu ravinnon ja uskonnon tuomilla haasteilla. Marraskuussa 2009 tehdyssä opinnäytetyössä maahanmuuttajien ja pakolaisten mielenterveyttä käsittelevässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli selvittää Somaliasta, Afganistanista, Iranista ja Turkista lähtöisin olevien maahanmuuttajien käsityksiä mielenterveyden häiriöistä ja niiden hoidosta. Opinnäytetyössä kotoutumista käsiteltiin traumaista kärsivien pakolaisten sulautumista yhteiskuntaan. Opinnäytetyössä 2011, kulttuurisia eroja tarkasteltiin hoitoon hakeutumisen näkökulmasta verraten kantaväestöön. Ohjauksen tarve hoitoon pääsemisen edellytyksenä nousi esiin työssä. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä yhtenä tavoitteena on osoittaa opiskelijoiden kykyä yhdistää teoretieto ja käytännön osaaminen sekä tarkastella ja pohtia näitä asioita kriittisesti. Sen avulla opiskeli-

ja kehittää itseään ammatillisesti sekä kehittää oman alansa ammatti kulttuuria.
(Vilkkä & Airaksinen 2004, 41–42.)

3 HYVÄN OPPAAN KRITEERIT

Hyvän oppaan tavoitteena on tiedon välittäminen lukijalle. Sisällössä kerrotaan lukijalle tarpeellinen ja ajankohtainen tieto, selkeästi kirjoitettuna. Hyvässä oppaassa tulisi ottaa huomioon jo alkusanoissa, kenelle opas on kohdennettu ja mitä oppaalla haetaan. Lukijalle tulisi selvittää heti, onko oppaasta hänelle hyötyä ja mitä asioita opas pitää sisältää. (Torkkola 2002, 18–61.)

Laadukkaan oppaan suunnittelussa tulee käyttää laatukriteerejä, joilla oppaan laatua voidaan arvioida eri arviointiryhmissä samoin periaattein. Terveystieteiden tutkimuskeskus on laatinut hyvän terveysaineiston laatukriteerit tutkimuksen ja käytännön kokemusten kautta. Laatukriteerejä ovat muun muassa päätavoite, konkreettinen terveystavoite, sisällön selkeys, helppolukuisuus, oikea virheetön tieto, sopiva tietomäärä, kohderyhmän selkeä määrittely, kohderyhmän kulttuurin kunnioittaminen, tekstiä tukeva kuvitus, huomiota herättävyys ja hyvä tunnelma. (Parkkunen, Vertio & Koskinen-Ollonqvist 2001, 7.)

Oppaan juonirakenteen tulee olla kunnossa, ja sen tarina etenee loogisesti. Yleensä tärkeysjärjestys on toimivin etenemistapa ja tässä oppaassa se aloitetaan valtakunnallisella hätänumerolla. Virkkeet ovat rakenteeltaan helposti hahmottuvia ja sanat ovat yleiskielisiä, joista vaikeatkin sanat on selitetty yleiskielellä. Tekstin sijoittelulla on myös vaikutusta aineiston sisällön selkeyteen. Kieliasun tulee olla hyvä, jotta tekstiä on helppo lukea. (Parkkunen ym. 2001, 16.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kirjallinen opas Jyväskylän terveydenhuollon palveluista SPR:n ylläpitämän Salmirannan vastaanottokeskuksen käyttöön. Vastaanottokeskuksessa opas jaetaan oleskeluluvan saaneille pakolaisille. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä opas, joka auttaa kohderyhmää löytämään Jyväskylän kaupungin järjestämän terveyspalveluiden pariin, opas toimii myös henkilökunnan tukena kotoutumisprosessin aikaan. Opas koostuu yhteystiedoista, yhteydenottotavoista sekä kartoista oman alueen terveyskeskuksiin.

Oppaan ensisijainen tarkoitus on auttaa SPR: henkilökuntaa kohderyhmän kotouttamisessa, joka oppaan avulla tulee helpottumaan. Kohderyhmälle voi helposti osoittaa oppaasta hänelle kuuluvat terveyspalvelut ymmärretysti. Toinen tarkoitus on helpottaa kohderyhmän itsenäistymistä uuteen kuntaan ja terveyspalveluiden käyttäjiksi. Oman ammatillisen kasvun tavoitteena on ollut syventää tietoa kohderyhmästä, sekä parantaa omaa tietouttamme pakolaisille kuuluvista palveluista ja oikeuksista. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa valmiuksia kohdata toisesta kulttuurista ja olosuhteista tullut ihminen.

5 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

5.1 Toimintaympäristön kuvaus

Opinnäytetyön yhteistyökumppani on SPR, Suomen Punainen Risti, Salmirannan toimipiste. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto ja suojan antaminen heille ovat tärkeä osa SPR:n toimintaa. Punainen Risti on kansainvälinen liike, jonka perustehtävänä on auttaa ja suojella haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. Vastaanottokeskusten ylläpitäminen eripuolella Suomea on isoksi osaksi SPR toimittamaa kriisiapua, hätämajoitusta ja suojaa. Viranomaisia SPR tukee turvapaikanhakijoiden vastaanotossa. Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanoton lisäksi SPR:n tehtävänä on perheiden yhdistäminen, henkilötiedustelu, kotoutumisen tukeminen. SPR tukee turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten oikeuksia. Vapaaehtoistyön merkitys SPR:n toiminnalle on merkittävä. Vastaanottokeskuksia Punainen Risti ylläpitää Maahanmuuttoviraston alaisena. (Punainen risti i.a.)

Opinnäytetyönä tuotettavan oppaan sisältö rajattiin koskemaan pelkästään Jyväskylän terveydenhuollon palveluita. Jyväskylän Salmirannassa on monesta pienemmästä yksiköstä yhdistetty vastaanottokeskus. Keski-Suomen alueen pienemmät keskuksia on suljettu ja palvelut on keskitetty Salmirantaan, josta oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita kotoutetaan Jyväskylän alueelle kuntaan asumaan. Salmirannan vastaanottokeskuksen palvelut tuottaa SPR jonka tehtäviin kuuluu myös kotouttaminen.

Vastaanottokeskuksessa asuu turvapaikanhakijoita sekä keskuksen ulkopuolella yksityismajoituksessa. Turvapaikanhakijoilla on oleskelulupa hakemusprosessi vielä vaiheessa. Sairaanhoidajan tehtäviin kuuluu turvapaikanhakijan ohjaus ja opastus terveydenhuollon asi-oista sekä terveystieteiden opetus. Turvapaikanhakijan perusterveydenhuolto hoidetaan vastaanottokeskuksissa, keskuksen oman sairaan- ja terveydenhoitajan toimesta. He koordinoivat turvapaikanhakijoiden terveystieteiden palveluja, tekevät alkutarkastuksia, pitävät akuuttivastaanottoa ja järjestävät terveys informaatio tilaisuuksia. Joissakin keskuksissa käy myös lää-

käreitä, hammaslääkäreitä, psykologeja, psykiatrisia sairaanhoitajia sekä hammashoitajia ja hygienistejä vapaaehtoisina työntekijöinä.

Kuntien terveyskeskukset hoitavat turvapaikanhakijoita välttämättömissä tapauksissa. Sairaalat antavat kiireellistä hoitoa. Turvapaikanhakijalapselle terveydenhuoltoa annetaan samoin perustein kuin henkilölle, jolla on kotikuntalaisa tarkoitettu kotikunta Suomessa. Turvapaikanhakijat ovat Suomessa oikeutettuja kiireelliseen ja välttämättömään hoitoon. Kiireellinen sairaanhoito kuuluu kaikille asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä sairaanhoitoa ovat myös kiireellinen suun terveydenhuolto, mielenterveyshoito, päihdehoito ja psykososiaalinen tuki. (STM i.a.b)

Maahanmuuttovirasto vastaa palveluiden järjestämisestä ja maksaa palvelun tuottamisesta aiheutuneet kulut. Maahanmuuttovirasto ohjaa, suunnittelee ja valvoo turvapaikanhakijoiden terveydenhuollon toteutumista sekä seuraa yhdessä THL:n kanssa turvapaikanhakijoiden terveydenhuollon toteutumista. Turvapaikanhakijoilla ei ole pysyvää henkilötunnistetta siitä syystä yhtenäistä rekisteritietoa ei ole saatavissa turvapaikanhakijoiden terveydestä, palvelujen käytöstä ja kustannuksista. (THLc i.a.) Saadessaan myönteisen päätöksen oleskelulupaa hakenut pakolainen sijoittuu asumaan kuntaan ja on samanarvoisessa asemassa kantaväestön kanssa. Terveyspalvelut määräytyvät pääosin asuinalueen mukaan. Pakolaiset ovat kovasti kasvava asiakasryhmä terveydenhuollon, kuin muidenkin palveluiden piirissä. Jyväskylän toiminta-alueella on perusterveydenhuollon palveluita saatavilla kahdellatoista eri terveysasemalla, jokaisen pakolaisen oma terveysasema määräytyy asuinpaikan mukaan, aivan kuten kantaväestön.

5.2 Oppaan tausta ja suunnittelu

Opinnäytetyön idea oppaasta tuli syksyllä 2016 sairaanhoitaja tutkintoon kuuluvasta työharjoittelusta. Vastaanottokeskuksen johtaja esitti tarpeen oleskeluluvan saaneille pakolaisille oppaasta, jossa on lueteltuna yhteystiedot Jyväskylän terveydenhuollon palveluista. Työharjoittelu ympäristö oli Jyväskylässä SPR:n

ylläpitämässä Kangasvuoren vastaanottokeskuksessa ja Salmirannan vastaanottokeskuksessa.

Oppaan päätavoitteena on tuottaa tietämystä pakolaisille heille kuuluvista terveydenhuollon palveluista. Turvapaikanhakijoiden oleskelulupaprosessin edessä päätökseen myönteisestä oleskeluluvasta, vastaanottokeskuksen palvelut lakkaavat ja turvapaikanhakijasta tulee pakolainen, joka sijoittuu kuntaan asumaan. Luonnollisesti kunnan terveyspalveluiden piiriin. Oppaamme on tukena tälle asiakasryhmälle kotoutuessaan. Lukija odottaa oppaalta selkeästi kirjoitettua, asiallista ja tarpeellista tietoa josta itse hyötyy. Oppaan alussa tulee saada selvää, onko aineisto tarkoitettu hänelle ja onko siitä hyötyä hänelle. (Torkkola ym. 2002, 40.)

Oppaan suunnittelussa tarkoitus on tukea kohderyhmän itsehoitoa, sekä edistää heidän terveyden- sekä sairaanhoitoa. Kulttuurien väliset erot verraten länsimaalaiseen terveyden- ja sairaanhoitoon ovat erilaiset, sekä tavoitteena uuden elinympäristön tuomien haasteiden helpottaminen oppaan avulla. Opas on työväline myös SPR:n henkilökunnalle jotka osallistuvat pakolaisten kotouttamiseen. Oppaan avulla pakolaiset saavat tietoa heille kuuluvista terveyspalveluista ja yhteystiedot alueellisiin terveydenhuollon palveluihin. Tuotos on kaksikielinen, Suomeksi ja Englanniksi sekä helppolukuinen, selkeä ja kuvitettu. Vastaanottokeskus jakaa oppaan turvapaikanhakijalle, kun hän saa oleskeluluvan ja poistuu vastaanottokeskuksesta asumaan kuntaan pakolaisena. (Infopankki 2015 i.a.)

Toiminnallisissa opinnäytetöissä kohderyhmän rajaaminen on tärkeää, sillä tuotteen eli tässä tapauksessa opasvihkoon sisältö on suunniteltu tietyn ryhmän, pakolaisten käytettäväksi. Oleskeluluvan saaneita pakolaisia on useista eri maista ja oppaan kaksikielinen valinta oli selkeää. Kohderyhmän täsmentäminen helpottaa myös opaskirjan käytettävyyden arvioinnissa, koska kun palautetta kohderyhmältä valmiista opasvihkosta. (Vilka & Airaksinen 2003, 40.)

Suunnitteluvaiheessa kuvien merkitys nousi esiin ja mietimme eri vaihtoehtoja. Realististen kuvien julkaisuun oltaisiin tarvittu luvat ja oppaan maltillinen koko

kärsi liian paljon. Word tekstinkäsittelyohjelmassa on yksinkertaisia kuvia, joiden käyttöön päädyttiin oppaan teko vaiheessa. Pakolaisten lukutaito ja toisaalta myös kielen ymmärtämisen kanssa on haasteita. Kuvituksilla ja tehostetuilla teksteillä oppaasta saa tarkoituksen mukaisen. Kaksikielisenä oppaan tuottaminen palvelee useampia pakolaisryhmiä. Oppaassa tulee saada jo pelkästään kuvien ja yksittäisten sanojen, puhelinnumeroiden (112) perusteella viitteitä asian ytimeistä, terveydenhuollon palveluista Jyväskylän alueella. Hyvässä oppaassa otetaan huomioon se, kenelle opas on tarkoitettu, miten siinä olevat asiat on esitetty ja miltä opas näyttää. (Salanterä ym. 2005, 217-218).

Oppaan rakenteen suunnittelussa päädyimme yksinkertaiseen ratkaisuun, luettelemme selkeästi yhteystietoja ja lyhyesti ohjeita. Oppaan ydintehtävä on ohjata asiakas palveluiden piiriin. Oppaasta jätettiin pois sosiaalipalvelut, opas koskettaa pelkästään terveydenhuollon palveluita. Kulttuurilliset erot ja niiden tuomat haasteet on huomioitu opinnäytetyön prosessin aikana kaksikielisellä tekstityksellä.

Vastaavanlaista opasta ei Jyväskylään ole tuotettu. Näemme oppaalla laajan käyttäjäkunnan. Aiheesta aiempia tutkimuksia, sekä opinnäytetöitä on tehty liittyen pakolaisten, maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden terveydenhuoltoon ja terveystietämiseen. Ravitsemustietoutta ja nuorten etnisten ryhmien terveydenhoito oppaita on tehty viime aikoina enemmän. Aiempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä on nykyään kattavasti tarjolla. Julkaisuja tutkimme kotoutumisen näkökulmasta ja pakolaisen sulautumisen kannalta yhteiskuntaan. Ravitsemuksesta, liittyen uskonnollisiin tekijöihin on tuotettu paljon ammattikorkeakoulu tasoisesti opinnäytetyönä. Hatanpään puistosairaalan henkilökunnalle on tehty opasvihkonen lokakuussa 2010. Oppaassa kerrotaan muslimien, buddhalaisien, kungfutselaisten ja taolaisten kulttuureista sekä niihin sisältyvistä ravitsemus- ja ruokailutavoista. Opinnäytetyö on tehty hoitohenkilöstölle ohjeeksi, mitä maahanmuuttaja voi syödä. Kotoutumista oli tarkasteltu ravinnon ja uskonnon tuomilla haasteilla. Marraskuussa 2009 tehdyssä opinnäytetyössä maahanmuuttajien ja pakolaisten mielenterveyttä käsittelevässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli selvittää Somaliasta, Afganistanista, Iranista ja Turkista lähtöisin olevien maahanmuuttajien käsityksiä mielenterveyden häiriöistä ja niiden hoidosta.

Opinnäytetyössä kotoutumista käsiteltiin traumaista kärsivien pakolaisten sulautumista yhteiskuntaan. Opinnäytetyössä 2011, kulttuurisia eroja tarkasteltiin hoitoon hakeutumisen näkökulmasta verraten kantaväestöön. Ohjauksen tarve hoitoon pääsemisen edellytyksenä nousi esiin työssä.

5.3 Oppaan toteutus

Opinnäytetyönä tehty opas toteutettiin SPR:n Salmirannan sairaanhoitajien kanssa yhteistyössä. Toiveena oli selkeä opas, jolla on helppo käytettävyys. Oppaaseen pääsi vaikuttamaan muutama pakolainen, jotta opas saatiin kohdennettua heidän tarpeisiinsa. Vastaanottokeskuksen työntekijät jakoivat oleskeluluvan saaneille turvapaikanhakijoille raakaversiota oppaasta, näin saimme kehitys ideoita, kuinka parantaa oppaan palvelevuutta. Raaka versiota täydennettiin muun muassa perhesuunnittelu-, päihde neuvonnan yhteystiedoilla sekä myrkytyskeskuksen ja tulkkipalvelujen yhteystiedoilla. Oppaalle ei ollut budjettia, vaan SPR tulostaa oppaan kuntaa muuttavalle oleskeluluvan saaneelle maahanmuuttajalle. Yhteystiedot ovat kerätty internetistä, Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden, kriisikeskus Mobilen sekä tulkkikeskuksen omilta internet sivustoilta.

Opasta aloitettiin tekemään tehdyn suunnitelman mukaan ja aktiivisen yhteistyön turvin. Produktiivisiin opinnäytetöihin kuuluu itse raportin lisäksi tuotos. Tuotos käsittää tässä tapauksessa opasta, joka on kohdennettu pakolaiselle. Oppaan tekstissä on hyvä käyttää nimenomaan kohderyhmää puhuttelevaa ja sisällön kannalta tarkoituksenmukaista kieltä ja kieliasua. (Vilkka & Airaksinen. 2003, 65, 129.)

Oppaaseen on käytetty tietoa perustana Suomen terveydenhuollon lakia, kansanterveyslakia, erikoissairaanhoitolakia, mielenterveyslakia, ulkomaalaislakia ja tartuntatautilakia. Lait ja asetukset määrittävät kaikkien maahanmuuttajien, myös pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden asemaa maan terveyspalvelujärjestelmässä. Oppaan sisällössä kerrotaan selkeästi mitkä palvelut ovat käytettä-

vissä, mitä palvelu sisältää, missä palvelu sijaitsee, yhteystiedot, aukioloajat, kenelle palvelu kuuluu, sekä lyhyesti perusmaksuista. (Jyväskylä i.a)

Sisällön laatiminen ja oppaan materiaalin kerääminen, kohderyhmälle oli helppoa. Aloitimme aineiston kasaamisen pohtimalla mikä olisi tärkeää. Sairaanhoidajan vastaanottoa pitäessämme turvapaikanhakijoiden kysymykset sijoittuessaan kuntaan pakolaisina, avasivat yksikertaisen tarpeen. Mietimme että mitä asiat ovat tärkeitä nostaa oppaaseen esille, jotta palvelut kohdentuvat oikein. Kuinka esittää asiat niin että opas helpottaa hoidon piiriin pääsyä. Miten saada kerrottua oppaaseen selkeästi, milloin ja miten pääsee hoitoon. Pohjana oppaalle oli JYTE:n sivustot jossa ajankohtaisimman tiedon sai käsiinsä. Paperinen opasvihko on tiedonhankinnan yksi mahdollisuus sekä voisi olla pakolaiselle helpompi käyttöinen, kuin internetistä tiedon hankinta vieraalla kielellä.

Hätänumeron halusimme laittaa omalle sivulleen ja kertoa siitä, että meillä Suomessa numero on 112. Tulkkien yhteystiedot ovat helposti saatavilla, joten hoitaja hyötyy oppaasta myös. Kuvilla korostetaan oppaan sisältöä sekä kuvilla helpotetaan oppaan tulkintaa. Oppaan ulkoasun selkeyteen voitiin vaikuttaa käytetyllä tekstityypillä, tekstin koolla, -asettelulla, kontrastilla värien käytöllä ja havainnollistaa kuvituksilla. Lisäksi kieliasua laatiessa arvioidaan oppaan helppolukuisuutta, kielen rakennetta, käsitteiden käyttöä ja selkokieliä. Kuvia käytettäessä, käytimme word kirjoitusohjelman julkisia kuvakkeita. Oppaassa käytetty fontti on Arial. Fontin koko vaihtelee 12-24 välillä. Käytimme tekstissä värejä korostukseen tärkeissä asioissa.

Jyväskylän seudun terveydenhuollon palvelut-oppaassa kirjoitusasu on selkokieltä oppaan sisällön ja tarkoituksen ymmärrettävyyden parantamiseksi. Selkokeskuksen määrittelemä selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu kaikilta osin yleiskieltä helpommin luettavaksi ja ymmärrettävämmäksi. Selkokieli on pääasiassa tarkoitettu henkilöille, joilla on luetun ymmärtämisen vaikeuksia tai kielen ymmärtämisen vaikeutta. (Selkokeskus 2017a). Selkokielen tarve voi johtua muun muassa siitä, että suomi ei ole henkilön äidinkieli. (Selkokeskus 2017c.). Turvapaikanhakijat puhuvat ja ymmärtävät hiukan suomea ja englantia. Siksi päädyimme oppaassa kaksi kielisyyteen. turvapaikanhakijat

opiskelevat suomea vastaanottokeskuksissa ja jatkavat opintoja sijoituessaan kuntaan.

Oppaassa kuvat ovat tärkeässä roolissa, kuvat auttavat pakolaista ymmärtämään oppaan tekstiä paremmin. Kuvat auttavat herättämään mielenkiintoa sekä parantamaan sen luotettavuutta, että luettavuutta. Hyvin valittuna niitä voi käyttää tukemaan ja täydentämään tekstin asiaa sekä kuvitukseen. Kuvatekstit selittävät kuvia ja ohjaavat kuvien luentaa. Huomioimme että kuvitukseen käytettävät kuvat eivät olisi ohjeesta irrallaan, vaikka ne suoranaisesti eivät liittyisi asiaan. (Torkkola ym. 2002, 40.)

5.4 Oppaan arviointi

Oppaan toteutuksessa huomioitiin yhteistyö SPR:n sekä Salmirannan vastaanottokeskuksen sairaanhoitajien kanssa. Suunnittelimme oppaan sisällön, kokosimme oppaan tekstiosuudet ja aloitimme oppaan tuottamisen muotoon, jossa se tullaan jakamaan maahanmuuttajille. Oppaan teksti osuuksien sisältö ja kieliasu toteutettiin mahdollisimman yksinkertaisesti. Oppaan sisältö perustuu tämän raportin teoriaosuuteen kohderyhmän toiveet huomioiden. Tekstiosuus on annettu ulkopuoliselle henkilölle ja saamamme palautteen pohjalta teksti osuutta on muokattu. Opasta voidaan antaa kotoutumisprosessin alussa joillekin pakolaisille ja he antavat palautteen työstä. Palautteen pohjalta opasta on muokattu käyttökelpoiseksi. Palaute on suullisesti saatua ja hyväksi koettua. Paperinen opas jossa kaikki oleellinen on lueteltu, verraten internetistä etsittävään tietoon koettiin helppona. Maahanmuuttajien, turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten tilanteet elävät jatkuvasti muutoksien aikaa ja isona haasteena olikin jo pelkästään oikean termin ”pakolainen” löytäminen työhömme. Oikeaa termiä etsittiin ohjaavan opettajan ja vastaanottokeskuksen johtajan kanssa yhteistyössä.

Terveyskeskuspalveluista kesken opinnäytetyöprosessin mm. Muurame poistui Jyväskylän alueelta kokonaan. Muutoksia tuli paljon ja niiden perässä pysyminen vaati osansa. Oppaan muokkaamisen mahdollisuus jatkossa oli ainut vaihtoehto toteutukseen. Opinnäytetyön rajaaminen tähän muotoon ja hetkeen on

ollut pakko tehdä, koska muutoksia jatkossa kaiken suhteen on tulossa. Opasta annettiin jaettavaksi pakolaisille. Palaute on suullisesti saatua ja hyväksi koettua. Paperinen opas jossa kaikki oleellinen on lueteltu, kuvitettu, verraten internetistä etsittävään tietoon koettiin helppona. Arviointi ja palaute kohderyhmältä oli hyvä.

Työnjako opinnäytetyön teko prosessin aikaan eli jatkuvasti. Teimme samaan aikaan opasta ja opinnäytetyötä. Yhteyttä piti pitää paljon vastaanottokeskukseen, jossa taas on omat haasteensa ajan ja resurssien suhteen. Muutokset terveydenhuollon ja kohderyhmän suhteen toi välillä epätoivon tunteita. Vetovastuut muuttuivat työn edetessä, mutta aikataulussa pysyttiin. Tavoitteet saavutettiin ja olemme tyytyväisiä prosessiin.

6 POHDINTA

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön eettisten ratkaisujen tulee pohjata tasa-arvoisuuteen, oikeudenmukaisuuteen ja kunnioitukseen. Kriittinen asenne on myös tärkeä tekijä opinnäytetyön tekemisessä eettisyyden kannalta. Omaa työtä tulee arvioida koko ajan. SPR on tarkastanut työn termistön oikeellisuuden. Terveystuotopalvelut ovat kaikkien käytössä tasa-arvoisesti, oppaan tarkoitus on kertoa, mitkä palvelut oleskeluluvan saaneille kuuluu. On oikein, että jokainen palveluiden piiriin kuuluva henkilö saa hänelle kuuluvat palvelut, rotuun, sukupuoleen, uskuntoon tai ikään katsomatta. Palveluiden piirissä olevat ovat oikeutettuja saamaan palvelut omalla äidinkielellään, jotta palvelu toimii oikeudenmukaisesti. Eettisyyden tulee olla mukana koko opinnäytetyöprosessin ajan. (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010. 11-14).

Olemme koettaneet tarkastella opinnäytetyötä kriittisesti ja sillä otteella, että se täyttäisi opinnäytetyön edellytykset. Erityisesti lähdeaineiston tutkiminen ja sen saaminen tekstiin näkyväksi on tuottanut haasteita sekä työtä. Tieteellisen tekstin tuottaminen on ollut meille todella haastavaa ja teettänyt työtä paljon. Käytimme aktiivisesti JYTE:n sivustoja ja ajankohtaisia tieteellisiä artikkelikirjoituksia sekä aiheen läheltä tehtyjä opinnäytetöitä. Tutkimme tietysti myös hoitotyön kirjallisuutta. Luotettavuuteen ja eettisyyteen vaikuttavat työssämme jatkuvasti vaihtuvat tilanteet. Opasta jouduttiin päivittämään mm. Muuramen siirryttyä pois JYTE:n alueelta. Käytimme ajankohtaista tietoa, joka suoranaisesti vaikuttaa työn luotettavuuteen. Opinnäytetyön luotettavuutta todennettiin luettamalla tuotettu opas Salmirannan vastaanottokeskuksen sairaan- ja terveydenhoitajilla. Liian vanhaa tietoa lähteenä ei tämänkaltaisessa oppaassa voisi käyttää. Oppaamme annetaan SPR:n käyttöön ja mikäli muutoksia jatkossa tulee, olemme sopineet heidän kanssaan, että oppaan sisältöä saa muuttaa tarvittaessa. Tärkeänä eettisenä asiana meille oli että, arvot kytkeytyvät myös kulttuureihin ja ne vaihtelevat eri yhteisöissä. Hoitotyön ammatillisia arvoja opitaan pääsääntöisesti terveydenhuoltoalan opinnoissa ja työelämässä. (Vuori-Kemilä, Lindroos, Nevala & Virtanen 2008, 22.)

6.3 Jatkotutkimusaiheet ja johtopäätökset

Jatkotutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista, jos tutkittaisiin meidän oppaamme käyttöastetta ja todellista hyötyä. Olisi kysely, joka jaettaisiin oppaan saaneille maahanmuuttajille, jonka perusteella hyötysuhdetta avattaisiin. Oppaata on opinnäytetyönä lähiaikoina tullut maahanmuuttajille kohdistettuna paljon ja ymmärrettävästi, koska maahanmuuttajat ovat tämän ajan nouseva asiakas- ja potilasryhmä.

Oppaiden käyttö ei mielestämme ole ainoastaan maahanmuuttajille kohdistettu, vaan meidän näkökulmastamme hoitohenkilöstö voisi hyödyntää oppaita ja sitä mukaa oppia kulttuurien välisiä eroja. Hoitohenkilöstön tietämys maahanmuuttajien terveydenhuollosta, itsehoidosta ja mahdollisesti tietämyksen puutteista saattaa olla vähäistä. Asetuimme usein maahanmuuttajan rooliin ymmärtääksemme, kuinka itse toivoisi saavansa ohjausta ja apua, kun käytännöt ja opittu olisivat aivan erilaisia kuin mihin on totuttu aiemmin. Kieli olisi vieras, ympäristö ja kulttuuri muutenkin.

LÄHTEET

Airaksinen, Tiina & Vilkka, Hanna 2003. Toiminnallinen opinnäyte-työ. Helsinki: Tammi.

Alitolppa-Niitamo, Anne. 1994. Kun kulttuurit kohtaavat. Suomen mie-
lenterveysseura ja Sairaanhoidajien koulutussäätiö. Hel-
sinki: Otava.

Haho, Annu. 2009. Etiikka. Mitä on hoitaminen? Sairaanhoidaja-lehti 4,
36-39.

Haho, Annu. 2009. Hoitotietojen kirjaamisen etiikka. Sairaanhoidaja-
lehti 12, 38-39.

Infopankki.fi. 2015. Turvapaikanhakija. Viitat-
tu.2.4.2017. [http://www.infopankki.fi/fi/muutto-
suomeen/olen-/turvapaikanhakija](http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-/turvapaikanhakija)

Jyväskylä, Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskus 28.03.17.
<http://www.jyvaskyla.fi/terveys/jyte>

Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010 11-14. Opas Diakonia-
ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Helsinki: Dia-
konia-ammattikorkeakoulu.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/1992.

Maahanmuutto 2017. Viitattu 2.4.2017
[http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-
pakolaiset](http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset).

Oroza, Valentina. 2007. Maahanmuuttaja yleislääkärin vastaanotolla.
Duodecim 123. 443-444.

Pakolaisapu 2017. Viitattu 17.4.2017

<http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>

Pakolaisneuvonta ry 2017a. Viitattu 28.3.2017

http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106.

Pakolaisneuvonta ry 2014b. Viitattu 28.3.2017

http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106

Parkkunen, Niina, Vertio, Harri & Koskinen-Ollonqvist, Pirjo.

2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas.

Punainen Risti, Turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto Vii-

tattu 27.03.17. [https://www.punainenristi.fi/tutustu-](https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto)

[punaiseen-ristiin/tyomme-](https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto)

[suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto](https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/turvapaikanhakijoiden-pakolaisten-vastaanotto).

Salanterä, Sanna, Hagelberg, Nora, Kauppila, Marjo & Närhi, Matti

2006. Kivunhoitotyö.

Selkokeskus 2016a. Selkokieli. Viitattu 19.3.2017.

[www.http://selkokeskus.fi/selkokieli/](http://selkokeskus.fi/selkokieli/)

Selkokeskus 2016b. Selkokuva. Viitattu 19.3.2017.

[www.http://selkokeskus.fi/selkokieli/selkojulkaisunulkoasu/](http://selkokeskus.fi/selkokieli/selkojulkaisunulkoasu/selkokuvat-2)

[selkokuvat-2](http://selkokeskus.fi/selkokieli/selkojulkaisunulkoasu/selkokuvat-2)

Selkokeskus 2016c. Kohderyhmät. Viitattu 19.3.2017.

[www.http://selkokeskus.fi/selkokieli/kohderyhmat/](http://selkokeskus.fi/selkokieli/kohderyhmat/)

Sisäministeriö 2017 b. Pakolainen pakenee vainoa kotimaasta. Viitattu 1.4.2017

www.intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset.

Sisäministeriö a. Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä Viitattu 10.9.16

<http://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>

STM 2004. Sosiaali-ja terveystieteiden ministeriö, monikulttuurisuus suomen terveydenhuollossa,10, 2004, 27.03.17

<http://etene.fi/documents/1429646/1559086/ETENE-julkaisu->

[ja+11+Monikulttuurisuus+Suomen+terveydenhuollossa.pdf/24ffa4b2-1ac7-4926-984e-e99555630342](http://etene.fi/documents/1429646/1559086/ETENE-julkaisu-ja+11+Monikulttuurisuus+Suomen+terveydenhuollossa.pdf/24ffa4b2-1ac7-4926-984e-e99555630342)

STM 2017 b: Sosiaali-ja terveystieteiden ministeriö, Kunta info, Turvapaikkahakijoiden oikeus terveyspalveluihin 27.03.17

[http://stm.fi/documents/1271139/2044491/Kuntainfo_turva-](http://stm.fi/documents/1271139/2044491/Kuntainfo_turvapaikanhankijoi-)

[paikanhankijoiden+oikeus+terveyspalveluihin.pdf/3a428e1c-4b22-4985-9e08-c9cd7ba9f13f](http://stm.fi/documents/1271139/2044491/Kuntainfo_turvapaikanhankijoiden+oikeus+terveyspalveluihin.pdf/3a428e1c-4b22-4985-9e08-c9cd7ba9f13f)

THL 2017 a: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus, maahanmuuttajien osallisuus ja kotouttaminen 27.03.17.

<https://www.thl.fi/sv/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-osallisuus-ja-kotoutuminen>

THL 2017 b: Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus, Yhdenvertaisuus. 27.03.17.

<https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-osallisuus-ja-kotoutuminen/yhdenvertaisuus>

THL 2017 c: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Maahanmuuttaja ja monikulttuurisuus, turvapaikanhakijoiden palvelut, Viitattu 1.4.2017 <https://www.thl.fi/en/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-terveys-ja-hyvinvointi/turvapaikanhakijoiden-terveys-ja-hyvinvointi/turvapaikanhakijoiden-palvelut>.

Torkkola, Sinikka, Heikkinen, Helena & Tiainen, Sirkka. (2002). Potilasohjeet ymmärrettäviksi – opas potilasohjeiden tekijöille. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi, 40.

Torkkola, Sinikka. 2002. Johdanto: näkökulmia terveystiedotukseen. Teoksessa Sinikka Torkkola (toim.) Terveystiedotus. Helsinki: Tammi, 5–9 Käsitteitä ja selityksiä. Terveyden edistämisen keskus.

Työ- ja elinkeinoministeriö, Kotouttaminen, Keskeiset käsitteet
27.03.17.<http://www.kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Vuori-Kemilä, Anne, Lindroos, Sirpa, Nevala, Soili & Virtanen, Jukka. 2008. Arvot, normit ja hyveet. Teoksessa Ihmisen hyvä – Etiikka lähihoitotyössä. 1.-2. painos. Helsinki, WSOY.

LIITTEET

Opas