



Ohje Pirkanmaan sote-palveluista maahanmuuttajille

Milla Nurmi

Onni Silen

OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2024

Sosiaali- ja terveysala
Ensihoitajan tutkinto-ohjelma
Terveystieteiden tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ensiohitoajan tutkinto-ohjelma ja Terveystenhoitajan tutkinto-ohjelma

NURMI, MILLA & SILEN, ONNI:
Ohje Pirkanmaan sote-palveluista maahanmuuttajille

Opinnäytetyö 34 sivua, joista liitteitä 0 sivua
Tammikuu 2024

Opinnäytetyössä tuotettiin maahanmuuttajille suunnattu selkokielineh ohje, jossa käsiteltiin erikseen määritetyt Pirkanmaan julkiset ja kolmannen sektorin sosiaali- ja terveystalvelut. Opinnäytetyön tehtävänä oli perehtyä maahanmuuttajiin sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjinä, mitä on selkokieli ja määritellä maahanmuuttajille oleelliset sosiaali- ja terveystalvelut. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ohje, joka on selkeä ja sisältää selkokielelle mukautettuna tietoa tärkeimmistä sosiaali- ja terveystalveluista maahanmuuttajille, joilla on asuinkunta Pirkanmaalla. Opinnäytetyön tavoitteena oli ohjeen avulla helpottaa maahanmuuttajien palvelujen piiriin hakeutumista ja tukea heitä oikea-aikaiseen ja tarkoituksenmukaiseen sosiaali- ja terveystalvelujen käyttöön. Ohjeen tavoitteena oli myös olla työelämätaholle helposti jaettava ja päivitettävä.

Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena syntyi ohje. Sille määritettiin työelämän edustajien kanssa käsiteltävät palvelut sekä pohja, jolle ohje tuotettiin. Opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa kerrotaan kansainvälisestä maahanmuutosta, maahanmuuttajista terveystalvelujen käyttäjinä Suomessa sekä Suomen terveydenhuoltojärjestelmästä. Lisäksi kirjallisessa osuudessa kerrotaan selkokielestä ja selkokielelle mukauttamisesta sekä siitä, millaisia ovat hyvät ja selkeät ohjeet.

Jotta ohjeesta saatiin selkeä ja helppokäyttöinen, opinnäytetyössä valikoitiin käsitteilyyn vain rajattu määrä Pirkanmaan julkisia ja kolmannen sektorin sosiaali- ja terveystalveluita. Monia suoraan maahanmuuttajille suunnattuja palveluja jouduttiin jättämään ohjeesta pois. Karsia piti myös pelkästään yksittäisiä kuntia koskevat palvelut, koska käsiteltävien palvelujen tuli olla käytettävissä koko maakunnan alueella. Palvelut rajautuivat lopulta pääasiassa koko Pirkanmaalla asuvaa väestöä koskeviin suuriin palveluihin. Tästä syystä tuotettu ohje soveltuisi myös muille selkokieltä hyödyntäville henkilöille.

Ohje välitetään Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin käyttöön. Pirkanmaalla asuvat maahanmuuttajat voisivat hyötyä tämän opinnäytetyön tuotoksen lisäksi myös pelkästään heille suunnattuja palveluita käsittelevästä ohjeesta.

Asiasanat: maahanmuuttaja, sosiaalipalvelut, terveystalvelut, selkokieli, ohjeet

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Emergency Care and Degree Programme in Nursing and Health Care

NURMI, MILLA & SILEN, ONNI:
Guide on Social and Health Services in Pirkanmaa for immigrants

Bachelor's thesis 34 pages, appendices 0 pages
January 2024

The purpose of this thesis was to produce a guide in plain language aimed at immigrants which covered separately defined public and third sector social and health services in the Pirkanmaa region. The aim was to familiarize with immigrants as users of social and health services, determine what kind of guide would benefit immigrants, what the features of plain language are, and which social and health services are most essential for immigrants. The objective of the thesis was to facilitate immigrants access to services and support them in timely and appropriate use of social and health services through the guide. The aim was also to make the guide easily shareable and updatable for the workplace.

As a functional output of the thesis, the guide was developed in collaboration with representatives from the workplace, outlining the services to be addressed and selecting the format for the guide. The written part of the thesis explores immigrants as users of health services in Finland, international migration, plain language and the process of translating into plain language, and the prerequisites for a good guide.

Significant limitations were imposed in the selection of public and third sector social and health services in the Pirkanmaa region to keep the guide clear and user friendly. Many services directly targeted at immigrants had to be excluded from the guide. Services specific to individual municipalities were also left out because the services covered had to be available throughout the entire county of Pirkanmaa. Ultimately, the services were primarily limited to major services applicable to the entire population of Pirkanmaa. Therefore, the produced guide would also be suitable for other individuals using plain language.

The guide will be provided to the Finnish Red Cross Häme district for use. In addition to the output of this thesis, immigrants residing in Pirkanmaa could benefit from a guide specifically addressing services tailored to them.

Key words: immigrant, social services, health services, plain language, guidelines

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ	8
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	9
3.1	Maahanmuuttajat terveyspalvelujen käyttäjinä	9
3.2	Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä	10
3.2.1	Suomalaisen yhteiskunnan toimijat	11
3.2.2	Sosiaali- ja terveyspalvelut	12
3.3	Suomen Punainen Risti	13
3.4	Selkokieli	14
4	OHJEEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	16
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	16
4.2	Ohjeen suunnittelu	16
4.2.1	Ohjeen tuottaminen	17
4.2.2	Ohjeessa käytettävät palvelut	19
5	POHDINTA	27
5.1	Eettisyys ja luotettavuus	27
5.2	Prosessin arviointi	28
5.2.1	Tuotoksen arviointi	29
5.2.2	Kehittämissideat ja jatkotutkimusaiheet	30
	LÄHTEET	31

LYHENTEET JA TERMIT

TAMK	Tampereen ammattikorkeakoulu
SOTE	Sosiaali- ja terveys-
SPR	Suomen Punainen Risti
Tays	Tampereen yliopistollinen sairaala

1 JOHDANTO

Kansainvälinen maahanmuutto on ollut kasvussa viime vuosikymmenet ja vuonna 2019 suunnilleen 8 % Suomen väestöstä oli ulkomaalaistaustaisia (Roth ym. 2022, 3016–3017.) Maahanmuuttohistoria Suomella on paljon lyhyempi, kuin monilla muilla Euroopan mailla. Vuonna 1990 ulkomaalaistaustaisten määrä Suomessa oli vain 0,52 % koko väestöstä. Maahanmuuttajien määrä Suomessa on edelleen muihin maihin verrattuna matala, mutta jatkuva maahanmuuton kasvu on pakottanut Suomen kohtaamaan monikulttuurisuuden. (Sinkkonen & Kyttälä 2014, 167–168.) Vuonna 2022 maahanmuuttoja Suomeen tuli ennätyselliset 49 998 vuodessa, kun edeltävinä vuosina maahanmuuttoja on ollut 29 000–36 000 vuodessa (Tilastokeskus 2023.)

Maailman terveysjärjestön (WHO) mukaan terveysongelmat ovat maahanmuuttajilla samanlaisia, kuin muullakin väestöllä, mutta heillä saattaa esiintyä erityisiä haavoittuvuuksia ja riskejä. Lisäksi heillä on joukko kielellisiä, kulttuurillisia ja oikeudellisia esteitä, jotka vaikeuttavat heidän pääsyään palveluiden piiriin. (World Health Organization 2021, 8.) Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen FinMonik-kyseilytutkimuksen mukaan Suomessa ulkomaalaistaustaiset ovat kokeneet saaneensa riittämättömästi sosiaali- ja terveyspalveluja useammin, kuin koko väestö (Kuusio ym. 2020, 4–5, 160.)

Kansainvälisesti terveydenhuoltojärjestelmille tuovat suuria haasteita maahanmuuttajien kohdalla esiintyvät ongelmat sekä tarve parantaa terveydenhuollon tarjoajien taitoja ja pätevyyttä palvelemaan ihmisiä, joilla on eri kulttuuritausta (World Health Organization 2021, 8.) Maahanmuuttajien kohdalla palveluissa esiintyvien haasteiden yhtenä syynä on palvelujärjestelmän sirpaleisuus, mikä esiintyy muun muassa kotoutumiseen liittyvään tarpeiden tunnistamatta jäämisinä ja palveluiden työnjaon vaikeana hahmottamisena. Lisäksi palveluissa esiintyy välitöntä, rakenteellista tai piilosyrjintää, ennakkoluuloja joko asiakkaalla tai palvelun tarjoajalla sekä epäluuloisuutta toisen osapuolen tarkoituksesta ja tavoitteista. (Tirronen ym. 2020, 6–7.)

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä ja sen tarkoituksena on tuottaa sähköinen ohje, joka on selkeä ja sisältää selkokielelle mukautettuna tietoa tärkeimmistä Pirkanmaan sosiaali- ja terveystalvcluista. Ohje tuotetaan Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin käyttöön. Opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa Pirkanmaalla asuvien maahanmuuttajien palvelujen piiriin hakeutumista ja tukea oikea-aikaiseen ja tarkoituksenmukaiseen sosiaali- ja terveystalvclujen käyttöön. Tuotetun ohjeen tavoitteena on myös olla työntekijöille helposti jaettava ja päivitettävä.

2 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa Suomen Punaisen Ristin käyttöön Pirkanmaalla asuville maahanmuuttajille suunnattu sähköinen ohje selkokielellä Pirkanmaan sosiaali- ja terveystalveluista sekä perehtyä maahanmuuttajiin sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjinä. Ohjeen on tarkoitus olla selkeä, helposti ymmärrettävä ja sisältää oleellimmat Pirkanmaan sosiaali- ja terveystalvelut, jotka on valittu yhdessä opinnäytetyön työelämätahon edustajien kanssa huomioiden heidän kokemuksensa, maahanmuuttajien tarpeet ja maahanmuuttajien yleisimmät ongelmat talvelujen käyttäjinä.

Opinnäytetyön tavoitteena on, että ne maahanmuuttajat, joiden vakituinen asuin-kunta on Pirkanmaan alueella, pystyisivät käyttämään heille oleellisimpia sosiaali- ja terveystalveluja oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti sekä rohkaista ja tukea maahanmuuttajia sosiaali- ja terveystalvelujen käyttöön. Tuotoksen tavoitteena on myös, että Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin työntekijät voisivat hyödyntää ohjetta työssään tarkoituksenmukaisesti ja helposti päivittää sisältöä.

Opinnäytetyön tehtävänä on vastata kysymykseen:

1. Mitkä ovat tärkeimmät sosiaali- ja terveystalvelut maahanmuuttajille Pirkanmaan alueella?

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

3.1 Maahanmuuttajat terveystalvelujen käyttäjinä

Maahanmuuttajilla tarkoitetaan ihmisiä, jotka ovat vapaaehtoisesti tai vastentahtoisesti vaihtaneet vakituista asuinmaataan. He ovat heterogeeninen väestö, johon kuuluvat esimerkiksi taloudelliset siirtolaiset, pakolaiset ja turvapaikanhakijat. Vuonna 2019 suunnilleen 8 % Suomen väestöstä oli ulkomaalaistaustaisia. (Roth ym. 2022, 3016–3017.)

Maahanmuuttajan oikeudet sosiaali- ja terveystalveluihin riippuvat hänen oleskelulupansa luonteesta. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella henkilöllä, jolla on Suomessa vakituinen asuinkunta, on täysi oikeus sosiaali- ja terveystalveluihin kansalaisuudesta huolimatta. Oikeus saada terveyden- ja sairaanhoitoa on myös kansainvälistä suojelua hakevalla ja ihmiskaupan uhrilla, jolla ei ole kotikuntalaisissa tarkoitettua kotikuntaa Suomessa. Jokaisella henkilöllä on oikeus kiireelliseen sairaalahoitoon asuinpaikasta riippumatta. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Opinnäytetyössämme olemme rajanneet käsitteen maahanmuuttaja siten, että sillä tarkoitamme niitä vapaaehtoisesti tai vastentahtoisesti asuinmaataan vaihtaneita henkilöitä, joilla on Suomessa vakituinen asuinkunta ja täten täydet oikeudet sosiaali- ja terveystalveluihin.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laajassa FinMonik-kyselytutkimuksessa tuotettiin luotettavaa tietoa Suomen ulkomaalaistaustaisen aikuisväestön terveydestä ja hyvinvoinnista sekä niiden taustatekijöistä. Tutkimustulosten mukaan ulkomaalaistaustaiset ovat kokeneet saaneensa riittämättömästi sosiaali- ja terveystalveluja useammin, kuin koko väestö Suomessa. (Kuusio ym. 2020, 4–5, 160.) Maahanmuuttajien terveystalvelujen käyttöön ja tarpeeseen vaikuttavat monet asiat, kuten aiemman kotimaan terveystalvelujärjestelmä, heidän ikänsä muuttohetkellä, syy muuttoon ja heidän sosiaaliset suhteensa. Traumakokemukset ja kotoutumiseen liittyvät vaikeudet ovat myös huomioitavia tekijöitä. (Koponen ym. 2016, 907.)

Koponen ym. (2016) mukaan maahanmuuttajat voivat käyttää liian paljon tai liian vähän terveystalvveluja. He saattavat käyttää palveluja epätarkoituksenmukaisesti, koska toisinaan he esimerkiksi hakeutuvat päivystyspoliklinikalle puutteellisen tiedon takia siitä, mihin ensisijaisesti tulisi hakeutua. He saattavat myös kokea terveystalvkeskuksen ajanvarauksen hankalaksi. (Koponen ym. 2016, 912.)

FinMonik-kyselytutkimuksen mukaan palvelujen käytön oikea-aikaisuutta ja tarpeenmukaisuutta voidaan tukea parantamalla palveluiden saavutettavuutta ja saatavuutta muun muassa edistämällä kotoutumista sekä varmistamalla riittävä tiedonsaanti palvelujärjestelmästä. Lisäksi keskeisiä toimenpiteitä ovat palvelupolkujen ja palvelujärjestelmän kehittäminen, terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen sekä ammattilaisten kouluttaminen. (Kuusio ym. 2020, 4–5, 160.)

3.1.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmän perustana on valtion tuella toteutettu julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto, jonka ohella palveluja tuotetaan myös yksityisissä yrityksissä. Lisäksi sosiaali- ja terveystalvjärjestöjen laaja kenttä tuottaa niin maksullisia, kuin maksuttomiakin palveluja. Suomessa 21 hyvinvointivaltiota ja Helsingin kaupunki vastaavat sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, mielenterveys- ja päihdepalvelujen, suun terveydenhuollon, vammaispalvelujen sekä ikääntyneiden asumispalvelujen järjestämisestä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon... n.d.) Hyvinvointialueet muodostettiin uudistuksessa, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille 1.1.2023. Uudistuksen tarkoituksena oli yhdenvertaisten palvelujen varmistaminen, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen sekä kustannusten kasvun hillitseminen. (Hyvinvointialueet 2023.)

Hyvinvointialueet voivat myös hankkia palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Näiden hankittavien palvelujen tulee olla niin sisällöltään, laajuudeltaan kuin määrälliseltä osuudeltaankin sellaisia, että hyvinvointialue pystyy varmistamaan järjestämisvastuunsa asianmukaisen toteuttamisen kaikissa tilanteissa. Hyvinvointialueen palveluissa on mahdollista hyödyntää yksityisen palveluntuottajan

työvoimaa tai vuokratyövoimaa ostopalvelujen hankkimista vastaavin edellytyksin. (Yksityiset sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajat 2023.)

Suomen asukasmäärältään suurin hyvinvointialue on Pirkanmaan hyvinvointialue, joka kattaa koko Pirkanmaan, eli yhteensä 23 kuntaa. Asukkaita Pirkanmaalla on yli puoli miljoonaa ja he kaikki kuuluvat Pirkanmaan hyvinvointialueen piiriin. (Tietoa Pirkanmaan... n.d.) Opinnäytetyössämme käsiteltävistä palveluista suurin osa on Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluja, koska sen vastuulla on julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen sekä pelastustalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla. Opinnäytetyömme on suunnattu Pirkanmaan hyvinvointialueen alueella vakituisesti asuville maahanmuuttajille.

3.1.2 Suomalaisen yhteiskunnan toimijat

Suomalaisen yhteiskunnan toimijat tyypillisesti jaetaan kolmeen eri sektoriin, joita ovat julkinen sektori, yksityinen sektori ja kolmas sektori. Julkisen sektorin kautta huolehditaan kansan hyvinvoinnista ja hoidetaan yhteisiä asioita, eikä se tähtää taloudelliseen voittoon. Yksityinen sektori muodostuu yrityksistä, jotka toimivat markkinoilla ja tavoittelevat taloudellista voittoa. (Harju 2020.) Kolmas sektori on voittoa tavoittelematon, jolle tyypillisiä piirteitä ovat eettisyys, yhteisöllisyys, yksilöllinen valinnanvapaus, vapaaehtoisuus ja solidaarisuus (Harju 2003, 15.) Opinnäytetyön tuotokseen olemme valikoineet julkisen sektorin sekä kolmannen sektorin palveluja.

Julkinen sektori koostuu kansantalouden tilinpidossa julkisyhteisöistä, joita ovat kuntayhteisöt, sosiaalivakuutusrahastot, valtio sekä liittovaltioissa väliportaan hallintoyksiköt (Mäki 1995, 9.) Tilastokeskuksen mukaan valtiosektoriin luetaan yliopistot, Kansaneläkelaitos, valtion liikelaitokset, valtion hallinto ja sosiaaliturvarahastot. Kuntayhteisöihin taas luetaan kunnallinen koululaitos, kunnan hallinto, kuntien ja kuntayhtymien liikelaitokset sekä kuntien ja kuntayhtymien palvelulaitokset ja toimipaikat, jotka eivät ole yhtiömuotoisia. (Tilastokeskus n.d.)

Kolmas sektori tarkoittaa Suomessa yksityisen sektorin, eli yritysten sekä julkisen sektorin, eli valtion ja kuntien rinnalla toimivia järjestäytyneitä toimijoita. Niitä voivat olla esimerkiksi osuuskunnat, säätiöt sekä kansalaisten muodostamat ja johtamat yhdistykset. (Harju 2003, 15.) Yhteenliittymää voidaan pitää yhdistyksenä, kun siinä on vähintään kolme jäsentä, sen toiminta on tarkoitettu pysyväksi ja sen tarkoitus on aatteellinen. Aatteellisuutta on esimerkiksi se, että monet kolmannen sektorin yhdistykset tuottavat palveluja muille kuin jäsenille. Aatteellisuutta taas ei ole taloudellinen toiminta, mutta yhdistys voi kuitenkin väliaikaisesti pyrkiä hankkimaan taloudellista etua jäsenilleen. (Loimu 2013, 23–24.)

3.1.3 Sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut

Sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut tarkoittavat sosiaalihuollossa ja terveydenhuollossa annettavia sosiaalipalveluita, terveystaloudellisia palveluita, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiä palveluita (THL 2021.) Sosiaalipalveluita järjestetään useiden erilaisten tukien tarpeisiin. Näitä ovat muun muassa tuen tarve jokapäiväisestä arjesta selviytymiseen, taloudellinen tuen tarve sekä päihde- ja mielenterveysongelmien tuen tarve. Sosiaalipalvelut perustuvat yksilöllisen tarpeen arviointiin, jossa kiireellinen tarve on arvioitava välittömästi. (Sosiaalipalvelut 2023.) Sosiaalihuoltolaissa (2014) on määritetty tietyt sosiaalipalvelut, jotka hyvinvointialueen tulee järjestää. Palvelujen sisältö ja laajuus on myös erikseen säädetty. Näihin laissa määritettyihin sosiaalipalveluihin lukeutuu muun muassa lapsen ja perheen sosiaalipalveluja, kotihoidon ja asumisen palveluja, päihde- ja mielenterveystyön palveluja, opiskeluhoitoon kuraattoripalvelut sekä sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, luku 3 §14.)

Terveydenhuollon palvelut jaetaan perusterveydenhuoltoon ja erikoisairaanhuoltoon. Perusterveydenhuolto keskittyy seuraamaan väestön terveydentilaa, edistämään terveyttä ja tarjoamaan erilaisia terveystaloudellisia palveluita. Näitä palveluita tarjotaan sosiaali- ja terveystaloudelliskeskityksissä, joissa ne muodostavat osan kansanterveystyöstä. Tällaisiin palveluihin sisältyvät esimerkiksi neuvolapalvelut, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, avosairaanhoidon yleislääketieteen tason vastaanotot, suun terveydenhuolto, perustason mielenterveys- ja päihdehoito sekä kuntoutus.

Erikoissairaanhoidon palvelut tarjotaan pääasiassa sairaaloissa ja niiden poliklinikoilla. Näihin palveluihin kuuluvat eri erikoisalojen tutkimukset ja hoidot. Pääsy erikoissairaanhoidon palveluihin tapahtuu hoidon porrastuksen perusteella tiettyjen kriteerien mukaisesti, yleensä vaatii lääkärin lähetteen. (Terveyspalvelut 2023.) Terveydenhuoltolaissa (2010) määritetään, että terveydenhuollon palvelualikoimaan kuuluvat lääketieteellisesti ja hammaslääketieteellisesti perusteltu sairauden toteamiseksi tehtävät tutkimukset, sairauksien ennaltaehkäisy sekä taudin määrittäminen, hoito ja kuntoutus (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326, luku 1 §7a.)

3.2 Suomen Punainen Risti

Suomen Punainen Risti (SPR) on kansalaisjärjestö, joka auttaa onnettomuuksissa ja kriiseissä Suomessa ja maailmalla. SPR tukee ihmisiä eri elämänvaiheissa ja tilanteissa. Järjestöllä on monta tehtävää, joihin lukeutuvat esimerkiksi veripalveluiden järjestäminen ja viranomaisten kanssa tehtävä yhteistyö. (Punainen risti n.d.)

Meidän opinnäytetyössämme oleellisinta Suomen Punaisen Ristin toiminnasta on maahanmuuttajien kanssa tekemä työ. SPR tukee viranomaisia turvapakanhakijoiden vastaanottamisessa sekä perustaa, ylläpitää ja lakkauttaa vastaanotokeskuksia eri puolilla Suomea Maahanmuuttoviraston toimeksiannosta. SPR tukee myös paperittomia maassa olevia. SPR on viranomaisten tukena myös maahanmuuttajien kotouttamisessa, yhteistyössä verkostojen, eri järjestöjen ja yritysten kanssa. (Punainen risti n.d.)

Työelämätahona toimii SPR:n Hämeen piirin Tampereen yksityismajoitusyksikkö. He järjestävät vastaanotokeskustoimintaa sekä auttavat asiakkaitaan löytämään ja saamaan tarvittavan hoidon ja palvelut. Heillä esiintyi selkeä tarve tuotoksellemme, koska maahanmuuttajilla on esiintynyt sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin hakeutumisessa ongelmia sen jälkeen, kun he ovat saaneet asuinkunnan ja siirtyneet pois yksityismajoitusyksikön tuen piiristä. Opinnäytetyömme tuotos suunnitellaan työntekijöiden jaettavaksi niille maahanmuuttajille, jotka ovat juuri

saaneet vakituksen asuinkunnan Pirkanmaan alueelta vähentämään esiintyviä ongelmia.

3.3 Selkokieli

Selkokieli on tapa kirjoittaa tai puhua suomea, jota on helpompi ymmärtää, kuin yleiskieltä. Selkokieltä on helpompi ymmärtää, koska siinä käytetään helppoja sanoja ja lauseita sekä asiat muotoillaan selkeästi. Selkokielen käyttöön on olemassa ohjeita, jotka standardisoivat sen käyttöä. Selkokieltä käytettäessä ohjeissa on tärkeää huomioida sen ulkoasu. Ulkoasun tulisi olla selkeä, ja hyödynittää hyvää rytmitystä eri otsikoiden välillä sekä erottaa kappaleet välilyönneillä. Selkokieltä on tärkeä käyttää tilanteissa, joissa tiedon kohderyhmänä ovat henkilöt, joille yleiskieli voi olla vaikeasti ymmärrettävää. Selkokielen käyttö tilanteissa, joissa sen käyttö on perusteltua, lisää tiedon saavutettavuutta ja edistää yhdenvertaisuutta. (Selkokeskus 2021.)

Selkokieli on merkittävä apuväline niille ihmisille, joiden kielitaito on puutteellinen ja vaikeuttaa päivittäisissä tilanteissa selviytymistä, opiskelua, työelämää sekä osallistumista yhteiskunnan toimintaan. Selkokielen tarve voi johtua monista erityisistä. Tarve selkokieleen voi johtua synnynnäisistä ja suhteellisen pysyvistä neurobiologisista poikkeavuuksista kielenkäsittelyn mekanismeissa. Henkilöt, joilla kielelliset taidot ovat heikentyneet elämän aikana esimerkiksi sairauden tai vamman vuoksi, voivat hyötyä selkokielestä. Selkokielestä hyötyvät myös maahanmuuttajat, jotka opiskelevat suomea. (Selkokieli n.d.)

Kirjoitettu selkokieli jaetaan kolmeen eri vaikeustasoon. Helppossa selkokieleessä käytetään hyvin rajattua sanastoa, lyhyitä lauseita ja tavallisia kielellisiä rakenteita. Sisältö on huomattavasti yksinkertaisempaa kuin yleiskielessä. Tämä selkokielen muoto on suunniteltu erityisesti niille henkilöille, joilla on hyvin vähäiset kielelliset taidot. Perusselkokieli on yleisintä selkokieltä, ja se on tarkoitettu normaaliin selkokielen käyttöön. Vaativa selkokieli on vain vähän helpompaa, kuin yleiskieli. Se on tehty henkilöitä varten, joilla on lieviä lukemisen vaikeuksia. (Selkokieli n.d.)

Selkokielen kirjoituksissa on tärkeää käyttää yleistä ja tuttua sanastoa, eli lyhyitä ja suomen kieleen vakiintuneita sanoja. Vaikeita sanoja ja ilmaisuja on hyvä välttää. Kirjoittajan on hyvä huomioida tekstinsä lukija ja tutustua siihen, minkälaiset sanat ovat kyseiselle lukijakunnalle tuttuja ja mitkä haastavia. Jos kirjoittajan täytyy käyttää vaikeata sanaa selkokielen kirjoituksessa, täytyy hänen selittää vaikean sanan tarkoitus. Tämä kannattaa tehdä heti kun vaikea sana ilmenee, jotta lukija pääsee etenemään tekstissä. Selkokielen kirjoituksessa on oleellista, että lukija pystyy etenemään tekstissä ilman turhautumista. (Leskelä 2019, 131–134.)

Selkokielen teksteissä on yleensä vähemmän informaatiota kuin yleiskielen teksteissä. Kirjoittajan on siis oleellista pohtia mikä on tekstin ydin ja mitenkä tuoda se ilmi lukijalle mahdollisimman yksinkertaisesti ja nopeasti. Tärkeää on myös välttää sisältöaukkojen syntymistä teksteissä. Sisältöaukoilla tarkoitetaan tilanteita, joissa kirjoittaja olettaa lukijan tietävän asioita, joita ei lue tekstissä suoraan. Selkokieltä kirjoittaessa on tärkeä pitää teksti sopivan mittaisena. Yhdessä lauseessa tulee käsitellä vain yksi asia ja samassa kappaleessa pysyä yhdessä aiheessa. Otsikot ja väliotsikot auttavat rytmittämään tekstin ja kertomaan nopeasti lukijalle, mitä kappaleessa käsitellään. Ymmärrettävyyden kannalta on oleellista looginen ja johdonmukainen eteneminen. (Leskelä 2019, 118–120.)

4 OHJEEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tämä opinnäytetyö on toteutettu menetelmältään toiminnallisena. Toiminnallisen opinnäytetyön rakenne koostuu kirjallisesta raportista sekä käytännön osuudesta eli produktista. Produkti voi ilmentyä esimerkiksi oppaan laatimisena tai tapahtuman, projektin tai tilaisuuden järjestämisenä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä keskitytään paitsi konkreettisen lopputuloksen tuottamiseen myös tutkimukselliseen selvitystyöhön, joka liittyy opinnäytetyön teoriataustaan. Tutkimuksellisen osuuden luonne vaihtelee riippuen siitä, miten toiminnallinen opinnäytetyö on käytännössä toteutettu. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10.)

4.2 Ohjeen suunnittelu

Kaikissa ohjeissa on yhteistä se, että niiden tarkoituksena on opastaa lukijaa saavuttamaan haluamansa tulos. Hyvien ohjeiden laatimiseksi on tärkeää ottaa huomioon samoja periaatteita, kuin laadukkaiden tekstien kirjoittamisessa yleisesti. Ohjeissa tulee esittää tarpeelliset tiedot, välttämättä turhaa tietoa, järjestää asiat tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä ja käyttää ilmaisutapaa, joka on lukijalle sopiva. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.) Oleellisin asia mikä vaikuttaa ohjeen ymmärrettävyyteen on asioiden esittämisjärjestys. Asiat voidaan kertoa joko tärkeysjärjestyksessä, aikajärjestyksessä tai aihepiireittäin. Toisaalta näitä järjestyksiä voi myös yhdistellä, kuten jakamalla asiat aihepiireittäin mutta rakentamalla yksittäiset kappaleet joko tärkeysjärjestyksessä tai aikajärjestyksessä. (Hyvärinen 2005, 1769.)

Tekstin otsikot ovat hyvä työkalu selkeyttämään ohjetta. Pääotsikon tehtävä on kertoa, mikä ohjeen tarkoitus on. Väliotsikot taas helpottavat hahmottamaan tekstin sisältöä ja löytämään halutun tiedon nopeasti. Väliotsikot auttavat myös kirjoittajaa laittamaan yhteen kuuluvat tiedot samaan paikkaan. Otsikot voivat olla vain yhden sanan pituisia, jotka kuitenkin kertovat mitä asiaa kappaleessa käsitellään.

(Hyvärinen 2005, 1770.) Ohjeen lauseiden tulee olla kertalukemalla ymmärrettäviä. Tätä voi edistää tekemällä tiiviitä lauseita, joissa hyödynnetään päälausetta, jossa kerrotaan pääasia ja sivulausetta, jossa täydennetään pääasiaa tarvittaessa. Lauseissa on hyvä käyttää yleiskielen sanoja, koska ohjeen lukijat ovat yleensä maalikoita. Oleellista on myös varmistaa tekstin oikeinkirjoitus, koska kirjoitusvirheet vaikeuttavat tekstin ymmärtämistä ja antaa huonon vaikutelman tekstistä lukijalle. (Hyvärinen 2005, 1771–1772.)

Kirjoittajan suunnitellessa tekstiä, on hyödyllistä harkita tekstin tarkoitusta, ydin sisältöä, toivottua sävyä ja tyyliä, kohdeyleisöä sekä keinoja, joilla tavoite saavutetaan. Tärkein vaihe suunnittelussa on selkeyttää itselleen tekstin tavoite. Tekstin kirjoittamista voi helpottaa luomalla itselleen mielikuvan tekstin lukijasta, koska se auttaa miettimään millaista tekstin pitäisi olla. (Kankaanpää & Piehl 2011, 31.) Ohjeen lukijaa on tärkeä ajatella tekstiä kirjoittaessa, hän lukee ohjetta hyötyäkseen siitä saamalla itselleen oleellista tietoa. Teksti muovautuu lukijan tietojen, tarpeiden ja odotuksien sekä asenteiden ja uskomuksien ympärille. Tekstin pitää olla lukijalle ymmärrettävää, joten on tärkeä pohtia käyttääkö yleiskieltä, selko kieltä, ammattikieltä tai jotain muuta kieltä. (Kankaanpää & Piehl 2011, 67–71.)

4.2.1 Ohjeen tuottaminen

Ohjeen tuottaminen alkoi perehtymällä tieteellisiin tutkimuksiin maahanmuuttajista terveystalvelujen käyttäjinä ja heillä esiintyvien yleisimpien ongelmien kar-toituksella. Näin opinnäytetyömme tarpeellisuus saatiin perustettua jo alkuvai-heessa tieteelliseen näyttöön ja tietämyksemme olemassa olevista ongelmista ja puutteista sekä niiden laadusta lisääntyi. Perehdyimme niin ulkomaalaisiin, kuin Suomalaisiinkin tutkimuksiin maahanmuuttajista terveystalvelujen käyttäjinä. Opinnäytetyössämme käytämme esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen FinMonik-tutkimusta (2019) ulkomaalaistaustaisten terveydestä ja hyvinvoinnista sekä Lääkäriliiton katsausartikkelia (2016), jossa käsiteltiin Suomessa vakitui-sesti asuvien maahanmuuttajien vaihtelevaa terveystalvelujen käyttöä. Tiedon-haussa käytimme muun muassa tietokantoja CINAL, Andor ja Medline (Pub-med).

Keväällä 2023 otimme yhteyttä muutamiin järjestöihin ja palveluntuottajiin. Toiveenamme oli saada ohje valmistuttuaan suoraan käyttöön. Työelämätahtoksemme valikoitui Suomen Punaisen Ristin Hämeen Piirin Tampereen yksityismajoitusyksikkö. Pidimme ensimmäisen tapaamisen työelämätahton edustajien kanssa kasvotusten. Kävimme läpi heidän toimintaansa, toiveita ohjeen suhteen ja laadimme alustavaa suunnitelmaa ohjeen sisällölle ja rakenteelle. Kävimme läpi muun muassa palveluja, joita he haluaisivat käsiteltävän ohjeessa. Tapaamisen jälkeen aloimme perehtyä Pirkanmaan alueella saatavilla oleviin julkisen- ja kolmannen sektorin palveluihin yleisesti, sekä suoraan maahanmuuttajille suunnattuihin palveluihin. Kartoitimme palveluita, niiden tarpeellisuutta ja teimme alustavat valinnat ohjeeseen tulevista palveluista. Tässä vaiheessa piti suorittaa voimakasta aiheen rajausta, jotta ohje tulisi noudattamaan sille määrittämiämme tavoitteita. Tapasimme SPR:n edustajien kanssa etäyhteydellä ja teimme muutamat muutokset valittuihin palveluihin. Tapaamisen lopuksi lukitsimme yhdessä ohjeessa käsiteltävät palvelut.

Syksyllä 2023 ohjeessa käsiteltävät palvelut ja teoreettiset lähtökohdat kirjoitettiin auki opinnäytetyön kirjalliselle raportille. Tarkoituksena oli, että ohjeelle saisi näin helposti kaiken tarvittavan materiaalin suoraan kirjalliselta raportilta. Alun perin ajatuksena oli listata ohjeelle myös Tampereen kaupungin alueelle pätevät yhteystiedot ja puhelinnumerot, mutta siitä myöhemmin luovuttiin. SPR:n edustajien kanssa päätettiin, että ohjeeseen tulee ainoastaan ne puhelinnumerot, jotka ovat samat koko Pirkanmaan alueella. Vaihtoehtoisesti päätettiin, että ohjeelle linkataan niiden palvelujen verkkosivut, joilta puhelinnumerot löytyvät kotikunnittain listattuna. Tämän nähtiin selkeyttävän ohjeen ilmettä ja mahdollistavan sen, että saman ohjeen voi välittää poikkeuksetta jokaiselle Pirkanmaalla asuvalle maahanmuuttajalle.

Loppuvuodesta 2023 pidettiin kaksi tapaamista SPR:n edustajien kanssa, joiden tarkoituksena oli ohjeen pohjan valinta sekä rakenteen suunnittelu. Pohjaksi valikoitui Padlet, koska yhteistyökumppanilla oli ollut aikaisemminkin kyseinen alusta käytössä. Muita nostettuja hyötyjä oli palvelun maksuttomuus, helppokäyttöisyys ja muokkausten päivittyminen reaaliajassa alustalle käyttäjien nähtäville. Lisäksi alustaa on helppo jakaa muokattavaksi työntekijöille sekä hyödynnettäväksi maahanmuuttajille. Rakenne suunniteltiin yhdessä SPR:n edustajien

kanssa. Suunnittelua ennen perehdyimme siihen, millainen olisi hyvä ohje hyödyntäen Hyvärinen, R. (2005) Millainen on hyvä potilasohje? -katsausta sekä Kankaanpää & Piehl (2011) TEKSTINTEKIJÄN KÄSIKIRJA – Opas työssä kirjoitaville -opasta. Seikat huomioitiin ensin suunnittelussa ja sen jälkeen ohjeen rakentamisessa.

Tammikuussa 2024 ohjeelle Padlettiin kirjoitettiin ensin suomeksi käsiteltävät palvelut kirjalliselle raportille kerätyn materiaalin pohjalta, jonka jälkeen mukautimme tekstin selkokielelle. Selkokielelle mukauttamisessa käytimme apuna selkokeskuksen ohjeita selkokielen kirjoittamiseen. Selkokielen kirjoittamisessa oli hankalaa asettua lukijan, tässä tapauksessa maahanmuuttajan, näkökulmaan siitä, mitä sanoja on helpompi ymmärtää ja mitkä sanat ovat hankalia. Tätä helpottaaksemme selvitimme hankalien sanojen synonyymejä ja tarkoituksia, jotta sanan viesti saataisiin selkeämmäksi lukijalle, yleisemmän ja helpomman sanan muodossa. Käytimme myös apuna Leskelä, L. (2019) Selkokieli: saavutettavan kielen opas -kirjaa, josta luimme selkokielen kirjoittamisen ohjeita ja vinkkejä.

Ennen lopullista palautusta ohje käytiin vielä yhdessä Suomen Punaisen Ristin työelämätahon edustajien kanssa läpi etätapaamisella ja viimeiset muutokset tehtiin ohjeelle. Edustajien kanssa sovittiin ohjeen siirtämisestä heidän käyttöönsä sekä opinnäytetyön viimeisistä vaiheista. Tapaamisen jälkeen ohjeelle lisättiin linkit tarvittaville verkkosivuille, jotta käyttäjien ja työntekijöiden olisi mahdollisimman helppo löytää oikeat verkkosivut ja jotta linkit ovat ajankohtaiset ja kovaiheessa.

4.2.2 Ohjeessa käytettävät palvelut

Käsitlemme ohjeessa Pirkanmaan alueen sosiaali- ja terveyspalveluja, joihin lukeutuu niin Pirkanmaan hyvinvointialueen, kuin kolmannen sektorinkin palveluita. Opinnäytetyön tuotoksena syntyvässä ohjeessa käsiteltävät palvelut on valikoitu yhdessä SPR:n edustajien kanssa. Valikoinnin tavoitteena oli eritellä ohjeessa käsiteltäviksi tärkeimmät ja oleellisimmat palvelut maahanmuuttajille SPR:n toiveet ja kokemukset huomioiden monien maahanmuuttajille hyödyllisten

palvelujen joukosta. Alla on avattuna jokainen ohjeessa käsiteltävä palvelu. Käsiteltävät palvelut on avattu opinnäytetyöhön riittävän yksityiskohtaisesti, jotta tuotokseen tuleva materiaali voidaan koota helposti kirjalliselta raportilta.

Ohjeessa käsiteltäviin palveluihin lukeutuu sosiaali- ja kriisipäivystys. Sosiaalityöntekijät neuvovat ja ohjaavat erilaisissa ongelmatilanteissa virka-ajan ulkopuolella. Yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen voi olla puhelinnumeroon 0500625990, kun tarvitsee kiireellistä apua ja neuvontaa lastensuojeluun, perhekriiseihin tai perheväkivaltaan liittyen, on akuutti huoli aikuisen tai ikäihmisen pärjäämisestä, tai kun on kohdannut äkillisen traumaattisen tapahtuman. Kriisitilanne voi myös liittyä asumiseen, elämönhallintaan, sekä mielenterveyteen tai päihteisiin. Sosiaali- ja kriisipäivystys palvelee ympäri vuorokauden koko Pirkanmaan alueella. Sosiaali- ja kriisipäivystykseen saa yhteyden myös soittamalla yleiseen hätänumeroon 112. (Sosiaali- ja kriisipäivystys n.d.)

Sosiaalipalvelujen neuvontaan voi olla yhteyksissä, kun tarvitsee tietoa sosiaalipalveluista ja etuuksista, tai tarvitsee palveluohjausta. Sosiaalialan ammattilaisen kanssa etsitään yhdessä ratkaisuja elämässä ilmenneiden ongelmien selvittämiseksi. Neuvonnasta saa lisätietoa palveluista, niiden saamisen ehdoista, sekä tukea palveluiden ja etuuksien hakemiseen ja käyttöön. Tarvittaessa varataan aika sosiaalihuollon ammattilaiselle. Koko Pirkanmaan alueella palvelee puhelinnumero 033845700 muina arkipäivinä 9–15 ja keskiviikkoisin klo 12-17:30. (Työikäisten sosiaalipalvelujen neuvonta n.d.)

Sosiaali- ja terveyskeskukset ovat asukkaan lähin ja tutuin hoitopaikka, joissa tuotetaan monet hyvinvointialueen järjestämät palvelut. Sosiaali- ja terveyskeskuksilta saa perustason terveydenhuollon palveluita ja niihin liittyviä sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalveluita. Palveluihin yleensä sisältyvät esimerkiksi lääkärinvastaanotto sairastuneelle ja pitkäaikaista sairauttaan hoitaville, sairaanhoitajien vastaanottoja pitkäaikaisten sairauksien hoitoon, terveysneuvontaa ja terveystarkastuksia, seulontatutkimukset ja rokotukset, mielenterveyden hoitoa sekä kiireellistä hoitoa. Terveyskeskuksilla on useita terveysasemia. (Sosiaali- ja terveyskeskukset n.d.)

Omalle sosiaali- ja terveysasemalle hakeudutaan, kun on tarve terveydenhuollon palveluille (Hatanpään terveysasema n.d.) Sosiaalipalveluiden sekä terveydenhuollon toimipiste määräytyvät kotiosoitteen mukaan, ellei henkilö itse ole valinnut terveydenhuollon kiireettömän hoidon hoitopaikaksi muualla sijaitsevaa toimipistettä (Usein kysyttyä n.d.) Sosiaali- ja terveysasemat ovat auki arkipäivisin, yleisimmin klo 8–16 välillä. Aukioloajat vaihtelevat terveyskeskuksittain. Hakeutuminen Pirkanmaan sosiaali- ja terveysasemille tapahtuu joko puhelimitse, tai saapumalla paikalle aukioloaikojen puitteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytää kunnittain kaikki Pirkanmaan sosiaali- ja terveysasemat. Sivuilta löytää aukioloajat, yhteystiedot ja tarjottavat palvelut. (Sosiaali- ja terveysasemat n.d.)

Tampereen yliopistollinen sairaala tarjoaa asiantuntemusta lähes kaikilla lääketieteen erikoisaloilla. Sairaaloita ovat Pirkanmaalla Tays Keskussairaala ja Tays Hatanpää, Tays Pitkäniemen psykiatrinen sairaala sekä Tays Valkeakoski ja Tays Sastamala. Pirkanmaan terveysasemien yhteydessä toimivat vuodeosastot ovat lähisairaaloja ja kotisairaalapalvelut tuovat osaamisen kotiin. Hoitoon tullaan aina päivystyksestä tai hoitavan lääkärin läheteellä. (Sairaalapalvelut n.d.) Lähetee sairaalapalveluihin tarvitaan joko oman terveyskeskuksen lääkäriltä, työterveydestä tai yksityiseltä lääkäriltä (Miten hakeudun Pirkanmaan... n.d.)

Terveysneuvontaan kuuluu olla yhteyksissä, kun on tarve ohjeille terveyspalveluihin hakeutumisesta tai arviolle hoidon tarpeesta. Sairaanhoitaja antaa joko puhelimesta tai chat-palvelussa hoito-ohjeita, arvioi hoidon tarpeen ja tarvittaessa ohjaa oikeaan hoitopaikkaan. Terveysneuvonnasta saa myös tietoa muista sosiaali- ja terveyspalveluista. Ensisijaisesti tulee olla yhteydessä omaan sosiaali- ja terveysasemaan. Koko Pirkanmaan alueella palvelee joka päivä klo 7–22 puhelinnumero 03384500. (Terveysneuvonta n.d.)

Pirkanmaalla hoidetaan suun terveydenhuollon asiakkaat Pirkanmaan hyvinvointialueen omissa hammashoitoloissa ja sopimuskumppaneiden hoitoloissa (Hammashoitolat n.d.) Oman sosiaali- ja terveysaseman hammashoitolaan voi olla yhteydessä asioiden verkossa tai soittamalla suun terveydenhuollon neuvonta- ja ajanvarausnumeroon, kun tarvitsee neuvontaa suun ja hampaiden terveyteen liittyvissä asioissa, tai ajan suun terveydenhuoltoon. Pirkanmaan hyvinvointialueen

sivuilla löytää jokaisen asuinkunnan hammashoitolan ja yhteystiedot. (Hammashoidon ajanvaraus... n.d.) Tarvittaessa kiireellistä hoitoa, eli hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden tai vamman pahenemista, kuuluu olla arkisin klo 8–15 yhteydessä oman asuinkunnan hammashoitolan ajanvaraukseen. Arkipäivinä iltaisin klo 15–21 sekä viikonloppuisin ja pyhäpäivinä klo 8–21 kiireellistä hammashoitoa saa Tays Acutan yhteydestä hammaslääkäripäivystyksestä. Hakeutuminen hammaslääkäripäivystykseen koko Pirkanmaan alueella tapahtuu soittamalla puhelinumeroon 03 384 5335, jossa arvioidaan hoidon tarpeen kiireellisyys. (Kiireellinen hammashoito... n.d.)

Terveysongelmaan tarvittaessa välitöntä hoidon tarpeen arviota tai hoitoa 1–3 päivän kuluessa, kuuluu ensisijaisesti olla yhteydessä omaan sosiaali- ja terveysasemaan, josta saa kiireellistä hoitoa aina sen aukioloaikoina. Epäily kiireellisen avun tarpeesta riittää yhteydenottoon, joka tapahtuu oman sosiaali- ja terveysaseman kiireellisen hoidon tarpeen arviointiin soittamalla tai saapumalla paikan päälle. (Kiireellinen hoito terveysasemilla... n.d.) Terveysasemalla päivystysluonteisesti hoidettavia vaivoja ovat esimerkiksi äkilliset hengitystietulehdukset, nyrjähdykset ja aikuisen korvakipu (Päivystys n.d.). Oman sosiaali- ja terveysaseman ollessa suljettuna tulee ottaa yhteyttä Pirkanmaan terveysneuvontaan tai päivystysapuun 116117, jossa ammattilainen arvioi hoidon tarpeen ja sen kiireellisuuden sekä ohjaa tarvittaessa oikeaan hoitopaikkaan. (Kiireellinen hoito terveysasemilla... n.d.)

Päivystyksessä hoidetaan sellaiset potilaat, joiden tutkimusta tai hoitoa ei pystytä turvallisesti siirtämään seuraavaan arkipäivään ja hoidon viivästyminen voi aiheuttaa pysyvää terveydellistä haittaa. Kiireellistä hoitoa tai arviota vaativia tilanteita ovat esimerkiksi jatkuvat rytmihäiriöt, nuoren tai työikäisen yleistilan äkillinen huonontuminen, heikentynyt tajunnan taso, runsaasti vuotavat haavat, äkillinen sekavuus, äkillinen voimakas päänsärky, nopeasti alkanut voimakas tai pahe-neva vatsakipu ja äkillinen hengenahdistus. Pirkanmaan alueen erikoissairaanhoidon päivystyksiä ovat Tays Acuta ja Tays Valkeakosken päivystys. Aina ennen päivystykseen hakeutumista tulee soittaa päivystysapuun 116117. (Päivystys n.d.)

Henkeä uhkaavassa tilanteessa tulee aina soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Henkeä uhkaavia tilanteita ovat esimerkiksi sydänpysähdys, kova rintakipu, tajuttomuus, hengittämättömyys, kova hengenahdistus tai kouristelu. (Päivystys n.d.) Hätäkeskuslaitoksen ohjeistuksen mukaan hätänumeroon tulee soittaa, kun tarvitsee kiireellisesti viranomaisapua paikalle. Näitä viranomaisia ovat poliisi, ensihoito sekä pelastus- ja sosiaalitoimi. Hätäkeskuspäivystäjät ottavat vastaan soittot hätänumeroon ja palvelevat suomeksi ja ruotsiksi. Muiden kielten kohdalla päivystäjä voi ottaa avuksi tulkkauspalvelun, mikä edellyttää soittajalta odottamista. On tärkeää, että soittaja kuuntelee hätäkeskuspäivystäjää ja vastaa esitettyihin kysymyksiin. Hätänumeroon ei tule soittaa vaarattomissa häiriötilanteissa, kysely- tai tiedusteluasioissa, eikä kiireettömissä tilanteissa. (Hätäkeskuslaitos n.d.)

Äitiysneuvolat palvelevat perheitä synnytyksen, raskauden ja lapsivuodenajan aikana. Siellä muun muassa seurataan raskauden etenemistä sekä tuetaan koko perheen hyvinvointia. Äitiysneuvolaan tulee ottaa puhelimitse yhteyttä, kun haluaa varata ajan raskausajan käynnille, tai kun on tehnyt positiivisen raskaustestin. Lastenneuvolassa perheet käyvät alle kouluikäisen lapsen kanssa. Siellä seurataan lapsen terveyttä, kehitystä ja kasvua sekä koko perheen hyvinvointia. (Äitiys- ja lastenneuvolat n.d.) Ajan lastenneuvolaan voi varata puhelimitse tai sähköisen asioinnin kautta (Lastenneuvoloiden yhteystiedot... n.d.) Yhteystiedot äitiys- ja lastenneuvoloihin löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta paikkakunnittain. (Äitiys- ja lastenneuvolat n.d.)

Kouluterveydenhuolto on osa oppilashuoltoa ja kuuluu kaikille peruskoululaisille ja heidän perheilleen (Kouluterveydenhuolto n.d.) Peruskoululaisia ovat kaikki 1–9 vuosiluokilla perusopetusta suorittavat lapset. Perusopetus on maksutonta ja on tarkoitettu koko 7–16-vuotiaiden ikäluokalle. (Opetushallitus n.d.) Kouluterveydenhoitaja tekee terveystarkastuksen joka vuosi. Vuosiluokilla 1, 5 ja 8 tehdään laajemmat terveystarkastukset, jotka sisältävät myös lääkärin tarkastuksen. Koululääkäreitä voi tavata koulunkäyntiin vaikuttavissa terveyshuolissa, ajan saa koulun terveydenhoitajalta. (Kouluterveydenhuolto n.d.) Kouluterveydenhuolto on saatavilla koululla tai sen välittömässä läheisyydessä koulupäivän aikana. Kouluterveydenhuoltoon kuuluvat terveystarkastusten lisäksi esimerkiksi suun terveydenhuolto, erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja

tukeminen sekä lapsen terveydentilan toteamista varten tarvittavat erikoistutkimukset. (THL 2023.) Kouluterveydenhuollolla on paikkakunta- ja koulukohtaiset yhteystiedot listattuna Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Kouluterveydenhuolto n.d.)

Lapsen sairastuessa äkillisesti arkipäivänä kotikunnan terveyskeskuksen ollessa auki, tulee olla sinne yhteyksissä. Lapselle voidaan sosiaali- ja terveysasemalla tarvittaessa kirjoittaa lähete lasten päivystykseen. Ilta-aikoina ja viikonloppuna tulee tarkistaa kotikunnan kiireellisen hoidon ohjeet. Lasten päivystykseen tulee hakeutua, jos tutkimukset tai hoito eivät voi odottaa oman terveysaseman avautumiseen saakka. Ennen päivystykseen hakeutumista voi soittaa puhelinnumeroon 116 117, joka palvelee kaikkien kuntien asukkaita ympäri vuorokauden. Henkeä uhkaavassa tilanteessa tulee aina soittaa hätänumeroon 112. Lapsen henkeä uhkaavia tilanteita ovat esimerkiksi tajuttomuus ja kouristaminen. (Lasten päivystys n.d.)

Lasten päivystyksessä hoidetaan sairauden vuoksi hoitoa tarvitsevat alle 16-vuotiaat, joilla on äkillinen fyysinen tai psyykinen oire tai sairaus. Lapsen päivystyksellistä hoitoa vaativia tilanteita ovat esimerkiksi pienen lapsen ripulioksennustauti, alle kolmen kuukauden ikäisen lapsen kuume sekä lapsen kova, äkillinen vatsakipu. Lasten päivystys sijaitsee Tays Keskussairaalan tiloissa ja sinne ilmoitaudutaan itseilmoittautumisautomaatilla lapsen tai nuoren Kela-kortilla tai henkilötunnuksella. Vesirokkoa sairastavan lapsen kanssa hakeutuvan tulee ilmoittaa asiasta päivystyksen puhelinnumeroon 0331165713 ennen saapumista. Lasta tai nuorta ei voi jättää yksin päivystykseen. Vastaanottava hoitaja tekee kiireellisyysarvion ja ohjaa toiseen hoitopaikkaan tai kotiin, jos lapsen tila ei vaadi päivystyksellistä hoitoa. Tapaturman vuoksi hoitoa tarvitsevat lapset ja nuoret hoidetaan Tays Acutassa tai Tays Valkeakosken päivystyksessä riippuen kotipaikkakunnasta ja vamman vaativuudesta. Tapaturmia ovat esimerkiksi kaatumiset ja putoamiset. Tays Valkeakosken päivystys hoitaa alueensa lapsipotilaita ympäri vuorokauden, kaikkina päivinä. (Lasten päivystys n.d.)

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen, turvalliseen kasvuympäristöön sekä erityiseen suojeluun. Jokainen voi ottaa yhteyttä lastensuojeluun, jos huomaa lapsen tai nuoren olevan

avun tarpeessa. Huolta aiheuttavia tilanteita voivat olla esimerkiksi vanhempien runsas päihteiden käyttö, heidän sairautensa, psyykkiset ongelmansa tai uupumuksensa, perheessä esiintyy väkivaltaa, lapsen itselle vaarallinen tai haitallinen käyttö sekä lapsen liiallinen vastuu perheen arjesta. Lastensuojeluilmoitus on selvityspyyntö lapsen tilanteesta, eikä se itsessään tee kenestäkään lastensuojelun asiakasta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä. (Lastensuojelu n.d.) Lastensuojeluilmoitus tehdään ensisijaisesti sen paikkakunnan verkkolomakkeella, jossa lapsi asuu. Kiireellisessä lastensuojelutilanteessa tulee hoitaa yhteydenotto puhelimitse. Lastensuojelupäivystys palvelee koko Pirkanmaan alueella muina arkipäivinä klo 9–15 ja keskiviikkoisin klo 10–15 soittamalla puhelinnumeroon 0405685520. Muina aikoina tulee soittaa sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Lastensuojelupäivystystä voi konsultoida kaikissa lastensuojelun asioissa. (Lastensuojeluilmoitus n.d.)

Monikielinen neuvonta Mainio on koko Pirkanmaan alueella toimiva maksuton neuvontapalvelu. Mainiosta saa tietoa ja neuvoja laajasti erilaisiin arjen asioihin, joita ovat esimerkiksi oleskelulupa- ja kansalaisuusasiat, työ, opiskelu, terveydenhoito, harrastukset ja Suomessa asuminen. Mainioon voi hakeutua joko soittamalla, tai saapumalla ilman ajanvarausta International House Tampereen tiloihin, osoitteeseen Rautatienkatu 10, 1. kerros. Jokaiselle saatavilla olevalle kielelle on kielikohtaiset neuvonta-ajat ja yhteystiedot. Mainio on auki arkipäivisin klo 10–15:45 välillä. Neuvontaa ei ole saatavilla minään päivänä klo 12–13 välillä. (Tampereen kaupunki n.d.)

Monikielinen neuvonta Mainio palvelee jopa 14 eri kielellä. Arabian kielellä neuvontaa on saatavilla maanantaina ja torstaina klo 10–15.45 soittamalla puhelinnumeroon 0401817937 sekä tiistaina klo 9–15.30 soittamalla puhelinnumeroon 0405568955. Englannin kielellä neuvontaa on saatavilla keskiviikkoisin pelkästään ajanvarauksella klo 10–15.45. Espanjan, ranskan sekä bulgarian kielillä neuvontaa on saatavilla tiistaisin klo 10–12 ja 13–15.45 sekä perjantaina klo 13–15.45 soittamalla puhelinnumeroon 0408062527. Kiinan kielellä neuvontaa on saatavilla maanantaina ja torstaina klo 10–15.45 soittamalla puhelinnumeroon 040 588 8348. Persian, darin sekä kurdi-soranin kielillä neuvontaa saa maanantaisin ja torstaisin klo 10–15.45 soittamalla puhelinnumeroon 0401877926. So-

malin kielellä saatava neuvonta on toistaiseksi tauolla. Thain ja laon kielillä neuvontaa on saatavilla tiistaisin klo 10–12 soittamalla puhelinnumeroon 0405885860. Venäjän kielellä neuvontaa on saatavilla maanantaisin ja torstaisin klo 10–15.45 soittamalla puhelinnumeroon 0401632858. Selkosuomeksi neuvontaa on saatavilla maanantaisin ja torstaisin klo 10–15.45 soittamalla puhelinnumeroon 0405549498. (Tampereen kaupunki n.d.)

Turvakodit tarjoavat suojaa välivallalta, joka voi olla esimerkiksi henkistä, fyysistä tai taloudellista. Turvakodille voivat hakeutua kaikenikäiset, eri sukupuolta ja kulttuuritaustaa edustavat ihmiset, jotka kokevat väkivaltaa tai sen uhkaa, tai pelkäävät läheistä ihmistä. Hakeutua voi myös nimettömänä. Turvakodille voi soittaa ympäri vuorokauden, jos jokin tilanne mietityttää ja keskustella työntekijän kanssa. Ennen turvakodille lähtemistä kannattaa aina soittaa ja tiedustella paikatilannetta. (Turvakodit n.d.)

Turvakoti on maksuton palvelu, jossa saa oman huoneen sekä ruoan. Kaikille aikuisille ja lapsille nimetään omat työntekijät, joiden kanssa tavataan viikoittain ja jokaisella on mahdollisuus tavata turvakodin sosiaalityöntekijää. Turvakotijakson pituus sovitaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Suositeltava pituus on vähintään viikko, mutta jakson voi päättää aina niin halutessaan. (Turvakodit n.d.).

Pirkanmaan alueella on kaksi turvakotia, jotka sijaitsevat Tampereella. Hämeenkadun turvakoti sijaitsee osoitteessa Aleksanterinkatu 27D, 33100 Tampere ja Kaukajärven turvakoti osoitteessa Routakatu 19, 33710 Tampere. Kaikkina vuorokauden aikoina voi soittaa Hämeenkadun turvakotiin puhelinnumeroon 0503373205 sekä Kaukajärven turvakotiin puhelinnumeroon 0503099313. (Turvakodit n.d.)

Nollalinja on ilmainen auttava palvelu, jonne voi soittaa vuoden jokaisena päivänä kellonajasta riippumatta puhelinnumeroon 080 005 005. Nollalinja on tarkoitettu kaikille, jotka ovat kokeneet esimerkiksi henkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai väkivallan uhkaa läheisessä ihmissuhteessa ja väkivaltaa kokeneiden läheisille. Ammattilainen kuuntelee, tukee ja neuvoa vaikeassa tilanteessa. Soittaa voi nimettömänä, eikä soiton vastaanottaja näe puhelinnumeroa, josta soiteaan puhelun aikana, eikä sen jälkeen. Puhelinlaskuun ei jää jälkeä puhelusta. (Nollalinja n.d.)

5 POHDINTA

5.1 Eettisyys ja luotettavuus

Ammattikorkeakouluissa tehtäviin opinnäytetöihin sovelletaan tutkimusneuvottelukunnan (TENK) tutkimuseettisiä ohjeita. Jotta opinnäytetyö on eettisesti hyväksyttävä, luotettava ja tulokset ovat uskottavia edellytetään, että se on tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. (TAMK 2023.)

Tutkimusetiikka on laaja käsite, joka sisältää tutkimuksenteon vastuullisuuden, eettisyyden ja rehellisyyden. Seurausetiikka on keskeinen tutkimuseettinen periaate pohdittaessa tutkimuskohteen suojaamista ja vaikutuksen arviointia. Tutkimuksen rehtiyden periaatteista taas ovat olleet sääntöeettiset teoriat ja ratkaisumallit. Yksilöiden arvot ja niistä seuraava toiminta käsitetään tyypillisesti moraalina, etiikka puolestaan moraalisen toiminnan tutkimisena ja yhteisöllisen toiminnan ohjeistamisena. (Mustajoki & Kohonen 2021.)

Suomessa tulee noudattaa tieteellistä rehellisyyttä kaikilla tieteenaloilla. Eri tieteenaloilla kohdataan erilaisia tilanteita tutkimuksen tekemiseen liittyen, joten tilanteisiin voi olla alakohtaisia eettisiä ohjeita. Lääketieteellistä tutkimusta säätelee Suomessa esimerkiksi laki lääketieteellisestä tutkimuksesta ja biopankki. Tutkimuksen koskiessa ihmistä tai inhimillistä toimintaa, lähtökohtana on osallistujien ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioitus sekä riskien ja vahinkojen välttäminen. (Mustajoki & Kohonen 2021.) Opinnäytetyömme tavoitteena on auttaa tiettyä väestönryhmää, joten senkin takia kirjoitustyyli kyseistä väestönryhmää kohtaan on kunnioittavaa ja ihmisarvoista.

Tämä opinnäytetyö on tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Käytettäväksi lähteiksi pyrittiin aina löytämään vertaisarvioitu, alkuperäinen ja mahdollisimman tuore lähde. Luotettavuutta varmistamaan lähteet etsittiin luotettavien tietokantojen kautta. Opinnäytetyömme sisältö vaati meitä käyttämään myös verkkosivuja, koska käytettävän tiedon tuli tietyissä asiayhteyksissä olla tämähetkistä, tai tutkimusta aiheesta ei ollut. Verkkosivujen kohdalla toteutettiin tarkempaa luotettavuuden arviointia. Lähteinä käytettiin pääasiassa valtion alla

toimivien tahojen, kuten Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuja. Kaikkien käytettyjen lähteiden luotettavuutta arviointiin jokaisen lähteen kohdalla erikseen.

5.2 Prosessin arviointi

Opinnäytetyömme tavoitteena oli, että ne maahanmuuttajat, joilla on Pirkanmaalla vakituinen asuinkunta, pystyisivät käyttämään heille oleellisimpia sosiaali- ja terveystalveluita oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti sekä rohkaista ja tukea maahanmuuttajia sosiaali- ja terveystalvelujen käyttöön. Lisäksi tavoitteena oli, että työelämätahon työntekijät voisivat hyödyntää opinnäytetyön tuotoksena syntynyttä ohjetta tarkoituksenmukaisesti ja helposti päivittämään ohjeen sisältöä ajantasaiseksi. Opinnäytetyön tehtävänä oli vastata kysymykseen: mitkä ovat tärkeimmät sosiaali- ja terveystalvelut maahanmuuttajille Pirkanmaan alueella?

Opinnäytetyön kysymykseen oli lopulta yllättävän vaikea vastata. Löysimme suhteellisen helposti niin kansainvälisiä, kuin Suomalaisiakin tutkimuksia maahanmuuttajien sosiaali- ja terveystalvelujen käytössä esiintyvistä ongelmista, joten konkreettinen tarve sekä perusta opinnäytetyöllemme oli helppo löytää ja määrittää. Maahanmuuttajille tärkeimmät talvelut taas piti itse arvioida, koska siihen ei löytynyt suoraan sopivaa lähdeä. Vaikeutta lisäsi myös tarjolla olevien talvelujen määrä. Pirkanmaalla on paljon esimerkiksi kolmannen sektorin talveluja, jotka on tarkoitettu suoraan maahanmuuttajille. Aiheemme olisi kuitenkin tullut liian laajaksi, jos olisimme ottaneet käsiteltäviksi myös pienempimuotoiset tarjottavat talvelut.

Tärkeimmät sosiaali- ja terveystalvelut määräytyivät pääasiassa julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmän mukaisesti. Työelämätahon edustajat ovat tehneet paljon töitä maahanmuuttajien kanssa, joten heillä oli omakohtaista kokemusta myös ongelmakohtista talvelujen piiriin hakeutumisessa. Heidän ehdotuksestaan käsiteltäviksi otettiin muun muassa turvakodit ja lastensuojeluilmoituksen tekeminen. Käsiteltävät talvelut olivat rajausten ja valikointien jälkeen lopulta alkuperäistä ajatusta enemmän kaikkia Pirkanmaan asukkaita koskettavia,

eivät pelkästään maahanmuuttajia. Oli kuitenkin selvää, että koko väestöä koskettavat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat suurimpia ja kaiken kaikkiaan kattavampia sekä vakituisesti Suomessa asuville maahanmuuttajille kuuluvat kaikki samat sosiaali- ja terveyspalvelut, kuin muullekin kansalle. Tämä toisaalta mahdollistaa ohjeen käyttämisen myös muilla selkokielestä hyötyvillä väestöryhmillä.

Opinnäytetyön valmistuessa ei voida tietää, onko siitä valmistumisen jälkeen hyötyä toivomallamme tavalla Pirkanmaalla asuville maahanmuuttajille. Olemme kuitenkin pyrkineet monin tavoin vastaamaan tavoitteisiimme siitä, miten tuottamamme ohje tulisi työelämätahon kautta toimimaan tulevaisuudessa tavoitteiden mukaisesti. Valitsimme käytettäväksi kieleksi selkokielen, jonka on tarkoitus lisätä ymmärrettävyyttä ja selkeyttä. Alustaksi valikoimme sellaisen, jota työelämätahomme oli käyttänyt jo aikaisemmin. Tuttu ja helppokäyttöinen alusta tukee työntekijöiden helpompaa ohjeen jakamista ja päivittämistä. Opinnäytetyöstämme tulevat hyötymään työelämätahomme sekä maahanmuuttajat, joiden käyttöön he tulevat ohjeen välittämään.

5.2.1 Tuotoksen arviointi

Opinnäytetyön tuotoksena tehtiin Padlet-alustalle ohje, jossa käsiteltiin maahanmuuttajille oleellisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Palvelut aseteltiin ohjeelle mahdollisimman selkeään ja loogiseen järjestykseen. Päätimme yhdessä työelämätahon edustajien kanssa, että mikä on paras tapa ryhmitellä eri aihepiirit ja kuinka ohje on mahdollisimman käyttäjäystävällinen.

Ohjeessa pyrittiin välttämään vaikeita ja hankalia sanoja. Oleelliset tiedot, kuten yhteystiedot, nousevat ohjeesta esiin hyvin. Padlet-alustan käytössä oli tiettyjä rajoitteita, kuten fontin kokoa ei pystynyt tarkkaan säätämään. Alusta on kuitenkin vastannut tarpeitamme hyvin ja ohje saatiin kokonaisuudessa tehtyä sille ilman isompia vaikeuksia. Ohjeessa toteutui selkokielen vaatimuksia, kuten yksivärinen tausta ja selkeät kappalejaot. Ohjeen tekstiä tehtiin kappaleessa 3.4 olevien selkokielen ohjeiden mukaisesti. Tämä oli ensimmäinen kertamme, kun kirjoitimme selkokielellä, joten kaikkia virheitä ei välttämättä olla saatu kiinni.

5.2.2 Kehittämisideat ja jatkotutkimusaiheet

Tuotoksen pysyminen hyödyllisenä vaatii sen, että ohjetta päiviteltäisiin tasaisesti vastaamaan tuoreinta saatavilla olevaa tietoa. Esimerkiksi puhelinnumerot tulisi tasaisesti tarkistaa, että ne ovat pysyneet samoina ja tarvittaessa päivittää. Ohjeella olevat linkit saattavat myös muuttua tai poistua käytöstä, mikä vaikeuttaisi käyttäjää löytämään asuinkuntansa puhelinnumerot ja edellyttää linkin päivittämistä uuteen. Opinnäytetyön kehittämisideana on tuotoksen kääntäminen eri kielelle, jotta ohjeesta hyötyisi entistäkin suurempi ryhmä maahanmuuttajia. Useampi erikielinen ohje toki lisäisi myös tiedon päivittelyyn kuluvaan aikaa.

Jatkotutkimusaiheina on tuotostamme vastaava ohje, joka käsittelisi pienempiä, suoraan maahanmuuttajille suunnattuja palveluita. Löysimme palveluihin perehtyessämme paljon hyviä palveluita Pirkanmaan alueella, jotka oli suunnattu suoraan maahanmuuttajille. Ne olivat pienempiä ja usein yksittäisille asuinkunnille suunnattuja, joten niitä ei voitu ottaa opinnäytetyöllemme käsiteltäviksi. Lisäksi erityisesti sote-uudistuksen myötä Suomen koko väestö voisi hyötyä vastaavantalaisesta ohjeesta suomen kielellä tuotettuna selkeyttämään ja tiivistämään informaation yhdelle ohjeelle Suomen sosiaali- ja terveysjärjestelmästä ja hoitoon hakeutumisesta.

LÄHTEET

Hammashoidon ajanvaraus ja neuvonta. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/terveyspalvelut/hammas-hoito/hammashoidon-ajanvaraus-ja-neuvonta>

Hammashoitolat. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/terveyspalvelut/hammashoito/hammashoitolat>

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla: kansalaistoiminta ja haasteet. 2. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura. Loimu, K. 2013. Yhdistystoiminnan käsikirja. 6. uud. painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

Harju, A. 2020. Suomalainen kansalaisyhteiskunta. Kansalaisyhteiskunta, tietopankki. Asiantuntija-artikkeli. Viitattu 8.1.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/>

Hatanpään terveysasema. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 31.8.2023. <https://www.pirha.fi/palvelupaikkahakemisto/hatanpaan-terveysasema>

Hyvinvointialueet. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkosivusto. Viitattu 11.10.2023. <https://stm.fi/hyvinvointialueet>

Hyvärinen, R. 2005. Millainen on hyvä potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon. Katsaus. Duodecim 121 (16), 1769–1773.

Hätäkeskuslaitos. n.d. Milloin soitat hätänumeroon 112? Verkkosivu. Viitattu 14.12.2023. <https://112.fi/hatanumero112>

Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. TEKSTINTEKIJÄN KÄSIKIRJA - Opas työssä kirjoittaville. Helsinki: Suomen yrityskirjat Oy.

Kiireellinen hammashoito ja päivystys. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/terveyspalvelut/hammas-hoito/kiireellinen-hammashoito-ja-paivystys>

Kiireellinen hoito terveysasemilla ja kiirevastaanotoilla. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/kiireellinen-hoito-ja-paivystys/kiireellinen-hoito-terveysasemilla-ja-kiirevastaanotoilla>

Koponen, P., Rask, S., Skogberg, N., Castaneda, A., Manderbacka, K., Suvisaari, J., Kuusio, H., Laatikainen, T., Keskimäki, I. & Koskinen, S. 2016. Suomessa vakituisesti asuvat maahanmuuttajat käyttävät vaihtelevasti terveyspalveluja. Katsaus. Suomen lääkärilehti 71 (12–13), 907–914.

Kouluterveydenhuolto. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/nuorten-ja-opiskelijoiden-palvelut/kouluterveydenhuolto>

Kuusio, H., Seppänen, A., Jokela, S., Somersalo, L. & Lilja, E. 2020. Ulkomaa-laistaustaisten terveys ja hyvinvointi Suomessa – FinMonik-tutkimus 2018–2019. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/2020.

Lasten päivystys. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/sairaalat-tays/lasten-ja-nuorten-sairaalapalvelut/lasten-paivystys>

Lastenneuvoloiden yhteystiedot ja palvelut. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/lasten-ja-perheiden-palvelut/aitiys-ja-lastenneurolat/lastenneuvoloiden-yhteystiedot-ja-palvelut>

Lastensuojelu. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 2.1.2023. <https://pirha.fi/palvelut/lasten-ja-perheiden-palvelut/lastensuojelu>

Lastensuojeluilmoitus. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 2.1.2023. <https://pirha.fi/palvelut/lasten-ja-perheiden-palvelut/lastensuojelu/lastensuojeluilmoitus>

Leskelä, L. 2019. Selkokieli: saavutettavan kielen opas. Espoo: Kehitysvamma-liitto ry.

Miten hakeudun Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluihin? n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 31.8.2023. <https://www.pirha.fi/miten-hakeudun-hyvinvointialueen-palveluihin->

Mustajoki, H. & Kohonen, I. 2021. Mikä ihmeen tutkimusetiikka? Vastuullinen tiede, tutkimusetiikka ja tiedeviestintä Suomessa. Artikkel. Viitattu 25.8.2023. <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/mika-ihmeen-tutkimusetiikka>

Mäki, T. 1995. Julkisen sektorin laajuus ja kasvu OECD maissa. Helsinki: Val-tion taloudellinen tutkimuskeskus. Tilastokeskus. n.d. Julkinen sektori. Määri-telmä. Viitattu 8.1.2024. https://www.stat.fi/meta/kas/julkinen_sektor.html

Nollalinja. n.d. Etusivu. Verkkosivu. Viitattu 9.9.2023. <https://nollalinja.fi/>

Opetushallitus. n.d. Perusopetus. Verkkosivu. Viitattu 9.9.2023. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/perusopetus>

Punainen risti. n.d. PUNAINEN RISTI – TYÖMME. Verkkosivusto. Viitattu 7.10.2023. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/>

Päivystys. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/kiireellinen-hoito-ja-paivystys/paivystys>

Roth, M., Lahti, M., Gustafsson, N., Berg, J., Kaitala, E. & Kuosmanen, L. 2022. Non-European immigrants' self described strategies for mental health promotion and preceptions of Finnish mental health services: A qualitative descriptive alysis. Tutkimusartikkeli. Perspectives in Psvchiatric Care 58 (4), 3016–3023.

Sairaalapalvelut. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 31.8.2023. <https://www.pirha.fi/sairaalapalvelut>

Selkokeskus. 2021. Selkokieli. Verkkosivusto. Viitattu 9.10.2021. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>

Selkokieli. n.d. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkosivu. Viitattu 27.1.2024. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/neuvonta-ja-ohjaus/selkokieli>

Sinkkonen, H.-M. & Kyttälä, M. 2014. Experiences of Finnish teachers working with immigrant students. Tutkimusartikkeli. European Journal of Special Needs Education 29 (2), 167–183.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. n.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkosivu. Viitattu 8.1.2024. <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vasutuut>

Sosiaali- ja terveysasemat. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 31.8.2023. <https://www.pirha.fi/sosiaali-ja-terveysasemat>

Sosiaali- ja terveyskeskukset. n.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkosivu. Viitattu 31.8.2023. <https://stm.fi/terveyskeskukset>

Sosiaali- ja terveysministeriö. n.d. Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys. Verkkosivusto. Viitattu 4.5.2023. <https://stm.fi/maahanmuuttajien-hyvinvointi>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 8.1.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3>

Sosiaalipalvelut. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkosivusto. Viitattu 25.8.2023 <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>

TAMK. 2023. Opinnäytetyö (ohje opiskelijalle, TAMK). Viitattu 25.8.2023. <https://www.tuni.fi/fi/opiskelijan-opas/kasikirja/tamk/opiskelu-0/opinnaytetyot/opinnaytetyo-ohje-opiskelijalle-tamk>

Tampereen kaupunki. n.d. Monikielinen neuvonta Mainio. Verkkosivu. Viitattu 9.9.2023. <https://www.tampere.fi/organisaatio/monikielinen-neuvonta-mainio>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Viitattu 8.1.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L1P7a>

Terveysneuvonta. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/terveyspalvelut/terveysneuvonta>

Terveyspalvelut. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkosivusto. Viitattu 14.12.2023 <https://stm.fi/terveyspalvelut>

THL. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet. Sanasto. Viitattu 25.8.2023. <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/7890231b-c493-41f3-9e9b-3e6ba2b66601>

THL. 2023. Kouluterveydenhuolto. Verkkosivu. Viitattu 9.9.2023. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/opiskeluhoolto/kouluterveydenhuolto>

Tietoa Pirkanmaan hyvinvointialueesta. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 11.10.2023. <https://pirha.fi/tietoa-pirkanmaan-hyvinvointialueesta>

Tilastokeskus. 2023. Maahanmuutto 2022. Tiedote. Viitattu 23.1.2023. <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8n2djzw3b360cvz35t3up2r>

Tirronen, H., Smolander, N. & Karhe, T. 2020. Terveyspalvelut tutuiksi: MA-TEAS – maahanmuuttajat terveystieteiden asiakkaina. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Helsinki: Mene Creative Oy.

Turvakodit. n.d. Ensi- ja turvakotien liitto. Verkkosivu. Viitattu 9.9.2023. <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tampereenensijaturvakoti/palvelut-2/palvelut/turvakoti-2/>

Työikäisten sosiaalipalvelujen neuvonta. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/fi/palvelut/sosiaalipalvelut/tyoikaisten-sosiaalipalvelujen-neuvonta>

Usein kysyttyä. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 31.8.2023. <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/miten-hyvinvointialue-vaikuttaa-palveluihini/usein-kysyttya>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Sosiaali- ja kriisipäivystys. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/kiireellinen-hoito-ja-paivystys/sosiaali-ja-kriisipaivystys>

World Health Organization. 2021. Module 1: Refugee- and migrant-sensitive health systems. Kurssi. Viitattu 25.1.2024. <https://openwho.org/courses/health-migration-programme/items/2GbPwZfPLqecn1ckcPJJBh>

Äitiys- ja lastenneuvolat. n.d. Pirkanmaan hyvinvointialue. Verkkosivu. Viitattu 21.12.2023. <https://pirha.fi/palvelut/lasten-ja-perheiden-palvelut/aitiys-ja-lastenneuvola>