



# MATEAS

Maahanmuuttajat terveystalveluiden asiakkaina



TURVAPAIKKA-,  
MAAHANMUUTTO- JA  
KOTOUTTAMISRAHASTO

Euroopan unionin tuella

## TEEMA: Suomalainen terveystalvelu

### Moduuli: Terveystalvelun kulttuuri 3/3

Tämän moduulin tarkoituksena on tehdä suomalaista terveystalvelun kulttuuria tutuksi toisesta kulttuurista tuleville. Tavoitteena on helpottaa maahan muuttaneiden toimimista terveystalvelun asiakkaina.

#### DIA 3: Toiminta terveystalvelussa

##### Tasa-arvo:

Suomessa kaikki ovat tasa-arvoisia. Miehillä ja naisilla on samat oikeudet. Jokainen saa sanoa oma mielipiteensä ja on vastuussa omasta elämästään. Väktalvelu, esimerkiksi lyöminen, on Suomessa aina rikos. Perheen sisällä tapahtuva väktalvelu on rikos, ja väktalvelun jälkeen tulee käydä lääkäristä ja tehdä rikosilmoitus poliisille. Myös työelämässä naisia ja miehiä kohdataan samalla tavalla.

<https://www.tasa-arvo.fi/tasa-arvolaki-pahkinankuoressa>

##### Syrjintä:

Suomessa ihmisiä ei saa syrjiä terveystalveluissa etnisyyden, uskonnon, sukupuolen, kansalaisuuden, kielen, mielipiteen tai vammaisuuden vuoksi.

##### Suomalaiset käyttäytymistavat:

- Tervehtiminen on pidättyväistä verrattuna moniin muihin kulttuureihin. Yleensä kätellään.
- Usein lääkäriä ja hoitajia sinutellaan.
- Suomalainen puhuu yleensä vain silloin, kun hänellä on asiaa.
- Toisen puhetta ei yleensä keskeytetä, vaan odotetaan kohteliaasti omaa puheenvuoroa.
- Silmiin katsomista pidetään rehellisyyden merkinä. Sen sijaan alaspäin ja sivuille katsomista pidetään merkinä epärehellisyydestä.
- Liian kovaa äänenkäyttöä pidetään epäkohteliaana käyttäytymisenä.

#### Ajanvaraus:

- Yleensä aika hoitajalle tai lääkärille varataan netin kautta tai puhelimitse.
- Jos ei pääse varatulle ajalle, aika pitää perua. Perumatta jääneistä ajoista usein joudutaan maksamaan sakkoa.
- Varattu aika on rajallinen. Sen vuoksi yleensä käsitellään vain yksi vaiva kerrallaan.
- Suomessa arvostetaan täsmällisyyttä. Kun henkilöllä on varattu aika, saavutaan paikalle sovittuun aikaan. Jos on esimerkiksi varannut ajan lääkäriltä, on erityisen tärkeää saapua paikalle ajoissa. Käyttämättä jääneistä hoitoajoista annetaan sakot.

#### Terveydenhuollon järjestämisen periaate:

Suomi on hyvinvointivaltio. Se tarkoittaa, että verorahoilla rahoitetaan koulutus kirjastot, sosiaaliturva ja julkinen terveydenhuolto. Tästä syystä työtä arvostetaan Suomessa ja sekä miehet että naiset käyvät töissä.

#### DIA 4: Sairaalaan tulo

- Ennen hoitoon tuloa potilas saa kirjallisen kutsun sairaalaan. Kutsussa kerrotaan, milloin ja minne pitäisi tulla.
- Kutsukirjeen mukana saattaa olla lomakkeita, jotka pitää täyttää. Lomakkeet otetaan mukaan sairaalaan.
- Kutsussa voi olla myös ohjeita siitä, miten pitää valmistautua ennen sairaalaan tuloa. On tärkeää noudattaa ohjeita huolellisesti.
- Sairaalaan ei kannata ottaa liikaa rahaa tai koruja mukaan.

#### Tulkkipalvelu:

- Viranomaiset voivat tilata tulkin, jos he kokevat sen tarpeellisena potilasturvallisuuden tai heidän oman oikeusturvan vuoksi.
- Usein on mahdollista tilata tulkki mukaan terveystilaukseen, mikäli henkilö ei puhu / ymmärrä riittävän hyvin suomea. Potilaalla ei ole kuitenkaan oikeutta vaatia tulkkia.
- Tulkki-asiaa on hyvä kysyä ja varmistaa terveystilauksesta etukäteen. Potilas itse ei voi tilata tulkkia vaan hoitaja tilaa. Mikäli potilas itse tilaa tulkin, hän maksaa sen.

## DIA 5: Sairaalassa olo

- Potilaalle laitetaan sairaalaan tultaessa *nimiranneke*, jotta potilas pystytään tunnistamaan aina oikein. Sitä ei saa poistaa itse, vaan ammattilainen poistaa sen potilaan kotiuttamisen eli sairaalasta pois pääsyn yhteydessä.
- Sairaalan vaatteet, pyyhkeet ja tossut ovat käytössä maksuttomina.
- Omat peseytymisvälineet otetaan mukaan. Sairaalaruoka: Suomessa sairaalaruoka maksetaan verorahoista. Potilaan ei tarvitse maksaa sitä erikseen. Jos tuodaan ruokaa mukaan, varmistetaan hoitajalta, saako potilas sitä syödä.

### Vierailijoiden ohjeita:

- Läheiset ovat tervetulleita sairaalaan. Toivotaan kuitenkin, että läheiset vierailevat sairaalassa vierailuajoina. Vierailuajat vaihtelevat eri sairaaloissa ja eri osastoilla.
- Jos vieraalla on nuha, yskä tai muu tarttuva tauti, ei saa vierailla sairaalassa. Tarttuva tauti voi olla haitaksi potilaille.
- Eristystarrat: jos potilaan ovella on tarra, varmistetaan hoitajalta, liittykö siihen erikoistoimet, kuten suojavaatteiden käyttöä.

## DIA 6: Potilaan oikeudet sairaalassa

- Potilas saa Suomessa hyvää ja tasavertaista hoitoa. Jos ihminen sairastuu, hän saa sopivaa hoitoa siihen sairauteen.
- Suomessa suurin osa hoidosta maksetaan verorahoilla. Sen vuoksi kaikki saa parasta hoitoa. Kaikki Suomessa laillisesti asuvat ihmiset saavat samat palvelut.
- Potilaalle kerrotaan aina hänen sairaudesta ja sen hoidosta (tiedonsaantioikeus).
- Potilaalla on itsemääräämisoikeus. Hän voi päättää itse, haluaako hän hoitoa vai ei ja kuka omainen saa tietoa hänen hoidosta. Sen vuoksi häneltä pyydetään suostumusta ja allekirjoitusta toimenpiteisiin.

<https://stm.fi/potilaan-oikeudet>

## DIA 7: Potilaan velvollisuudet sairaalassa

- Potilaalta odotetaan omatoimisuutta, aktiivisuutta ja sairaalan sääntöjen noudattamista.
- Potilaalta odotetaan rehellisyyttä, esimerkiksi kun ammattilainen kysyy lääkkeitä ja allergioista.
- Luottamus: On tärkeää, että potilas kertoo omasta terveydentilastaan ja tehdyistä tutkimuksista, jotta häntä voidaan hoitaa mahdollisimman hyvin.

- Omaiset haluavat usein tietää miten potilas voi. Toivotaan, että vain yksi ihminen soittaa osastolle ja tiedustelee potilaan vointia. Se helpottaa hoitajien työtä. Omaiset voivat sopia keskenään, kuka heistä soittaa osastolle ja kysyy potilaan vointia.

## DIA 8: Henkilökunnan velvollisuudet sairaalassa

- Henkilökunta hoitaa kaikki potilaita yhtä hyvin ja tasavertaisesti.
- Sairaalan henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus. He eivät saa kertoa potilaan asioista toisille ihmisille. Potilas voi puhua luottamuksellisesti sairauteensa liittyvistä asioista henkilökunnan kanssa.
- Potilaan asioista kerrotaan vain potilaalle tai lähiomaiselle, mikäli siihen on saatu potilaan lupa.
- Luotettavuus: Hoitovirheitä ei peitetä ja potilaita hoidetaan määräysten mukaan.

[https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/salassapito/salassapito-ja\\_vaitiolovelvollisuus](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/salassapito/salassapito-ja_vaitiolovelvollisuus)

## DIA 9: Lähtö sairaalasta kotiin

- Potilaan kotiutumista sairaalasta valmistetaan hänen ja omaisten kanssa etukäteen. Ennen kotiin lähtöä on lähtökeskustelu. Lääkäri ja hoitohenkilökunta antavat potilaalle ohjeet, miten itseä hoidetaan kotona. Heiltä potilas saa myös ne todistukset, joita tarvitsee.
- Kotiutumisessa potilas saa epikriisin, eli hoitoyhteenvedon. Joskus epikriisi lähetetään myös jälkikäteen.
- Palautekysely: Sairaaloissa pyydetään palautetta. Sen avulla toiminta kehitetään.
- Maksut: Sairaalan palvelu ei ole ilmaista. Potilas maksaa vain pienen osan sairaalakuluista itse. Lasku sairaalamaksusta tulee postissa kotiin. Sairaalamaksuja ei voi maksaa sairaalassa. Sairaalamaksu sisältää lääkkeet, lääkärikerrot, ruuan, vaatteet ja hoitotarvikkeet.

<https://stm.fi/sairaalat-erikoissairaanhoito>