

# Kalasadaman pakolaisterveydenhuollon pilotti 1.4.-31.12.2019

**Tausta: Helsingin kaupungin strategiaan on kirjattu tavoitteeksi eriarvoisuuden vähentäminen**

**Pakolaistaustaisten kielen oppimisessa, työllistymisessä ja kotoutumisessa on haasteita - terveys on tärkeä voimavara**

Hankerahalla toteutetussa pakolaisterveydenhuollon pilotissa Kalasadamassa työskentelee 1 lääkäri ja 1 kättilö-sairaanhoitaja. Molemmilla on ennestään kokemusta monikulttuurisesta työstä. Kättilö/sh on toiminut mm. paperittomien terveydenhuollon parissa ja pilotin lääkäri on toiminut aiemmin lähes 20 vuotta Turun ulkomaalaistoimiston lääkärinä.

Maykin asiakkaina on noin 3 000 kotoutumisvaiheen pakolaista ja ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmässä olevaa henkilöä. Heistä moni pärjää normaalipalveluissa terveydenhuollossa esimerkiksi kielitaitonsa avulla. Paljon terveyspalveluja tarvitsevia on heistä osa. Pilottiin on tarjottu nimenomaan sellaisia asiakkaita, joiden terveyspalvelut eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

# Pakolaisten kotoutumisajan terveydenhuollon haasteita

- Perusterveydenhuollon palvelujen piiriin pääseminen on kieliongelmiensa vuoksi vaikeaa (puhelinpalvelut, sähköinen asiointi).
- Suomalainen palvelujärjestelmä on uusille tulijoille vieras (päivystyksen kuormittuminen, hoidon porrastuksen haasteet).
- Erikoissairaanhoidon optimaalisessa toteutumisessa haasteita (esitietolomakkeet, käyttämättä jääneet ajat, tulkkien tilaaminen).
- Turvapaikanhakuajan terveystietojen siirtyminen kuntaan on puutteellista. Turvapaikanhakuajana tehtyjä tutkimuksia ja erikoissairaanhoidon arvioita toistetaan aiempien tietojen puutteen takia.
- Yhteisen kielen puutteeseen liittyy haasteita. Asioimistulkkeja tilataan harvoin tarpeeseen nähden. Puutteellisen tulkkauksen vuoksi potilasturvallisuus voi vaarantua jos esimerkiksi lääkitystä ei osata ottaa oikein.
- Noin 10% pakolaistaustaisista naisista on luku- ja kirjoitustaidottomia. On tärkeää löytää ja luoda tapoja ja materiaaleja joilla kommunikoida ja selittää hoitoon liittyviä asioita.
- Pakolaisilla on usein traumaattisia kokemuksia jotka vaikuttavat laaja-alaisesti terveyteen. Ylisukupolvisen traumatisoitumisen riski on suuri.
- Moniammatillista työtä sosiaali- ja terveystieteiden välillä tarvitaan, mutta se toteutuu harvoin.

# Hankkeen tavoitteet

- **Hankehakemukseen kirjatut tavoitteet:**

- Pilotoidaan pidempiä vastaanottoaikoja
- Selvitetään maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelutarpeita
- Selvitetään pakolaisten työllistymisen esteitä (toimintakyvyn parantaminen)
- Mallinnetaan alkukartoitusta muillakin terveysasemilla käytettäväksi

- **Pilotin näiden lisäksi asettamat tavoitteet:**

- Kotoutumisvaiheen pakolaiset saavat tarvitsemansa terveyspalvelut ja heidän terveytensä ja toimintakykynsä paranee
- Voimaantuminen, terveystietämyksen lisääntyminen
- Palvelujärjestelmän käyttö järkeistyy
- Perusterveydenhuollon työntekijät saavat uusia työvälineitä maahanmuuttajien hoitamiseen

## Pilotin toimintamalli (sisältää pidempien vastaanottoaikojen pilotoimisen)

- Hankkeen työntekijät kutsuvat vastaanotoille niitä Maahanmuuttoyksikön (Mayk) asiakkaita, joiden terveysasioiden hoidossa on puutteita ja/tai joiden kohdalla moniammatillinen työ (Maykin sosiaalityö, psykologit, psykiatrinen työryhmä) on välttämätöntä. Tieto asiakkaista tulee Maykista tai terveysasemalta.
- Tilataan asiakkaan paperit vastaanottokeskuksesta ja tehdään terveystiedoista tiivistelmä Pegasos-järjestelmään. Tiivistelmä näkyy myös Kanta-arkistossa ja HUS:ssa ja helpottaa potilaan asiointia akuuttitilanteissa.
- Riittävän pitkät vastaanottoajat. Käytännössä kaikille vastaanotoille varataan tulkki. Hoitajan maahantulotarkastukseen ja alkukartoitukseen varataan 90 min ja lääkärin vastaanottoajat ovat 60 min, jotta ehditään tehdä kokonaisvaltainen arvio asiakkaan terveydentilasta.
- Hankkeen työntekijät seuraavat, että tehdyt hoitosuunnitelmat myös toteutuvat: tekstiviestimuistutukset, soittotulkin kanssa, whatsapp-viesteillä potilasohjeita, erikoissairaanhoidon käyntien toteutuminen ja tulkkien tilaamisen varmistaminen käynneille.
- Terveysasemien henkilöstön kouluttaminen traumatisoituneiden pakolaistaustaisten asiakkaiden kohtaamiseen (trauman vaikutus terveyteen) sekä tulkkiavusteiseen työhön.
- Kaupungin kotoutumissuunnitelmassa on tavoitteena ottaa käyttöön paljon palvelua tarvitsevien (PPT) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden tuen yhteisen työn malli. Hankkeessa toteutamme tätä mallia mm. tekemällä yhteistyötä sosiaalipalvelujen kanssa. Hankkeessa mallinamme PPT-tyyppistä työtä pakolaistaustaisille asiakkaille soveltuvaksi. Tulkin tarve vaikuttaa olennaisesti PPT-tyyppiseen työhön.

# Pilotin potilaskohtaamisissa toteuttama työtapa

- Panostetaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen, jossa potilaan terveystilanne liitetään hänen elämänsä historiaansa, kotoutumisen vaiheeseen, ja sosiaaliseen tilanteeseen.
- Panostetaan luottamuksen syntymiseen. Riittävä tulkkaus aika, läsnäolo, potilaan näkemyksen kuuleminen.
- Ohjaus niin, että asiakkaan oma toimijuus vahvistuu. Tehdään yhdessä, ei puolesta.
- Perussairauksista ja pitkäaikaisista ongelmista kärsivien moniammatillinen arvio ja seuranta.
- Proaktiivinen työote eli tarjotaan palveluita paljon palvelua tarvitseville asiakkaille.
- Opiskelu- ja työkyvyn tukeminen.
- Yksinhuoltajaperheiden tukeminen. Ennaltaehkäistään vanhemman uupumista ja todennäköisesti myös lastensuojelun tarvetta.
- Terveystietämyksen lisääminen: liikunta, ravitsemus, perhesuunnittelu.
- Päihteettömän elämäntavan tukeminen.
- Palvelutarpeen arvio ja ohjaaminen tarvittaessa muihin palveluihin.
- Tyttöjen ja naisten sukuelinten silpomisen vastainen työ.

# Vastaanottotoiminnan lisäksi

- Konsultaatiomahdollisuus Maykin työntekijöiden, terveysaseman ja psykiatrian konsultoivan työryhmän suuntaan
- Mayk on kokenut hyödyllisenä (asiakkaan luvalla tapahtuvan) konsultaatiomahdollisuuden
- Yhteistyö toimii molempiin suuntiin ja moniammatillinen työ hyödyttää ennen kaikkea asiakkaita
- Pilotin on laatinut ja käännettänyt potilasohjeita eri kielille ja kerännyt erikielisistä potilasohjeista listan ja jakanut sitä terveysaseman käyttöön
- Pilotin lääkäri on kouluttanut Kalasataman lääkäreitä pakolaiskysymyksissä
- Pilotin kättilö/sh on yhdessä Kalasataman pakolaistyötä tekevän th:n kanssa käynyt pitämässä terveyskasvatusryhmiä maahanmuuttajaryhmille ja osallistunut tupakkaryhmän vetämiseen
- Tulkkauspalveluja on kehitetty olemalla aktiivisesti yhteydessä A-Tulkkaukseen
- Asioimistulkkien tilaamista on edistetty opastamalla, kouluttamalla ja tilaamalla tulkkeja mm. erikoissairaanhoidon ja tutkimuksiin
- Puhelintulkkauspalvelujen saamista on edistetty
- Pilotin lääkäri on osallistunut asioimistulkkien kouluttamiseen Diakissa

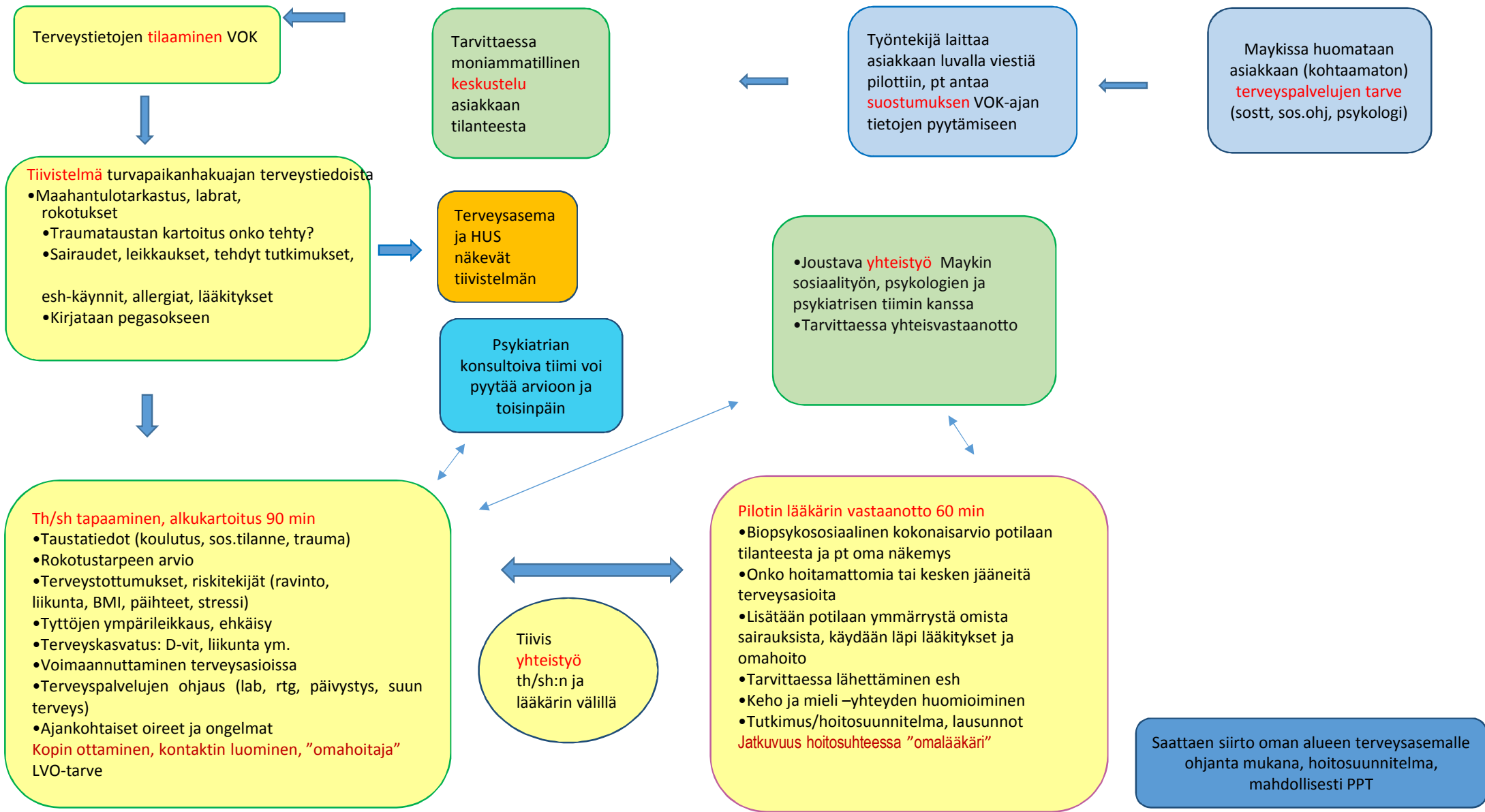
# Kyselyn tuloksia

- Pilotti teki joulukuussa 2019 verkkokyselyn, johon vastasi anonymisti 39 Kalasataman työntekijää: 24 oli maahanmuuttoyksikön työntekijää sekä 10 terveys- ja hyvinvointiaseman hoitajaa ja 5 lääkäriä. 8 vastanneista ei tiennyt pilotista.
- Kyselyyn vastanneista 24 piti toimintaa erittäin ja 5 melko hyödyllisenä. ”En ole kokenut hyödylliseksi” vastauksia ei ollut lainkaan. 10 henkilöä vastasi ”En osaa sanoa”.
- Avoimissa vastauksissa tuotiin esiin toiminnan tärkeyttä, tekijöiden ammattitaitoa ja yhteistyön hyvää sujumista. Asiakkaiden nähtiin saaneen apua ja maininta tuli myös siitä, että päivystyksessä näkyi maahanmuuttajapotilaita vähemmän. Toiminnalle toivottiin jatkoa ja laajennusta. Yhtään kriittistä kommenttia ei tullut, mutta osalle pilotti oli jäänyt tuntemattomaksi.

# Toiminta vuonna 2020

- Jatketaan vastaanottotoimintaa. Asiakkaiksi otetaan paljon palveluja tarvitsevia ja traumatisoituneita asiakkaita.
- Terveyskasvatusryhmät yhdessä toisten hankkeiden kanssa, (esim. Helsingin maali-hanke) 10 käyntiä vuodessa. Kun terveystieteistä suunnataan valmiisiin ryhmiin, säästetään ryhmän muodostamiseen vaadittavalta työltä ja varmistetaan, että ihmiset ovat paikalla.
- Kehitetään edelleen tulkkien tilaamiseen ja käyttöön liittyviä käytäntöjä (esimerkiksi useamman kielen hallitsevan tulkin varaaminen tietyille päiville, puhelintulkkausmahdollisuuksien lisääminen terveysasemalla).
- Pilotilla on käytössä Suomen kokenein pakolaisterveydenhuollon yleislääkäri, jolla on pitkä koulutuskokemus. Tarjoamme koulutusta lääkärikyselyn tulosten perusteella Helsingin terveysasemien henkilöstölle pakolaiskysymyksissä esim. tyttöjen ja naisten sukuelinten silpominen, pakolaisten mielenterveysongelmien tunnistaminen sekä trauman vaikutus kehoon ja mieleen.
- Kannustetaan terveysasemien henkilökuntaa antamaan elämäntapaohjausta: ravitsemus, liikunta, ruokavalio. Levitetään tietämystä siitä, että netistä löytyy Suomessakin tuotettua erinomaista materiaalia vaikkapa printattavaksi tai vastaanotolla käytettäväksi. Omakielisistä potilasohjeista jaetaan tietoa.
- Laaditaan ja käännetään tarpeen mukaan lisää potilasohjeita pakolaiskielille
- Kerätään omakielisistä potilasohjeista helposti löydettävissä oleva ”ohjepankki” kaupungin verkkosivuille
- Konsultaatiomahdollisuus Helsingin kaupungin terveysasemien työntekijöille pakolaisten ja muiden haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden terveysasioissa.
- Tehdään selvitys siitä, miten kotoutumisvaiheen pakolaisten ja muiden haavoittuvassa asemassa olevien ulkomaalaisten terveyspalvelut olisi tehokkainta järjestää ja viedään selvitys arvioitavaksi hallintoon toimenpiteitä varten.





Maykissa huomataan asiakkaan kohtaamaton terveyspalvelujen tarve (sosst, sos.ohj, psykologi)

Työntekijä laittaa asiakkaan luvalla viestiä pilottiin, pt antaa suostumuksen VOK-ajan tietojen pyytämiseen

Tarvittaessa moniammatillinen keskustelu asiakkaan tilanteesta

Terveystietojen tilaaminen VOK

**Tiivistelmä** turvapaikanhakuajan terveystiedoista

- Maahantulotarkastus, labrat, rokotukset
- Traumataustan kartoitus onko tehty?
- Sairaudet, leikkaukset, tehdyt tutkimukset,

esh-käynnit, allergiat, lääkitykset

- Kirjataan pegasokseen

Terveysasema ja HUS näkevät tiivistelmän

Psykiatrian konsultoiva tiimi voi pyytää arvioon ja toisinpäin

•Joustava yhteistyö Maykin sosiaalityön, psykologien ja psykiatrisen tiimin kanssa

- Tarvittaessa yhteisvastaanotto

**Th/sh tapaaminen, alkukartoitus 90 min**

- Taustatiedot (koulutus, sos.tilanne, trauma)
- Rokotustarpeen arvio
- Terveystottumukset, riskitekijät (ravinto, liikunta, BMI, päihteet, stressi)
- Tytttöjen ympärileikkaus, ehkäisy
- Terveyskasvatus: D-vit, liikunta ym.
- Voimaannuttaminen terveysasioissa
- Terveyspalvelujen ohjaus (lab, rtg, päivystys, suun terveys)
- Ajankohtaiset oireet ja ongelmat

Kopin ottaminen, kontaktin luominen, "omahoitaja" LVO-tarve

**Pilotin lääkärin vastaanotto 60 min**

- Biopsykososiaalinen kokonaisarvio potilaan tilanteesta ja pt oma näkemys
- Onko hoitamattomia tai kesken jääneitä terveysasioita
- Lisätään potilaan ymmärrystä omista sairauksista, käydään läpi lääkitykset ja omahoito
- Tarvittaessa lähettäminen esh
- Keho ja mieli -yhteyden huomioiminen
- Tutkimus/hoidosuunnitelma, lausunnot

Jatkuvuus hoitosuhteessa "omalääkäri"

Tiivis yhteistyö th/sh:n ja lääkärin välillä

Saattaen siirto oman alueen terveysasemalle ohjanta mukana, hoitosuunnitelma, mahdollisesti PPT