

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Hoitotyön koulutusohjelma

Outi Savolainen

JOENSUUN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT
- Opas Karelia-ammattikorkeakouluun tulleille vaihto-opiskelijoille

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2013
Hoitotyön koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
p. 050 405 4816

Tekijä
Outi Savolainen

Nimeke
Joensuun sosiaali- ja terveystyö –Opas Karelia-ammattikorkeakouluun tulleille vaihto-opiskelijoille

Toimeksiantaja
Joensuun kaupunki/Opiskeluterveydenhuolto

Tiivistelmä

Uuteen maahan tulevat ulkomaiset opiskelijat tarvitsevat sairauksiin liittyvää tietoa kohdemaan oppilaitokselta. Suomen korkeakouluihin tulevien vaihto-opiskelijoiden määrä on kasvanut vuosi vuodelta, ja siksi on tärkeää kiinnittää huomiota vaihto-opiskelijoiden hyvinvointiin ja informointiin.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus oli kuvata Joensuun sosiaali- ja terveystyö vaihto-opiskelijoille. Opinnäytetyön tehtävä oli laatia opas Joensuun sosiaali- ja terveystyö vaihto-opiskelijoille. Opinnäytetyö toteutettiin Karelia-ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuollon toimeksiantona. Toiminnallinen tuotos oli Karelia-ammattikorkeakoulun Pakki-portaaliin laitettava englanninkielinen opas ammattikorkeakouluun vaihtoon tulleille opiskelijoille. Oppaaseen on kerätty tärkeimmät tiedot Suomen sosiaali- ja terveystyöjärjestelmästä ja Joensuun tarjoamista palveluista, joita vaihto-opiskelijat voivat käyttää. Oppaan painotus on terveystyöpalveluissa.

Opinnäytetyötä ja toiminnallista tuotosta voidaan hyödyntää vaihto-opiskelijoiden tiedon ja viihtyvyyden lisäämiseen vaihdon aikana. Oppaan avulla tieto tarpeellisimmista sosiaali- ja terveystyöpalveluista Joensuussa on yhdessä paikassa, ja tietoja voidaan päivittää tarvittaessa. Opasta voisi kehittää jatkossa ulkopaikkakuntalaisille opiskelijoille, jolloin he voisivat helposti tarkistaa oppaasta tarvitsemansa tiedon. Tarvittaisiin myös lisää tutkimustietoa Suomeen tulevien vaihto-opiskelijoiden sosiaali- ja terveystyöpalveluiden käytöstä ja sairastavuudesta.

Kieli
suomi

Sivuja 26
Liitteet 3
Liitesivumäärä 16

Asiasanat
vaihto-opiskelijat, terveystyöpalvelut, sosiaalipalvelut, opiskeluterveydenhuolto



THESIS
May 2013
Degree Programme in Nursing

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 50 405 4816

Author
Outi Savolainen

Title
Health and Social Services in Joensuu – A Guide for Foreign Exchange Students Studying at Karelia University of Applied Sciences.

Commissioned by
City of Joensuu/Student Health Care Services

Abstract

When foreign students come to a new country, they need information about diseases from the receiving school. The number of foreign exchange students coming to Finland increases year by year in universities of applied sciences, so it is important to pay attention to the well-being of foreign exchange students by providing them with adequate information.

The purpose of this practice-based thesis was to describe health and social services in Joensuu to foreign exchange students. The objective was to produce a guide about health and social services in Joensuu for foreign exchange students studying at Karelia University of Applied Sciences. The guide is in English and it is available at the Pakki student portal. The guide includes information on the Finnish health and social care system and services in Joensuu available for foreign exchange students. The emphasis in the guide is on health services. The thesis was commissioned by Student Health Care Services of Karelia University of Applied Sciences.

The thesis and the guide can be used to increase knowledge and the sense of security among foreign exchange students. The guide provides information about the most essential services are in one place and the information can be updated. In the future the guide could be developed for out-of-town students, in which case they could check out the information they need in the guide. In addition, more research on foreign exchange students studying in Finland is needed concerning their morbidity and the use of health and social services.

Language
Finnish

Pages 26
Appendices 3
Pages of Appendices 16

Keywords
foreign exchange students, health care services, social care services, student health care services

Sisältö

Tiivistelmä
Abstract

1	Johdanto	5
2	Vaihto-opiskelu ja kansainvälisyys.....	6
2.1	Suomeen tulevat vaihto-opiskelijat	6
2.2	Vaihto-opiskelu ammattikorkeakouluissa	6
2.3	Karelia-ammattikorkeakouluun tulevat vaihto-opiskelijat.....	8
3	Suomen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmä	8
3.1	Valtio ja kunnat	8
3.2	Yksityinen sektori.....	9
4	Joensuun sosiaali- ja terveyspalvelut vaihto-opiskelijoille.....	10
4.1	Julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut	10
4.2	Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut	11
4.3	Kolmannen sektorin sosiaali- ja terveyspalvelut	12
5	Opiskeluterveydenhuolto	12
5.1	Vaihto-opiskelija opiskeluterveydenhuollossa.....	12
5.2	Karelia-ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuolto.....	13
6	Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä.....	14
7	Opinnäytetyön toteutus	14
7.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	14
7.2	Opinnäytetyön kohderyhmä ja lähtötilanteen kartoitus	15
7.3	Tiedonhaku	16
7.4	Hyvä opas.....	17
7.5	Oppaan arviointi.....	19
8	Pohdinta.....	20
8.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	20
8.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	21
8.3	Ammatillinen kasvu ja kehitys	23
8.4	Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehitysmahdollisuudet.....	24
	Lähteet.....	26

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Alkukartoituskysely
Liite 3	Health and Social Services in Joensuu -opas

1 Johdanto

Koiviston ja Juusolan (2008, 52) tekemästä tutkimuksesta käy ilmi, että ulkomaiset tutkinto-opiskelijat ovat olleet melko tyytymättömiä terveydenhuoltopalveluihin Suomessa. Tämän tiedon perusteella oletettavasti vaihto-opiskelijat kaipaavat parempia palveluja. On tärkeää tehdä selkeä ohjeistus vaihto-opiskelijoille, jotta vaihto-opiskelijat osaisivat käyttää sosiaali- ja terveystalvveluja Joensuussa ja saisivat vastauksia terveyteen liittyviin kysymyksiinsä.

Uuteen maahan tulevat ulkomaiset opiskelijat tarvitsevat esimerkiksi sairauksiin ja masennukseen liittyvää tietoa kohdemaan koululta (Taajamo 2005, 49). Suomen korkeakouluihin tulevien vaihto-opiskelijoiden määrä on kasvanut vuosi vuodelta sekä pitkä- että lyhytkestoisessa vaihdossa, ja siksi on tärkeää kiinnittää enemmän huomiota vaihto-opiskelijoiden hyvinvointiin ja informointiin (Garam 2012, 6 – 7).

Opinnäytetyöni aihe on opas vaihtoon tulleille opiskelijoille suomalaisista sosiaali- ja terveystalvveluista. Toimeksiantajani on Karelia-ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuolto ja siksi keskityn toiminnallisessa työssä Joensuun alueen sosiaali- ja terveystalvveluihin. Tein Karelia-ammattikorkeakoulun Pakkiportaaliin sähköisen oppaan ammattikorkeakouluun vaihtoon tulleille opiskelijoille. Opinnäytetyön tarkoitus on kuvata Joensuun sosiaali- ja terveystalvveluita vaihto-opiskelijoille. Esimerkiksi terveydenhuollon vakuutusasiat voivat olla epäselviä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 153). Opinnäytetyön tehtävä oli laatia opas Joensuun sosiaali- ja terveystalvveluista vaihto-opiskelijoille.

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat vaihto-opiskelu, sosiaali- ja terveystalvvelut sekä opiskeluterveydenhuolto. Vaihto-opiskelijoille on mielestäni tarjolla paljon tietoa Joensuun palveluista, mutta sosiaali- ja terveystalvveluiden osalta tiedot ovat puutteelliset eikä niistä ole olemassa tiivistä, helppolukuista tietopakettia. Olen ollut kansainvälisyystuutorina ja olen sitä mieltä, että on tärkeää informoida vaihto-opiskelijoita paremmin.

2 Vaihto-opiskelu ja kansainvälisyys

2.1 Suomeen tulevat vaihto-opiskelijat

Suomessa ulkomaiset opiskelijat jaetaan tutkinto-opiskelijoihin, vaihto-opiskelijoihin sekä harjoittelua suorittaviin opiskelijoihin. Ulkomailta Suomeen saapuvien vaihto-opiskelijoiden määrä on kasvanut jo monen vuoden ajan. Ammattikorkeakouluissa vuonna 2003 ulkomaalaisten osuus oli 2,7 prosenttia kaikista opiskelijoista. Eniten opiskelijoita ulkomailta tuli Venäjältä, Virossa ja Kiinasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 34 - 35, 152.)

Tarjolla on enemmän tietoa Suomesta lähtevistä vaihto-opiskelijoista kuin Suomeen tulevista vaihto-opiskelijoista. Vuonna 2011 Suomeen tuli 3 697 vaihto-opiskelijaa ammattikorkeakouluihin yli kolmen kuukauden pituiselle vaihto-opiskelujaksolle. Yli kolmen kuukauden pituiselle vaihto-opiskelujaksolle saapuvien vaihto-opiskelijoiden määrä kasvoi edellisestä vuodesta noin kahdella prosentilla. Suomeen tuli vuonna 2011 alle kolmen kuukauden vaihto-opiskelujaksolle 2 480 opiskelijaa, joista osa yliopistoihin ja osa ammattikorkeakouluihin. Ammattikorkeakouluissa vaihtoon tulleiden määrä väheni edellisvuodesta 18 prosenttia. Euroopan unionista tulevien vaihto-opiskelijoiden yleisin väylä Suomeen on Erasmus-ohjelma. Suomeen tulevista vaihto-opiskelijoista 82 prosenttia on Euroopan unionin alueelta, mutta Aasian osuus vaihto-opiskelijoista on kasvussa. (Garam 2012, 6 - 7, 12 - 13.)

2.2 Vaihto-opiskelu ammattikorkeakouluissa

Selvityksessä ulkomaisten vaihto-opiskelijoiden hakeutumisesta suomalaisiin korkeakouluihin selviää, että vaihto-opiskelijat kaipaisivat lisää tietoa yhteiskunnallisista asioista. Tutkimuksen mukaan internet on tärkein tiedonlähde, mutta myös korkeakoulua pidetään tärkeänä tiedonlähteenä. Selvitykseen osallistuneista puolet oli kiinnostuneita suomalaisuudesta, muutama vastaaja erityisesti yhteiskunnallisista asioista, kuten terveydenhuollosta ja sosiaaliturvasta. (Hieta-luoma 2001, 5, 33, 44.)

SAMOK eli Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto on tutkinut vaihto-opiskelua. Ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden asemaa on tutkittu Suomen ammattikorkeakouluissa vuonna 2007. Tutkimus koskee tutkinto-opiskelijoita eikä vaihto-opiskelijoita, mutta tietoa voidaan soveltaa vaihto-opiskelijoihin. Ulkomaiset opiskelijat kokivat olevansa eristäytyneitä suomalaisesta yhteiskunnasta eivätkä saaneet englanninkielistä tiedotusta tarpeeksi. Opiskelijoista valtaosa oli melko tyytymättömiä opiskeluterveydenhuollon palveluihin, mikä luultavimmin johtui resurssien puutteesta. (Koivisto & Juusola 2008, 12, 52.)

Myös muualla maailmalla on tutkittu vaihto-opiskelua. Amerikkalaisessa tutkimuksessa tutkittiin ulkomaisten opiskelijoiden sopeutumista Yhdysvaltoihin ja heidän tarpeitaan sopeutumisen edistämiseksi. Sopeutumisen tiellä oli monia esteitä. Terveysterveysten osalta he eivät ymmärtäneet järjestelmää, esimerkiksi maksujen korvattavuus oli epäselvää. Myös maksujen suuruus tuli yllätyksenä. Muutama opiskelija päätyikin siihen, ettei käyttänyt terveydenhuollon palveluita ollenkaan kalliiden maksujen takia. Ratkaisuna tilanteeseen pidettiin parempaa kommunikaatiota ja tietoa ulkomaalaisille opiskelijoille, esimerkiksi esitteitä ja web-sivuja. Vastaanottavalla yliopistolla oli tutkimuksen mukaan iso vastuu vaihto-opiskelijoiden viihtyvyyden parantamisessa ja tiedottamisessa. Vaikka he eivät voineetkaan vaikuttaa esimerkiksi terveydenhuollon maksuihin, he pystyivät tarjoamaan tukea ja neuvontaa. (Poyrazli & Grahame 2007, 37, 39 - 40, 42.)

Kansainvälisen opiskelu ympäristön luominen on useimmille korkeakouluille tärkeää, ja kansainvälistyminen on keskeinen tavoite. Kansainväliset opiskelijat ovat kertoneet kuitenkin tuntevansa yksinäisyyttä ja ulkopuolisuutta vaihto-aikanaan. Aidosti kansainvälinen ammattikorkeakoulu edellyttää monikielisyyttä ja kulttuurituntemusta koulun henkilökunnalta ja opiskelijoilta. Korkeakoulujen täytyy olla aktiivisia muodostaakseen aidosti kansainvälisen ammattikorkeakoulu yhteisön. Ammattikorkeakoulun sisäisiä palveluita, hallintoa ja tiedotusta pitäisi kehittää siten, että kansainvälisen opiskelu ympäristön luominen olisi mahdollista. Suomeen tulevia vaihto-opiskelijoita ja tutkinto-opiskelijoita tulisi ajatella voimavarana. (Haldin, Heinilä & Tilus-Sandelin 2011, 129 - 130.)

2.3 Karelia-ammattikorkeakouluun tulevat vaihto-opiskelijat

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakouluun eli nykyiseen Karelia-ammattikorkeakouluun tulleita vaihto-opiskelijoita oli yhteensä 79 vuonna 2011. Heistä suurin ryhmä oli liiketalouden ja tekniikan keskuksessa. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2011, 15 - 19.) Vaihto-opiskelijat tulevat Karelia-ammattikorkeakouluun kahdessa erässä syksyllä ja alkuvuodesta (Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA 2013).

Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA kouluttaa kansainvälisyystuutoreita vaihto-opiskelijoiden avuksi, ja he perehdyttävät vaihto-opiskelijat uuteen kotikaupunkiinsa Joensuuhun ja ammattikorkeakouluelämään. POKA vuokraa vaihto-opiskelijoille myös Survival Pack -kasseja, joissa on tarpeellisia välineitä muutettaessa vuokra-asuntoon. (Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA 2013.)

3 Suomen sosiaali- ja terveystalvaelujärjestelmä

Suomen sosiaali- ja terveystalvaelujärjestelmän rakenne koostuu pakollisesta, verotukseen perustuvasta terveydenhuollosta, joka kattaa koko väestön. Suomen hallitus ja kunnat ovat päätoimijat terveydenhuoltojärjestelmässä ja he verottavat suomalaisia kustantaakseen terveydenhuollon kaikille. Sosiaali- ja terveystalvaeluministeriö tekee rungon sosiaali- ja terveystalvaeluista lainsäädäntöön ja huolehtii lain toteutumisesta. (World Health Organization 2004, 28.)

3.1 Valtio ja kunnat

Perustuslaillisesti julkisen vallan vastuu on suuri sosiaali- ja terveystalvaeluiden järjestämisessä. Julkisella vallalla tarkoitetaan sekä valtiota että kuntia. Julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvaelut ja myös edistettävä väestön terveyttä. Perhettä ja muiden lasten huolenpidosta vastaavia on tuettava lasten hyvinvoinnin turvaamiseksi. Sosiaali- ja terveystalvaeluiden jär-

jestämisvastuu on kunnalla. Asiakasmaksut eivät saa olla liian korkeita, koska palvelut on tarkoitettu koko väestölle. (Narikka 2008, 19 - 20.)

Paikallistasolla kunnanvaltuusto päättää hoidon suunnittelusta ja järjestämisestä. Kunnan palveluihin kuuluvat terveysneuvonta ja -tarkastukset, sairaanhoito, kuntoutuspalvelut, mielenterveyspalvelut, hammashoito, neuvolapalvelut, koulu-terveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto, työterveyshuolto sekä joukko- ja seulontatutkimukset. (Euroopan komissio 2011, 7.) Suomi on jaettu 20 sairaanhoitopiiriin, ja kunnat maksavat erikoissairaanhoidosta sairaanhoitopiirille sen verran kuin kunnan asukkaat käyttävät erikoissairaanhoidon palveluita. Erikoissairaanhoito on järjestetty keskussairaaloissa, joissa on poliklinikoita ja osastoja erikoisaloittain. Moniammatilliset työryhmät työskentelevät terveyskeskuksissa ja tarjoavat hoitoa ja muita terveydenhuollon palveluita. Terveyskeskukset ovat kuntien vastuulla ja ovat tärkeitä paikkoja opastamaan potilaat erilaisiin hoitoihin. (World Health Organization 2004, 28 - 29.) Terveyskeskuksessa terveyskeskuslääkäri tai yleislääkäri voi antaa tarvittaessa potilaalle lähetteen erikoissairaanhoitoon (Euroopan komissio 2011, 7).

3.2 Yksityinen sektori

Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat lisääntyneet Suomessa viime vuosina. Järjestöjen osuus korostuu sosiaalipalveluissa ja yritysten osuus terveyspalveluiden tuotannossa. Yksityisiä sosiaalipalveluja on eniten ensi- ja turvakoti-toiminnassa, lapsiperheiden kotipalveluissa, palveluasumisessa, lasten ja nuorten sijaishuollossa sekä päihdehuollossa. Näistä palveluista yksityinen sektori järjestää yli puolet. (Narikka 2008, 144 - 145.)

Yksityisistä terveyspalveluista yli puolet on fysioterapiaa antavia toimintapaikkoja. Seuraavaksi yleisimmät ovat erikoislääkärin vastaanotto toiminta ja työterveyshuolto. Yksityisen terveydenhuollon avohoitokäyntien määrä on viimeisen kymmenen vuoden aikana kasvanut. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2010, 1 - 2.)

4 Joensuun sosiaali- ja terveysterveyspalvelut vaihto-opiskelijoille

4.1 Julkiset sosiaali- ja terveysterveyspalvelut

Joensuussa on terveysterveysasemia alueittain, ja asukkaat käyttävät oman alueensa terveysterveysaseman palveluita. Joensuun terveysterveysasemia ovat Siilaisen, Niinivaaran, Rantakylän, Kiihtelysvaaran, Tuupovaaran, Enon, Pyhäselän ja Uimaharjun terveysterveysasemat. Kun hakeudutaan kiireettömään hoitoon Joensuussa, ajanvaraus tapahtuu arkipäivisin soittamalla oman aluesairaanhoidajan puhelinnumeroon tiettyinä puhelinaikoina. Oman alueen sairaanhoitaja tekee hoidon tarpeen arviointia sekä antaa ohjeita tai ohjaa omalle tai lääkärin vastaanotolle. (Joensuun kaupunki 2012.) Kiireelliseen hoitoon hakeutuessa voi ottaa yhteyttä yhteispäivystyksen puhelinneuvontaan. Vaihto-opiskelija voi kysyä terveydenhuoltoalan ammattilaiselta apua, ja hänet voidaan ohjata oikeaan paikkaan. Vaihto-opiskelija voi mennä myös suoraan perusterveydenhuollon päivystykseen, jos omaan terveysterveysasemaan ei saa yhteyttä tai se on suljettu. (Joensuun kaupunki 2013a.) Vaihto-opiskelijoilla on mahdollisuus käyttää hammashuoltoa Joensuussa, mutta sinne pitää varata aika etukäteen (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012).

Joensuun kaupungin alaisuudessa toimiva Joensuun mielenterveyskeskus tarjoaa akuuttia psykiatrista päivystystä vaihto-opiskelijoille. Soittamalla päivystysnumeroon voidaan sopia tapaaminen ja selvittää hoidon tarve. Hoito voidaan tarvittaessa aloittaa 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta. Mielenterveyskeskuksen henkilökunta voi palvella englanniksi. (Joensuun kaupunki 2013b.) Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä hoitaa erikoissairaanhoidon tarvitsevia potilaita, ja siihen kuuluu keskussairaalan lisäksi psykiatrian yksikkö Paihola sekä kehitysvammaisten erityishuollon yksikkö Honkalampikeskus. Keskussairaalassa ovat edustettuina kaikki tärkeimmät erikoissalat. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2013.)

Hätänumeroon 112 voi soittaa, kun kohtaa hätätilanteen tai tarvitsee kiireellistä viranomaisapua. Numeroon voi soittaa myös siinä tapauksessa, kun tietää tai epäilee hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön olevan vaarassa, esi-

merkiksi huomattavana onnettomuuden tai tulipalon. Puhelu on hyvä soittaa itse ja soittajan pitäisi tietää sijaintinsa, jos se on mahdollista. (Hätäkeskuslaitos 2013.) Ensiapu sijaitsee keskussairaalassa Tikkamäellä (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012).

Erilaisten käyntimaksujen suuruudet esimerkiksi lääkärin palveluissa vaihtelevat. Terveyskeskuksissa maksut vaihtelevat 13,80 - 27,50 euron välillä silloin, kun vaihto-opiskelijalla on eurooppalainen sairaanhoitokortti. Hammashuoltomaksut vaihtelevat, mutta ne ovat yleensä alle 80 euroa. Keskussairaalassa hoitomaksu päivältä osastolla on 32,60 euroa ja poliklinikkamaksu 27,50 euroa. (Kansaneläkelaitos 2012, 1 - 2.)

4.2 Yksityiset sosiaali- ja terveystalot

Jos vaihto-opiskelijalla on hyvä sairausvakuutus, kannattaa pitkien jonojen takia valita yksityiset palvelut. Tilastoissa tulee esille, että Pohjois-Karjalassa on välillä vaikea päästä lääkäriin ja hoitajan vastaanotolle. (Terveystalot ja hyvinvoinnin laitos 2012, 7, 9.) Yksityiselle lääkäriasemalle kannattaa mennä, jos haluaa nopeasti hoitoa tai haluaa ajan erikoislääkärille. Yksityisellä asemalla on maksettava hoidon todelliset kulut. Vakuutusyhtiö maksaa kulut myöhemmin takaisin vaihto-opiskelijalle silloin, kun hän on tullut Suomeen Euroopan unionin ulkopuolelta. Euroopan unionista tulleet vaihto-opiskelijat voivat hakea korvausta hoidosta Kansaneläkelaitokselta. Kansaneläkelaitos korvaa osan hoidosta. Vaihtoehtoisesti he voivat hakea korvausta omasta vakuutusyhtiöstään kotimaahansa palattuaan. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012.)

Joensuussa yksityisiä lääkäriasemia ovat Lääkärikeskus Ite ja Terveystalo (Terveystalot 2012). Yksityisten lääkäriasemien maksut vaihtelevat, mutta esimerkiksi Lääkärikeskus Itellä yleislääkärin vastaanottokäynti maksaa vähintään 57 euroa, ja lisäksi tulee toimistomaksu (Lääkärikeskus Ite 2011). Molemmilla yrityksillä on englanninkieliset kotisivut, joten vaihto-opiskelijoiden on helppo käyttää niiden palveluita. Yksityisiä hammaslääkäripalveluita ja apteekkeja on Joensuussa melko paljon, ja niistä vaihto-opiskelija voi valita itselleen sopivimman.

4.3 Kolmannen sektorin sosiaali- ja terveystalvelut

Kolmannen sektorin sosiaali- ja terveystalveluista tärkeimmät vaihto-opiskelijan kannalta ovat Mielenterveysseura ja Rikosuhripäivystys, koska niillä on materiaalia englanniksi. Kriisiapua vaikeassa tilanteessa on mahdollista saada Mielenterveysseurasta. Seura ylläpitää kriisipuhelinpalvelua, jonka henkilökunnalla on valmiuksia puhua englantia. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012).

Jos vaihto-opiskelija joutuu rikoksen tai rikoksen yrityksen uhriksi, hän voi ottaa yhteyttä Rikosuhripäivystykseen. Rikosuhripäivystyksen puhelinpalvelu on pääasiassa suomeksi, mutta Internet-sivustolla on lisäksi mahdollisuus keskustella nimettömästi ja saada apua. Sivustolla voi myös täyttää yhteydenottopyyntölomakkeen, jolloin Rikosuhripäivystyksestä henkilökunta ottaa yhteyttä. (Rikosuhripäivystys 2006.)

5 Opiskeluterveydenhuolto

Opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat toisen ja korkea-asteen opiskelijat. Opiskelijoiden terveydenhuollossa on tärkeää sairauksien hoidon lisäksi edistää opiskeluolosuhteita sekä korjata ja hoitaa opiskelukykyä heikentäviä asioita. Opiskelijat ja opiskeluympäristöt ovat erilaisia kulttuurillisesti, ja opiskelijoilla on erilaisia taustatekijöitä. Opiskeluterveydenhuolto käsittää opiskelijoiden elämänvaiheeseen ja opiskeluun liittyvät terveyteen vaikuttavat asiat. Opiskeluterveydenhuollon tavoitteina on edistää opiskeluympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, opiskelijoiden terveyttä ja kykyä opiskella sekä järjestää terveyden- ja sairaanhoitopalveluja opiskelijoille. Lisäksi yhteisenä tavoitteena on opiskeluyhteisön hyvinvointi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 21, 25.)

5.1 Vaihto-opiskelija opiskeluterveydenhuollossa

Ulkomainen opiskelija on kansanterveyslain mukaan järjestettävän opiskeluterveydenhuollon piirissä. Myös kiireellistä sairaanhoitoa on annettava kaikille sitä

tarvitseville asuinpaikasta ja kansalaisuudesta riippumatta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 153.) Euroopan unionista tuleva vaihto-opiskelija, jolla on eurooppalainen sairaanhoitokortti tai kortin puuttuessa tilapäinen todistus, on oikeutettu kiireellisessä hoidossa samoihin asiakasmaksuihin kuin suomalaiset. Euroopan unionin ulkopuolelta tulevien vaihto-opiskelijoiden täytyy maksaa hoidosta todelliset kustannukset. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012.)

Muualta kuin EU- ja ETA-maista tai Sveitsistä tulevalle opiskelijalla tulee olla yksityinen vakuutus terveydenhuoltoa varten. Korkeakoulun, josta vaihto-opiskelija tulee Suomeen, on huolehdittava ja vastattava siitä, että opiskelijalla on terveydenhuoltoon tarvittavat vakuutukset. Kuitenkaan vakuutusasia ei ole kunnossa joka kerta kun sairaalahoitoa tarvitaan. Vaihto-opiskelijoilla on enimmäkseen tarve kiireelliselle sairaanhoidolle, mutta he voivat tarvita myös esimerkiksi raskaudenehkäisy palveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 153.)

5.2 Karelia-ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuolto

Karelia-ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuollossa työskentelee kaksi terveydenhoitajaa. Hoitajat ovat jakaneet vastuualueensa siten, että toinen hoitaa sosiaali- ja terveysalan, muotoilun ja kansainvälisen kaupan sekä biotalouden keskusten opiskelijoiden asiat ja toinen luovien alojen sekä liiketalouden ja tekniikan keskusten opiskelijoiden asiat. Opiskeluterveydenhuolto sijaitsee Tikkarinteen kampuksella E-talossa. Ilman ajanvarausta voi mennä hoitajan vastaanotolle klo 8.00 - 9.00. Ajanvarauksella terveydenhoitajat ovat paikalla klo 8.00 - 16.00 maanantaista torstaihin ja perjantaina klo 8.00 - 14.00. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012.)

Terveydenhoitajat tekevät alkutarkastuksen hoitotyön koulutusohjelmassa opiskeleville vaihto-opiskelijoille, mutta eivät muiden koulutusohjelmien vaihto-opiskelijoille (Surakka 2013a). Hoitajien vastaanotolle voi mennä virka-aikana terveyteen liittyvissä asioissa, mutta vakavammissa tapauksissa kannattaa mennä terveyskeskuspäivystykseen tai suoraan lääkäriin (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2012). Euroopan unionin ulkopuolelta tuleville vaihto-

opiskelijoille opiskeluterveydenhuollon palvelut ovat maksullisia, ja tällä hetkellä Joensuun kaupungin ohjeistus on, että heille tarjotaan vain kiireellinen ja päivystyksellinen hoito resurssipulan takia. Terveystenhoitajat ohjaavat siis heidät suoraan yksityiselle lääkäriasemalle muissa kuin kiireellisissä terveyteen liittyvissä asioissa. Tämä tulee yleensä edullisemmaksi vaihto-opiskelijalle. (Surakka 2013b).

6 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä

Opinnäytetyön tarkoitus on kuvata Joensuun sosiaali- ja terveystalveluita vaihto-opiskelijoille. Esimerkiksi terveydenhuollon vakuutusasiat voivat olla epäselviä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 153). Opinnäytetyön tehtävä oli laatia vaihto-opiskelijoille opas Joensuun sosiaali- ja terveystalveluista. Tehtävään liittyen selvitin myös kielitaitoasioita yksityisen sektorin talveluista, joiden saatavuus vaihto-opiskelijoille ei ole tiedossa. Toiminnallisen tuotoksen eli Pakkiportaaliin tulevan sähköisen oppaan tarkoitus on auttaa vaihto-opiskelijoita ymmärtämään sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmää ja toimimaan oikein.

7 Opinnäytetyön toteutus

7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisesti käytännön toiminnan ohjeistamista, opastusta, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toteutustapana voi olla esimerkiksi kirja tai opas, joka tehdään kirjallisen raportin lisäksi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa löytää toimeksiantaja, jolloin voi näyttää osaamisensa paremmin ja olla yhteydessä työelämään. Opinnäytetyön ensimmäinen vaihe on aiheanalyysi ja sitten tehdään toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelman voi aloittaa lähtökartoituksella, jolloin etsitään lähteitä ja aiempia tutkimuksia opinnäytetyön aiheesta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä

on tärkeää myös löytää hyvä tietoperusta ja teoriaa, jotka kertovat, miten aihetta työssä lähestytään. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9, 16, 23, 26 - 27, 42, 65.)

Tein toiminnallisen opinnäytetyön, jossa tuotoksena on englanninkielinen opas Karelia-ammattikorkeakoulun Pakki-portaalissa sähköisessä muodossa. Valitsin toiminnallisen menetelmän opinnäytetyöhön, koska halusin työstä hyödyllisen ja käytännönläheisen. Tein toimeksiantajani Karelia-ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuollon kanssa toimeksiantosopimuksen (liite 1), jossa sovimme heidän käyttö- ja muokkausoikeuksistaan oppaaseen liittyen. Sovimme, että he eivät osallistu opinnäytetyön kustannuksiin ja että pidän heidät ajan tasalla opinnäytetyön edetessä. Yhteyshenkilöni opinnäytetyötä tehdessä ja asiantuntija- ja opiskeluterveydenhuollossa on määritelty sopimuksessa.

Keräsin oppaaseen tärkeimmät tiedot Suomen sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmästä, mutta toimeksiantajan toiveiden mukaisesti keskityin keräämään tietoa Karelia-ammattikorkeakouluun tulleille vaihto-opiskelijoille Joensuun tarjoamista palveluista, joita vaihto-opiskelijat voivat käyttää. Oppaan painotus on terveystalvveluissa, koska terveystalvveluiden ja erityisesti kiireellisen sairaanhoidon tarve vaihdon aikana on suurempi (Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö 2006, 153). Oppaassa on apu Euroopan unionista tulleille sekä Euroopan unionin ulkopuolelta tulleille opiskelijoille. Hinnat ja hoitomaksut vaihtelevat, joten en laittanut esille tarkkoja hintoja. Oppaassa on kuitenkin muutama esimerkki hinnoista, että vaihto-opiskelija saa niistä jonkin käsityksen. Oppaasta käy ilmi, minne vaihto-opiskelija voi mennä, jos tarvitsee esimerkiksi hammaslääkärää. Valitsin oppaaseen hammaslääkäreitä, joilla on englanninkieliset verkkosivut tai keskeinen sijainti Joensuussa. Oppaassa on mainittu keskustan alueen apteekit sekä Niinivaaran apteekki toimeksiantajan pyynnöstä, koska muuten niitä olisi ollut oppaassa liikaa. Terveystalvveluasemista on mainittu keskustan läheisyydessä sijaitsevat terveystalvveluasemat toimeksiantajan toiveiden mukaisesti.

7.2 Opinnäytetyön kohderyhmä ja lähtötilanteen kartoitus

Opinnäytetyön kohderyhmä on Karelia-ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijat. Opasta voivat hyödyntää opettajat ja kansainvälisyystuutorit, jotka voivat infor-

moida vaihto-opiskelijoita heille tarkoitettuun oppaasta. Myös opiskeluterveydenhuolto käyttää opasta vaihto-opiskelijoiden ohjaamisessa ja neuvonnassa.

Lähtötilanteen kartoittamiseksi tutustuin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin ja opin- näytetöihin sekä tein alkukartoituskyselyn kahdelle vaihto-opiskelijalle (liite 2). He olivat hoitoalan opiskelijoita Espanjasta. Tein kyselyn haastattelemalla, ja kyselyyn kuului neljä kysymystä. Vaihto-opiskelijoiden mukaan he saivat tietoa opiskeluterveydenhuollosta ja heille lähetettiin informaatiota sähköpostiin ennen Suomeen tuloa. Opiskeluterveydenhuollosta he kertoivat, että sinne voi mennä ilman ajanvarausta ja sieltä voi kysyä apua soittamalla tai sähköpostilla. He kertoivat myös, että siellä tehtiin alkutarkastus. Vaihto-opiskelijat kertoivat, että tarvitsisivat koululta jotain tietoa lisää, mutta kolmen kuukauden ajalla he pärjäsivät ihan hyvin nykyisellä tiedolla. Heidän mukaansa olisi hyvä saada yhteystietoja ja karttoja palveluista. He eivät tienneet, minne mennä sairastuessa, muuta kuin että täytyy mennä sairaalaan. He eivät olleet tietoisia terveyskeskusten toiminnasta. Kyselyn perusteella päätin, että lisäinformaatio on tarpeellista.

7.3 Tiedonhaku

Tietoa vaihto-opiskelusta, suomalaisista sosiaali- ja terveyspalveluista sekä opiskeluterveydenhuollosta etsin kirjallisuudesta ja internetistä. Joensuun vaihto-opiskelijoista hain tietoa kansainvälisyysasioista vastaavalta opettajalta sekä Karelia-ammattikorkeakoulun tiedoista. Etsin myös yleisesti tietoa hyvän oppaan tekemisestä. Etsin monipuolisesti lähteitä ja tutustuin muihin oppaisiin, joista sain ideoita omaan tuotokseeni.

Suomeen tulevista vaihto-opiskelijoista ei ollut paljon tutkittua tietoa, ja siksi käytin lähteinä myös kansainvälisiä tutkimuksia. Myöskään vaihto-opiskelijoiden sairastavuudesta eikä heidän sosiaali- ja terveyspalvelujen käytöstään ollut suomalaisia tutkimuksia.

7.4 Hyvä opas

Oppaan tarkoitus on auttaa lukijaa tietämään ja tekemään sekä oppimaan oppaassa olevia uusia asioita. Lukijan tarpeet ja oma näkökulma tulee ottaa huomioon opasta suunnitellessa. Oppaan kielen täytyy olla kohderyhmään sopiva ja sen rakenteen kantava. Ajassa tapahtuvia asioita voi järjestää aikajanelle, mikä helpottaa lukijaa. Sisältösuunnitelma on hyvä tehdä opasta suunnitellessa. Suunnitelmaan sisällytetään kaikki olennainen. Sisällysluettelo on hyvä tehdä, kuten myös tekstin jakaminen lukuihin. Seuraavaksi on hyvä tehdä tiedonhankintasuunnitelma, johon kerätään tietoa opasta varten. Kaikki tarvittava tieto etsitään ennen oppaan kirjoittamista ja mietitään, mikä osuus visuaalisilla elementeillä on oppaassa. Kuvien käyttöön täytyy olla peruste, ja niiden pitää liittyä tekstiin. Oppaan tekstissä on tärkeää olla tutkittua tietoa ja lukuja sekä esimerkkejä, koska ne tekevät oppaasta vaikuttavan. (Jussila, Ojanen & Tuominen 2006, 92 - 102, 104 - 106.)

Oppaan ulkoasua mietittäessä pitää ottaa huomioon monta eri asiaa. Ulkoasu on viestin väline, ja teksti viestii otsikkoina ja varsinaisena tekstinä. Tekstin yhteydessä olevat kuvat kertovat visuaalisesti oppaaseen liittyvistä asioista. Otsikon ja kuvan koot ja sijoittelu arvottavat jutun kiinnostavuutta: tärkein asia on kirjoitettu isolla kirjasintyypillä. Värien käyttö on viesti opasta lukevalle. Kylmät värit etäännyttävät lukijan, ja lämpimillä väreillä on päinvastainen vaikutus. Esimerkiksi vaikuttavin väri psykologisesti on punainen, koska se saa ihmiset toimimaan ja aktivoi. Valkoinen taas viestittää siisteyttä, ja musta kertoo taipumattomuudesta. Valokuvan käyttö aiheuttaa oppaan lukijassa mielikuvia todellisuudesta. Kirjasintyyppin valinnassa on tärkeää tekstin helppo luettavuus. Niillä on omat ominaisuutensa, ja ne vaikuttavat ihmisiin eri tavoin. Eniten viestinnässä käytettyjä kirjasintyyppejä ovat antiikva ja groteski. Kirjasintyyppin korostuksien avulla viestitään tekstien luokittelua ja luodaan eriarvoisuutta niiden välille. Web-julkaisu suunnitellaan näytön, linkkien, sisällön, tekstin ja kuvien pohjalta niin, että ulkoasu on järkevä ja helposti luettava. (Huovila 2006, 9 - 11, 44 - 45, 60, 88, 91, 194.)

Oppaan (liite 3) kieli on englanti, ja käytin oppaassa mahdollisimman paljon perussanastoa ja vähän käytettyjä sanoja vain pakon vaatiessa. Kieli on tyyliältään samanlaista läpi oppaan. Käänsin oppaan tiedot itse englanniksi. Aikajanaa käytin case-tapausten esittelyssä, jotta järjestys olisi selkeämpi. Tein sisältösuunnitelman oppaan aihealueista ja järjestyksestä. Järjestys muuttui myös opasta tehdessä toimeksiantajan palautteen pohjalta. Oppaassa on sisällysluettelo ja teksti on jaettu kappaleisiin. Etsin oppaassa käytettävän tiedon etukäteen, mutta lisätietoa ja yksityiskohtia lisäsin oppaaseen jälkikäteen. Varsinaista tiedonhankintasuunnitelmaa en tehnyt, mutta kävin oppaan asiat ja tarvittavat tiedot läpi toimeksiantajan kanssa. Mietin etukäteen oppaan visuaalisia elementtejä ja kuvien osuutta. Päädyin käyttämään itse ottamiani valokuvia, koska pystyin itse varmistamaan niiden todenperäisyyden. Käytin myös ClipArt -kuvia, koska niiden avulla asioiden ilmaiseminen on selkeää. Kuvat tukevat tekstiä, eivätkä ole irtonaisia. Kuvia on sijoitettu monipuolisesti ympäri opasta, koska ne elävöittävät sitä. Oppaassa on tietoa sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmästä sekä Joensuun sosiaali- ja terveystalvveluista. Oppaassa on käytetty lukuja aikatauluissa sekä puhelinnumeroissa, ja myös esimerkkihintoja on mainittu. Case-tapaukset oppaassa ovat esimerkkitapauksia, joiden avulla oppaan asiat konkretisoitiin.

Oppaan kirjasintyyppi on groteski-ryhmästä, koska se on paljon käytetty ja helpposti luettava. Vaihtelin kirjasintyyppin kokoa asian tärkeyden mukaan: korostetulla kirjasintyyppillä olevat asiat olen halunnut tuoda erityisesti esille ja isolla kirjasinkoolla olen jakanut opasta eri aihealueisiin. Käytin oppaassa lämpimiä ja helposti lähestyttäviä värejä, erityisesti punaista sen aktivoivan vaikutuksen takia. Käytin punaista myös tekstin alla tehdäkseen oppaasta persoonallisemman näköisen. Vältin liian voimakasta kontrastia värien käytössä. Halusin hätänumeron nousevan esiin oppaassa, joten käytin voimakasta värikontrastia herättääkseni huomiota. Laitoin osan tekstistä tekstikehyksiin, että oppaan ulkoasu olisi vaihteleva ja mielenkiintoinen.

7.5 Oppaan arviointi

Oppaassa on otettu huomioon lukijoiden tarpeet, ja opasta on muokattu palautteen mukaan. Sain palautetta sekä toimeksiantajalta että vaihto-opiskelijoilta. Toimeksiantajalta sain palautetta useamman kerran, ja olin toimeksiantajaan yhteydessä monta kertaa. Toimeksiantajalla ja minulla oli samanlaiset ajatukset oppaasta, ja teimme yhteisymmärryksessä muutoksia oppaaseen. Aluksi kävimme yhdessä läpi toimeksiantajan toiveet, ja itse lisäsin oppaaseen tärkeinä pitämiäni asioita. Tein sitten oppaan rungon valmiiksi ja pyysin siitä palautetta. Rungon valmistumisen jälkeen laitoin oppaaseen asiasisältöä ja etsin yhteystietoja. Mietin samalla kuvien ja tekstin asettelua. Tapasin tämän jälkeen toimeksiantajan ja sain häneltä muutamia muutosehdotuksia. Selvitin myös muutaman yrityksen kielitaitoasioita selvittääkseni, sopiiko yritys oppaaseen. Lopuksi laitoin oppaaseen valokuvia ja kartan sekä muokkasin opasta helpommin luettavaksi. Oppaassa on kaikki toimeksiantajan pyytämät tiedot Joensuun palveluista.

Kysyin Karelia-ammattikorkeakoulun liiketalouden ja tekniikan keskuksen vaihto-opiskelijoilta sähköpostitse mielipiteitä oppaan ulkoasusta ja sisällöstä sekä sain apua englantilaiselta vaihto-opiskelijalta liittyen kieleen ja myös sisältöön. Sähköpostikyselyssä kysyin erityisesti oppaan hyödyllisyydestä ja mahdollisesta sekavuudesta. Kysyin myös, osaisivatko he oppaan luettuaan mennä oikeaan paikkaan sairastapauksessa. Liiketalouden ja tekniikan keskuksen vaihto-opiskelijoista kolme vastasi sähköpostiini, ja sain heiltä hyvää palautetta ja muutamia korjausehdotuksia. Kysyin palautetta muun kuin hoitoalan vaihto-opiskelijoilta, koska heillä ei ole oletettavasti niin paljon tietoa Joensuun sosiaali- ja terveystieteiden palveluista. Kahden vaihto-opiskelijan mukaan opas oli hyödyllinen ja tarpeellinen. He ehdottivat lisättäväksi kartan ja hintatietoja. Kolmannen vaihto-opiskelijan mukaan opas oli vähän sekava, ja hän arveli tarvitsevänsä myös tuutorin apua oppaan lisäksi. Hän myös toivoi vähemmän tekstiä oppaan alkuosaan. Englantilainen vaihto-opiskelija korjasi oppaastani muutamia käännösvirheitä sekä ehdotti lisää kuvia ja hintaesimerkkejä.

Vaihto-opiskelijoiden avulla muokkasin opastani kielellisesti ja tein muutamia sisältömuutoksia. Jätin oppaan alkuosan entiselleen, koska erityisesti sosiaali-

ja terveysalan vaihto-opiskelijoita voi kiinnostaa yleistieto järjestelmästä. Lisäsin oppaaseen hintaesimerkin yksityiselle lääkärille pyyntöjen mukaan. En lisännyt oppaaseen enää kuvia, koska resurssini eivät riittäneet valokuvaukseen kauemmissa kohteissa. Karttaa terveysasemista ei oppaassa ole, koska terveysasemia on Joensuussa niin isolla alueella enkä saanut niitä aseteltua järkevästi samaan karttaan. Sain vaihto-opiskelijoilta saamani palautteen avulla oppaan selkeämmäksi ja paremmin heidän tarpeitaan vastaavaksi.

Oppaan valmistuttua pyysin vielä palautetta oppaasta ja selvitin mahdollisuuden muuttaa oppaan vihkoseksi sähköisen julkaisun lisäksi toimeksiantajan pyynnöstä. Oppaan sisältö oli alusta asti selkeä, joten pystyin käyttämään enemmän aikaa visuaalisen ilmeen tekemiseen. Toimeksiantajan avulla oppaan värimaailma ja kirjasintyyppi muuttuivat helpommin lähestyttäviksi ja asiasisältö pysyi toiveiden mukaisena.

8 Pohdinta

8.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Valitessani aihetta opinnäytetyölleni halusin tehdä jotain käytännönläheistä ja mielenkiintoista. Vaihto-opiskelu on aina kiinnostanut minua, ja olenkin toiminut kansainvälisyystuutorina ja ollut ulkomailla vaihdossa. Tietopohjani perusteella oli helppo tarttua opinnäytetyön aiheeseen.

Opinnäytetyöprosessi eteni järjestelmällisesti opinnäytetyön suunnitelman valmistumiseen asti, ja opaskin valmistui nopeasti suunnitelman hyväksymisen jälkeen. Aikataulullisesti kevät 2013 oli haastavaa aikaa, ja minun täytyi etsiä sopivia aikoja opinnäytetyöhön syventymiseen. Suunnittelemani aikataulu kuitenkin toteutui melko hyvin. Tavoittelin alusta asti sitä, että jokaiselle pienryhmätapaamiselle työ olisi edistynyt, ja se tavoite toteutui hyvin. Opinnäytetyössä esitetyt tavoitteet toteutuivat hyvin, koska tein vaihto-opiskelijoille oppaan Joensuun sosiaali- ja terveyspalveluista. Opinnäytetyön tarkoitus kuvata Joensuun sosiaali- ja terveyspalveluita vaihto-opiskelijoille toteutui myös.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyö on luotettava, kun toiminnallinen tuotos ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia eivätkä teoriaan ole vaikuttaneet epäolennaiset asiat. Tekijän tulee arvioida luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla. Luotettavuuden arviointia tehdään suhteessa teoriaan, analyysitapaan, aineiston ryhmitelyyn, luokitteluun, tutkimiseen, tulkintaan ja johtopäätöksiin. On myös arvioitava ratkaisujen tarkoituksenmukaisuutta tavoitteiden kannalta. Teoreettisen toistettavuuden mukaan lukijan on päädyttävä samaan tulokseen kuin tekijä. Se edellyttää opinnäytetyöprosessissa käytettyjen periaatteiden ja kulun tarkkaa kuvausta sekä havainnollistamista aineiston avulla. Luotettavuutta arvioitaessa pitäisi ottaa huomioon puolueettomuus, esimerkiksi kuinka opinnäytetyöntekijän omat asenteet vaikuttavat työhön. (Vilka 2005, 158 - 160.)

Opinnäytetyössäni kirjallinen raportti ja toiminnallinen tuotos sopivat yhteen, ja kaikki olennainen asia on sekä raportissa että oppaassa. Raportin teoriaosuudessa on käsitelty aiheeseen liittyviä asioita vaihto-opiskelijan näkökulmasta. Tein erilaisia johtopäätöksiä teorian pohjalta ja mielestäni ne ovat luotettavia, esimerkkinä ulkomaisen tutkinto-opiskelijan vertaaminen vaihto-opiskelijaan tutkittaessa sopeutumista ammattikorkeakouluun. Tietoa Suomeen tulleista vaihto-opiskelijoista on kohtuullisesti, mutta täysin luotettavia johtopäätöksiä tiedoista on silti vaikea tehdä.

Hain tietoa monipuolisesti keskeisten käsitteideni pohjalta. Teoriatietoa olisi hyvä ollut hyvä löytää lisää, ja se olisi lisännyt työn luotettavuutta, mutta systemaattisen etsimisen jälkeen en löytänyt työhöni enempää tietoa. Opinnäytetyössä käytetyt lähteet ovat pääosin alle kymmenen vuotta vanhoja, mikä lisää luotettavuutta. Vaihto-opiskelusta löytyi tuoretta tietoa melko paljon. Joensuun palveluista tietoa joutui etsimään internetistä, eikä tiedon luotettavuudesta voi olla varma. Etsin kuitenkin aina varmistusta löytämälleni tiedolle eri lähteistä välttääkseni väärän tiedon käytön. Suomen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän esittelyssä käytin lähteenä World Health Organizationia suomalaisen lähteen sijaan, koska sain sitä kautta kansainvälisen näkökulman aiheeseen.

Oman haasteensa tiedonhakuun toi Joensuun päivystysjärjestelmän muuttuminen kesken opinnäytetyöprosessia ja uuteen järjestelmään tutustuminen.

Ensimmäistä opinnäytetyötä tehdessä yksin tiedonhaku on haasteellista ja prosessin aikana tulee helposti virheitä. Säännöllinen palautteen pyytäminen ja pienryhmäohjaus ovat kuitenkin lisänneet opinnäytetyön luotettavuutta, koska työtä on lukenut koko ajan joku muu ja olen sitä mukaa korjannut työtä. Olen opinnäytetyössä kuvannut oppaan tekemisen prosessin ja opinnäytetyön etenemisen. Olen tehnyt oppaan puolueettomasti ja vaihto-opiskelijoiden etua ajatellen.

Toiminnallisen tuotoksen kielellistä luotettavuutta on mietittävä, koska olen sen itse kääntänyt englanniksi. Luotettavuutta kuitenkin lisäävät englantilaisen vaihto-opiskelijan tarkastus ja korjausehdotukset, joita noudatin. Myös muiden vaihto-opiskelijoiden palaute ja palautteen perusteella korjattu opas lisäävät toiminnallisen tuotoksen luotettavuutta. Olen käyttänyt oppaassa julkista tietoa ja pyytänyt luvan kartan käytölle. Selvitin epäselvissä tapauksissa yritysten kielitaitoa, ja poistamalla oppaasta yritykset, joiden kielitaito ei riitä vaihto-opiskelijoiden palvelemiseen, sain oppaasta luotettavamman vaihto-opiskelijoita ajatellen.

Eettisesti hyvässä tutkimuksessa on toimittava hyvän tieteellisen käytännön mukaan. Opinnäytetyötä tehdessä ja tulosten esittämisessä on oltava rehellinen, huolellinen ja tarkka. On sovellettava eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja suunniteltava, toteutettava sekä raportoitava yksityiskohtaisesti ja vaatimusten mukaisesti. Toisten tekstiä ei saa opinnäytetyössään plagioida eikä tuloksia yleistää ilman kritiikkiä. Tuloksia ei saa myöskään keksiä tai kaunistella. Raportoinnin täytyy olla puutteetonta eikä harhaanjohtavaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 23 - 24, 26.)

Opinnäytetyössä eettisiä kysymyksiä on melko vähän, mutta ne liittyvät tiedon luotettavuuteen ja päivittämiseen varsinkin oppaan kohdalla. Oppaan tietojen täytyy olla oikein, koska vaihto-opiskelijat luottavat niihin. Vaihto-opiskelijat voivat säästää rahaa, kun tietävät, minne mennä sairastuessa tai avun tarpeessa. Oppaasta on tarkoitus olla hyötyä monelle taholle. Raportti ja opas on toteutettu

vaatimusten mukaisesti, ja tietoa on hankittu eettisesti oikein. Toisten tekstiä ei ole plagioitu, ja lähteisiin on viitattu asianmukaisesti. Raporttia ja lähteitä on tarkasteltu kriittisesti ja pyritty puutteettomaan raportointiin. Lähtötilanteen kartoituksessa ja oppaan arvioinnissa mukana olleiden vaihto-opiskelijoiden mielipiteet on esitetty kaunistelematta ja totuudenmukaisesti.

Opasta tehdessä eettiseksi kysymykseksi nousi yritysten valinta, koska oppaaseen ei mahtunut kaikkia Joensuun yrityksiä. Yksityisiä lääkäriasemia ei ollut kuin kaksi, joten niiden valinnassa ei ollut vaikeuksia. Hammaslääkäreitä oli paljon, joten oli karsittava yrityksiä niiden sijainnin ja saatavuuden perusteella. Oppaaseen valitsin yritykset, joilla oli keskeinen sijainti Joensuussa ja osalla myös englanninkieliset Internet-sivut. Näiden ominaisuuksien perusteella sain rajattua yrityksiä määrää mielestäni eettisesti. Myös apteekkeja on Joensuun alueella runsaasti, joten myös niitä valitessani oppaaseen oli rajattava yritysten määrää. Valitsin apteekit, jotka olivat Joensuun keskustassa keskeisellä paikalla tai lähellä vaihto-opiskelijoiden asuntoja sekä helposti löydettävissä.

8.3 Ammatillinen kasvu ja kehitys

Sairaanhoitajaksi kehittymisen prosessi on kokemuksen, tulkinnan ja ymmärtämisen kautta syntyvää oppimista. Opiskelija muuttaa toimintatapojaan ymmärtäessään uudella tavalla omaa toimintaansa ja seurauksena siitä määrittelee itsensä terveydenhuollon toimijana. Tämä kehittää ammatillista identiteettiä. Ammattiin ja työtehtäviin sekä työprosesseihin kasvaminen ja kehittyminen tapahtuvat koulutuksen aikana. (Ora-Hyytiäinen 2004, 8.)

Opinnäytetyöprosessi on kehittänyt minua ammatillisesti erityisesti ohjaustaidoissa. Oppaan tarkoitus oli ohjata ja tiedottaa vaihto-opiskelijoita. Hoitotyössä ohjaus on tärkeä osa työtä, ja käytyäni läpi ohjausmateriaalin tekemisen prosessin koen olevani parempi ohjaaja ja ymmärtäväni laajemmin ohjauskäsitteen. Kansainvälisyys on ollut iso osa opinnäytetyöprosessia, ja kansainvälisyysosaaminen kuuluu ammatillisuuteen. Ymmärrän nyt vaihto-opiskelun ammattikorkeakoulun voimavarana ja ymmärrän paremmin, kuinka vaihto-opiskelijoiden oleskelua Joensuussa voisi kehittää.

Olen kehittynyt opinnäytetyöprosessin aikana laajan raportin tekemisessä ja oppinut hallitsemaan laajoja kokonaisuuksia, mitä en aiemmin kokenut osaavani. Osaan myös tarkastella muita tutkimuksia ja raportteja kriittisemmin ja pohtia esimerkiksi tutkimuksen ja lähteiden luotettavuutta.

8.4 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehitysmahdollisuudet

Opinnäytetyötä ja toiminnallista tuotosta voidaan hyödyntää vaihto-opiskelijoiden tiedon lisäämiseen vaihdon aikana ja heidän viihtyvyyteensä Joensuussa. Oppaan avulla tieto tarpeellisimmista sosiaali- ja terveystalvveluista Joensuussa on yhdessä paikassa, ja tietoja voidaan päivittää tarvittaessa. Opiskeluterveydenhuollon on helpompi opastaa vaihto-opiskelijoita, kun heillä on valmis opas sitä varten. Opiskeluterveydenhuolto voi muokata opasta haluamallaan tavalla ja lisätä sinne uutta tietoa. Sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmä muuttuu koko ajan, ja päivittämällä opasta opas on käyttökelpoinen pitkään. Opas on mahdollista tulostaa A5-vihkona, jos opiskeluterveydenhuolto haluaa käyttää sitä paperiversiona. Opas on kuitenkin pääasiassa tehty sähköiseksi versioksi Pakki-portaaliin, ja sitä kautta kaikki halukkaat Karelia-ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijat ja esimerkiksi kansainvälisyystuutorit voivat tutustua oppaaseen.

Opas on tehty kansainvälisille vaihto-opiskelijoille, mutta mielestäni sen tietoja voisi käyttää esimerkiksi ulkopaikkakuntalaiselle opiskelijalle, joka on tullut Joensuuhun harjoitteluun. Opasta tehdessäni huomasin, kuinka sekava järjestelmä Joensuussa on, ja järjestelmä muuttuu koko ajan. Yksinkertainen opas siitä, mistä kannattaa apua etsiä sairastuessa, voisi olla hyödyllinen. Opasta kannattaisi myös kehittää paremmaksi vaihto-opiskelijoiden tarpeiden mukaan sen oltua vaihto-opiskelijoiden käytössä jonkin aikaa.

Opinnäytetyön tiedonhakuvaiheessa huomasin, kuinka vähän vaihto-opiskelua on tutkittu terveyden näkökulmasta. Tutkimustietoa tarvittaisiin lisää Suomeen tulevien vaihto-opiskelijoiden sosiaali- ja terveystalvveluiden käytöstä ja sairas-

tavuudesta. Tiedon avulla osattaisiin paremmin ohjata vaihto-opiskelijoita ja vastata heidän tarpeisiinsa vaihdon aikana.

Lähteet

- Garam, I. 2012. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2011. Helsinki: Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO.
- Euroopan komissio. 2011. Sosiaaliturvaoikeudet Suomessa. Helsinki: Euroopan komissio.
- Haldin, D., Heinilä, H. & Tilus-Sandelin, M. 2011. Kohti aidosti kansainvälistä korkeakoulu yhteisöä. Teoksessa Vuokila-Oikkonen, P. & Halonen, A. (toim.). Rakentamassa ammattikorkeakoulu yhteisöä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 129-146.
- Hietaluoma, H. 2001. "Why Finland?" –Selvitys ulkomaisten vaihto-opiskelijoiden hakeutumisesta suomalaisiin korkeakouluihin. Helsinki: Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Huovila, T. 2006. "Look" – visuaalista viestisi. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Hätäkeskuslaitos. 2013. Milloin soitat 112?
http://www.112.fi/fi/hatanumero_112/milloin_soitat_112. 7.1.2013.
- Joensuun kaupunki. 2012. Sosiaali- ja terveystyöpalvelut.
<http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-sosterveys/index.htx>. 22.1.2013.
- Joensuun kaupunki. 2013a. Lääkäripäivystys. <http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivutsosterveys/paivystyspalvelut/terveyskeskuspaivystys/terveyskeskuspaivystys.htx>. 27.2.2013.
- Joensuun kaupunki. 2013b. Akuuttityöryhmä.
<http://www.jns.fi/Resource.phx/sivut/sivut-sosterveys/aikuis-yleiset/mielenterveys/akuuttityoryhma.htx>. 27.3.2013.
- Jussila, R., Ojanen, E. & Tuominen, T. 2006. Tieto kirjaksi. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Kansaneläkelaitos. 2012. Staying in Finland: Visitor entitlements under European Health Insurance Card - Outline of Finnish health care system. Helsinki: Kansaneläkelaitos.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2013. Kansainvälisyys.
<http://varmapoka.fi/wp/kansainvalisyys/>. 10.5.2013.
- Koivisto, J. & Juusola, H. 2008. "We need more English information about our study, life in Finland and this country" - Tutkimus ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden asemasta Suomen ammattikorkeakouluissa vuonna 2007. Helsinki: SAMOK ry.
- Lääkärikeskus Ite. 2011. Hinnasto. <http://www.ite.fi/fi/hinnasto/>. 7.3.2013.
- Narikka, J. 2008. Sosiaali- ja terveystyöpalvelujen järjestäminen ja hankinta. Helsinki: Tietosanoma.
- Ora-Hyytiäinen, E. 2004. Auttajasta reflektiiviseksi sairaanhoitajaksi. Ammattikorkeakouluopiskelijan kasvu ja kehittyminen ammattiin. Tampere: Tampere University Press.
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. 2011. Toimintakertomus 2011. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. 2012. Student Health Care Services.
<http://student.pkamk.fi/course/view.php?id=64>. 6.12.2012.

- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2012. Ulkomaalaisten maksut. <http://www.pkssk.fi/ulkomaalaisten-maksut>. 4.12.2012.
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2013. Sairaalapalvelut. <http://www.pkssk.fi/sairaalapalvelut>. 22.1.2013.
- Poyrazli, S. & Grahame, K.M. 2007. Barriers to adjustment: needs of international students within a semi-urban campus community. *Journal of Instructional Psychology*. USA: Project Innovation. 28-45.
- Rikosuhripäivystys. 2006. Victim Support Finland. <http://www.riku.fi/fi/victim+support/>. 6.12.2012.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Opiskeluterveydenhuollon opas. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Surakka, T. 2013a. Toimeksiantosopimus. Email outi.savolainen@edu.karelia.fi. 8.1.2013.
- Surakka, T. 2013b. Opinnäytetyö etenee. Email outi.savolainen@edu.karelia.fi. 8.2.2013.
- Taajamo, M. 2005. Ulkomaiset opiskelijat Suomessa. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2010. Yksityiset terveystalot 2007. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Hoitoonpääsy terveyskeskuksissa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Terveyskirjasto. 2012. Joensuu – terveystalot. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_sivu=99&p_kunta=73. 9.12.2012.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- World Health Organization. 2004. Highlights on health in Finland 2004. Tanska: WHO.

Toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSiantosopimus

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Joensuu kaupunki / opsk. terveydenhuolto
Toimeksiantajan edustaja:	th Tina Surakka Merja Parkkinen (osastonhoitaja / hallinto)
Osoite:	Tikkariitie 9 E-talo
Puhelinnumero:	8200 Joensuu
Sähköposti:	tina.surakka@jns.fi
Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Hoitotyön koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1001495 Outi Savolainen
Puhelinnumero:	0400642647
Sähköposti:	outi.savolainen@edu.pkamk.fi
Toimeksiantajan sitoumukset	
Toimeksiantaja ei vastaa opinnäytetyöstä aiheutuvien kustannusten Toimeksiantaja saa käyttää ja muokata oikeudet opinnäytetyöhön. Asiantuntija-apua annetaan ja ylläpidetään th Tina Surakka	
Opiskelijan sitoumukset	
Pidän toimeksiantajan ajan tasalla opinnäytetyötä tehdessäni ja kysyn mielipiteitä etenkin toiminnallisessa osuudessa. Opiskeluterveydenhuollolla on oikeus käyttää ja päivittää tietoja.	
Opiskelija sitoutuu tekemään opinnäytetyön toimeksiantajana Joensuun kaupungin Kätevä amk:lla	
Opinnäytetyön ohjaus PKAMK:ssa	
Ohjaaja(t):	Tarja Ruokonen
Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	
Allekirjoitukset	
Päiväys	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys
17.12.2012	Outi Savolainen
Päiväys	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys
17.12.2012	Merja Parkkinen

Alkukartoituskysely

SURVEY - THE FINNISH SOCIAL AND HEALTH CARE SYSTEM

1. What information from NKUAS did you get about the social and health care services of Joensuu?

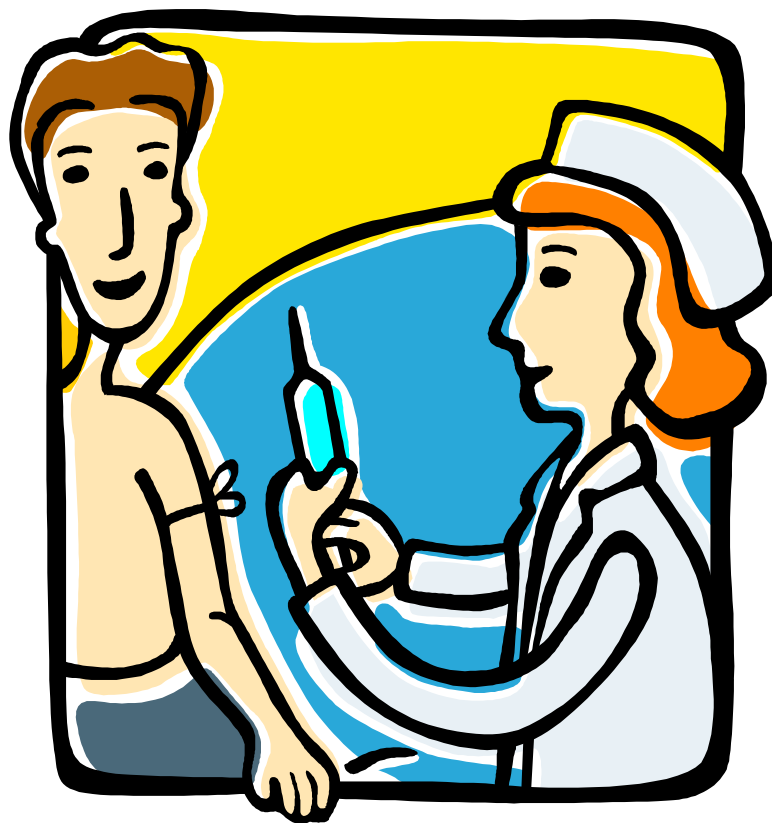
2. What do you know about the student health care services of NKU-AS?

3. Do you think that you got enough information about the social and health care services from our school? If not, what kind of information would you need?

4. Do you know what to do if you get sick and you need health services in Joensuu?

Health and Social Services in Joensuu -opas

Health and Social Services in Joensuu



Content

Health and social care system in Finland	3
Student Health Care Services	5
Student Health Care Services – Karelia University of Applied Sciences	6
Public Health Care Services.....	7
Special Health Care	8
Dental Care	9
Private Health Care Services in Joensuu	10
Social Services in Joensuu.....	11
Pharmacies in Joensuu city centre and Niinivaara.....	12
Cases – when you get sick.....	13
References	14

Health and social care system in Finland



Finland's health and social care system is constructed of mandatory and tax-based health care and is arranged for the whole population.

The government of Finland and their governing bodies are responsible for the health and social care system and they tax the citizens to finance the health care for everyone.

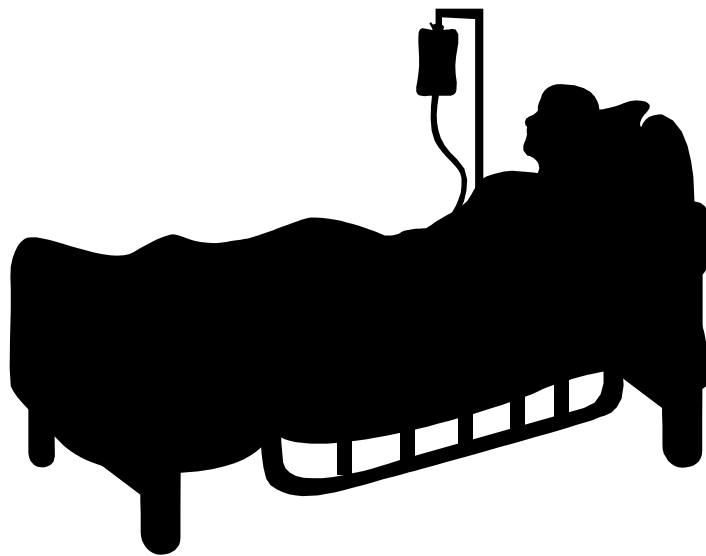
Ministry of Social Affairs and Health provides the base of health and social services to legislation and make sure that each law is fulfilled.

The government officials (government and governing bodies) have a great responsibility to organize the health and social services for everyone and to promote their health. They also have to support families and others taking care of children to secure the safety of children. The governing bodies arrange health and social services for their inhabitants, for example the city of Joensuu arranges services for everyone living there. The customer fees for the services cannot be too expensive because they are for everyone no matter how rich or poor you are.

The health and social services of governing bodies:

- health counseling and health inspections
- nursing
- rehabilitation services
- mental care services
- dental care
- school and student health care
- occupational health care
- maternity and child welfare clinic
- screening and group research

Governing bodies are responsible for health centers. They offer treatment and other health and social care services. Health centers are important places to guide the customer to the right treatment. The physicians in health centers can give you a referral to special health care if you need it.



Finland is divided in 20 hospital districts. If an inhabitant who belongs to a governing body needs special health care, the governing body has to pay to a hospital district for the treatment. Special health care is arranged in central hospitals. Central hospitals have wards and dispensary outpatient clinics divided according to specialities.

The private sector

Private health and social services have increased over the past few years. The private services are arranged by organizations and private companies. For example more than half of supported living and physiotherapy services are arranged by private sector.

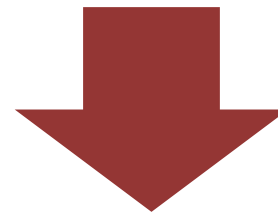
Student Health Care Services

Foreign exchange student
from EU-country

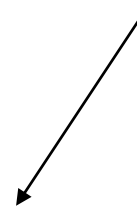


If you have a European Health Insurance card (EHIC) or a certificate of the card, you are entitled to same customer fees than the Finns in case of acute illness. For example customer fees in health centers with EHI-card are 13,80–27,50 €.

Foreign exchange student
from non-EU-country



You need to pay the actual cost of the treatment. For example a customer fee in a private clinic is at least 65 €. That's why you need to have a private insurance for health care costs in Finland.



Foreign exchange students are entitled to use the services of student health care arranged by public health law. **If you are from non-EU-country, you have to pay the actual costs for student health care services. That's why you should go straight to a private clinic!**
It's the easiest and cheapest way.

Student Health Care Services – Karelia University of Applied Sciences

Open with an appointment: Monday – Thursday from 8 am. to 3.30 pm.
On Friday from 8 am. to 2 pm.

Open without an appointment: Monday – Friday from 8 am. to 9 am.

Public health nurses (divided by degree programmes):

Ms Tiina Surakka

Tikkarinne 9, Building E

Tel. 050-310 5860

Email: tiina.surakka@jns.fi

Students of Degree Programmes in:

Biomedical Sciences, Nursing, Physiotherapy,
Social Welfare Work, International Business,
Design and Fine Arts, Forestry,
Rural Industries

Ms Anita Väisänen

Tikkarinne 9, Building E

Tel. 050 913 5831

Email: anita.vaisanen@jns.fi

Students of Degree programmes in:

Business Information Technology,
Communication, Music, Tourism, Business
Economics, Civil Engineering, Information
Technology, Mechanical and Production
Engineering, Plastic Engineering, Electrical
Engineering, Environmental Technology,
Master´s Programme in Environmental
Technology, Master´s Programme in
Knowledge and Competence Management in
Technology



Tikkarinne Campus, Building E

Public Health Care Services in Joensuu

In genuine emergencies call 112.

- It's the emergency number of Finland.
- The number is free of charge and you don't need to use area codes.
- Dial 112 when someone's life, health, property or the environment is in danger or you have cause to think that some of those things are in danger.
- You should also dial 112 if you are witnessing a crime.
- In case you're not sure if the situation is an emergency, you should call just to make sure.
- For example, if you are a victim or witness of a car accident, you should call 112.

Don't call 112 for fun because it will delay help from the people who really need it.

Health centers of Joensuu are divided by regions. Your regional health center depends on where you live. For example, if you're staying at the city centre during your foreign exchange period, you should go to Siilainen. If you don't know where to go, you can ask help from your tutor.

Siilainen health center

Noljakantie 17a, 80130 Joensuu

Nurse on-call from 8 am. to 2 pm. Monday–Friday

Tel. 013 267 4056

Niinivaara health center

Suvikatu 18, 2nd floor, 80200 Joensuu

Nurse on-call from 8 am. to 4 pm. Monday–Thursday and on Friday from 8 am. to 3 pm.

Tel. 013 267 4431

Rantakylä health center

Ruoritie 3, 80160 Joensuu

Nurse on-call from 8 am. to 2 pm. Monday–Friday

Tel. 013 267 4509

NOTICE !!!

If you suddenly get sick and you need health services in the evening, during the night or in the weekend, you can call to the telephone service of North Karelia central hospital. You can call there from 7 am. to 11 pm. every day but only when your health center is not open and you need urgent health care. They will guide you to a right place for treatment if necessary and give you information about your illness. If you call during the night, the call will be transferred to emergency room.

The number is: **013 171 6161**



Acute psychiatric care is a part of Mental Health Center of Joensuu. You can make an appointment by calling if you need help. There is a nurse on-call from Monday to Friday 9 am. – 12 am. and on weekends 10 am. – 3 pm.

Tel. 050 511 8352

Special Health Care

Special health care in Joensuu is arranged by North Karelia hospital district. It consists of the central hospital, Paihola (psychiatric hospital) and Honkalampi center (services for mentally disabled customers). The most common specialities and emergency room are represented at the central hospital.

Central hospital



Tikkamäentie 16, 80210

Joensuu

Psychiatric hospital of Paihola

Sairaalatie 6, 80850 Paihola



If you need to contact someone from central hospital or Paihola, call **013 1711**.
The operator will transfer the call to the right place.

Dental Care

Dental care is arranged in Siilainen health center when you're having acute toothache or infection. You need to call to the dentist on-call.

You can call from Monday to Friday between 8 am. and 2 pm. Tel. 013 267 4555.

On weekends you can make an appointment to the dentist by calling 050 301 1592 between 9 am. and 10 am.

Private Health Care Services in Joensuu

You should go to a private clinic if you want medical treatment fast or you want an appointment to a specialist. In a private clinic you have to pay the actual costs of the treatment. Foreign exchange students from outside EU will get their money back from their insurance company and students from EU (with EHI-card of equivalent documents) can go to Kela (The Social Insurance Institution of Finland) and be compensated for a part of the medical fee. Students from EU can also be compensated by their insurance company when they return to their home country (in case they don't go to Kela). Below you can find the contact information to the private clinics of Joensuu.

Lääkärikeskus Ite

Torikatu 25 A, 80100 Joensuu
Tel. 013 253 6200
<http://www.ite.fi/en/frontpage/>

Terveystalo

Tikkarinne 3, 80100 Joensuu
Torikatu 17, 80100 Joensuu
Tel. 030 6000 (customer service)
<http://www.terveystalo.com/en/>

There are lots of private dentists in Joensuu. Below you can find the contact information of the dentists who have web pages in English or are located well. There are also other dentists in Joensuu and you can find information about them from the Internet.

Oral Hammaslääkärit

Siltakatu 14 B 24 and 25a, 4th floor
Tel. 010 400 3400 (customer service)
Monday–Thursday from 8 am. to 8pm.
On Friday from 8 am. to 7 pm. and
on Saturday from 9 am. to 4 pm.
<http://www.oral.fi/>

Kirkkokadun Hammaslääkärit

Kirkkokatu 22B, 80100 Joensuu
Tel. 013 713 0867
Monday–Friday from 8 am.
to 4 pm.

Joensuun Hammaskeskus

Suvantokatu 4 A 5, 80100 Joensuu
Tel. 010 271 1440
<http://www.joensuunhammaskeskus.fi/index.php>



Social Services in Joensuu

We hope that your stay in Joensuu is happy and filled with great experiences. Sometimes something unfortunate happens and you feel like you need someone to talk to. There are few places you can contact and who speak English. These places are strictly confidential. You can also contact student health care services if you don't know what to do.



The Finnish Association for Mental Health

Crisis help from the national crisis hotline – offers immediate support for people in crisis.

Tel. 010 19 5202

Monday–Friday from 9 am. to 6 am.

Saturday from 3 pm. to 6 am.

Sunday from 3 pm. to 10 pm.

<http://www.e-mielenterveys.fi/en/>

Victim Support Finland

If you have been a victim of a crime or crime attempt or witnessed a crime, you can get practical advice and support from Victim Support. You can fill in a request form via Internet so someone will contact you or you can call to Finnish helpline. They speak mostly Finnish so it might be easier to fill in a request form. Rikunet is a web page where you can discuss about your problem anonymously and they understand English better than by phone.

Tel. 020 316 116 (Mon–Tue 13–21, Wed–Fri 17–21)

<http://www.riku.fi/fi/victim+support/>

<https://www.rikunet.fi/en/rikunet/>



Pharmacies in Joensuu city centre and Niinivaara



Joensuun Yliopiston apteekki (YA)

Koskikatu 7, 80100 Joensuu

Open every day from 8 am. to 11 pm.

Joensuun Uusi Apteekki

Siltakatu 10, 80100 Joensuu

Monday–Friday from 9 am. to 7 pm.

Saturday from 9 am. to 5 pm.

Joensuun Keskusapteekki

Kauppakatu 29, 80100 Joensuu (Shopping centre Centrum)

Monday–Friday from 8.30 am. to 6 pm.

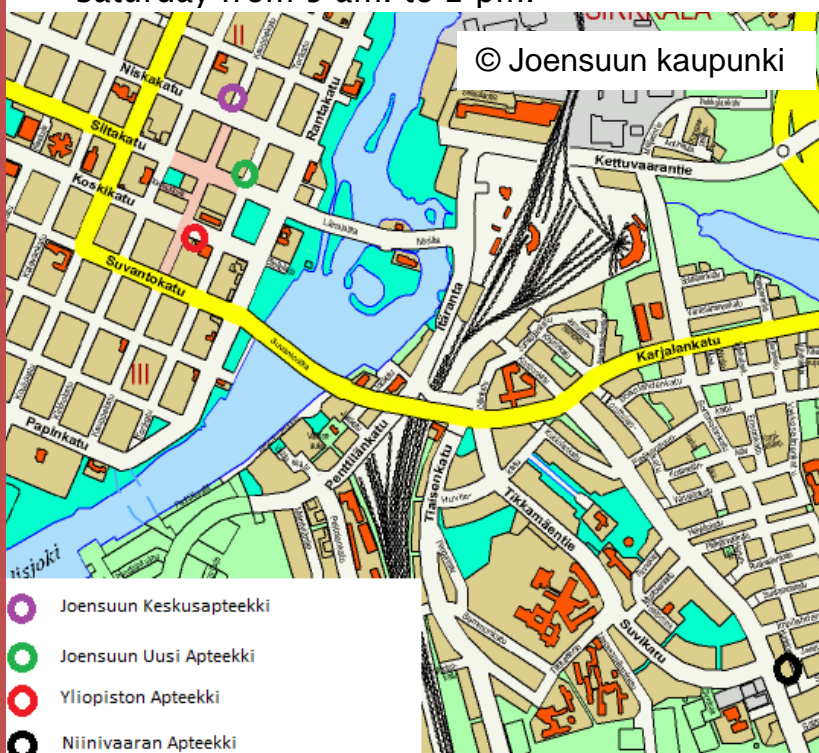
Saturday from 9 am. to 4 pm.

Niinivaaran Apteekki

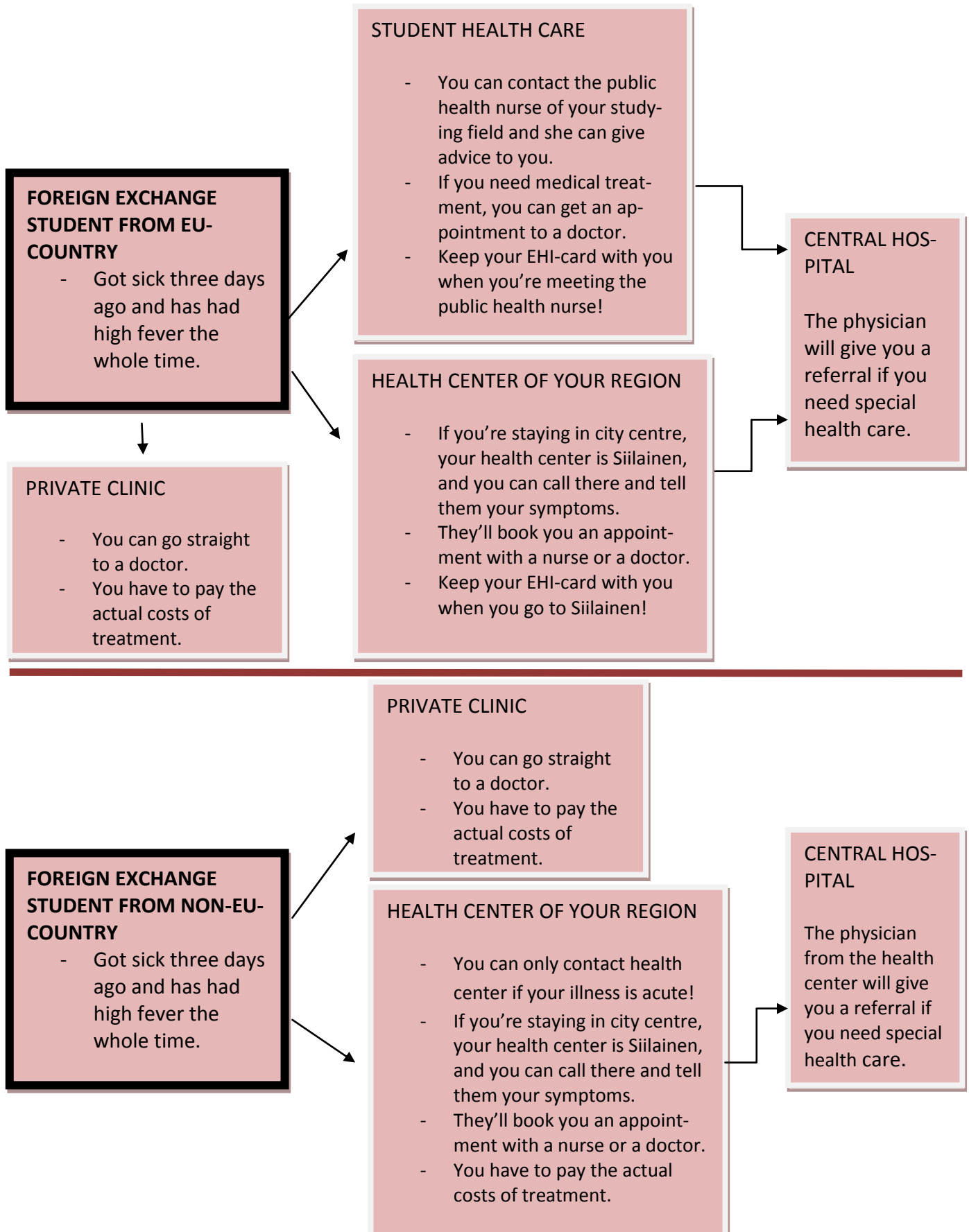
Niinivaarantie 52, 80200 Joensuu

Monday–Friday from 9 am. to 6 pm.

Saturday from 9 am. to 2 pm.



Cases – when you get sick...



References

From thesis "Health and Social Services in Joensuu -Guide to foreign exchange students studying at Karelia University of Applied Sciences"

Pictures:

Karelia-logo - <http://student.karelia.fi/>

Central hospital and Tikkarinne Campus - photos: Outi Savolainen

Other pictures - Microsoft Office ClipArt

Map of Joensuu - Joensuun kaupungin karttapalvelu

Karelia University of Applied Sciences
Degree programme in Nursing
Outi Savolainen