



Merja Karvonen

Opas Reumaliiton kokemustoimijoiden tilaajille

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

30.10.2022

Tekijä	Merja Karvonen
Otsikko	Opas Reumaliiton kokemustoimijoiden tilaajille
Sivumäärä	23 sivua + 1 liite
Aika	30.10.2022
Tutkinto	Sosionomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaaliala
Ohjaajat	Yliopettaja, Jyrki Konkka Sivutoiminen opettaja, Johanna Ihalainen
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä opas Reumaliiton kokemustoimijoiden tilaajille. Oppaan ensisijainen kohderyhmä ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ja opiskelijat, jotka voivat hyödyntää työssään reumaa sairastavien henkilöiden kokemusta sairauden kanssa elämisestä, hoitopoluista ja palvelujärjestelmästä. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Suomen Reumaliiton kanssa, joka oli oppaan tilaaja.</p> <p>Oppaan tavoitteena on lisätä tietoa Reumaliiton kokemustoimijoista sekä siitä, miten heitä voi hyödyntää sosiaali- ja terveysalan palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Tavoitteena on madaltaa kynnystä tilata kokemustoimijoita esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan yksiköihin ja sairaanhoitopiireihin. Tärkeiksi kriteereiksi määriteltiin oppaan helppokäyttöisyys, saavutettavuus ja informatiivisuus. Oppaasta haluttiin tehdä tiivis, visuaalisesti selkeä ja kuvallisia toimintaohjeita sisältävä.</p> <p>Oppaan tarvetta perusteltiin sillä, että tilaajatahot eivät tällä hetkellä tiedä Reumaliiton kokemustoimijoista tarpeeksi. Esimerkiksi missä yhteydessä reumaa sairastavien kokemustietoa voi hyödyntää ja miten tilata kokemustoimijoita tilaisuuksiin tai työryhmiin. Oppaan on tarkoitus vastata tähän tarpeeseen ja parantaa Reumaliiton kokemustoimijoiden tunnettavuutta. Opasta voi hyödyntää myös Reumaliiton kokemustoimijat markkinoidessaan itseään tilaajatahoille.</p> <p>Oppaaseen koottiin tietoa osallistumalla Reumaliiton kokemustoimijakoulutuksen järjestämiseen syksyllä 2021 sekä hyödyntämällä tutkimustietoa kokemustoiminnan käyttämisestä sosiaali- ja terveysalalla. Oppaan tekemisessä hyödynnettiin kirjallisuutta ja tutkimuksia oppaan tekemisen prosessissa. Opas voidaan toteuttaa painettuna ja sähköisenä versiona. Tulevaisuudessa opasta voidaan käyttää tiedon lisäämiseen, tilaajatahojen saavuttamiseen ja kokemustoimijoiden markkinointiin.</p>	
Avainsanat	kokemustoiminta, kokemustieto, osallisuus, opas

Author	Merja Karvonen
Title	A Guide to ordering an experiental expert
Number of Pages	23 pages + 1 appendices
Date	30.10.2022
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer Johanna Ihalainen, Part-time Lecturer
<p>The goal of this practice based thesis was to make a guide about the experiential experts working within Reumaliitto (The Finnish Rheumatism Association). The primary target audience for the guide are the professionals and students of health care and social services who can benefit from the experiences of rheumatism patients in terms of living with the disease, clinical pathways and service systems. The thesis was commissioned by Reumaliitto and it was carried out in a collaboration with them.</p> <p>The objective of the guide is to increase general knowledge about experiential expertise and to explore how to benefit from their expertise in planning and executing and the development of social and healthcare industry. In addition, the goal is to make it more accessible to book an experiential expert to different units in healthcare industry and social services as well as hospital districts. The most important criteria of the guide are user-friendliness, accessibility and educational value. The aim of the guide was to be compact, visually pleasant and contain a set of illustrated instructions.</p> <p>The demand for the guide was based on the target audience's lack of knowledge about experiential experts. For instance, how to utilize the experts and how to book them for events and workshops. The guide will responds to this demand and increases awareness of the experiential experts. Furthermore, experiential experts themselves can use the guide for marketing purposes.</p> <p>I compiled the guide by taking part of organizing Reumaliitto's experiential expertise course in the autumn of 2021 and researching studies about utilizing experiential experts in health care industry and social services. Literature and studies were applied into the process of creating the guide. There are both printed and digital versions of the guide. future the aim is to use the guide in increasing awareness, reaching the target audience and marketing of experiential experts.</p>	
Keywords	experience activity, experiential expertise, participation, guide

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Reumasairauksien vaikutus yksilöön ja yhteiskuntaan	2
2.1	Reumasairauden vaikutus yksilöön	2
2.2	Reumasairauden vaikutus yhteiskuntaan	3
2.3	Reumaliiton toiminta	6
3	Osallisuuden hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä	7
3.1	Asiakkaan osallisuus sosiaali- ja terveystoiminnassa	7
3.2	Kokemustoiminnassa käytetyt käsitteet	9
3.2.1	Kokemustoiminta	10
3.2.2	Kokemustoimijat	10
3.2.3	Kokemustoimijan ja kokemusasiantuntijan ero	11
4	Kokemustoiminnan hyödyntäminen reumasairaiden hoidon ja palveluiden kehittämisessä	12
4.1	Reumaliiton kokemustoiminta	12
4.2	Reumaliiton kokemustoimijoiden hyödyntäminen hoidon ja palveluiden kehittämisessä	13
5	Oppaan toteutus	14
6	Oppaan arviointi	18
7	Pohdinta	19
	Lähteet	21

Liitteet

Liite 1. Malliehdotus julkaistavasta oppaasta Reumaliiton kokemustoimijoiden tilaajille

1 Johdanto

Reuma- ja muita tuki- ja liikuntaelinsairauksia on satoja erilaisia. Niitä sairastaa Suomessa merkittävä osuus väestössä. Tulehduksellinen reumasairaus on noin 120 000 henkilöllä. Yleisin on aikuisten nivelreuma, jota sairastaa noin 45 000 henkilöä Suomessa. Muita reumasairauksia ovat esimerkiksi selkärankareuma ja lapsuusiän reuma. (Reumaliitto 2022).

Pelkästään nivelreumalla on merkittäviä vaikutuksia kansanterveyteen ja -talouteen. Suurin osa nivelreuman aiheuttamista kustannuksista seuraa sairastuneen henkilön työkyvyttömyydestä. Nykyisen lääkehoidon ansiosta hoitotulokset ovat parantuneet ja aiemmin yleisempi invalidisoituminen pystytään useimpien kohdalla estämään. Tehokkaalla hoidolla voidaan varmistaa reuma- ja tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavan työ- ja toimintakyvyn sekä elämänlaadun säilyminen. (Duodecim 2022).

Kustannuksia, joita sairaus aiheuttaa sekä yhteiskunnalle että sairastuneelle itselleen, on mahdollista vähentää varhaisella ja tehokkaalla hoidolla. (Duodecim 2022). Hoidon tehokkuuden ja vaikuttavuuden kannalta asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen hoidon suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin on tärkeässä roolissa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022).

Reumaliiton kokemustoiminta ja kokemustoimijat ovat yksi keinoista edistää reumasairaiden henkilöiden osallisuuden toteutumista erilaisten palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Reumaliiton kokemustoimijat ovat henkilöitä, joilla on omakohtainen kokemus reumasairaudesta ja sen kanssa elämisestä sekä palveluiden käytöstä asiakkaan näkökulmasta. Toiminnan tavoitteena on välittää kertynyttä kokemustietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten käyttöön.

Toiminallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Reumaliiton kokemustoimintaa varten informatiivinen, helppokäyttöinen ja visuaalisesti selkeä opas. Opas on suunnattu Reumaliiton kokemustoimijoiden tilaajille, joita ovat ensisijaisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ja opiskelijat. Oppaan keskeisenä tavoitteena oli lisätä tietoa Reumaliiton kokemustoiminnasta, edistää kokemustiedon hyödyntämistä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskuudessa sekä lisätä kokemustoimijoiden tilausmääriä.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Suomen Reumaliiton kanssa, joka on potilas-, vammais-, kansanterveys- ja liikuntajärjestö. Liittoon kuuluu 138 jäsenyhdistystä sekä 30 000 jäsentä. Reumaliitto työskentelee reumaa ja muita tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavien hyvinvoinnin ja yhteiskunnallisen aseman parantamiseksi, tarjoten tietoa ja tukea sairastaville, heidän läheisilleen sekä ammattilaisille. (Reumaliitto 2022).

2 Reumasairauksien vaikutus yksilöön ja yhteiskuntaan

2.1 Reumasairauden vaikutus yksilöön

Reumasairaudet kuuluvat tuki- ja liikuntaelinsairauksiin. Niitä ovat esimerkiksi nivelreuma, selkärankareuma ja lastenreuma. Nivelreuma on niistä yleisin ja sitä sairastaa Suomessa noin 45 000 henkilöä. (Reumaliitto 2022). Nivelreuma on krooninen autoimmuunisairaus, jonka seurauksena nivelissä on jatkuva tulehdustila, jolloin omat tulehdus-solut vaurioittavat omia kudoksia. (Julkunen 2022).

Oireisiin kuuluvat niveltulehdukset, nivelkipu, turvotus, liikearkuus ja pitkittynyt aamujäykkyys. Lisäksi sairaus voi aiheuttaa yleisoireina väsymystä ja uupumusta, ruokahaluttomuutta sekä kuumeilua. (Duodecim 2022). Hoitamattomana tai heikosti tehoavilla lääkkeillä niveltulehdukset johtavat pysyviin kudosvaurioihin ja sairastuneen invalidisoitumiseen. (Rantalaiho & Sokka & Meri 2017).

Tämän vuoksi tuoreen nivelreuman hoitotavoitteena on varhainen ja pysyvä remissio – sairauden oireiden lievittyminen tai häviäminen – jotta henkilön elämänlaatu sekä toiminta- ja työkyky säilyy tai palautuu ennalleen. Jo nivelreumaa epäiltäessä on tärkeää saada lähete reumasairauksiin perehtyneeseen moniammatilliseen työryhmään, jotta hoito saadaan aloitettua. Nivelreumaan ei ole olemassa parantavaa hoitoa, joten lääkitystä jatketaan yleensä vuosia tai vuosikymmeniä. Myös hoitokontakti reumalääkäriin säilyy, ja kontrollikäynnit ovat vuosittain. (Duodecim 2022).

Reumasairauksien joukkoon kuuluvat nivelreuman lisäksi esimerkiksi selkärankareuma, kihti ja fibromyalgia. Osa näistä sairauksista voi aiheuttaa oireita muuallakin, kuin nivelissä. Oireita voi ilmetä esimerkiksi myös ihossa tai verisuonistossa. (Reumaliitto 2022).

Reumasairaus voi vaikeuttaa sairastuneen arjessa suoriutumista. Esimerkiksi mahdollinen tulehdus voi aiheuttaa väsymistä ja kipuja. Reumasairaus voi vaikuttaa esimerkiksi

työhön, kodinhoitoon, harrastuksiin tai nukkumiseen ja unenlaatuun. Väsymys puolestaan voi voimistaa kipuja. (Terveyskylä 2022).

Reumasairautta sairastavaa henkilöä voidaan tukea arjessa mm. kuntoutuksen, apuvälineiden ja työergonomian keinoin. (Terveyskylä 2022). Suomessa reumasairaus diagnosoidaan ja aloitetaan hoito sairaanhoitopiirien reumapoliklinikoilla. Kun tilanne on saatu tasaantumaan, jatkohoito voidaan siirtää työ- tai perusterveydenhuoltoon. (Puolakka, Kautiainen, Rantalaiho, Virta, Sokka-Isler & Haanpää 2019).

2.2 Reumasairauden vaikutus yhteiskuntaan

Reuma- ja muita tuki- ja liikuntaelinsairauksia on satoja erilaisia. Tulehduksellinen reumasairaus on noin 120 000 henkilöllä. Yleisin on aikuisten nivelreuma, jota sairastaa noin 45 000 henkilöä Suomessa. Muita reumasairauksia ovat esimerkiksi selkäranka-reuma ja lapsuusiän reuma. Tuki- ja liikuntaelinsairauksista yleisin on puolestaan nivelrikko. Yhteensä 250 000 suomalaisella on toimintakykyä heikentävä polven tai lonkan nivelrikko. Lievempiasteista tai muissa nivelissä olevaa nivelrikkoa on moninkertainen määrä. (Reumaliitto 2022).

Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat yleinen syy suomalaisten lääkärikäynteihin. Ne aiheuttavat runsaasti poissaoloja työstä. Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat toiseksi yleisin syy työkyvyttömyyseläkkeisiin mielenterveysongelmien jälkeen. Vuonna 2021 työkyvyttömyyseläkkeelle jäämisestä 33 % johtui mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöstä ja 32 % tuki- ja liikuntaelinten sairauksista. (Eläketurvakeskus 2022).

Nivelreuma ja muut reumasairaudet aiheuttavat huomattavia yhteiskunnallisia kustannuksia, jotka johtuvat lisääntyneestä terveydenhuollon resurssien käytöstä (suorat kulut) sekä sairastuneiden vähentyneestä työkyvystä ja ns. tuotantopanoksesta (epäsuorat kulut). (Duodecim 2022).

Suorat kulut muodostuvat hoito-, leikkaus-, lääke- ja kuntoutuskustannuksista sekä työkyvyttömyyden aiheuttamista kustannuksista. Epäsuorat kustannukset puolestaan tarkoittavat työntajien tilastoihin jääviä kustannuksia, tuottavuuteen liittyviä kustannuksia sekä tuki- ja liikuntaelinsairauden aiheuttamia välillisiä kustannuksia, jotka johtuvat monenlaisista syistä, kuten esimerkiksi syrjäytyminen. Suurimmat yhteiskunnalle koituvat kustannukset aiheutuvat sairaspöissaoloista ja työkyvyttömyydestä. (Tuki- ja liikuntaeliniitto 2022).

Reumasairauksia hoidetaan erikoissairaanhoidossa reumatologian yksiköissä. Asiakkaiden tauteihin kuuluvat erilaiset nivelten ja selkärangan tulehdukselliset ja kuluman aiheuttamat sairaudet, tuki- ja liikuntaelinten aineenvaihduntahäiriöt sekä elinten sidekudoksen, lihasten, luuston ja verisuonten tulehdussairaudet. Vuonna 2021 kaikista erikoissairaanhoidon käynneistä tuki- ja liikuntaelinongelmien osuus oli yhteensä 17,6 prosenttia, joka on merkittävä määrä. (Tuki- ja liikuntaelinliitto 2022).

Reumatologian osuus erikoissairaanhoidon käynneistä ja kustannuksista näkyy Kelan taulukosta.

TULE-erikoislääkärikäyntien kustannukset, Reumatologia 2017-2021				
	Käynnit	Käyntien kustannukset	Korvausten saajat	Korvaukset
2021	18 412	2,2 milj.€	10 827	313 700 €
2020	17 067	2,0 milj.€	10 401	290 900 €
2019	16 720	1,9 milj.€	10 362	284 200 €
2018	16 442	1,8 milj.€	10 383	278 600 €
2017	17 270	1,8 milj.€	11 521	294 400€

Lähde: KELA

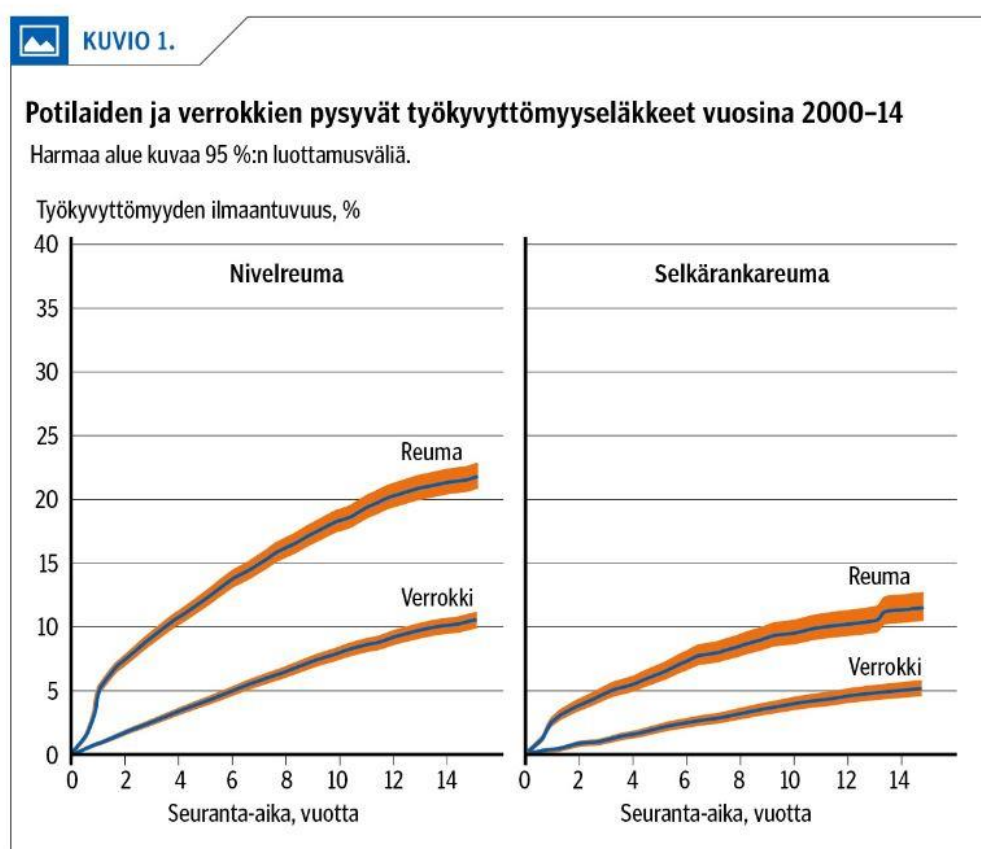
Kuva 1. Tule-erikoislääkärikäyntien kustannukset, Reumatologia 2017–2021. (Tuki- ja Liikuntaelinliitto 2022).

On tutkittu, että esimerkiksi nivelreuman varhainen diagnosointi, hyvä hoitotulos ja remissio tuottavat huomattavia kustannussäästöjä ja lisäksi parantavat sairastuneiden henkilöiden elämänlaatua merkittävästi. Jos henkilön reumasairaus puolestaan jatkuu aktiivisena, henkilöä uhkaa toimintakyvyn heikkeneminen, työkyvyn menetys ja eläköityminen. Tämän vuoksi olisi hyvä keskittyä hoidon laatuun, vaikuttavuuteen ja onnistuneeseen hoitopolkuun. (Duodecim 2022).

Puolakan, Rautiaisen jne. tekemässä tutkimuksessa selvitettiin nivel- ja selkärankareumapotilaiden (yleisimmät reumasairaudet) joutumista työkyvyttömyyseläkkeelle. Tutkimuksessa selvisi, että sairaanhoitopiirien välillä on merkittäviä eroja siinä, kuinka todennäköisesti nivel- ja selkärankareumaa sairastavat henkilöt päätyvät pysyväälle työkyvyttömyyseläkkeelle. Näin ollen työkyvyttömyyseläkkeelle joutumista voidaan käyttää mittarina siihen, kuinka tehokas alueellinen hoitojärjestelmä on.

Nivel- tai selkärankareuman aiheuttamalla työkyvyttömyydellä voidaan osoittaa sitä, että hoitotulos ei ole hyvä. Huonolla hoitotuloksella on taloudellisia seuraamuksia yhteiskunnalle, kun sairastuneen henkilön tuotantopanos vähenee. Täytyy huomioida myös se, että työkyvyn heikentyminen aiheuttaa sairauslomia ja kuntoutusjaksoja jo ennen pysyvää eläköitymistä. (Puolakka & Kautiainen & Rantalaiho & Virta & Sokka-Isler & Haanpää 2019).

Kuvasta voidaan havaita, että nivelreumaa ja selkärankareumaa sairastavat päätyvät työkyvyttömyyseläkkeelle useammin kuin muu väestö.



Kuva 2. Potilaiden ja verrokkien pysyvät työkyvyttömyyseläkkeet vuosina 2000–2014. (Puolakka & Kautiainen & Rantalaiho & Virta & Sokka-Isler & Haanpää 2019).

Tuoreen nivelreuman kohdalla varhainen remissio ennustaa työkyvyn säilymistä. Remissio on mahdollista saavuttaa useimpien sairastuneiden osalta, jos heille aloitetaan viipymättä monilääkehoito ja heidät sitoutetaan hoitoon. Myös biologisten lääkkeiden ottaminen käyttöön riittävän varhain parantaa ennustetta. Hoidon laatutekijöissä tulee kiinnittää

huomiota voimaannuttavaan ohjaukseen ja hoitoon sitouttamiseen, jonotusaikoihin, hoitosuosituksen noudattamiseen ja seurantaan. (Puolakka & Kautiainen & Rantalaiho & Virta & Sokka-Isler & Haanpää 2019).

2.3 Reumaliiton toiminta

Suomen Reumaliitto on potilas-, vammais-, kansanterveys- ja liikuntajärjestö, johon kuuluu 138 jäsenyhdistystä sekä 30 000 jäsentä. Reumaliitto jäsenyhdistyksineen edistää reuma- ja muita tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavien hyvinvointia sekä työskentelee sen eteen, ettei sairastuminen vähennä sairastuneen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisesti yhteiskunnassa. (Reumaliitto 2022).

Reumaliitto tarjoaa tietoa, tukea ja toimintaa tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastaville ja heidän läheisilleen. Reumaliitto vaikuttaa yhteiskunnassa, jotta sairastavat saisivat tarvitsemaansa laadukasta hoitoa ja kuntoutusta sekä ajantasaista tietoa etuuksistaan ja oikeuksistaan. (Reumaliitto 2022).

Reumaliiton kohderyhmällä on monenlaisia reuma- ja muita tuki- ja liikuntaelinsairauksia. Esimerkkejä diagnooseista ovat:

- Nivelreuma
- Fibromyalgia
- Harvinaiset reumasairaudet
- Kihti
- Lastenreuma
- Nivelpsoriaasi
- Nivelrikko
- Osteoporoosi
- Selkärankareuma
- Sjögrenin oireyhtymä
- Vaskuliitit

Reumaliitto järjestää monenlaista toimintaa kuten ammattilaisluentoja, tapahtumia ja vertaistuellisia kursseja. Reumaliitto kohdentaa tietoa ja toimintaa myös ammattilaisille tarjoamalla mm. koulutusta, luentoja, materiaaleja ja kokemustoimintaa. Kokemustoiminta suunnattu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille sekä alan opiskelijoille, sillä he ovat Reumaliiton kokemustoimijoiden ensisijainen tilaajataho. (Reumaliitto 2022).

3 Osallisuuden hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä

3.1 Asiakkaan osallisuus sosiaali- ja terveystalveluissa

Osallisuuden merkitystä on nostettu näkyviin viime vuosina monissa eri yhteyksissä. Kokemustoiminta ja kokemusasiantuntijatoiminta ovat tärkeä osa laajempaa osallisuustyön ja asiakasosallisuustyön kenttää. Osallisuutta on kehitetty sosiaali- ja terveydenhuollossa, mutta myös muilla aloilla kuten työllisyys- ja asumistalveluissa. Tulevaisuudessa kokemustiedon tuottajat kuten asukkaat, asiakkaat ja kokemusasiantuntijat voivat osallistua sekä omien palveluidensa että palvelukokonaisuuksien ja ketjujen kehittämiseen, toteuttamiseen, arviointiin sekä niitä koskevaan päätöksentekoon. (Hirschovits-Gerz & Karjalainen & Nurmela & Sihvo 2019: 3).

Osallisuus muodostuu osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen kautta. Osallisuus sisältää kuulluksi tulemisen, oikeuden mielipiteen ilmaisuun, vaikuttamisen mahdollisuuden, yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen ja toiminnan. Osallisuus tarkoittaa myös sitoutumista, velvollisuuksia ja vastuun ottamista. (Sirviö 2010; Kettunen & Kivinen 2012: 268-270).

Sosiaali- ja terveystalveluilla osallisuuden tasot ovat 1) yhteiskunnan tasolla 2) palvelujärjestelmän tasolla ja 3) asiakkaan palvelutapahtuman tasolla. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja organisaatioiden tasolla korostuu asiakkaiden rooli palvelujen käyttäjinä ja vaikuttajina palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa yhdessä muiden henkilöiden kanssa. (Sirviö 2010; Kettunen & Kivinen 2012: 268-270).

Osallisuuden esteitä puolestaan ovat esimerkiksi asiakkaiden ominaisuudet, kuten ikä, koulutus, sosioekonominen asema, terveydentila ja voimavarat. Tärkeää on kiinnittää huomiota varsinkin niihin asiakasryhmiin ja asiakkaisiin, joiden terveydentila on heikko, joiden autonomia tai voimavarat ovat vähäisiä tai jotka ovat palvelujen piirissä vastentahtoisesti. (Sirviö 2010; Kettunen & Kivinen 2012: 279).

Sosiaali- ja terveystalveluministeriön tuoreessa selvityksessä (2019: 11) tuotiin esille osallistava ja vaikuttava sosiaalityö, johon osallisuuden käsite sisältyy. Selvityksessä mainittiin käytännön esimerkkeinä mm. asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntäminen sosiaalityössä, asiakkailta saadun tiedon seuranta ja arviointi sekä yhteiskehittämisen käyttäminen palvelujen ja sosiaalityön menetelmien suunnittelussa ja kehittämisessä. Lisäksi huomion arvoinen esimerkki oli, että asiakasraadeista, vertaistukea antavista tahoista,

kokemusasiantuntijoista ja kehittäjäasiakkaista tulisi rakentaa laajempi verkosto, jonka asiantuntemusta voidaan käyttää aiempaa tehokkaammin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: 11).

Sote-uudistuksen myötä eräs keskeisistä tavoitteista on lisätä saavutettavuutta, asiakaslähtöisyyttä ja yhdenvertaisuutta palvelujärjestelmässä. Tavoitteeseen voidaan päästä asiakasosallisuutta painottamalla. Asiakkaan osallistuminen auttaa kehittämään vaikuttavia palveluja. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022).

Osallistuminen ja vaikuttaminen on palvelunkäyttäjän oikeus. Osallistumisen edistäminen on puolestaan palvelujenjärjestäjän velvollisuus, sillä osallisuudesta säädetään eri laeissa kuten terveydenhuoltolaissa (1326/2010), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022).

Asiakkaan osallisuus omaan palveluun voi näkyä organisaatiossa eri tasoilla, joita alla oleva kuva havainnollistaa:



Kuva 3. Asiakasosallisuus organisaatiossa, asiakasosallisuuden talo (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020).

Esimerkiksi oikein kerätyt asiakaspalautteet mittaavat asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä saatuihin palveluihin. Olennaista palautteen keräämisessä on, että palautetta kootaan ja käsitellään järjestelmällisesti ja niillä on vaikutusta palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022).

On tärkeää, että yksiköissä luodaan rakenteita, joissa palvelun käyttäjien kanssa käydään keskustelua palveluista ja palvelutarpeista. Tätä tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteossa. Vuoropuhelua asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä voidaan toteuttaa esimerkiksi asiakasraadeilla ja keskustelutilaisuuksissa. Dialogin ja kehittämissideoiden avulla on mahdollista suunnitella sellaisia palveluja ja palvelupolkuja, jotka vastaavat paremmin palveluiden käyttäjien tarpeisiin. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022).

Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteiskehittämisessä ja yhteissuunnittelussa tarkoituksena on lisätä kaikkien osapuolten vaikuttamisen mahdollisuuksia. Palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa puolestaan tarkoittaa esimerkiksi yhteisvastaanottoa, jossa ammattilaisen rinnalla on koulutettu kokemustoimija. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022).

Kokemustoiminta, kokemustoimijakoulutus ja kokemustoimijoiden hyödyntäminen on oleellinen osa laajempaa osallisuus- ja asiakasosallisuustyön kokonaisuutta. Kokemustoiminta on myös vahvasti yhteydessä asiakaslähtöisten ja osallisuutta edistävien palvelujen kehittämiseen, sillä kokemustietoa käytetään paljon ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalla (Hirschovits-Gerz & Karjalainen & Nurmela & Sihvo 2019: 3).

3.2 Kokemustoiminnassa käytetyt käsitteet

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuoreesta selvityksestä (Hirschovits-Gerz & Karjalainen & Nurmela & Sihvo 2019: 5) kävi ilmi, että kokemustoimintaa ja koulutusta on järjestetty melko hajanaisesti johtuen siitä, että sitä ovat järjestäneet monet eri tahot eikä yhteistä käsitteistöä, koulutussisältöä tai toiminnankoordinoitua ole ollut.

Koska kokemustoiminnan ja kokemusasiantuntijatoiminnan yhteydessä käytetyt käsitteet ovat olleet valtakunnallisesti katsottuna hyvin kirjavia, käytän opinnäytetyössäni samoja käsitteitä, jotka ovat käytössä Reumaliiton kokemustoiminnassa. Avaan lyhyesti tärkeimmät käsitteet, joita käytän tämän opinnäytetyön yhteydessä.

3.2.1 Kokemustoiminta

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2021) määritelmän mukaisesti kokemustoimija- tai kokemusasiantuntijatoiminta on sellaista, jossa kokemuksen omaavat ihmiset tuovat oman kokemuksensa ja kokemustoimijakoulutuksen myötä saadun osaamisensa muiden käyttöön. Myös Rissanen ja Puumalainen (2016: 5) kuvaavat katsauksessaan, että kokemusasiantuntijatoiminnassa on tärkeää halu kehittää palvelujärjestelmää.

Yhteiskunnalliselta tasolta tarkasteltuna kokemusasiantuntijatoiminnalla voi olla se merkitys, että kokemustarinoiden kuuleminen ja niiden esille tuominen vähentää ennakkoluuloja ja pelkoja erilaisuutta kohtaan. Tämä puolestaan voi vähentää erilaisiin asioihin liittyvää stigmaa ja syrjintää. Kokemustoiminnan avulla voidaan myös edistää palveluiden käyttäjien kansalaisoikeuksien toteutumista ja vahvistaa osallisuutta. Se on myös keino pidentää työuria. (Puumalainen & Rissanen 2016: 5-6)

3.2.2 Kokemustoimijat

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2021) määritelmän mukaan kokemustoimijaksi tai -asiantuntijaksi voidaan kutsua henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta haastavasta elämäntilanteesta, kuten sairaudesta, vammautumisesta, köyhyydestä tai palvelun käytöstä esim. lastensuojelunasiakkuudesta. Hän voi myös olla haastavan tilanteen kohdanneen läheinen tai omainen. Lisäksi hänellä on koulutus, joka antaa valmiudet kokemustoimijana toimimiseen ja oman kokemustarinansa hyödyntämiseen.

Kokemustoimija tietää mitkä tekijät ovat auttaneet häntä esimerkiksi toipumisessa tai elämänmuutoksessa ja siihen sopeutumisessa. Koulutuksen tarjoamaa teoreettista tietoa ja ammatillisia valmiuksia tarvitaan erityisesti vaativissa kokemustoimija- ja kokemusasiantuntijatehtävissä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021)

Rissanen ja Puumalainen (2016: 5) määrittelevät kokemustoimija- ja asiantuntijan samoilla kriteereillä, mutta he täydentävät, että kokemusasiantuntijuus voidaan jakaa yksilön, järjestelmän ja yhteiskunnan tasoille. Kokemustoimijan- tai asiantuntijan kokemuksesta on heidän mukaansa oltava hyötyä jollekin niistä.

Yksilön tasolla se voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kokemusasiantuntijan omasta näkökulmasta katsottuna toiminta voi olla osa toipumisprosessia. Koulutus voi olla keino työllistyä tai esimerkiksi tilaisuus työstää omaa sairastumista kokemustarinan jäsentämisen kautta. (Puumalainen & Rissanen 2016: 5)

Järjestelmän tasolla kokemusasiantuntijuus tarkoittaa erilaisia tehtäviä ja rooleja palvelujärjestelmässä. Todellisten kokemusten kuuleminen lisää ammattilaisten ymmärrystä ja voi näin ollen parantaa asiakastyön laatua ja palveluiden asiakaslähtöisyyttä, joka puolestaan lisää asiakastyytyvää asiakastytyvää. Hyviä tuloksia on saatu monissa maissa, kuten Kanadassa ja Australiassa. Maat ovat käyttäneet kokemustoimijoita ammattilaisten koulutuksessa ja palveluiden arvioinnissa jo pitkään. Sen ansiosta esimerkiksi sairaalahoidon ja palveluiden tarve on vähentynyt, kun puolestaan elämänlaatu, työllisyys ja kustannustehokkuus ovat lisääntyneet. (Puumalainen & Rissanen 2016: 5)

Yhteiskunnalliselta tasolta tarkasteltuna kokemusasiantuntijatoiminnalla voi olla se merkitys, että kokemustarinoiden kuuleminen ja niiden esille tuominen vähentää ennakkoluuloja ja pelkoja erilaisuutta kohtaan. Tämä puolestaan voi vähentää erilaisiin asioihin liittyvää stigmaa ja syrjintää. Kokemustoiminnan avulla voidaan myös edistää palveluiden käyttäjien kansalaisoikeuksien toteutumista, vahvistaa osallisuutta ja se on keino pidentää työuria. (Puumalainen & Rissanen 2016: 5-6)

3.2.3 Kokemustoimijan ja kokemusasiantuntijan ero

Lyhyesti kuvailtuna kokemustoimijan ja kokemusasiantuntijan ero on, että kokemustoimija on standardoidun kokemustoimijakoulutuksen saanut henkilö, joka toimii vain ja ainoastaan suhteessa sellaisiin henkilöihin, joilla vastaavaa kokemusta ei ole (esimerkiksi eri alojen ammattilaiset). Tarkoitus on vaikuttaa laajoihin ihmisryhmiin. (Kokemustoimintaverkosto 2022).

Kokemusasiantuntijalla on erilainen koulutustausta ja koulutuksestaan riippuen hän voi toimia ammattilaisten lisäksi myös vertaistukijana, eli suhteessa saman kokemuksen omaaviin henkilöihin. Vertaistoiminnan tarkoituksena on olla tukena, voimaannuttaa ja edistää yksilöiden hyvinvointia. Kokemusasiantuntijatoiminnassa näitä kahta roolia (vertaistukija ja kokemusasiantuntija) ei eroteta niin selkeästi toisistaan ja asiantuntija voi toimia eri rooleissa. (Kokemustoimintaverkosto 2022).

Reumaliiton kokemustoiminnassa kaikki kokemustoimijat ovat käyneet kokemustoimintaverkoston standardoidun peruskoulutuksen ja he toimivat vain suhteessa niihin henkilöihin, joilla ei vastaa kokemusta ole. Reumaliiton toimijat välittävät kokemustietoa pääsääntöisesti sote-alojen ammattilaisille.

4 Kokemustoiminnan hyödyntäminen reumasairaiden hoidon ja palveluiden kehittämisessä

4.1 Reumaliiton kokemustoiminta

Reumaliiton kokemustoiminta käynnistyi nykyisessä muodossaan syksyllä 2021, jolloin Reumaliiton kokemustoimijat koulutettiin yhteistyössä Kokemustoimintaverkoston kanssa, joka tarjosi standardoidun koulutuspaketin. Peruskoulutuksen tavoitteena oli, että koulutettavat osaavat jäsentää ja välittää tarkoituksenmukaisesti kokemustietoa reumasairauksista sellaisille henkilöille, joilla sitä ei ole. (Kokemustoimintaverkosto 2022).

Peruskoulutuksen käyneenä Reumaliiton kokemustoimijat ovat saaneet mm. esiintymistaidon koulutusta, ohjausta omien kokemusten jäsentämiseen ja esittämiseen sekä tietoa alueellisesta ja valtakunnallisesta kokemustoiminnasta. Koulutus antoi monipuoliset valmiudet kertoa omaa tarinaa ja kokemustietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja opiskelijoiden käyttöön. (Kokemustoimintaverkosto 2022).

Reumaliiton kokemustoimijat voivat olla mukana esimerkiksi koulutuksissa, työryhmissä ja erilaisissa tilaisuuksissa. Työtehtävät voivat vaihdella tilaajatahon tarpeen mukaan. Reumaliiton toimija voi olla suunnittelemassa esimerkiksi potilaan hoitopolkua ja testaamassa sitä ennen laajempaa käyttöönottoa. Toisena esimerkkinä kokemustoimija voi olla ammattilaisluennolla puhujana reumatologin tai muun ammattilaisen rinnalla.

Reumaliiton kokemustoimijan voi tilata puhumaan esimerkiksi seuraavista aiheista:

- oma tarina, sairastumisesta nykyhetkeen
- apuvälineet
- kuntoutus
- hoitopolku, lääkehoito, seuranta
- moniammatillinen yhteistyö (psykologi, sosiaalityöntekijä, fysioterapeutti, lääkäri jne).
- toimintakyvyn ylläpitäminen
- esteettömyys ja saavutettavuus
- työelämä- ja opiskelu
- arki ja ihmissuhteet

Tällä hetkellä eri puolilla Suomea toimii yli 20 Reumaliiton kokemustoimijaa, jotka ovat keskenään eri ikäisiä, erilaisissa elämäntilanteissa sekä erilaisen diagnoosin omaavia

henkilöitä. Toimijoiden diagnooseina on mm. selkärankareuma, nivelreuma, lastenreuma, fibromyalgia ja harvinaiset reumasairaudet. Harvinaisempien reumadiagnoosien kohdalla kokemustoimijat toimivat sekä alueellisesti, että valtakunnallisesti. (Reumaliitto 2022).

4.2 Reumaliiton kokemustoimijoiden hyödyntäminen hoidon ja palveluiden kehittämisessä

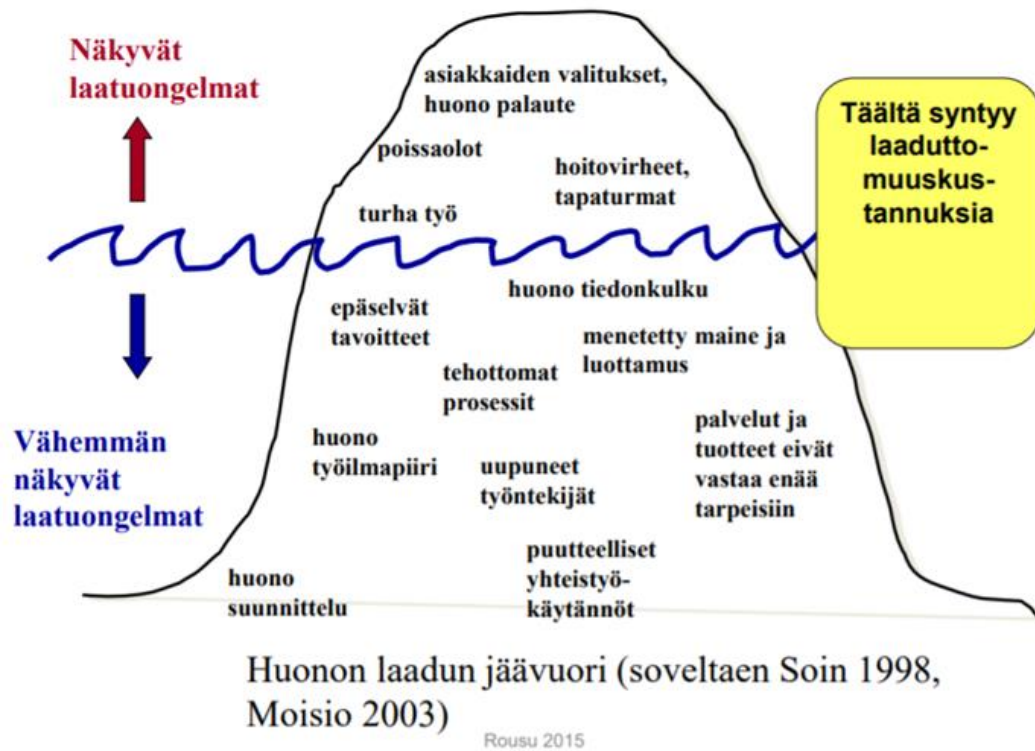
Kokemustoimintaa ja kokemustoimijoita voidaan hyödyntää monipuolisesti reumasairaiden hoidon ja palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Kokemustoimijoita voidaan tilata erilaisiin työryhmiin ja tilaisuuksiin hyödyntäen reumasairaiden kokemusta hoitopoluista ja palveluista. Kokemustoiminnalla pyritään parantamaan hoidon laatua ja vaikuttavuutta sekä palveluiden tehokkuutta.

Hoidolle ja palveluille voidaan asettaa laatukriteerejä. Esimerkkejä ovat:

1. toimintaedellytykset: henkilöstön, tilojen sekä välineiden laatu ja määrä
2. toimintaympäristö ja toiminta (prosessit): hoidon, ohjauksen ja kuntoutuksen sisältö, työkäytännöt ja menetelmät, asiakkaan kohtelu ja osallisuus
3. Lopputuloksille: asiakkaan kokema hyöty, palvelun vaikutukset ja vaikuttavuus. (Rousu 2021).

Kuvaa tulkittaessa voidaan todeta, että reumasairaana asiakkaan näkökulma koskettaa monia esitettyjä aiheita liittyen toiminnan laatuun ja siten kustannuksiin. Asiakkaalla on erinomainen näkemys eri yksiköiden väliseen yhteistyöhön, palvelupolusta aiheutuvaan turhaan työhön sekä tietoa hoitovirheistä ja tapaturmista.

Asiakkailla voi olla myös raportoimattomia hoitovirheitä tai sellaista tietoa asiakaspalautteesta ja yksikön yleisestä maineesta, joka ei ole päätynyt yksikölle asti. Hoitavat yksiköt voivat hyödyntää kokemustoimijoiden kautta tätä tietoa. Sen avulla he voivat parantaa prosessejaan ja saada kustannushyötyjä.



Kuva 4. Huonon laadun jäävuori. (Rousu 2021).

Reumaliiton kokemustoimijan tilaamalla on tarkoitus lisätä yhteistyötä ja parantaa palvelun tehokkuutta sekä ammattilaisen, että asiakkaan näkökulmasta. Tarkoitus on etsiä ratkaisuja ja toimivia malleja, jotka hyödyttävät kaikkia osapuolia.

5 Oppaan toteutus

Opas Reumaliiton kokemustoimijoiden tilaajille tehtiin yhteistyössä Reumaliiton kanssa, joka oli oppaan tilaajataho ja tehtävän toimeksiantaja. Osallistuin Reumaliiton kokemustoimijakoulutuksen järjestämiseen syksyllä 2021, jolloin sain käsityksen toiminnan luonteesta. Osallistuessani koulutuksen järjestämiseen perehdyin yleisesti kokemustoimintaan ja sen hyödyntämiseen Suomessa. Oppaan teko vaiheessa keskityin erityisesti Reumaliiton omaan toimintaan.

Aloitin opinnäytetyöprojektin järjestämällä Reumaliiton kokemustoimijakoulutusta ja olemalla mukana jokaisessa vaiheessa: suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Kokemustoimijakoulutuksen tavoitteena oli kouluttaa Reumaliitolle kokemustoimijoita, joilla on oma kokemus reumasairaudesta ja erilaisten palveluiden käytöstä. Koulutuksen an-

siosta toimijat saivat valmiudet jakaa kokemustietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ja opiskelijoille. Yhteistyötä tehtiin Kokemustoimintaverkoston kanssa, jonka kautta tuli standardoitu koulutuspaketti.

Tavoitteena oli, että koulutus antaa toimijoille valmiudet kertoa tarpeistaan ja kokemuksistaan hyödyllisellä tavalla, jotta ammattilaiset voivat käyttää niitä työssään. Koulutuksessa oli panostettava sisällöllisesti mm. vuorovaikutustaitoihin, oman kokemuksen jäsentämiseen ja itseilmaisuun sekä toimijoiden ymmärryksen syventämiseen palvelujärjestelmästä. Lisäksi käytiin läpi muun muassa mediaosaamiseen ja markkinointiin liittyviä teemoja. Koulutuksessa käytettiin hyödyksi erilaisia menetelmiä ja kouluttajia. Esimerkiksi vuorovaikutustaitojen kohdalla käytettiin näytelmä-, teatteri- ja draamatyön menetelmiä ja teatterialan ammattilaista, joka keskittyi omassa osuudessaan ilmaisu- ja vuorovaikutustaitojen kouluttamiseen.

Koulutus piti sisällään viisi koulutuskertaa. Ne toteutettiin kolmena webinaarina ja kahdena lähikoulutusviikonloppuna Helsingissä. Koulutuskertojen välissä oli välitehtäviä, ja viimeisenä tehtävänä jokainen kokemustoimija antoi näyttösuorituksen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Suorituksen jälkeen he voivat toimia virallisesti Reumaliiton kokemustoimijoina.

Reumaliiton kokemustoimijakoulutuksen aikana havaittiin, että kokemustoiminnasta tarvitaan lisää ammattilaisille suunnattua tietoa ja materiaalia, koska tilaajat eivät vielä tiedä Reumaliiton kokemustoiminnasta ja kokemustoimijoista tarpeeksi. He eivät tiedä, missä kaikissa yhteyksissä kokemustoimijoita voi hyödyntää tai miten heitä voi tilata Reumaliitosta. Koulutuksen aikana päädyttiin siihen, että tiivis opas Reumaliiton kokemustoiminnasta olisi hyvä tapa lisätä tietoisuutta ja innostaa ammattilaisia tilaamaan kokemustoimijoita.

Oppaalta toivottiin, että kaikki tieto olisi koottu tiiviisti yksiin kansiin. Lisäksi nähtiin tärkeäksi, että opas sisältäisi myös konkreettisia esimerkkejä siitä, missä työtehtävissä kokemustoimijoita voi hyödyntää. Sen tulisi myös antaa ohjeet kokemustoimijan tilaamiseen. Suunnittelin oppaan rakennetta ja sisältöä yhdessä Reumaliiton kokemustoiminnasta vastaavan henkilön ja Kokemustoimintaverkoston työntekijöiden kanssa.

Valitsimme lähdemateriaalin ja järjestetyn kokemustoimijakoulutuksen pohjalta tärkeimmät asiasisällöt, jotka päättyivät lopulliseen oppaaseen. Suunnittelin oppaan ulkoasun ja visuaalisen ilmeen alustavasti valmiiksi, mutta lopullisesta ulkoasusta, oppaan painamisesta ja sähköisen version tekemisestä vastaa Reumaliitto.

Oppaalle asetetut tavoitteet:

1. Opas lisää tietoa ja ymmärrystä Reumaliiton kokemustoiminnasta muun muassa siitä, keitä Reumaliiton kokemustoimijat ovat, mitä he tekevät, mitä hyötyä heistä on tilaajalle ja miten kokemustoimija tilataan työpaikalle.
2. Opas on helppokäyttöinen, visuaalisesti selkeä ja Informatiivinen.
3. Opas herättää kiinnostusta ja kasvattaa kokemustoimijoiden tilausmääriä.

Käytin oppaan laatimisessa menetelmänä Tieto kirjaksi -teoksen oppaan tekemisen prosessia. Sen mukaan oppaan perimmäinen tarkoitus on auttaa lukijaa tietämään, tekemään ja oppimaan uutta. Tärkeää oli myös määritellä kuka oppaan lukija tulee olemaan. Reumaliiton opas suunnattiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. (Rentola 2006: 92–107).

Kohderyhmän päättämisen jälkeen lähdin miettimään lukijan tarpeita pohtimalla kysymyksiä: mitä lukija tietää? Mitä lukija haluaa? Mitä lukija tarvitsee? Tämän jälkeen aloin rakentamaan oppaan kieliasua, näkökulmaa ja päättämään vaikuttamisen keinoja. Myös oppaan rakenne valittiin käyttämällä lähteenä Tieto kirjaksi -teosta. Rakenteessa kiinnitettiin huomiota erityisesti lukijan tarpeisiin, oppaan pyrkimykseen, oppaan ja tekstin rakenteeseen, vaikuttamisen keinoihin ja visuaaliseen ilmeeseen. (Rentola 2006: 92–107). Avaan rakennetta seuraavissa kappaleissa.

Oppaan tyyli

Oppaassa valittiin tyyliksi tietokirjallisuuden faktapohjainen lähestymistapa. Tämä tarkoittaa, että lukijoihin vaikuttavia retorisia keinoja käytettiin harkiten, eikä oppaassa pyritty suoraan markkinoimaan toimintaa vaan esittelemään toimintaa tietoa lisäten. Oppaan tarkoitus on kuitenkin edistää tilaajamäärien lisääntymistä, joten opas pyrki vastaamaan tilaajien tiedon tarpeeseen ja kannustamaan heitä kokemustoimijoiden käyttöön. Tilaajatahon tarpeiden arveltiin liittyvän palvelumuotoiluun, jonka vuoksi oppaassa tuotiin esiin kokemustoimijoiden käyttämisen hyödyt – ja näin ollen opasta voi käyttää myös markkinoinnissa.

Oppaan tavoite ja vaikuttamisen keinot (pyrkimys ja lupaus)

Oppaan pyrkimys on tietoisuuden lisääminen ja Reumaliiton kokemustoiminnan kasvattaminen, eli kokemustoimijoiden tilausmäärien lisääntyminen. Opas lupaa lukijalle, että

se antaa tarvittavat tiedot Reumaliiton kokemustoiminnasta ja sen tavoitteista, sekä ohjaa lukijaa siinä, missä tilanteissa hän voi hyödyntää kokemustoimijoita omassa työssään. Opas lupaa myös ohjeistaa kokemustoimijan tilaamisessa työpaikalle.

Vaikuttamisen keinoina käytettiin faktapohjaisia perusteita, tarpeisiin tai hyötyyn vetoamista sekä myönteistä näkökulmaa, joka kannustaa kokemustoimijoiden tilaamiseen.

Oppaan ulkonäkö ja visuaalinen vaikuttaminen olivat myös tärkeässä roolissa, joten oppaasta pyrittiin tekemään visuaalisesti kiinnostava huomioimalla oppaan värimaailma, kuvat, fontit ja tekemällä kuvallinen tilausohje. Oppaan visuaalinen ilme on tarkoituksella värikäs ja kuvat valittu siten, että ne saavat lukijan tarttumaan oppaaseen. Oppaan ulkoasussa pidettiin tärkeimpänä kriteerinä, että opas jää lukijan mieleen ja toimii tarvittaessa markkinointimateriaalina. Tämän vuoksi oppaan kuviin ja kuvaohjeisiin käytettiin aikaa.

Oppaan ja tekstin rakenne sekä lukijan tarpeet

Oppaan rakenteessa huomioitiin lukijan tarpeet kohdentamalla oppaan tieto sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ja opiskelijoille. Oppaan haluttiin olevan tiivis ja helppokäyttöinen, jotta siitä hahmottaisi nopeasti pääasiat. Tarkoituksena oli, että oppaan ehtisi lukea työpaikalla kiireisessä työympäristössä. Kieliasu ja esimerkit valittiin kohderyhmän mukaan. Oppaasta jätetiin tarkoituksella pois esimerkiksi kuvaus reumasairauksista, oireista ja hoidosta. Oppaan teemat valittiin keskittymään ainoastaan Reumaliiton kokemustoimintaan.

Opas vastaa tiiviisti kysymykseen mitä hyötyä Reumaliiton kokemustoimijoista on sosiaali- ja terveyshuollon ammattilaiselle ja opiskelijalle. Oppaan esimerkit ovat kohdennettu sote-ympäristöön. Kuvallisessa ohjeessa annetaan konkreettiset tilausohjeet, jotka on helppo hahmottaa. Kuvaohjeeseen valittiin tilaajaksi lääkärihahmo. Näillä valinnoilla pyrittiin vaikuttamaan tekstien ja kuvien kohdentuminen ammattilaisille.

Oppaan suurimman hyödyn näkisin olevan, että ammattilaiset voivat käyttää kokemustoimijan asiantuntemusta asiakasprosessien palvelumuotoiluun. Muut hyödyt ovat henkilökunnan tiedon lisääntyminen kokemustoiminnan kautta reuma- ja muista tuki- ja liikuntaelinsairauksista sekä asiakkaan näkökulman esiin tuominen, joka voi erota ammattilaisen näkökulmasta.

Visuaalinen ilme

Vaikka oppaan sisällössä pyrittiin pysymään faktapohjaisessa lähestymistavassa, niin ulkoasu on tietokirjalle epätyypillinen, sillä sen on tarkoitus herättää kiinnostusta. Värit, fontit ja kuvat valittiin keventämään faktapohjaista tekstisisältöä. Värien ja fonttien avulla voitiin rytmittää ja jäsentää tekstiä, jolloin lukijan on helpompi silmäillä opas läpi. Viimeisen sivun kuvaohje on suunniteltu siten, että sen voi halutessaan tulostaa yksittäiseksi ohjeeksi tapahtumaan jaetavaksi tai ilmoitustaululle.

Suunniteltu jakelukanava ja levikki

Opasta voidaan halutessaan painattaa fyysisenä painoksena ja ladata sähköisenä versiona Reumaliiton verkkosivuille. Opasta voidaan jakaa sairaanhoitopiireille ja oppilaitoksiin postitse ja sähköpostitse. Opasta voidaan säilyttää Reumaliiton toimistolla ja jakaa kiinnostuneille ammattilaisille. Lisäksi Reumaliiton kokemustoimijat saavat oppaita ja he voivat hyödyntää opasta markkinoinnissa ja tiedon lisäämisessä.

6 Oppaan arviointi

Opasta tehdessä haasteiksi nousi esiin se, että lähdemateriaalia pelkästään kokemustoiminnasta oli niukasti, ja sitä piti kerätä järjestöltä ja kokemustoimintaverkostolta suoraan. Kokemustoiminta ja kokemustoimijat käsitteenä sekoittuvat helposti kokemusasiantuntijatoimintaan ja kokemusasiantuntijoihin, joten oli tehtävä eroa näiden toimintojen välille. Käsitteiden selkiyttäminen ja Reumaliiton toimintaan keskittyminen helpottivat oppaan aiheisisältöjen rajaamista.

Haasteena oli myös se, että Reumaliiton kokemustoiminta käynnistyi nykyisessä muodossaan viime syksynä. Sen vuoksi ei ole vielä ehtinyt kertyä paljon käytännön kokemusta Reumaliiton toimijoiden tilaamisesta ja käyttämisestä. Kun uudenlaista toimintaa käynnistetään, haasteena on tehdä toimintaa tunnetuksi ja tavoittaa tilaajatahot eli sote-alan ammattilaiset ja organisaatiot.

Oppaaseen pyrittiin kokoamaan sellaista tietoa, joka hyödyttää tilaajia. Oppaalla haluttiin kannustaa tilaamaan toimijoita ja hyödyntämään heitä työn arjessa. Jatkossa kertyvien kokemusten ja palautteiden kautta on mahdollista muokata opasta vastamaan aina kunkin hetkistä tarvetta.

Kolmanneksi haasteeksi nousi oppaan tiivis muoto eli täytyi rajata, mitkä tiedot hyödyttävät tilaajatahoja eniten ja jäävät lopulliseen oppaaseen. Koin oppaan kohderyhmän, eli sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, siinä mielessä haastavaksi, että oppaan piti soveltua laajasti eri ammattiryhmien ja organisaatioiden käyttöön. Toisaalta minun oli helpompaa tehdä opas ammattilaisille kuin suurelle yleisölle, sillä pystyin rajaamaan esimerkkejä ja lyhentämään asiasisältöä. Oppaasta jätettiin tarkoituksella pois esimerkiksi yleinen tieto reumasairauksista, oireista ja hoidosta.

Oppaan teossa onnistuttiin vastaamaan tilaajatahon odotuksiin tekemällä tiivis, helppokäyttöinen, informatiivinen ja visuaalisesti selkeä opas. Oppaaseen valittu asiasisältö lisää tietoa ja ymmärrystä Reumaliiton kokemustoiminnasta. Se esittelee mitä Reumaliiton kokemustoimijat ovat ja antaa konkreettisia esimerkkejä mihin tilaisuuksiin heitä voi tilata.

Opas sisältää myös kuvallisen tilausohjeen, jota voi käyttää myös yksinään. Oppaan rakenne on sellainen, että opasta on helppo päivittää ja muokata jatkossa vastaamaan myös muiden kohderyhmien kuin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tarpeita. Oppaasta voi tehdä oman version esimerkiksi yrityksille tai medialle.

Tulevaisuudessa on mahdollista saada lisää tietoa siitä vaikuttaako opas myönteisesti tilaajamäärien kasvuun. Tätä voidaan arvioida seuraamalla tilausmääriä.

7 Pohdinta

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä (2019) kuvataan tulevien vuosien visiota koskien aikuissosiaalityötä ja puhutaan osallistavan sosiaalityön tarpeellisuudesta, joista esimerkkejä ovat: asiakkaiden asiantuntemuksen parempi hyödyntäminen sekä yhteiskehittämisen käyttäminen palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: 11).

Parhaimmillaan kokemustoiminta on yksi asiakkaiden osallisuuden edistämisen keinoista. Se antaa hyötyjä monelle taholle: toimijalle itselleen, ammattilaisille ja yhteiskunnalle. Kokemustoiminta saattaa kuntouttaa toimijaa itseään ja vahvistaa hänen kykyään käsitellä sairautta ja sen tuomia muutoksia omassa elämässään. Ammattilaiselle kokemustoiminta tarjoaa arvokkaan näkökulman sairastuneen elämään ja arkeen. (Rissanen & Puumalainen 2016).

Yhteiskunnalle hyöty voi puolestaan näkyä muun muassa kustannustehokkuutena. Rissanen ja Puumalaisen katsauksessa (2016: 5) kerrotaan, kokemustietoa hyödyntävien maiden havainneen positiivisia vaikutuksia. Esimerkiksi asiakkaiden palveluiden käyttämisen tarve on vähentynyt ja asiakkaan elämänlaatu sekä työllisyys ovat parantuneet. (Rissanen & Puumalainen 2016: 5).

Tulevaisuudessa voidaankin pitää tärkeänä, että Suomessa hyödynnetään asiakkaiden kokemustietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskuudessa. Eettisiksi haasteiksi voidaan nostaa asioita, joita Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (2019) kuvaa selvityksessään. Haasteita ovat muun muassa toimijoiden työssäjaksaminen ja työnohjaus, palkat ja korvattavuus sekä asema ammattilaisverkostossa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019).

Tulevaisuudessa voidaan kysyä millainen rooli kokemustoimijoilla tulee olemaan? Ovatko he vapaaehtoisia vai työntekijöitä? Mitä haastavimmiksi työtehtävät käyvät, sitä enemmän tarvitaan työnohjausta, jotta toimijat jaksavat työssään. Myös mahdollinen korvaus työstä korostuu sen mukaan, mitä vaativammaksi työnkuva muuttuu. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019).

Tulevaisuudessa tuleekin tarkastella kokemustoiminnan kehitystarpeita sekä toiminnan merkitystä ja roolia. Jatkossa olisi hyvä tutkia tarkemmin millaisia hyötyjä sosiaali- ja terveyspalveluihin ja prosesseihin saadaan asiakkaiden osallisuuden, kokemustiedon ja toiminnan avulla.

Lähteet

Duodecim 2022. Nivelreuma. Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Reumatologisen yhdistyksen asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu: 10.9.2022. Saatavilla: <www.kaypahoito.fi>

Eläketurvakeskus 2022. Suomen työeläkkeensaajat (SVT). Päivitetty: 9.2.2022. Viitattu 30.10.2022. Saatavissa: <<https://www.etk.fi/tutkimus-tilastot-ja-ennusteet/tilastot/tyoelakkeensaajat/>>

Hirschovits-Gerz, Tanja & Karjalainen, Jarno & Nurmela, Anna & Sihvo, Sinikka 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa – Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja – toiminnan käytännöistä. Työpaperi nro 17/2019. Viitattu: 15.9.2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Julkunen, Heikki 2022. Nivelreuma. Lääkärikirja Duodecim. Päivitetty 8.9.2022. Viitattu 10.10.2022. Kustannus Oy Duodecim 2022. Saatavissa: <<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00051>>

Kokemustoimintaverkosto 2022. Kokemustoimijan koulutus. Viitattu 25.10.2022. Saatavissa: <<https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/kokemustoimijan-koulutus/>>

Kokemustoimintaverkosto 2022. Käsitteet. Viitattu 30.10.2022. Saatavissa: <<https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/kasitteet/>>

Puolakka, Kari & Kautiainen, Hannu & Rantalaiho, Vappu & Virta, Lauri & Sokka-Isler, Tuulikki & Haanpää, Maija 2019. Reumapotilaiden siirtyminen työkyvyttömyyseläkkeelle vaihtelee sairaanhoitopiireittäin. Potilaan lääkärilehti. Viitattu: 25.10.2022. Saatavissa: <<https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset/reumapotilaiden-siirtyminen-tyokyvyttömyyseläkkeelle-vaihtelee-sairaanhoitopiireittäin/>>

Rantalaiho, Vappu & Sokka, Tuulikki & Meri, Seppo 2017. Nivelreuma. Teema: Autoimmuunitaudit. Katsaus. Viitattu 15.4.2022. Saatavissa: <<https://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo13915.pdf>>

Rentola, Marketta 2006. Hyvä Opas. Tieto kirjaksi. Kansanvalistusseura. Saarijärven Offset Oy. Saarijärvi 2006.

Reumaliitto 2022. Reumataudit. Reuma-aapinen. Viitattu: 20.10.2022. Suomen Reumaliitto. Saatavissa: <<https://www.reumaliitto.fi/fi/reuma-aapinen>>

Reumaliitto 2022. Tietoa meistä. Viitattu: 30.10.2022. Suomen Reumaliitto. Saatavissa: <<https://www.reumaliitto.fi/fi/reumaliitto/tietoa-meista>>

Reumaliitto 2022. Ammattilaisille. Viitattu: 30.10.2022. Suomen Reumaliitto. Saatavissa: <<https://www.reumaliitto.fi/fi/reumaliitto/tietoa-meista/ammattilaisille>>

Rissanen, Päivi & Puumalainen, Jouni 2016. Kokemuksen kautta osaamiseen: vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. Kuntoutus 1/2016. Viitattu: 16.9.2021. Saatavissa: <<https://blogs.helsinki.fi/tuk-451-tyoelamajakso/files/2017/05/Vapaaehtoisuus-RissanenPuumalainen.pdf>>

Rousu, Sirkka 2021. Työyhteisön & oman toiminnan ja palvelujen kehittäminen, mm. tuotteistaminen kehittämisen välineenä, ymmärrys toiminnan vaikutusketjuista. Luentodiat. Metropolia ammattikorkeakoulu. Julkaistu: 16.2.2021. Viitattu: 1.3.2021. Saatavissa: <https://moodle.metropolia.fi/pluginfile.php/1006988/mod_resource/content/1/5.%20Rousu%20Johtaminen%20OJ%20-%20kev%C3%A4t%202021.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Tiekartta 2030 - Aikuisen parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Viitattu: 14.9.2021. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Asiakkaat ja osallisuus. Päivitetty 27.9.2022. Viitattu 1.10.2022. Saatavissa: <<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>>

Terveyskylä 2022. Levon merkitys reumasairauksissa. Opas arjessa toimimiseen reumasairauksissa. Päivitetty: 7.6.2022. Viitattu: 23.9.2022. Saatavissa: <<https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/kuntoutujalle/reumasairaudet/opas-arjessa-toimimiseen-reumasairauksissa/levon-merkitys-reumasairauksissa>>

Terveyskylä 2022. Mistä apua arjessa toimimiseen reumasairauksissa? Opas arjessa toimimiseen reumasairauksissa. Päivitetty: 7.6.2022. Viitattu 23.9.2022. Saatavissa: <<https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/kuntoutujalle/reumasairaudet/opas-arjessa-toimimiseen-reumasairauksissa/mist%C3%A4-apua-arjessa-toimimiseen-reumasairauksissa>>

TULE- Tuki- ja liikuntaelinliitto 2022. Erikoissairaanhoidon kustannukset. Päivitetty: 2021. Viitattu 30.10.2022. Saatavissa: <<https://suomentule.fi/tule-kustannukset/sairaanhoitokustannukset/erikoissairaanhoidon-kustannukset/>>

TULE- Tuki- ja liikuntaelinliitto 2022. Reumatologia. Päivitetty: 2021. Viitattu 30.10.2022. Saatavissa: <<https://suomentule.fi/tule-kustannukset/sairaanhoitokustannukset/erikoissairaanhoidon-kustannukset/erikoislaakarissakaynnit/reumatologia/>>

TULE- Tuki- ja liikuntaelinliitto 2022. Tule-kustannukset. Päivitetty: 2021. Viitattu 30.10.2022. Saatavissa: <<https://suomentule.fi/tule-kustannukset/>>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022. Kokemusosaaminen. Päivitetty: 17.6.2022 Viitattu: 30.9.2022. Saatavissa: <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/kokemusosaaminen>>

Malliehdotus julkaistavasta oppaasta Reumaliiton kokemustoimijoiden tilaajille



**OPAS REUMALIITON
KOKEMUSTOIMIJOIDEN TILAAJILLE**

MISTÄ ON KYSYMYS?

Reumaa ja muita tuki- ja liikuntaelin sairauksia sairastavia henkilöitä on Suomessa merkittävä joukko väestöstä. Tulehduksellinen reumasairaus on noin 120 000 henkilöllä. Yleisin on aikuisten nivelreuma, jota sairastaa noin 45 000 henkilöä Suomessa. Muita reumasairauksia ovat esimerkiksi selkärankareuma ja lapsuusiän reuma. Tuki- ja liikuntaelinsairauksista yleisin on puolestaan nivelrikko.

Reuma on pysyvä pitkäaikaissairaus, minkä vuoksi reumasairaat asiakkaat käyttävät palvelujärjestelmää useiden vuosien ajan. Heille kertyy kokemusta esimerkiksi hoitopoluista, terveydenhoidosta, kuntoutuksesta ja lääkehoidosta sekä eri alan ammattilaisten kohtaamisesta.

Reumasairaas henkilöt kohtaavat erilaisia ammattilaisia sosiaalityöntekijästä fysioterapeuttiin ja ammatinvalintaohjaajasta erikoislääkəriin. Lasten ja nuorten kohdalla myös kasvatus- ja opetusalan ammattilaiset ovat tärkeässä roolissa, jotta ei perussairaus aseta lasta eriarvoiseen asemaan opinnoissa ja työelämässä.

On todennäköistä, että moni sosiaali- ja terveysalan ammattilainen kohtaa työssään reuma- ja tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavia asiakkaita. Tämän vuoksi eri alan ammattilaiset hyötyvät siitä, että he tuntevat kohderyhmänsä sairauden tuomat haasteet.

Reumaliiton kokemustoimijat saavat peruskoulutuksen, joka antaa heille valmiudet toimia ammatillisessa työympäristössä. Kokemustoimijat voivat kertoa esimerkkejä omista kokemuksistaan. He kuitenkin edustavat tietyn sairauden kanssa elävien henkilöiden todellisuutta ja tarpeita laajemminkin.

KUKA KOKEMUSTOIMIJA ON?

Kokemustoimija on henkilö, jolla on omakohtainen tai läheisen kokemus sairaudesta. Kokemustoimija toimii suhteessa sellaisiin henkilöihin, joilla ei vastaavaa kokemusta ole.

TOIMINNAN TAVOITTEET

Reumaliiton kokemustoiminnan ensisijaisena tavoitteena on lisätä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja opiskelijoiden tietoa ja ymmärrystä reuma- tai tuki- ja liikuntaelinsairauden kanssa elämisestä sekä palveluiden käytöstä sairastuneen näkökulmasta katsoen.

Kokemustieto antaa ammatillisen tiedon rinnalle arvokkaan silmäyksen sairastuneen tai hänen läheisensä arkeen. Se auttaa ammattilaista kohtaamaan työssään pitkäaikaissairauden kanssa eläviä ihmisiä ja huomioimaan kaikkia niitä asioita, joihin perussairaus vaikuttaa.

Kokemustietoa voidaan käyttää hyödyksi sosiaali- ja terveysalan palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa, kehittämisessä sekä arvioinnissa.

Toiminnalla pyritään palveluiden tehokkuuteen, kuten vaikuttavuuteen ja oikea-aikaisuuteen sekä siihen, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi tarkoituksena on edistää yhteistyötä ja löytää toimivia ratkaisuja palvelumuotoilun avulla.

KOKEMUSTOIMIJOIDEN HYÖDYNTÄMINEN

Reumaliiton kokemustoimijat voivat toimia laajasti sairaaloissa, terveydenhuollon yksiköissä, oppilaitoksissa ja terveys- ja palvelualojen yrityksissä.

He voivat olla mukana sosiaali- ja terveystalouden suunnittelun, toteutuksen ja kehittämisen lisäksi esimerkiksi henkilöstön kouluttamisessa ja ammatillisessa koulutuksessa.



HYÖDYNNÄ KOKEMUSTOIMIJOITA SOTE-YMPÄRISTÖSSÄ:

- Henkilökunnan tapahtumissa, koulutuksissa ja kehittämissäpäivissä
- Hoitopolkujen ja palveluketjujen kehittämistyössä
- Työpajoissa
- Osallistujana testaus- tai auditointitilanteissa
- Uusien toimitilojen suunnittelussa ja esteettömyyden testaamisessa
- Luennoitsijoina tai eri teemojen alustajina
- Simulaatio-oppimisessa potilaan, havainnoijan ja/tai arvioijan roolissa
- Uusien työntekijöiden perehdytyksessä
- Yhteiskehittämisessä – parityöskentelyssä ammattilaisen rinnalla
- Yksikön kehittäjäkumppanina tuotteiden, laitteiden tai apuvälineiden testaamisessa ja arvioinnissa
- Osallistujina moniammatillisissa tiimeissä
- Jäsenenä työ-, asiantuntija- tai johtoryhmissä

OPPILAITOKSISSA:

- Opetuksessa, oppimistehtävissä ja luennoilla oppilaitoksissa ja työyhteisöissä
- Asiakas- ja potilastilanteiden opetuksessa
- Seminaarien ja tapahtumien puheenvuoroissa ja keskustelupaneeleissa
- Koulutushankkeiden suunnittelussa
- Opinnäytetöissä haastateltavana
- Oppilaitoksen tilojen, opetuksen, oppimismateriaalien ja välineiden arvioinnissa ja suunnittelussa

SOSIAALI-, TERVEYS, JA PALVELUALOJEN YRITYKSISSÄ

- Tilojen arvioinnissa ja suunnittelussa (esimerkiksi esteettömyyden varmistamisessa)
- Henkilöstön koulutuksessa
- Palvelutilanteiden arvioinnissa ja kehittämisessä
- Palvelun arvioinnissa, toteuttamisessa ja tuottamisessa

REUMALIITON KOKEMUSTOIMIJAT

Reumaliiton kokemustoimijat ovat käyneet peruskoulutuksen, joka antaa heille valmiudet toimia ammatillisesti erilaisissa tilaisuuksissa ja työryhmissä.

Esimerkkejä aihealueista, joista kokemustoimijan voi tilata puhumaan:

- oma tarina, sairastumisesta nykyhetkeen
- apuvälineet
- kuntoutus
- hoitopolku, lääkehoito, seuranta
- moniammatillinen yhteistyö (psykologi, sosiaalityöntekijä, fysioterapeutti, lääkäri jne).
- toimintakyvyn ylläpitäminen
- esteettömyys ja saavutettavuus
- työelämä- ja opiskelu
- arki ja ihmissuhteet

Reumaliiton kokemustoimijoilta löytyviä diagnooseja ovat esimerkiksi:

- Nivelreuma
- Fibromyalgia
- Selkärankareuma
- Harvinaiset reumasairaudet
- Lastenreuma

Työtilaisuuksia voivat olla esimerkiksi:

- luennot
- koulutukset
- työryhmät
- webinaarit
- tapahtumat



KÄYTÄNNÖN OHJEITA TILAAJALLE

Reumaliiton kokemustoimijan voi tilata olemalla yhteydessä Reumaliittoon (kts. viimeisen sivun ohje ja yhteystiedot).

Tilaajan ottaessa yhteyttä, etsimme yhdessä tilaajan kanssa tehtävään sopveltuvan toimijan/toimijat ja annamme yhteystiedot tilaajataholle.

Tilaaja voi olla suoraan yhteydessä kokemustoimijaan ja sopia käytännön asioista. Esimerkiksi siitä millaiseen tilaisuuteen, rooliin ja tehtävään kokemustoimija tilataan.

Kaikki Reumaliiton kokemustoimijat toimivat vapaaehtois pohjalta, mutta tilaamisen yhteydessä tilaajan on hyvä keskustella mahdollisesta korvauksesta, ruokailuista tai matkakuluista Tarkoituksena on pyrkiä siihen, ettei kokemustoimijalle tule kuluja osallistumisestaan.



NÄIN TILAAAT KOKEMUSTOIMIJAN!

MIETI ENNEN TILAAMISTA:

- Millaiseen tehtävään kokemustoimijaa tarvitaan?
- Mitä muita odotuksia kokemustoimijalle on?
- Mahdollinen korvaus (matkat, ruokailut & tuntipalkkio)



Ota yhteyttä
Reumaliittoon

info@reumaliitto.fi
p. (09) 476 155

Etsikää yhdessä
tehtävään sopiva
kokemustoimija



Ota yhteyttä
kokemustoimijaan.
Sovi tehtävästä ja
käytännön asioista!