

KANSAINVÄLISEN POTILASJÄRJESTÖ- JA TUTKIJAKONGRESSIN JÄRJESTÄMINEN

CASE: Better Life for Coeliacs 2012

Nanna Puntila

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) PUNTLA, Nanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.5.2013
	Sivumäärä 106	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi KANSAINVÄLISEN POTILASJÄRJESTÖ- JA TUTKIJAKONGRESSIN JÄRJESTÄMINEN, Case: Better Life for Coeliacs 2012		
Koulutusohjelma: Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, YAMK		
Työn ohjaaja(t): MATALA, Sari		
Toimeksiantaja(t): Keliakialiitto ry		
Tiivistelmä		
<p>Tässä opinnäytetyössä käsitellään kansainvälisen potilasjärjestö- ja tutkijakongressin järjestämistä. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten potilasjärjestöjen ja tutkijoiden kansainvälinen konferenssi järjestetään onnistuneesti. Keliakian ainoa hoito, gluteeniton ruokavalio, tuo omanlaisensa haasteen kongressin järjestämiseen. Palveluliiketoiminnan ja kehitystyön näkökulmasta tavoitteena oli, että AOEC:n jäsenorganisaatiot voisivat tulevaisuudessa hyödyntää työtä vastaavanlaisen kongressin järjestämisessä vuosikokouksen yhteydessä.</p> <p>Tarkasteltavana aineistona työssä on Better Life for Coeliacs 2012 –kongressi, jonka Keliakialiitto ry järjesti yhteistyössä AOEC:n (Association of European Coeliac Societies) ja Tampereen yliopiston keliakiatutkimusryhmän kanssa Helsingissä Kalastajatorpalla 6. - 9.9.2012. Tapahtumassa yhdistyivät AOEC:n 24. vuosikokous ja kansainvälinen keliakiaa käsittelevä tiedekokous.</p> <p>Kvalitatiivisina analyysimenetelminä toimivat prosessiarviointi, palautekyselyt ja –keskustelut. Arviointiin osallistuivat kongressin järjestäjät, osallistujat ja keskeiset yhteistyökumppanit. Kongressin onnistumista arvioitiin myös kvantitatiivisilla mittareilla, eli miten kongressille asetetut tavoitteet osallistuja- ja näytteilleasettamäärissä sekä taloudelliset tavoitteet saavutettiin. Työssä kuvataan kongressin järjestämisprosessi kaikkine osa-alueineen keliakian ja gluteenittoman ruokavalion tuomat erityishaasteet huomioiden. Prosessin eteneminen on kuvattu Gannt-kaavioon.</p> <p>Tarkan suunnittelun ja hyvän työryhmän lisäksi on tärkeää varmistaa gluteenittomien ateriapalvelujen toteutuminen. Vastuullisen, motivoituneen akateemisen yhteistyökumppanin löytäminen on potilasjärjestö- ja tiedekokouksen onnistumisen perusedellytys. Työnjako ja vastuualueet kirjataan sopimuksiin, kun järjestämässä on useampia yhteistyökumppaneita.</p> <p>Opinnäytetyötä hyödyntää jo Hollannin keliakialiitto, joka järjestää AOEC:n vuosikokouksen 2013 yhteyteen keliakiatiedekokouksen konsultoituaan Keliakialiittoa Better Life for Coeliacs 2012 -järjestämisprosessista sen aikana ja jälkeen.</p>		
Avainsanat (asiasanat): Kongressin järjestäminen, kansainvälinen kongressi, tapahtuman järjestäminen, potilasjärjestö, tutkijakongressi, keliakia, AOEC		
Muut tiedot		



Author(s) PUNTILA, Nanna	Type of publication Master's Thesis	Date 13.5.2013
	Pages 106	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title ORGANISING AN INTERNATIONAL CONFERENCE OF PATIENT ORGANISATIONS AND SCIENTIFIC PROFESSIONALS, Case: Better Life for Coeliacs 2012		
Degree Programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor(s): MATALA, Sari		
Assigned by: Finnish Coeliac Society		
Abstract <p>This thesis investigates organising an international conference of patient organisations and scientific professionals. The aim of the thesis was to establish how the conference can be arranged successfully. The only treatment for coeliac disease currently is gluten-free diet, which brings a specific challenge to the arrangements. From the perspective of hospitality management and creating new procedures, the objective of the study was that the member organisations of AO ECS could benefit from it in the future when organising a similar joint conference in connection of AO ECS' annual general meeting.</p> <p>The research material of the thesis consists of the Better Life for Coeliacs 2012 Conference arranged by the Coeliac Society together with AO ECS (Association of European Coeliac Societies) and University of Tampere Coeliac Disease Study Group in Hilton Helsinki Kalastajatorppa Conference & Events Center in 6-9, September 2012. The event was a combination of AO ECS 24th General Assembly and the International Coeliac Disease Scientific Conference.</p> <p>Qualitative analysis methods such as process evaluation, feedback surveys and discussions were used. Evaluation was carried out by the conference organisers, participants and essential partners. The conference was also evaluated by quantitative measures comparing the expected and received number of participants and exhibitors, budget and closing of accounts. The whole organising process from the beginning to the end is described in the thesis with emphasis on the gluten-free catering challenge throughout the conference. The chronological and detailed conference organising process is described using a Gantt chart.</p> <p>The thesis resulted in that in addition to meticulous planning, good organisation and enthusiastic project team, it is essential to secure the gluten-free catering to the smallest detail. Finding a responsible, motivated academic partner is a key factor for a joint patient and scientific conference. Tasks and duties are laid down in signed contracts when there are two or more organisers and partners.</p> <p>This thesis is already being utilised by the Dutch Coeliac Society who is organising the AO ECS 2013 General Assembly. A scientific meeting will also take place there, after consulting the Finnish Coeliac Society about organising Better Life for Coeliacs 2012.</p>		
Keywords: Conference planning, event planning, international conference, scientific conference, patient organisation, coeliac disease, AO ECS		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	BETTER LIFE FOR COELIACS 2012 JA OPINNÄYTE-TYÖN TAVOITTEET	5
2	OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET JA KONGRESSIN JÄRJESTÄMISEN TEORIA	7
2.1	Potilas- ja kansalaisjärjestön määrittely, keliakia tänään.....	8
2.2	Kansainvälinen kongressi ja kongressi palveluliiketoimintana	10
2.3	Kongressin järjestäminen	11
2.3.1	Riskien hallinta	12
2.3.2	Tapahtumavastaavan rooli.....	13
2.3.3	Kongressin järjestämisen vaiheet ja hallinta.....	16
2.3.4	Arviointi	18
3	BETTER LIFE FOR COELIACS 2012 JA ARVIINTIMENETELMÄT.....	20
3.1	Better Life for Coeliacs 2012 -tapahtuman tavoitteet	20
3.2	Prosessiarviointi.....	21
3.3	Palautekyselyt.....	22
3.4	Palautekeskustelu	24
4	BETTER LIFE FOR COELIACS 2012-JÄRJESTÄMISPROSESSIN KUVAUS, MÄÄRÄLLISET JA LAADULLISET TULOKSET	25
4.1	Better Life for Coeliacs 2012 järjestämisprosessi	26
4.1.1	Kongressin työnjako	26
4.1.2	Tapahtuman talous ja yritysysteistyö.....	27

4.1.3	Better Life for Coeliacs 2012-kongressin markkinointi ja tiedotus.....	29
4.1.4	Kokouksen sosiaalinen ohjelma	30
4.1.5	Better Life for Coeliacs 2012 riskienhallinta	31
4.2	Prosessiarvioinnin päätöksen tulokset	35
4.2.1	Palautekyselyn tulokset.....	35
4.2.2	Päätöspalautekeskustelun tulokset	36
4.3	Osallistujapalaute: AOECS ja CYE	38
4.4	Palaute tiedekonferenssin osallistujien näkökulmasta	44
4.5	Better Life for Coeliacs 2012 näytteilleasettajien näkökulmasta	50
4.6	Palautekeskustelut yhteistyökumppanien kanssa	55
4.7	Better Life for Coeliacs 2012 onnistumisen avaimet	57
5	POHDINTA.....	59
	LÄHTEET	64
	LIITTEET	69
	LIITE 1. Palautekeskustelun dokumentointityökalu	69
	LIITE 2. Kokousten ohjelmat	70
	LIITE 3. Kokouspaketit ja hinnat.....	80
	LIITE 4. Yritysyhteistyötasot.....	82
	LIITE 5. Näyttelyohjeet yrityksille.....	84
	LIITE 6. Sopimusesimerkkejä.....	86

LIITE 7. Osallistumistodistus	93
LIITE 8. Kokouksen sosiaalinen ohjelma	94
LIITE 9. Leipomotuotteiden tarjoilusuunnitelma	95
LIITE 10. Prosessiarvioinnin päätöslomake	103
LIITE 11. Osallistujapalautteen kyselylomakepohja	105

KUVIOT

KUVIO 1. Tapahtuman järjestäminen johtamisnäkökulmasta.....	15
KUVIO 2. Kongressin järjestämisprosessi kaaviona.....	17
KUVIO 3. BLC:n prosessiarvioinnin loppupalaute.....	36
KUVIO 4. Kongressia edeltävät järjestelyt, AO ECS ja CYE.....	39
KUVIO 5. Järjestelyt vieraiden saapuessa, AO ECS ja CYE.....	40
KUVIO 6. Arviot Kalastajatorpasta, AO ECS ja CYE.....	41
KUVIO 7. Konferenssin järjestelyt, AO ECS ja CYE.....	42
KUVIO 8. Palaute kokouksen sosiaalisesta ohjelmasta, AO ECS ja CYE.....	43
KUVIO 9. Yleiskäsitys tapahtumasta, AO ECS ja CYE.....	44
KUVIO 10. Kongressia edeltävät järjestelyt, tiedekokous.....	45
KUVIO 11. Järjestelyt vieraiden saapuessa, tiedekokous.....	46
KUVIO 12. Arviot Kalastajatorpasta, tiedekokous.....	47
KUVIO 13. Konferenssin järjestelyt, tiedekokous.....	48

KUVIO 14. Palaute kokouksen sosiaalisesta ohjelmasta, tiedekokous.....	49
KUVIO 15. Yleiskäsitys tapahtumasta, tiedekokous.....	50
KUVIO 16. Kongressia edeltävät järjestelyt, näytteilleasettajat.....	52
KUVIO 17. Näyttelyä koskevat järjestelyt.....	53
KUVIO 18. Kokouksen muut järjestelyt, näytteilleasettajat.....	53
KUVIO 19. Palaute kokouksen sosiaalisesta ohjelmasta, näytteilleasettajat.....	54
KUVIO 20. Yleiskäsitys tapahtumasta, näytteilleasettajat.....	55

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Gantt –kaavio projektin aikataulusta.....	18
TAULUKKO 2. Tapahtuman vaiheiden arviointi.....	19
TAULUKKO 3. BLC -tapahtuman järjestämisprosessin vaiheet ja aikataulu.....	32

1 BETTER LIFE FOR COELIACS 2012 JA OPINNÄYTE- TYÖN TAVOITTEET

Keliakialiitto ry järjesti yhteistyössä AOECs:n (Association of European Coeliac Societies) ja Tampereen yliopiston keliakiatutkimusryhmän kanssa AOECs:n 24. vuosikokouksen ja kansainvälisen tiedekokouksen Better Life for Coeliacs 2012 Helsingissä Kalastajatorpalla 6. - 9.9.2012. Kongressi oli 2-päiväinen. Ensimmäisenä päivänä järjestettiin erilliset rinnakkaiskokoukset AOECs:n yleiskokous, CYE:n kokous ja tiedekonferenssi. Toisena päivänä kokoukset yhdistyivät tiedekongressin alle. Iltaohjelma oli kaikille yhteinen.

Euroopan keliakialiittojen vuosikokouksien yhteydessä on vain kaksi kertaa aiemmin pidetty tiedekokous, joista ensimmäisenkin järjesti Suomen Keliakialiitto jo 14 vuotta sitten. Kiinnostusta vastaavanlaisen konferenssin järjestämiseen on tullut muiltakin liitoilta, sillä potilasjärjestöjen ja tiedemaailman yhteinen kokous tarjoaa erinomaisen forumin vuoropuhelulle työn tekijöiden ja tilaajien välillä. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten potilas-järjestöjen ja tutkijoiden kansainvälinen konferenssi järjestetään onnistuneesti. Keliakian ainoa hoito, gluteeniton ruokavalio, tuo omanlaisensa haasteen kongressin järjestämiseen. Palveluliiketoiminnan ja kehitystyön näkökulmasta tavoitteena on, että AOECs:n jäsenorganisaatiot voisivat tulevaisuudessa hyödyntää työtä vastaavanlaisen kongressin järjestämisessä vuosikokouksen yhteydessä.

Aineistona työssä on siis kansainvälinen potilasjärjestö- ja tutkijakongressi Better Life for Coeliacs 2012. Analyysimenetelminä toimivat prosessiarviointi, palautekyselyt ja -keskustelut. Työssä kuvataan kongressin järjestämisprosessi alusta loppuun ja ajallinen eteneminen Gantt-kaavion avulla.

Tässä luvussa kuvataan työn tarkoituksen ja tavoitteiden lisäksi järjestäjätahoja, jotta lukija saa käsityksen keskeisistä toimijoista. Luvussa kaksi käydään läpi työhön liittyvät keskeiset käsitteet ja kongressin järjestämisen teoria. Kolmas luku paneutuu Better Life for Coeliacs 2012 -tapahtuman arvioinnissa käytettyihin menetelmiin.

Näiden kahden luvun esittämä teoria avautuu käytännössä luvussa neljä, jossa kuvataan, miten tapahtuma järjestettiin ja millaisin tuloksin. Viimeisessä luvussa pohditsellaan työprosessia ja onnistumisia sekä kehittämiskohteita.

Kongressin toteutuksesta vastasivat Keliakialiiton lisäksi AOECs ja Tampereen yliopiston keliakiatutkimusryhmä. Ajatus kokouksen järjestämiseen oli itänyt Keliakialiitossa jo pidemmän aikaa. Tampereen yliopiston professori Markku Mäen myönnettyä asiaan päätettiin esittää AOECs:n vuosikokouksessa Valenciassa 2010 kokouksen järjestäjäksi Keliakialiittoa vuonna 2012. Kilpailuakin syntyi, sillä samalle vuodelle asettuivat ehdolle myös Hollannin ja Bosnian keliakialiitot. Konferenssin valmistelu alkoi heti päätöksen jälkeen. Tapahtumavastaavaksi valittiin liiton ravitsemusasiantuntija, jonka tehtäväkenttään kansainväliset asiat kuuluvat.

Keliakialiitto ry:n verkkosivujen mukaan sen tavoite kansanterveys- ja potilasliittona on keliakikoiden ja heidän perheidensä hyvinvoinnin edistäminen etu-, neuvonta- ja palvelujärjestönä toimimalla. Suomen Keliakiayhdistys perustettiin 1976, ja liittomuotoon vaihdettiin 1992. Nykyisin Keliakialiiton 30 jäsenyhdistyksessä on yli 20 000 henkilöjäsentä. Liitolla on neljä aluetoimistoa ja keskustoimisto Tampereella. Henkilöstön määrä on 20. (Järjestö n.d.)

AOECs (Association of European Coeliac Societies) on vuonna 1988 perustettu Euroopan keliakialiittojen kattojärjestö. Siihen kuuluu tällä hetkellä 39 keliakialiittoa. Organisaation verkkosivujen mukaan se edustaa eurooppalaisia keliakikkoja ja pyrkii yhteistyöhön kaikkien maailman keliakiajärjestöjen kanssa. AOECs työskentelee aktiivisesti vaikuttaakseen keliakian hoitoon, varhaiseen diagnostiikkaan ja EU:n gluteenilainsäädäntöön, osallistumaan keliakiaa koskeviin tutkimushankkeisiin sekä olemaan esillä keliakiaa käsittelevissä kansainvälisissä tiedekokouksissa, -päivillä ja ravitsemusfoorumeilla. AOECs:llä on viisihenkinen hallitus, jonka jäsenet valitaan vuosikokouksessa (General Assembly) aina kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Keliakialiitolla on ollut edustaja AOECs:n hallituksessa 2004 - 2007, ja liiton ravitsemusasiantuntija valittiin uudelleen hallitukseen Helsingin yleiskokouksessa 2012. Vuosi- tai yleiskokous on AOECs:n ylin päättävä elin. Työskentely tapahtuu

pääasiassa vapaaehtoisvoimin, mutta vuodesta 2010 järjestöllä on ollut myös osaikainen sihteeri. (AOECS:n verkkosivut n.d.)

CYE (Coeliac Youth of Europe) on vuonna 2002 perustettu AOECS:n alainen Euroopan keliakianuorten järjestö. Se kokoontuu vuosittain AOECS:n vuosikokouksen yhteydessä. CYE:n visio on parantaa keliakianuorten elinoloja sekä lisätä keliakiatietoisuutta ja tiedon vaihtoa paremman tulevaisuuden puolesta. Euroopan keliakianuoret käynnistävät ja toteuttavat erilaisia hankkeita, mm. järjestävät vuosittain kesäleirin ja ylläpitävät gluteenitonta matkailuverkkoa. (What is CYE n.d.)

Tampereen yliopiston keliakiatutkimusryhmä on lastentautiopin professori Markku Mäen johtama tutkijaryhmä. Siihen kuuluu kahdeksan tohtorinväitöskirjan suorittanutta päätutkijaa, ja kahdeksan väitöskirjaa parhaillaan tekevää tutkijaa. Ryhmä on tuottanut 31 väitöskirjaa vuodesta 1986, ja tiedejulkaisuja on lähes 500. (Coeliac Disease Study Group verkkosivut n.d.)

Markku Mäki on keliakiatutkija, jolla on yli 400 julkaisua ja lähes 500 abstraktia, suurin osa keliakiasta (Markku Mäen verkkosivut n.d.). Tutkimuksistaan palkittu Mäki on toiminut Keliakialiiton puheenjohtajana vuosina 1997–2001. Markku Mäki on kehittänyt myös apteekeissa myytävän pikatestin keliakian koti- ja vastaanotto-seulontaan. (Profile – research of today is treatment for tomorrow 2012.)

2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET JA KONGRESSIN JÄRJESTÄMISEN TEORIA

Kansainvälisen kongressin järjestämistä Suomessa on käsitellyt opinnäytetyössään aiemmin mm. Joutsimäki. Hän toteaa, että kansainvälisen tiedekongressin järjestäminen on laaja, useamman vuoden prosessi, johon on varattava aikaa. Joutsimäen teemahaastatteluista kävi ilmi, että Suomen valtteja kongressimaana ovat turvallisuus, hyvät kongressikeskukset, palvelutaso, suomalaisten kielitaito ja Helsingin hyvä saavutettavuus. (Joutsimäki 2012, 42-43.) Moussaouin ja Sartoriuksen

tutkimusten mukaan avaintekijöitä tiedekonferenssin onnistumiselle ovat sen toteuttajat, kongressin presidentti eli johtaja työryhmineen. Kongressissa tulee olla ajankohtaisia ja kiinnostavia teemoja, tehokkaat, organisoidut järjestäjät sekä kiinnostava kokouspaikka. Lisäksi kokouksesta pitää osata tiedottaa kohderyhmälle. (Moussaoui & Sartorius 2002, 110-111.) Tanford, Montgomery ja Nelson löysivät viisi tapahtumille keskeistä osallistumiseen ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavaa tekijää: kongressin ohjelma, verkostoitumismahdollisuudet, ulkopuoliset aktiviteetit, kokouspaikka ja kokouksen hinta. Erityisesti tyytyväisyys kongressin ohjelmaan korreloi uudelleen osallistumisen tai toiseen kongressiin vaihtamisen kanssa. (Tanford, Montgomery & Nelson 2012, 290.)

Turkkilaiset tutkijat Yozcui ja İçözii (2010, 105) puhuvat kongressin järjestämisen ja markkinoinnin kahdeksasta p-kirjaimesta - programming, packaging, partnership, people, product, price, promotion, place – todetessaan kongressimatkailun kasvavan merkityksen monen maan kansantaloudelle. Setälä (2012, 2) havaitsi opinnäytetyössään, että kokousten suurinta antia osallistujille ovat usein verkostoituminen, kontaktien luominen ja kollegoiden tapaaminen sekä tiedon jakaminen. Omassa työssäni liitän mukaan potilasjärjestön eli tutkimuksen kohderyhmän ja tilaajan näkökulman erityispiirteineen. Tässä luvussa määritellään työn keskeiset käsitteet, keliakikko-osallistujien kongressille asettamat erityistarpeet sekä tarkastellaan kongressin järjestämisen teoriaa. Luvussa 4 esitetään, miten teoriaa sovellettiin käytäntöön Better Life for Coeliacs 2012-tapahtumassa.

2.1 Potilas- ja kansalaisjärjestön määrittely, keliakia tänään

Euroopan unionin lääketurvallisuusviraston mukaan potilasjärjestö on potilaisiin suuntautunut, voittoa tavoittelematon organisaatio, jonka hallinnolliset elimet muodostuvat pääosin potilaista tai heidän huoltajistaan. Näitä voivat olla esim. yleiset kansalliset tai eurooppalaiset sairausspesifiset kattojärjestöt. (Criteria to be fulfilled by Patients' and Consumers' Organisations involved in EMEA Activities n.d.) Kansainvälisen potilasjärjestöjen liitto IAPO:n mukaan potilasjärjestöjen tulee olla

potilasvetoisia ja sairaudesta kärsivien olla organisaation keskiössä. AO ECS on IAPO:n alueellinen jäsen. (Membership Criteria n.d.)

Potilasjärjestöt ovat kansanterveysjärjestöjä. Niiden tarkoituksena on tietyn potilasryhmän terveydentilan ylläpitäminen ja edistäminen. (Toiviainen 2005, 9.) Kansanterveysjärjestöjen työ sisältää suunniteltuja ja systemaattisia toimintoja kohderyhmän terveyden edistämiseen ja sairauden ehkäisemiseen (Folkhälsoguiden n.d.).

AO ECS on myös kansalaisjärjestö (non-governmental organization). Kansalaisjärjestöt ovat voittoa tavoittelemattomia, vapaaehtoistoimintaan perustuvia organisaatioita. Ne ovat paikallisesti, kansallisesti tai kansainvälisesti orientoituneita tiettyyn tehtävään, esimerkiksi terveyteen ja sairauden ehkäisemiseen. (Definition of NGOs n.d.)

Keliakia on autoimmuunisairaus, jossa viljojen varastoproteiini, gluteeni aiheuttaa ohutsuolen limakalvovaurion. Keliakian oireet ovat monimuotoiset vaihdellen vatsaoireista psyykkisiin ja neurologisiin oireisiin. (Alaedini & Green 2005, 289.) Keliakia on suomalaisessa väestössä erittäin yleinen. Seulontatutkimusten perusteella keliakian esiintyvyys aikuisväestössä (30–64-vuotiaat) on noin 2,4 %, mikä tarkoittaa jopa n. 125 000 suomalaista. Muualla Euroopassa keliakian esiintyvyys on n. 1 %. (Mustalahti, Catassi, Reunanen, Fabiani, Heier, McMillan, Murray, Metzger, Gasparin, Bravi & Mäki 2010.) Vasta hieman yli 30 000 suomalaista on saanut virallisen keliakiadiagnoosin (Esiintyvyys n.d.).

Keliakiaan ei toistaiseksi ole muuta hoitoa kuin elinikäinen, tarkka gluteeniton ruokavalio. Pilleri ja rokote ovat kehitteillä, mutta ne lienevät keliakian tukihoidoja ainakin aluksi muutamien vuosien kuluttua markkinoille tultuaan (Vaccine for coeliac disease could mean the end of gluten free diets 2009). Gluteeniton ruokavalio tuo omanlaisensa haasteen tapahtumien järjestäjille (Tarkkana jokaisessa työvaiheessa). Pienikin määrä gluteenia keliakikon ruoassa voi aiheuttaa voimakkaita oireita, kuten ripulia, kovaa vatsakipua ja oksentelua, ja pilata kokoukseen osallistumisen (Murray,

Watson, Clearman & Mitros 2004, 669). Lisäksi se voi aiheuttaa tulehdusreaktion keliakikon ohutsuolessa (Catassi, Fabiani, Iacono, Francavilla, Biagi, Volta, Accomando, Picarelli, De Vitis, Pianelli, Gesuita, Flavia, Mandolesi, Bearzi & Fasano 2007, 166). Gluteeniton ruokavalio on myös hyvin yleisen gluteeniyliherkkyyden hoito. Gluteeniyliherkkyyden oireet ovat pitkälti keliakian kaltaisia, mutta transglutaminaasivasta-aineiden kehittyminen ja villusatrofia puuttuvat. Gluteeniyliherkkiä arvioidaan olevan 10–15% maailman väestöstä. Tämä sairaus sai viralliset diagnostiset kriteerinsä helmikuussa 2011. (Sapone, Lammers, Casolaro, Cammarota, Giuliano, De Rosa, Stefanile, Mazzarella, Tolone, Russo, Esposito, Ferraraccio, Carteni, Riegler, Magistris de & Fasano 2011.)

2.2 Kansainvälinen kongressi ja kongressi palveluliiketoimintana

Ihmiset kokoontuvat halutessaan keskustella, ratkaista ongelmia, ideoida, verkostoitua, kouluttaa, päättää ja tiedottaa (Blinnikka & Kuha 2004, 12–13). IAPCO:n (International Association of Professional Congress Organizers) mukaan kongressi on säännöllisesti kokoontuva tietyn ammatillisen, uskonnollisen tai kulttuurisen ryhmän tapahtuma. Kongressi järjestetään yleensä jonkin tietyn teeman tai aiheen ympärille. Kestoltaan kongressit ovat useita päiviä, ja niissä on samanaikaisia sessioita. Konferenssi on osallistuva kokous, jonka tarkoitus on mahdollistaa vuoropuhelu, ongelmanratkaisu, löytää faktoja ja konsultoida tietystä aiheesta. Se on tavallisesti kongressia pienempi ja valikoituneempi tapahtuma, jolloin tiedon vaihto on helpompaa. (Meeting Industry Terminology Dictionary n.d.) International Congress and Convention Association -järjestön mukaan kongressi on vähintään 50 ilmoittautuneen osallistujan toistuva tapaaminen, joka kiertää vähintään kolmessa maassa. Määritelmän mukaan osallistujia tulee olla ainakin viidestä eri maasta. (The Association Meetings Market 2000 – 2009.) Tässä työssä käytetään Better Life for Coeliacs 2012 – tapahtumasta vaihdellen nimityksiä kokous, kongressi, konferenssi ja tapahtuma, sillä se täyttää kaikki edellä mainitut kriteerit.

Kongressitoiminta on viime vuosikymmenten aikana kasvanut palveluliiketoiminnan merkittäväksi alaksi, jonka vaikutus kansantalouteen on kiistanalainen. Työllistävän vaikutuksen lisäksi järjestäjät ja kokousvieraat lisäävät paikkakunnan tuloja käyttämällä majoitus- ravintola- ja kuljetuspalveluja. Kokouspalvelutoiminta onkin tärkeä ja kasvava turismin ja muiden teollisuudenalojen osa, mutta toistaiseksi on melko vähän tutkimustietoa tukemaan tätä käsitystä. Tarkkojen määritelmien, käsitteiden ja tutkimustiedon puuttuessa on mahdotonta mitata alaa tarkasti tai osoittaa sen merkitystä luotettavasti. Maailman matkailujärjestö UNWTO (United Nations World Tourism Organisation) kumppaneineen on laatinut mittatyökaluksi matkailun satelliittitilinpitoa TSA:n (Tourism Satellite Account), joka perustuu kansantalouden tilinpitojärjestelmän käsitteisiin, määritelmiin ja luokituksiin. (WTO 2006, 7-8.) Suositus matkailutilinpidosta hyväksyttiin OECD:ssä ja EU:ssa vuonna 2000. Tuorein tilinpito on vuodelta 2007, ja sen mukaan matkailuun kulutettiin Suomessa kyseisenä vuonna 11 miljardia euroa. Ulkomaalaisten matkailijoiden osuus oli tästä 29 %. (Suomen virallinen tilasto 2007.) Finland Convention Bureau mukaan Suomessa järjestettiin kansainvälisiä ja eri tieteidenalojen kokouksia 432 vuonna 2009. Kongressien 63 600 osallistujaa toivat 104,3 miljoonaa euroa suoraa matkailutuloa Suomeen. Vuoden 2009 lopun 85 100 hengen varausmäärällä ja saman vuoden kertoimella laskettuna välittömän kongressimatkailutulon arvio tuleville vuosille 2010–2014 oli noin 139,5 miljoonaa euroa. (Finland Convention Bureau, 2010, 9.)

2.3 Kongressin järjestäminen

Uuden kongressin tai tapahtuman järjestäminen alkaa usein kannattavuustutkimuksella. Sillä kartoitetaan tapahtuman kustannukset sekä tuotot ja hyödyt. Jos tapahtuma on järjestetty aiemmin tai se on toistuva, kannattavuustutkimusta ei yleensä tarvita. Kun kongressin kannattavuus ja hyöty on todettu, perustetaan projektiorganisaatio tai työtiimi, jolle valitaan vetäjä. Tapahtumalle on hyvä määritellä tarkoitus, visio ja mitattavat tavoitteet. Tavoitteet ovat usein taloudellisia, osallistujamäärään perustuvia tai laadullisia. (Bowdin, Allen, O’Toole, Harris & McDonnell 2011, 189-205.) Omassa työssäni kannattavuustutkimus ei ollut tarpeen,

sillä AOECs:n kokous järjestetään vuosittain. Kongressille laaditaan aikataulu ja projektisuunnitelma, joita täydennetään tarkistuslistoilla tai -taulukkoilla. Talousarvio tehdään, jotta kyetään vertailemaan ja hallitsemaan odotettavia ja toteutuneita kuluja sekä tuottoja (Matthews 2007, 42). Tapahtuman budjetointi on ensiarvoisen tärkeää, jotta tapahtuman hinta ja kannattavuus voidaan määrittää. Talousarvioon sisältyvät kiinteät kulut, joita ovat mm. tilavuokrat ja esiintyjien palkkiot. Muuttuvia kuluja ovat osallistujakustannukset, ruokailut ja majoitus. Sponsoroinnin ja yritysyhteistyön mahdollisuudet on hyvä selvittää heti budjetin laadintavaiheessa. (Kilkenny 2006, 63-67.)

Kongressille haetaan sopivat yhteistyötahot, valitaan mainostoimisto, kongressitoimisto, kongressipaikka ja puhujat. Kaikkien yhteistyökumppanien kanssa laaditaan kirjalliset sopimukset, joista ilmenee, mitä kummaltakin osapuolelta odotetaan. (Kilkenny 2006, 183-185.)

2.3.1 Riskien hallinta

Tapahtumat ovat usein hyvin riskialttiita. Kokouspaikka, isot osallistujamäärät, uudet yhteistyökumppanit, tavaroiden ja tapahtuman osien logistiikka luovat mahdollisuuksia erilaisille uhille. (Bowdin ym. 2011, 594.) Konferenssin järjestämisen olennainen osa on riskien hallinta. Potentiaalit riskit kartoitetaan, minimoidaan ja varaudutaan reagoimaan niihin. Uhkia voi ajoituksen perusteella olla ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja sen jälkeen. (Blinnikka & Kuha 2004, 127.) Usein riskit ovat taloudellisia: alhainen osallistujamäärä, yritysyhteistyön kariutuminen tai yllättävät lisämaksut. Tapahtuman sisältöön vaikuttavia riskejä ovat esim. avainpuhujan peruuntuminen, tekniikan pettäminen, majoituksen riittämättömyys, ruokailujen epäonnistuminen tai sosiaalisen ohjelman/kuljetusten peruuntuminen. Riskit liittyvät myös turvallisuuteen: paloturvallisuuteen, ensiavun saatavuuteen jne. (Allen 2009, 336.) Tässä työssä riskienhallinta kohdistui kaikkiin edellä kuvattuihin uhkiin.

Uhkia voidaan minimoida laatimalla talousarvio erilaisilla muuttujilla (tavoitteiden mukainen ja alhainen osallistujamäärä/sponsorirahoitus), tekemällä tarkat

lakimiehen tarkistamat sopimukset yhteistyökumppanien ja palvelujen toimittajien kanssa, vakuuttamalla tilaisuus sekä laatimalla turvallisuussuunnitelmat ja kartat (ensiapupisteet, uloskäynnit, kulunvalvonta). Tilaisuuden yksityiskohdat käydään henkilöstön kanssa läpi systemaattisesti ja tarvittavan usein muistioiden, kaavioiden tai tarkistuslistojen avulla. (Shone & Parry 2010, 178-179.)

2.3.2 Tapahtumavastaavan rooli

Vallon ja Häyrisen mukaan tapahtuma onnistuu, kun sillä on toimiva projekti-päällikkö, joka on sitoutunut tehtäväänsä ja jolla on päätäntävaltaa tilaisuuden suhteen. Kongressin järjestämisen johtaminen tiivistyy säännöllisten kokousten pitämiseen eri osapuolten kanssa, aikatauluihin, muistioihin, listoihin, toimintasuunnitelmiin ja niiden toteuttamiseen. (Vallo & Häyrinen 2008, 208.) Bowdin kumppaneineen listaa tapahtumavastaavan ominaisuuksiin kyvyt tiimityöskentelyyn ja -johtamiseen sekä tehtävien oikeaan mitoittamiseen, aikatauluttamiseen ja laadukkaan tuloksen saavuttamiseen. Vastaavan tulee pystyä riskinhallintaan, sopimusten hallintaan ja taloushallintoon ja hänellä on oltava hyvät kommunikaatio-, neuvottelu- ja esiintymistaidot. Tehtäväkenttään kuuluvat myös projektin prosessi- ja loppuraportointi sekä arviointi. (Bowdin ym. 2011, 267-268.)

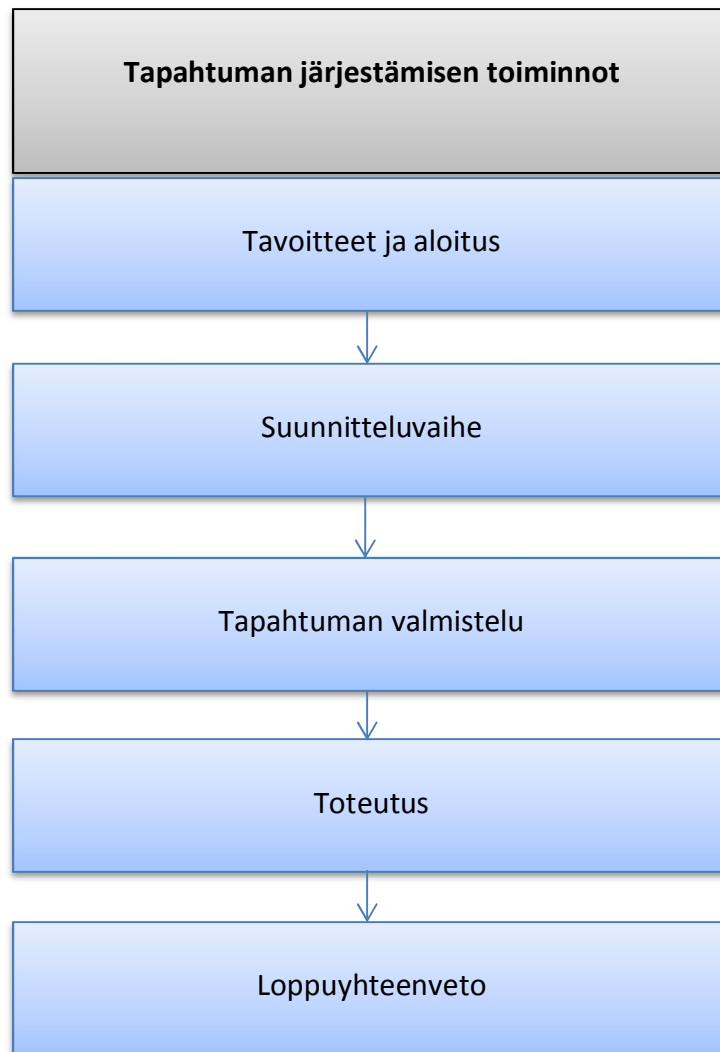
Tapahtumakoordinaattorin toimenkuva voi myös vaihdella kongressin laajuuden, alan ja monimuotoisuuden mukaan. Työhön kuuluu usein yhteydenpitoa kohde-ryhmään ja sidosryhmiin, kokoustilojen kartoitusta ja valintaa, budjetointia, päivämäärien valintaa, kuljetusten, majoituksen ja ruokailujen järjestämistä, markkinointi- ja viestintämateriaalien laadintaa, kokousohjelman ja sosiaalisen ohjelman laadintaa, kongressisalkkujen pakkaamista, työvoiman koordinoointia, raportointia, palautteen keräämistä ja erilaisten juoksevien asioiden hoitamista tapahtumassa. (Kilkenny 2006, 36-37.)

Projektipäällikön toimenkuvaan kuuluvat suunnittelun ja koordinoinnin lisäksi verkoston luominen ja yhteistyötahojen hankinta, sopimus- ja muut neuvottelut, ostopalvelujen kartoitus ja hankinta, viestintä ja perehdytys sekä sisäinen

markkinointi ja projektitiimin motivoiminen. Tapahtumavastaava pitää kongressin lankoja käsissään varmistamalla projektin etenemisen aikataulussa. (Blinnikka & Kuha 2004, 59-60.) Kongressin onnistumisen edellytyksenä on hyvin johdettu projektiorganisaatio, jolla on selkeä työnjako (Aarrejärvi 2003, 19). Tapahtumakoordinaattori luo kongressin, joka välittää organisaation viestiä. Tehtävään kuuluu yksityiskohtainen seminaarien, kokousten, kongressien ja näyttelyiden suunnittelu ja toteutus. (Hard 2003.)

Tapahtumavastaavan toimenkuva on vaativa. Työn vaativuutta kuvaa osaltaan se, että amerikkalainen työnkuvien vertailuja tekevä verkkosivusto CareerCast.com listasi tapahtumavastaavan (event coordinator) toimen Amerikan kymmenen vaativimman työn joukkoon sijalle kuusi vuonna 2012. Sadan pisteen asteikolla tapahtumavastaava keräsi 49,85 stressipistettä, kun vertailtiin ammattien stressitekijöitä, mm. aikatauluja, eri osatekijöiden hallintaa ja kilpailua. (Brienza 2012.) Tässä työssä näkyivät lähes kaikki edellä kuvatut tapahtumavastaavan roolit ja tehtäväkokonaisuuksienhallinta painottuen tapahtuman valmisteluun.

Kuviossa 1 on esitetty tapahtuman järjestämisen toiminnot johtamisen ja koordinoinnin näkökulmasta.



KUVIO 1. Tapahtuman järjestäminen johtamisen näkökulmasta (Shone & Parry 2010, 90)

2.3.3 Kongressin järjestämisen vaiheet ja hallinta

Kongressin järjestämisprojekti alkaa viimeistään 1-2 vuotta ennen ajankohtaa.

Kansainvälisissä järjestökongresseissa isäntämaa esittää pääjärjestölle kutsun, usein jopa 1-4 vuotta ennen ajankohtaa. Vuotuisen ajankohdan määrittää tällöin järjestön perinteinen kokousaika. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 74.)

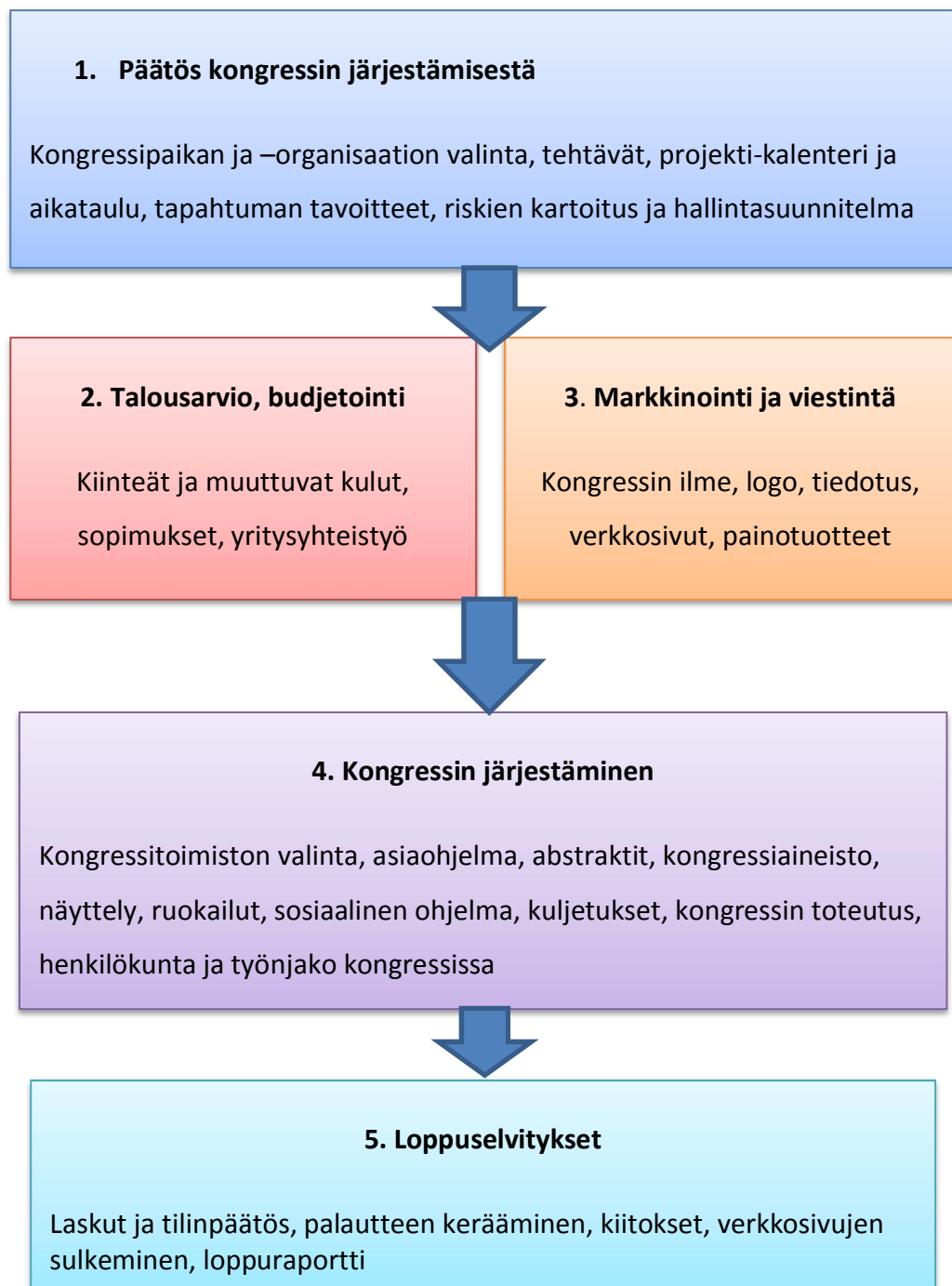
Järjestämispäätöksen jälkeen päätetään päivämäärät ja kokouspaikkakunta sekä muodostetaan projektiorganisaatio ja nimetään tapahtumavastaava. Tapahtumalle laaditaan selkeät ja mitattavat tavoitteet sekä kartoitetaan mahdolliset riskit.

Kongressille tehdään alustava talousarvio, laaditaan aikataulu, ja aletaan kartoittaa sopivaa tapahtuma- ja majoituspaikkaa. Seuraavana on vuorossa kokouksen ilmeen ja markkinointi-materiaalin laadinta. Kongressiin ilmoittautumista varten palkataan yleensä ammattimainen kongressitoimisto, joka laatii ja ylläpitää tapahtuman verkkosivuja sekä hoitaa majoituskiintiöitä. Kongressitoimiston palveluihin kuuluu usein monia muitakin toimintoja esim. sosiaalisen ohjelman laatiminen ja ravintola- ja kuljetusvarausten tekeminen sekä pääsylippujen hankkiminen. Kaikkien yhteistyökumppanien kanssa laaditaan kirjalliset sopimukset vastuineen ja velvollisuuksineen. Tapahtumaprosessin aikana suoritetaan arviointia, ja palautetta kerätään myös osallistujilta. Toiminnoista, työnjaosta ja vastuualueista itse tapahtumassa laaditaan yksityiskohtainen ohjeisto. (Aarrejärvi 2003, 125-127.)

Tapahtuman ruokailut ja sosiaalinen ohjelma laaditaan huolellisesti. Palmer on havainnut, että ravitsemispalvelut ovat usein tärkeä elementti kongresseissa.

Erilaisilla ruokateemoilla, paikallisen ruokakulttuurin esittelyllä, terveysaiheella tai erityisesti kongressin aiheeseen sopivilla tarjoiluilla voidaan saada lisäarvoa tapahtumaan. (Palmer 2012, 42.)

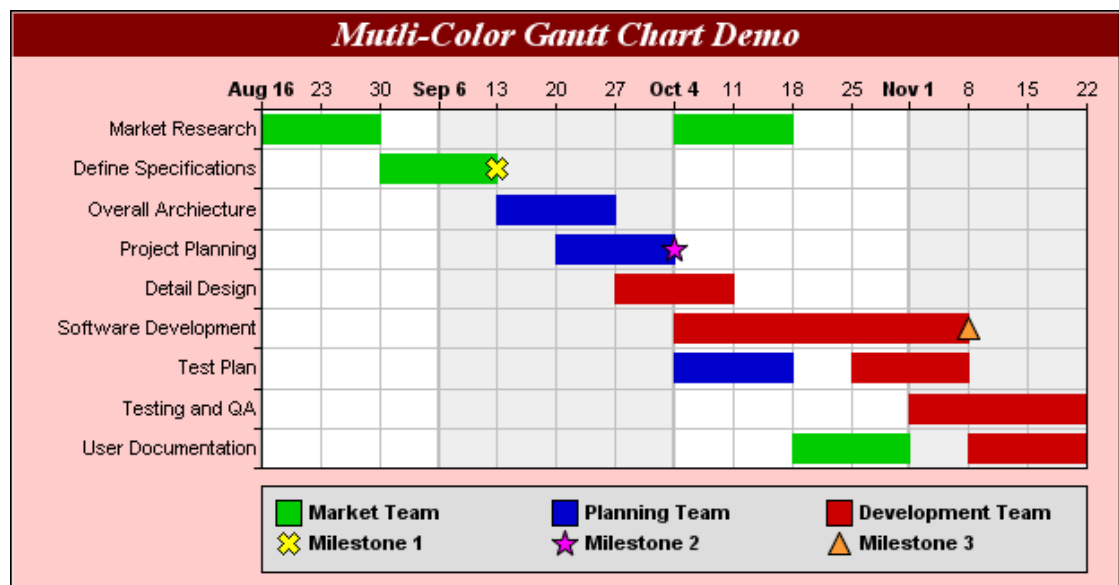
Kuviossa 2 on kuvattu kongressin järjestämisprosessi kaaviona. Nämä kaikki olivat työvaiheita myös Better Life for Coeliacs 2012 – kongressissa.



KUVIO 2. Kongressin järjestämisprosessi kaaviona (Kongressisuunnittelun opas 2009, 20-30, muokattu)

Kongressin järjestäminen sisältää useita vaiheita ja tehtäviä suunnittelusta loppuselvityksiin. Prosessin hallintaan löytyy kirjallisuudesta erilaisia työkaluja, muistioita, tarkistuslistoja ja kaavioita. (Shone & Parry 2010, 187-190.) Niihin listataan tehtävät, ajankohdat, vastuuhenkilöt ja yhteystiedot. Talousarvio ja budjetti rakennetaan omaan laskentakaavioonsa. Kaikkia hallintatyökaluja päivitetään säännöllisesti. (Allen 2009, 41-56.) Yleisimmin käytetty kaavio tehtävien hallintaan on Gantt-kaavio. Sen vasempaan reunaan listataan tehtävät, joiden suoritusvaihe merkataan väripalkilla aikajanelle. (Gantt Chart n.d.) Taulukossa 1 on esimerkki Gantt-kaaviosta. Better Life for Coeliacs 2012-prosessin hallinnassa käytettiin jatkuvasti päivitettyä kongressimuistiota tehtävistä, vastuuhenkilöistä ja yhteistyötahoista yhteystietoineen, budjettikaaviota sekä Gantt-kaaviota.

TAULUKKO 1. Gantt-kaavio projektin aikataulusta (Chart Gallery n.d)



2.3.4 Arviointi

Arvioinnille on useita määritelmiä. Yhteistä niille kaikille on, että arviointi nähdään systemaattisena, suunniteltuna ja tarkoituksenmukaisena toimintana. Arvioinnissa kerätään tietoa tapahtumasta tai projektista sen kehittämistä varten sekä päätöksen tekoon. (Russ-Eft & Preskill 2001, 22.)

Vaibhav listaa kuusi tärkeää tapahtuma-arvioinnin vaihetta ja osa-aluetta: tavoitteisiin pääseminen, osallistujapalaute, palautekeskustelu tapahtumatiimin kanssa, tiimin ja palveluntarjoajien toiminnan arviointi sekä markkinoinnin ja markkinointimateriaalien onnistuminen. Nämä kaikki kootaan arviointiraporttiin, jonka avulla toimintoja ja työtapoja voidaan kehittää seuraavia tapahtumia varten. (Vaibhav 2008, 326-328.) Tapahtuman vaiheiden arviointi esitetään taulukossa 2. Tässä työssä arviointi kohdistui pääsääntöisesti tapahtuman järjestämisprosessiin, toteutukseen ja tuloksiin.

TAULUKKO 2. Tapahtuman vaiheiden arviointi (Rossi & Freeman & Lipsay 2004, 80-82, muokattu)

Tapahtuman vaiheet	Keskeiset asiat	Arviointi
1. Tarpeiden arviointi	Kohderyhmän/järjestäjien tarpeet ja mahdollisuudet	Tarvearviointi; tarpeiden kuvaus
2. Tavoitteiden määrittely	Toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi	Tavoitteiden saavutettavuuden arviointi
3. Tapahtuman toteutus	Tapahtuman suunnittelu ja toteutus	Prosessiarviointi, kyselyt
4. Tulokset	Onko tavoitteet saavutettu?	Tulosten arviointi
5. Tehokkuus	Tavoitteiden saavuttamisen kustannukset ja hyöty	Panos - tuotos

Tapahtumaa voidaan arvioida sen edetessä prosessiarvioinnin avulla sekä jälkikäteen tavoitteiden saavuttamiseen peilaten sekä palautekeskusteluin ja – kyselyin. Näin saadaan tietää miten hyvin tavoitteet saavutettiin, olivatko osallistajat tyytyväisiä,

miten työryhmä ja yhteistyökumppanit kokivat prosessin ja tilaisuuden, missä onnistuttiin ja mitä olisi voitu tehdä toisin. (Vallo & Häyrinen 2008, 171-173.) Arvioinnin tiedonlähteitä ovat osallistujien lisäksi yhteistyöryitykset, sponsorit ja näytteilleasettajat, henkilöstö ja vapaaehtoinen työvoima, kongressitoimisto, haamuasiakkaat sekä tapahtumapaikkakunta tai kaupunki. Palaute tulisi kerätä mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, vähintään kuukauden sisällä tapahtumasta. Yhteistyötahojen kanssa on hyvä pitää palautepalaveri, ja osallistujilta palaute kerätään kongressimateriaalin mukana olevalla kaavakkeella tai jälkikäteen sähköpostitse verkkopohjaisella kyselylomakkeella. (Shone & Parry 2010, 244-246.)

3 BETTER LIFE FOR COELIACS 2012 JA ARVIOINTIMENETELMÄT

Better Life for Coeliacs 2012 (BLC) kongressin järjestelyjen etenemistä arvioitiin prosessiarvioinnilla. Tapahtuman onnistumista mitattiin sähköisellä Webropol-palautekyselyllä, joka lähetettiin osallistujille. Kongressin järjestäjät ja tärkeimmät yhteistyökumppanit täyttivät oman palautekyselynsä, ja heidän kanssaan käytiin myös palautekeskustelu. Tässä luvussa määritellään kongressin tavoitteet sekä kuvaillaan tarkemmin käytettyjä arviointimenetelmiä. Arvioinnin tuloksia ja saatua palautetta käsitellään seuraavassa luvussa 4.

3.1 Better Life for Coeliacs 2012 -tapahtuman tavoitteet

Kongressin tavoitteena oli tuoda maailman johtavat keliakia-asiantuntijat sekä potilasjärjestöjen edustajat yhteen, ja siten mahdollistaa verkostoituminen ja vuoropuhelu. Konkreettiseksi tavoitteiksi ja mittareiksi asetettiin osallistujamäärä (200), posteriabstraktien määrä (20) näytteilleasettajien ja yritys yhteistyökumppanien määrä (10) sekä yhteistyötahojen prosessiarviointi ja osallistujapalaute. Taloudellinen tavoite oli kulujen kattaminen eli omilleen pääseminen tai positiivisen tuloksen tekeminen. Tapahtumavastaavalle kirjattiin kehityskeskustelussa kongressin

suhteen samoja tavoitteita, toki vain niiltä osin, mihin yksi henkilö voisi työskentelyllään ja toiminnallaan vaikuttaa.

3.2 Prosessiarviointi

Prosessi on muuttuvaa, ajallisesti eteenpäin kulkevaa tavoitteellista jatkumoa. Prosessiarvioinnissa arvioidaan toimintaa, jolla pyritään tavoitteisiin. Sitä tehdä toiminnan eri vaiheissa, jolloin toimintaa voidaan korjata ja ohjata palautteen perusteella. Prosessiarviointia voidaan toteuttaa sekä sisäisenä itsearviointina että ulkoisena arviointina. Käytettyjä menetelmiä ovat yksilö- ja fokusryhmät, päiväkirjat, muistiot, haastattelut, havainnoinnit sekä kirjalliset kyselyt. (Prosessiarviointi n.d.)

Prosessievaluaatio on formatiivista arviointia, jolla tarkastellaan miten hanketta on viety eteenpäin, ja miten voitaisiin toimia paremmin. Formatiivinen arviointi tarkoittaa usein toistuvaa, vuorovaikutteista tapahtuman edistymisen ja ymmärtämisen arviointia. (Formative Assessment: Improving Learning in Secondary Classrooms 2005.) Kehittämisarviointi on sisällöltään samanlaista prosessiarvioinnin kanssa. Tärkeää niille on mitä ihmisten välisenä toimintana tapahtuu hankkeen aikana. Tapahtuman onnistuminen riippuu usein siitä miten sen suunnittelua ja toteutusta on johdettu sekä millaista vuorovaikutus ja viestintä eri tahojen välillä ovat olleet. Tämä kuvaa ohjaavan arvioinnin tärkeyttä hankkeen eri vaiheissa. Prosessiarviointi mahdollistaa oppimisen niin yksilölle, työryhmälle kuin organisaatiollekin, kun palautetietoa hyödynnetään oppimisenäkökulmasta. Arvioinnin toteuttamistapa riippuu hankkeesta. Kaikille projekteille on hyvä laatia evaluaatio-suunnitelma; kuka, mitä, missä, milloin, ketkä hyödyntävät tuloksia ja miten. (Seppänen-Järvelä 2004, 19-27.) Raha-automaattiyhdistys listaa kymmenen itsearviointisuunnitelman vaihetta. Ensin rajataan kohde, kirjataan tavoitteet, mietitään mitä arvioinnilla tavoitellaan. Päätetään keneltä ja mitä tietoa kerätään. Arvioinnille laaditaan aikataulu ja nimetään vastuhenkilö. Arviointi pitää resursoida, sille tulee varata aikaa. Suunnitelmassa ennakoidaan myös miten tulokset tiedotetaan ja hyödynnetään yhteisössä. (Itsearviointi toiminnan kehittämisen

välineenä, 4-5.) Omassa työssäni prosessiarviointia suoritettiin kongressitiimissä eli - työryhmässä työskentelyn alusta alkaen.

3.3 Palautekyselyt

Palautekyselyt ja loppuarviot ovat summatiivista evaluaatiota, joka kohdistuu tuloksiin ja vaikuttavuuteen. Summatiivinen arviointi on tulosten yhteenvetoa. Kyselyn kohderyhmä on perusjoukko. Perusjoukon ollessa suuri, siitä voidaan poimia pienempi ryhmä, otos. Toteutustapoina yleisimpiä ovat haastattelut tai lomakekyselyt. Kyselyllä voidaan kartoittaa tosiasioita kuten ikä, koulutus, asuinpaikka, sukupuoli, jne. tai tiedustella mielipiteitä ja asenteita tutkimuksen kohteen parantamiseksi. Tutkimuksessa voidaan käyttää ja usein tarvitaan molempia kysymystyyppejä. Kysymystyypit vaikuttavat vastausten käsittelyyn. Suljetut kysymykset, joissa vastausvaihtoehdot on etukäteen määrätty, ovat helppoja käsitellä, mutteivät tuota taustatietoa vastauksista. Avoimilla kysymyksillä, joihin vastataan vapaasti tai lisäkysymyksillä voidaan syventää suljettuja vastauksia. Sanaasteikolla selvitetään kohderyhmän mielipiteitä tai arvioita tutkittavasta asiasta. Asenteita kartoitetaan usein kuvailevilla lauseilla (asenneasteikot), joista vastaaja valitsee omaa mielipidettään eniten vastaavan. Kysely ei saa olla liian vaikeaselkoinen, monimutkainen tai pitkä. Vastaajia voidaan motivoida myös vastanneiden kesken arvottavalla palkinnolla. (Routio 2007.)

Puhakka listaa kyselylomakkeen tekoon viisi vaihetta. Tutkittavat asiat määritellään, suunnitellaan lomakkeen rakenne ja muotoillaan kysymykset. Lomake testataan ja tehdään mahdolliset korjaukset. Kyselylomakkeen tulee olla selkeä ja houkutella vastaamaan. Vastausohjeiden pitää olla helpot, ja kysymysten hyvin aseteltu. Vain yhtä asiaa kysytään kerrallaan loogisesti etenevin ja numeroiduin kysymyksin. Kysely aloitetaan lyhyillä ja helpoilla kysymyksillä. Saman aihealueen kysymykset otsikoidaan ja ryhmitellään kokonaisuuksiksi. Kysely ei saa olla liian pitkä, ja sen tulee olla helppo jatkokäsitellä tutkimustiedon saamiseksi. Kyselyn mukaan tulee laittaa saatekirje, joka selvittää tutkimuksen taustaa, tavoitteen, tekijän ja mahdollisen

rahoittajan. Siitä tulee käydä ilmi vastaus- ja palautusohjeet sekä vastausten luottamuksellinen käsittely. Lopuksi kiitetään vastaajia, ja tutkija allekirjoittaa saatteen. (Puhakka 2005.) Tässä työssä palautelomake tehtiin ylläkuvatusti. Lomaketta ei testattu, mutta sitä arvioivat myös kongressitiimin ulkopuoliset Keliakialiiton työntekijät.

BLC-tapahtuman osallistujapalaute kerättiin sähköisellä Webropol-kyselyllä. Sähköinen kysely on nopea ja halpa lähettää sekä vastata. Haittapuoli on, että vastausprosentit saattavat olla alhaisempia kuin tavallisissa postikyselyissä. Esimerkiksi lääkäriiliiton kokemusten mukaan vastausprosentit ovat vaihdelleet 22 %:sta 55:een. (Vänskä 2008.)

Webropol on kotimainen verkkopohjainen sovellus. Sillä on 40 000 käyttäjää 2500 organisaatiossa yli 30 maassa. Asiakaskuntaa ovat mm. yliopistot, koulut, kaupungit, järjestöt, julkishallinto, ministeriöt, sairaalat ja eri teollisuuden alat. (Webropol n.d.)

Webropol -työkalulla kyselyjä ja tutkimuksia suoritetaan sähköpostitse tai ilmoittamalla vastaajille julkinen Internet-osoite kyselyyn. Vastauksia voidaan seurata reaaliaikaisesti eikä kyselystä tule lähetyskuluja. Ohjelma käsittelee ja laskee tulokset, jotka voidaan siirtää suoraan Power Point-, Excel- tai Word-ohjelmiin tai muuttaa pdf-tiedostoiksi. (Kaukoranta 2009.)

Julkisen linkin kyselyyn voivat vastata kaikki, jotka tietävät osoitteen. Sähköpostitse lähetettyyn kyselyyn voidaan vastata vain kerran ja siihen vastaavat ainoastaan vastaanottajat. Molemmat kyselytyypit voidaan laatia siten, että niihin vastataan joko anonymisti tai omalla nimellä. Webropolissa mahdollisia kysymystyyppejä ovat mm. monivalinta, valinta, avoin kysymys, tekstikenttä, asteikko ja monivalinta-asteikko. (Kaukoranta 2009.)

3.4 Palautekeskustelu

Työryhmä voi muuttua mutta harvoin kehittyy tai oppii ilman palautetta. London ja Sessa listaavat neljä tapaa, joilla palautekeskustelut edistävät ryhmän suoriutumista. Palaute auttaa ryhmää säätelemään toimintojaan tavoitteiden saavuttamiseksi, arvioimaan ja reagoimaan ulkopuolisiin vaikutteisiin ja edistää ryhmän kehittymistä, ryhmäytymistä. Palautekeskustelut auttavat ryhmäläisiä muodostamaan yhteisen ryhmäidentiteetin ja päämäärän. (London & Sessa 2006, 305-306.)

Palautekeskustelussa verrataan tavoitteita ja niiden toteutumista kahden kesken tai ryhmässä vapaamuotoisesti keskustellen. Palautteen antaminen, vastaanottaminen ja dokumentointi keskustelussa ovat tärkeä osa arvioivaa työskentelytapaa. Palautekeskustelu etenee dialogina kyselemällä esim. miten toimittiin, missä onnistuttiin tai ei, mitä olisi voitu tehdä toisin, miten toimitaan ensi kerralla. Palautekeskustelu tulee aina dokumentoida. OK-opintokeskuksen palautekeskustelun dokumentointi-työkalu on esimerkkinä liitteessä 1. Palautekeskusteluja käytiin tässä työssä vapaamuotoisesti eri osa-alueita arvioiden. Ok:n lomaketta ei käytetty, mutta keskustelut dokumentoitiin muistiinpanoihin.

Palautteen on hyvä olla rakentavaa ja vastaanottajaa tukevaa. OK -opintokeskus esittää kriittisen palautteen antamiseen hampurilaistekniikkaa, jossa korjaava palaute sijoitetaan positiivisten seikkojen väliin. Negatiivista palautetta ei koskaan pitäisi antaa muiden kuullen. (Palautekeskustelu n.d.)

4 BETTER LIFE FOR COELIACS 2012- JÄRJESTÄMISPROSESSIN KUVAUS, MÄÄRÄLLISET JA LAADULLISET TULOKSET

Better Life for Coeliacs 2012 -kongressin järjestämisprosessi oli laaja ja sisälsi monia osa-alueita ja työtehtäviä. Työajan seurannoista käy ilmi, että BLC:n järjestämiseen kului arviolta ainakin yksi henkilötyövuosi, kun lasketaan tapahtumavastaavan ja työryhmän valmisteluun ja toteutukseen käyttämä työaika yhteen.

Kongressi onnistui tulosten ja palautteen perusteella hyvin. Kävijämäärässä päästiin yli 200 henkilön tavoitteen; osallistujia oli 40 eri maasta yhteensä 292. Posterit- abstrakteja oli yhteensä 41, kun tavoite oli 20. Taloudelliset päämäärät saavutettiin, sillä tapahtuman tulos jäi positiiviseksi. Järjestämisprosessia arvioitiin sen aikana ja jälkikäteen keskusteluissa ja kirjallisesti. Arviointikeskustelu käytiin myös tärkeimpien yhteistyökumppanien kanssa.

Osallistujapalautetta kerättiin Webropol-kyselyillä, joissa käytettiin kohderyhmänä koko perusjoukkoa eli kaikkia kongressin osallistujia, jotka olivat antaneet sähköpostiosoitteensa. AOEC:n kokousvieraille, tiedevieraille ja yritys yhteistyökumppaneille laadittiin omat erilliset kyselynsä. Kysyttäviä asioita arvioitiin asteikolla, ja lisäksi jokaisen kysymysryhmän jälkeen oli vapaa tekstikenttä kommenteille. Kyselypalautteiden vastausprosentit vaihtelivat 28–41:n välillä. Vastaajia motivoitiin kaikkien vastanneiden kesken arvotulla tuotepaketilla, ja kyselystä muistutettiin vastaamattomia osallistujia kerran. Kyselyyn osallistuttiin nimettömänä. Yhteystiedot sai jättää arvontaa varten siten, ettei vastaajaa ja vastauksia voinut yhdistää toisiinsa.

Osallistujapalaute oli keskimäärin hyvää tai kiitettävää. Vastausten jakautuminen on havainnollistettu tässä luvussa kuvioin. Vapaa sanallinen arviointi on kuvioiden yhteydessä, sillä se kertoo osallistujien ajatuksista ja eri osioiden onnistumisesta tarkemmin.

Tässä luvussa kuvataan siis edellisessä luvussa esitetyillä arviointimenetelmillä saatuja tuloksia. Luvun loppuun on koottu johtopäätöksiä onnistuneen kongressin järjestämisestä prosessikuvauksen ja palautteen pohjalta.

Ensimmäisessä alaluvussa kerrotaan, miten kansainvälinen potilasjärjestö- ja tutkijakongressi järjestetään onnistuneesti eli avataan luvussa kaksi esitettyä teoriaa käytäntöön.

4.1 Better Life for Coeliacs 2012 järjestämisprosessi

Tapahtuman järjestäminen oli mittava prosessi, joka alkoi kesällä 2010, kun Keliakialiiton hallitus hyväksyi kokouksen järjestämisen. Sitä ennen yhteistyöstä oli jo sovittu professori Mäen kanssa. Pian sen jälkeen varattiin kattojärjestö AOECs:ltä tapahtuma Suomeen, ja vastaavaksi valittiin Nanna Puntila. Kongressipaikaksi valittiin Helsinki, sillä AOECs:n kokous oli jo ollut Tampereella vuonna 1998. Helsinki oli lisäksi Maailman designpääkaupunki (World Design Capital) 2012 (Mikä on maailman desingpääkaupunki? n.d). Tavoite 200 osallistujasta asetti Helsingissäkin haasteita, sillä kokoushotelli haluttiin luontomaisemista läheltä keskustaa. Kongressihotelliksi valikoitui Hilton Kalastajatorppa hyvätasoisten ja riittävien kokous- ja majoituspalveluiden sekä sijainnin vuoksi (Hilton Kalastajatorppa n.d). AOECs:n kokoukset on viime vuosina järjestetty melko korkeatasoisissa hotelliketjuissa, kuten Intercontinentalissa (Maltalla 2009) ja Hiltonissa (Maltalla 2011). Järjestämisprosessin ajallinen eteneminen on kuvattu taulukkoon 3 tämän luvun lopussa sivulla 32.

4.1.1 Kongressin työnjako

Työnjako professori Mäen kanssa sovittiin siten, että Keliakialiitto hoitaa kaikki muut järjestelyt paitsi tieteellisen kokouksen sisällön, ohjelman sekä puhujat ja lääkealan yritysyhteistyön. AOECs:n vuosikokouksen sisällön tuottivat AOECs:n hallitus ja Keliakialiitto. Kokousten ohjelmat ovat liitteessä 2. Tapahtumavastaava keräsi

luentolyhennelmät ja posteriabstraktit ja Mäen ryhmä tallensi ne kongressimateriaalina jaettavalle muistitikulle.

Kongressitoimistojen kilpailutus alkoi syksyllä 2011. Kattavimman ja kilpailukykyisimmän tarjouksen teki Confedent International Oy, joka tarjoaa erilaisia kongressipalveluja (Confedent International n.d). Kongressitoimiston tehtäviä olivat tapahtuman verkkosivujen luominen ja ylläpito, ilmoittautumisten ja rahaliikenteen hoitaminen, puhujayhteydenpito (matkat, majoitus, ym.), majoituskiintiön hoitaminen sekä rekisteröitymispalvelut kongressissa. Keliakialiitto oli neuvotellut Kalastajatorpan kanssa majoitushinnat ja tehnyt alustavat varaukset. Liiton tapahtumavastaava tuotti myös lähes kaiken sisällön tapahtuman verkkosivuille.

Kaikki muut kongressin järjestelyt tapahtuivat Keliakialiiton toimesta. Konferenssin suunnitteluun ja toteutukseen koottiin Keliakialiiton henkilöstöstä työryhmä eli kongressitiimi. Siihen kuuluivat tapahtumavastaavan lisäksi toiminnanjohtaja, talouspäällikkö, viestintäpäällikkö, järjestöpäällikkö, tuoteasiantuntija sekä tarvittaessa verkkotiedottaja ja graafinen suunnittelija. Työryhmä kokoontui prosessin aikana 21 kertaa. Kokouksia oli tiheään varsinkin keväällä ja loppukesällä 2012. Työryhmä suoritti tapahtuman aikana myös prosessiarviointia. Työnjako ryhmässä oli seuraava: tapahtumavastaava koordinoi koko tapahtumaa toiminnanjohtajan kanssa. Talouspäällikkö vastasi budjetista, viestintäpäällikkö tiedotuksesta ja painotuotteista, järjestöpäällikkö yhteyksistä jäsenistöön ja tuoteasiantuntija yritysyhteistyöstä, cateringpalveluiden hankinnasta ja perehdyttämisestä sekä kongressin näyttelystä.

4.1.2 Tapahtuman talous ja yritysyhteistyö

Tapahtumalle laadittiin budjetti, jossa muuttuvia kuluja olivat osallistujat, majoitus- ja cateringpalvelut sekä kongressimateriaalit (salkut, muistitikut, lahjat). Osallistumismaksujen lisäksi tulopuolelle kirjattiin yritysyhteistyörahoitus, tavoitteena saada mahdollisimman suuri sponsorirahoituksen osuus. Näin saataisiin kiinteiden kulujen osuutta katettua eikä kongressin osallistumismaksu nousisi liian korkeaksi. Kokouspaketit hintoineen ovat liitteessä 3. Yritysyhteistyön tasot määriteltiin, eli

hinnoiteltiin erilaiset näkyvyyspaketit tapahtumassa (liite 4). Tärkein osallistumismuoto oli tuotenäyttely, jonka avulla yritysrahoitusta on perinteisesti kerätty gluteenittomien tuotteiden valmistajilta AOECs:n kokouksissa. Tällä kertaa mukana oli myös keliakialääkietiedettä edustavia yrityksiä. Kaikki yhteistyökumppanit tulivat mukaan tuotenäyttelyyn, ja monet halusivat myös logonäkyvyyden eri painotuotteissa. Näyttely oli rajattu vain kongressivieraille. Näytteilleasettajien tyytyväisyyttä kävijämäärään haluttiin lisätä kutsumalla Uudenmaan keliakia-yhdistyksestä 100 jäsentä tutustumaan näyttelyyn lauantaipäivänä. Näyttelyohjeet yrityksille ovat liitteessä 5.

Yritysyhteistyöneuvotteluja käytiin koko syksy 2011 aina kevääseen 2012. Yrityksiä saatiin mukaan kongressiin kaiken kaikkiaan 24. Näistä gluteenittomia tuotteita edusti 10 yritystä. Kotimaisia olivat Raisio Oy, Moilas Oy ja Vuohelan Herkku Oy. Ulkomaisia olivat Ekoprodukt (Puola), Eurospital (Italia), Fria (Ruotsi), Lactalis (Ranska), Nutrifree (Italia), Oldana (Ruotsi) ja Schär (Italia). Keliakialääkietiedettä edustivat suomalaiset Anibiotech Oy, FinnMedi Oy ja GutGuide. Ulkomaisia lääkefirmoja olivat Alba Pharmaceuticals (Usa), Alvine Pharmaceuticals (Usa), Biolinerx (Israel), Dr. Falk (Saksa), DSM Pharmaceuticals (Usa), Immusant (Usa), Inova (Australia), R-Biopharm (Saksa), Thermo Fisher Scientific (Ruotsi) Tillottspharma (Sveitsi), ja Zedira (Saksa).

Kaikkien yhteistyökumppanien kanssa allekirjoitettiin kirjalliset, lakimiehen laatimat sopimukset, joissa määriteltiin osapuolten välinen työnjako sekä velvollisuudet ja vastuut. Sopimukset tehtiin professori Mäen yhtiön, Hilton Kalastajatorpan, kongressitoimiston ja yhteistyöyritysten kanssa. Sopimusesimerkkejä (Confedent, yritys yhteistyö) on liitteessä 6.

Palveluntarjoajat kilpailutettiin tarjousten perusteella. Tarjoukset pyydettiin kongressitoimistoilta, mainostoimistoilta, ravintoloilta, kuljetusliikkeiltä ja opaspalveluilta.

Better Life for Coeliacs 2012–konferenssin tilinpäätöksen tulos oli positiivinen. Budjetti, yhteistyösopimukset sekä palveluntarjoajien ja -toimittajien tarjoukset ovat

luottamuksellisia, ja sen vuoksi summia ei kuvata tässä työssä. Kongressin päätavoite ei myöskään ollut tuottaa rahassa mitattavaa tulosta, joten talousarvion ja tuloksen esittely työssä ei ole oleellista. Budjetin tarkistaminen ja hallinta kesti koko järjestämisprosessin ajan ja ylikin, sillä useat laskut erääntyivät maksettaviksi vasta tapahtuman jälkeen.

4.1.3 Better Life for Coeliacs 2012-kongressin markkinointi ja tiedotus

Tapahtuman markkinointi kohderyhmälle alkoi kansainvälisessä International Symposium of Coeliac Disease-keliakiatiedekokouksessa Osllossa kesäkuussa 2011. Tapahtumavastaava ja professori Mäki jakoivat symposiumissa BLC:n esitteitä, ja Mäki kertoi tapahtumasta luentonsa päätteeksi. Esitteitä jaettiin myös AOECs:n kokouksessa Maltalla 2011. AOECs:n kokousväen määrä on vuosittain melko vakio, mutta tiedekokousta oli erityisesti markkinoitava. Tämä tapahtui Mäen toimesta kansainvälisissä tiedekokouksissa sekä hänen verkostojensa kautta. Tapahtumavastaava hoiti markkinointia kotimaassa ja AOECs:n jäsenliittojen asiantuntijaneuvostojen kautta. Kongressista ilmoitettiin Lääkärilehden ja Duodecimin koulutuskalentereissa, lääketieteellisten tiedekuntien erikoistumisyksiköissä, Keliakialiiton extranet-palveluun kirjautuneille ravitsemusterapeuteille (150) ja liiton keliakiahoitajaverkostolle. Tampereen yliopistollinen tiedekunta hyväksyi tiedeohjelmalle erikoistumispisteitä. Todistus erikoistumispisteistä on liitteessä 7. BLC:n markkinointi osallistujille oli yksi järjestämisprosessin pitkäkestoisimmista toiminnoista, kuten taulukosta 3 ilmenee.

Tapahtuman ilme ja painotuotteet suunniteltiin mainostoimiston kanssa. Kilpailutuksen ja tapaamisten jälkeen yhteistyö alkoi tamperelaisen viestintätoimisto Tuluksen kanssa, jonka osaamiseen kuuluvat erityisesti mm. esitteet ja vuosikertomukset (Tuluksen palvelupaketti n.d). Tapahtumavastaava tuotti sisällön käsiohjelmaan, menukortteihin ja illallislipukkeisiin. Kummankin kongressiosion luentosaliin teetettiin myös oma roll-up posterinsa, johon painettiin yhteistyöyritysten logot. Painotyöt tehtiin elokuussa 2012.

Better Life for Coeliacs-tapahtuman tiedotuksesta medialle vastasivat liiton viestintäpäällikkö ja verkkotiedottaja. Tapahtumasta tiedotettiin sähköisesti liiton verkkosivuilla ja sosiaalisissa medioissa sekä lehdistötiedotteella suoraan lehti-toimituksiin. Kongressin kutsuttuja puhujia haastateltiin Ilta-Sanomiin ja Hyvä Terveys-lehteen.

4.1.4 Kokouksen sosiaalinen ohjelma

Sosiaalisen ohjelman suunnittelu alkoi heti, kun kokous varmistettiin kattojärjestöltä Suomeen. Sosiaalisen ohjelman paikoista ja ohjelmasta konsultoitiin Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimistoa. Kongressipäällikkö Ines Antti-Pojan neuvosta kiertoajelun oppaat tilattiin Helsinki Expertiltä ja kuljetukset tarjouten perusteella Korsisaari Oy:ltä. Kongressisalkun Helsinki – oppaat saatiin Helsingin kaupungin kongressitoimistolta. (Kongressiyksikkö n.d.) Designpääkaupunki-materiaali saatiin myös heidän kauttaan WDC Helsinki2012 -toimistolta.

Iltaohjelman teemat olivat varhaisessa vaiheessa selvillä, ja ne noudattivat AOECS:n kokouksille tyypillistä kaavaa. Ensimmäisenä iltana on yleensä kaupungin vastaanotto ja tervetuloillallinen, toisena iltana paikallisen kulttuurin esittelyä vapaamuotoisemmassa illanvietossa ja päätösiltana gaalailallinen. Audienssihakemus kaupungin vastaanotolle jätettiin Helsingin kaupungin kansainvälisen toiminnan osaston järjestelysihteerille heti syksyllä 2010. Kulttuuri-illaksi haluttiin suomalainen ilta maaseutumiljöössä, järven rannalla saunomisen ja ulkoleikkien, näppimuikkujen ja muurinpohjalettujen kera. Suomi-illan paikka oli erittäin haasteellinen, sillä puulämmitteisiä tilavia saunoja (2 kpl) veden äärellä ei löytynyt Helsingin keskustan tuntumasta. Tämän tiimoilta tehtiin kolme erillistä kartoituskäyntiä pääkaupunki-seudulle ja lähiympäristöön, kunnes sopiva paikka löytyi Tuusulanjärven rannalta.

Kaupungin vastaanoton jälkeinen tervetuloillallinen haluttiin kävelymatkan päähän Kaupungintalosta. Paikaksi valikoitui tarjouten ja vierailukäyntien jälkeen Royal Ravintoloiden Pörssitalo. Päätösillallinen varattiin Hilton Kalastajatorpan Pyöreään Saliin. Kaikkiin iltoihin tarvittiin myös ohjelmaa, erityisesti Suomi-iltaan. Illanvieton pitopaikan Majatalo Onnelan kautta ulkoaktiviteetit ja musiikkiesitys järjestyivät

paikallisten palvelun tarjoajien toimesta. Sosiaalisten ohjelmien kuvaukset ovat liitteessä 8.

4.1.5 Better Life for Coeliacs 2012 riskienhallinta

Kokouksen riskien hallinnassa keskityttiin erityisesti taloudellisiin ja terveydellisiin riskeihin. Tapahtuman budjetista laadittiin useita versioita mm. minimituotoin ja maksimikustannuksin. Taloudellista riskiä pienensivät huomattavasti myös tarkat, yksityiskohtaiset sopimukset yhteistyökumppanien ja palveluntarjoajien kanssa.

Terveydellisen riskin muodosti etupäässä kongressin gluteeniton ateriointi. Tämän vuoksi oli päätetty, että kaikki mitä tapahtumassa tarjoillaan, on gluteenitonta. Näin haluttiin tuoda esiin myös Suomen vahvaa keliakiaosaamista ja erinomaisia gluteenittomia tuotteita. Liiton tuoteasiantuntija vastasi osaltaan ravitsemispalvelujen onnistumisesta kokouksessa. Hän kävi konsultoimassa ja kouluttamassa kaikki ateriapalvelujen tuottajat sekä laati leipä- ja leivonnaistarjoilusuunnitelmat kaikille kongressin aterioille: aamiaisille, kahvitauoille ja illallisille. Jokaisen aterian ja ruokailun komponentit ja raaka-aineet tarkastettiin etukäteen reseptiikasta sekä paikan päällä vähän ennen tarjoilua. Tuoteasiantuntijan laatima leipomotuotteiden tarjoilusuunnitelma on liitteessä 9.

Kongressin ensiapuasiat oli huomioitu asianmukaisin tarvikkein ja ensiapuvastaavaksi oli nimitetty liiton Pohjois-Suomen aluevastaava, koulutukseltaan terveydenhoitaja. Terveydellistä riskiä pienensi myös se, että monet kongressin osallistujat olivat lääkäreitä.

Tapahtuman sujuvuus varmistettiin jakamalla vastuualueet tarkasti sekä kertaamalla miehitys ja tehtävät ennen tapahtumaa ja tapahtumassa. Kongressin henkilöstön ja vapaaehtoisten varamiehitys sairaustapauksissa sen sijaan oli unohtunut laatia.

Tapahtuman järjestämisprosessin vaiheet ja aikataulu on kuvattu Ganntin kaaviossa taulukossa 3.

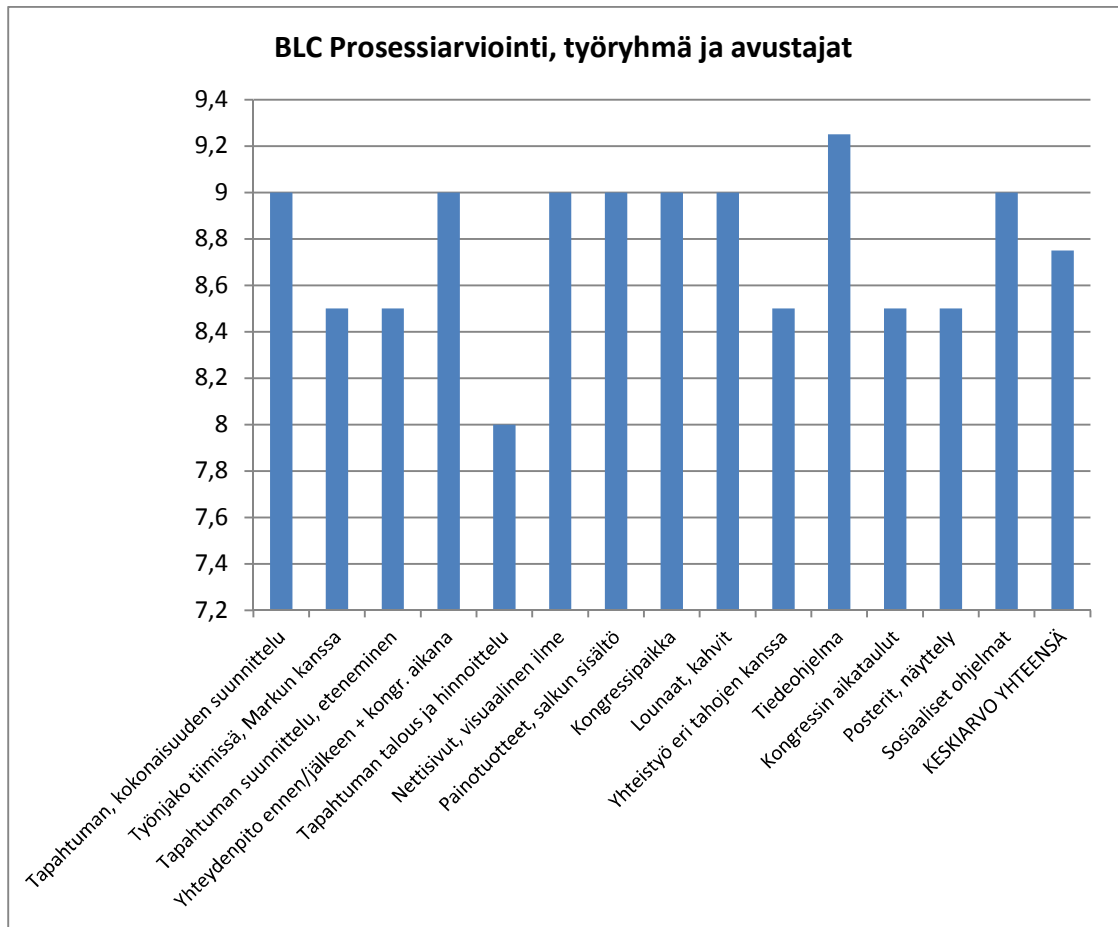
4.2 Prosessiarvioinnin päätöksen tulokset

Kongressitiimi kokoontui kokouksen järjestämisen aikana 21 kertaa. Prosessiarviointi oli jokaisen palaverin asialistalla. Arvioinnissa tarkasteltiin, missä kohtaa järjestämissprosessia mennään, mitkä asiat olivat onnistuneet ja mitkä vaativat korjausta.

Kongressin järjestelyt etenivät prosessiarvioinnin perusteella, ja muutokset päivitettiin konferenssimuistioon. Tapahtuman jälkeen käytiin palautekeskusteluja koko prosessista ja palautetta annettiin myös nimettömästi kirjallisena.

4.2.1 Palautekyselyn tulokset

Kirjalliseen palautteen antoon osallistuivat myös vapaaehtoiset avustajat, joita oli kuusi. Yhteensä 12 henkilöltä pyydettiin kyselyvastauksia, ja ne sai palauttaa Keliakialiiton palautelaatikkoon tai tapahtumavastaavan pöydälle. Eri osioita pyydettiin arvioimaan kouluarvosanoin ja kirjallisin kommentein. Prosessiarvioinnin päätöslomake on liitteessä 10. Vastauksia kyselyyn tuli seitsemän. Koko tapahtuman keskiarvoksi saatiin niiden perusteella 9- (8,75). Kuviossa 3 esitetään kunkin osa-alueen saama keskiarvo palautteista. Vapaassa palautteessa kiitettiin kokonaisuutta, työryhmän ahkeruutta, toimivuutta ja tapahtumavastaavan panosta. Kommenteista välittyi työryhmän tyytyväisyys tapahtumaan ja sen onnistumiseen.



KUVIO 3. BLC:n prosessiarvioinnin loppupalaute

4.2.2 Päätöspalautekeskustelun tulokset

Keliakialiiton sisäinen BLC työryhmä eli kongressitiimi piti prosessiarvioinnin päätöspalautekeskustelun 1,5 viikkoa tapahtuman jälkeen. Keskustelussa käytiin vapaamuotoisesti läpi kaikki suunnittelun ja toteutuksen vaiheet tapahtumavastaavan johdolla. Tapahtumavastaava myös kirjasi keskustelun. Päätöskeskustelun tärkeimpiä aihealueita olivat tapahtuman suunnittelu ja toteutus, tiimin toiminta ja työnjako. Lisäksi arvioitiin, miten yhteistyökumppanit suoriutuivat osuuksistaan. Suunnitteluvaiheesta todettiin, että se oli poikkeuksellisen raskas etenkin iltahjelmien kartoituksen suhteen, kun Suomi-illalle ei tahtonut löytyä sopivaa paikkaa. Lopulta saatiin koottua onnistunut kokonaisuus tiloineen ja ohjelmineen luotettavien ammattilaisten avulla.

Todettiin, että työryhmä kokoontui sopivin aikaväleihin ja tapahtuman valmistelu eteni suunnitelmallisesti niiltä osin, joihin itse pystyttiin vaikuttamaan. Esimerkiksi tiedeohjelman valmistuminen, tiedekokouksen markkinointi sekä lääkeyritysyhteistyön varmistuminen eivät olleet toimialueitamme. Työnjako BLC-tiimissä toimi, ja kaikki olivat tietoisia omista tehtävistään ja vastuualueistaan. Tapahtumavastaavalta olisi toivottu vahvempaa koordinaointia tapahtuman valmistelun loppuvaiheessa, mm. valmiita toimintaohjekansioita (aikataulut, muistiot, osallistujaluettelot) jaettuna työryhmäläisille. Tapahtumavastaava toimitti kaikille tarvittavat paperit sähköisesti. Loppuvaiheessa aika ei tahtonut riittää kaikkeen ja erilaiset tehtävät, tarkistukset ja varmistukset veivät vastaavan ajan. Myös yhteistyön professori Mäen kanssa todettiin toimineen saumattomasti hänen päästyä vauhtiin kongressin järjestelyjen, yritysyhteistyöneuvottelujen, ohjelman laatimisen, puhujien kutsumisen sekä luentolyhennelmien ja posterien kokoamisen suhteen.

Ulkopuolisista yhteistyökumppaneista erityisesti hotelli Kalastajatorpan ja Suomi-illan paikan, Majatalo Onnelan henkilöstöä kiitettiin asiansa osaaviksi ja asiakkaisiin paneutuviksi ammattilaisiksi. Kongressitoimisto Confedent toimi varmallalla ammattimaisella otteella reagoiden nopeasti ja asiantuntevasti Keliakialiiton tiedusteluihin ja toiveisiin. Viestintätoimisto Tulus ymmärsi BLC:n tarpeet hyvin ja toimitti tilaukset aikataulussa. Painotöiden graafista ulkoasua ja laatua pidettiin onnistuneena. Negatiivista palautetta sai Hiltonin Suomen myyntipalvelu, jossa yhteyshenkilö vaihtui useamman kerran tapahtuman suunnittelun aikana. Kun jotakin tiedusteltiin, saattoi kestää useamman päivänkin ennen kuin asiaan palattiin ja vastaus saatiin. Uuden henkilön piti ensin perehtyä tapahtumaan ja selvittää, kuka ja mitä oli asian eteen tehnyt. Tämä koettiin erittäin turhauttavana ja järjestelyjä hidastavana seikkana.

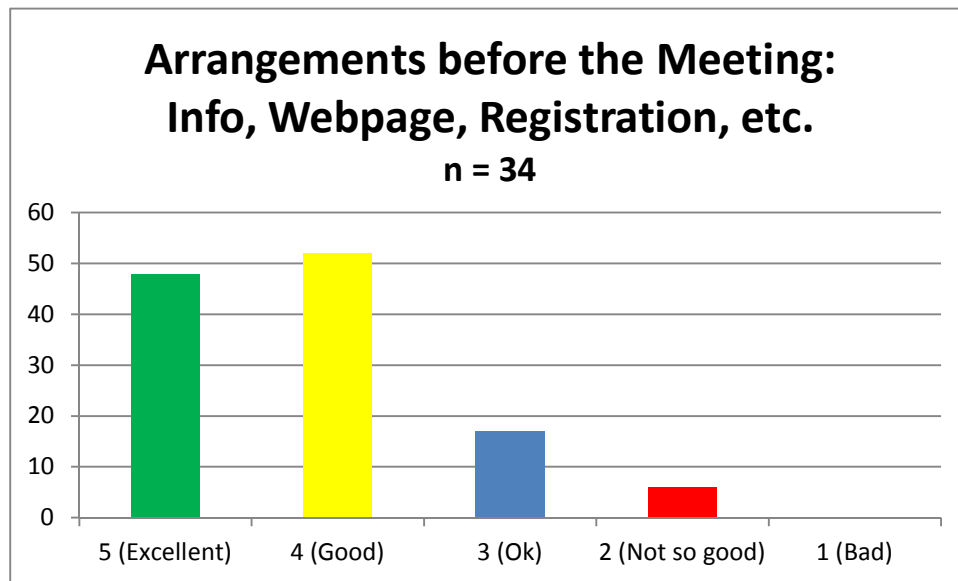
Tiedekongressin aikataulu todettiin liian tiukaksi. Tauot jäivät lyhyiksi, eikä näyttelyyn tai posterien katsomiseen tuntunut jääneen riittävästi aikaa. Näyttelytila todettiin liian ahtaaksi ja toimimattomaksi, vaikka rinnakkaiskokousten tauot oli porrastettu niin, etteivät kaikki olisi tiloissa samaan aikaan.

4.3 Osallistujapalaute: AOECs ja CYE

Osallistujapalaute on yksi tärkeimmistä keinoista arvioida tapahtuman onnistumista. AOECs:n (ja CYE:n) kokoukseen oli ilmoittautunut 134 osallistujaa. Palautekysely lähti 97 osallistujalle, kun kokonaismäärästä oli vähennetty AOECs:n kokoukseen ilmoittautuneet näytteilleasettajat (27) ja järjestäjätahon edustajat. Vastauksia saatiin 36 henkilöltä palautusprosentin ollessa 37. Kongressin järjestelyjä arvioitiin asteikolla 0 - 5, jossa 0 tarkoitti, ettei osallistunut, 1 oli huono, 2 ei kovin hyvä, 3 ok, 4 hyvä ja 5 loistava. Kaikissa palautekyselyissä (AOECs, tiedekokous, näytteilleasettajat) käytettiin samaa asteikkoa. Kyselylomakepohja on liitteessä 11.

Kysyttäessä kokousta edeltäviä järjestelyjä tiedottamista, tapahtuman Internet-sivuja ja niiden kautta rekisteröitymistä kaikkien kohtien yhteenlasketuksi keskiarvoksi tuli 4,15, Kuviossa 4 esitetään vastausten jakautumista. Vapaissa kommentteissa (6) järjestelyjä keuhuttiin, mutta joku oli kokenut ne myös hämmentäviksi.

*I think it all was a bit confusing, many emails ... We had a meeting at our office a few days before the event, and even though we had received a lot of information, we weren't sure about the programme. I didn't check the Event's Internet page a lot. The process of my registration in the conference was easy. The conference was very nicely organized and prepared. Thank you.
Thanks to all for the excellent job!
Excellent Public Relations Work.*



KUVIO 4. Kongressia edeltävät järjestelyt, AO ECS ja CYE

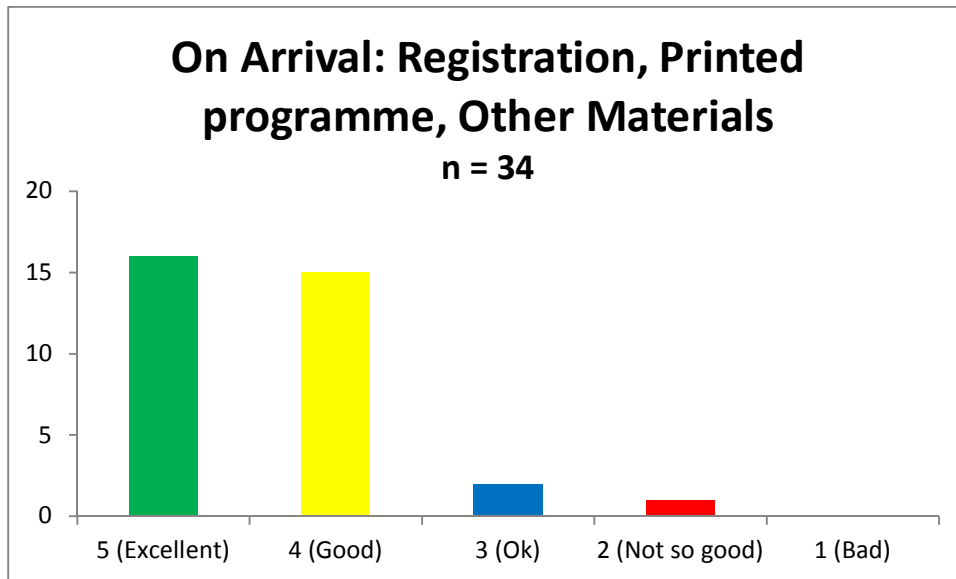
Kokoukseen saapumisjärjestelyt toimivat vastaajien mielestä hyvin. Kaikkien vastausten keskiarvoksi tuli 4,35. Arvioiden jakautuminen on esitetty kuviossa 5. Vapaissa kommentteissa (5) keuhuttiin rekisteröitymistä nopeaksi ja kongressisalkun lahjasta, Keliakialiiton pörrösukista pidettiin. Jonkun mielestä oli hämmentävää, että CYE:n edustajat rekisteröityivät erikseen.

The programme was very comprehensible, and I loved the socks!!:)

The registration was very fast, which is good. Printed programme and the rest of the materials were helpful.

Very good Work.

I did not understand why the participants of cye registered in a different way. It was confusing.



KUVIO 5. Järjestelyt vieraiden saapussa, AOECs ja CYE

AOECs:n osallistujista 96 % yöpyi Kalastajatorpalla, joka sai hotellina keskiarvon 4,4.

Kuviossa 6 esitetään vastausten jakautuminen. Kielteisiä kommentteja tuli lähinnä sijainnista hieman keskustan ulkopuolella.

Far from downtown.

The breakfast on Friday was fine, but the next two days "the star was falling" as the bread got dryer and dryer...

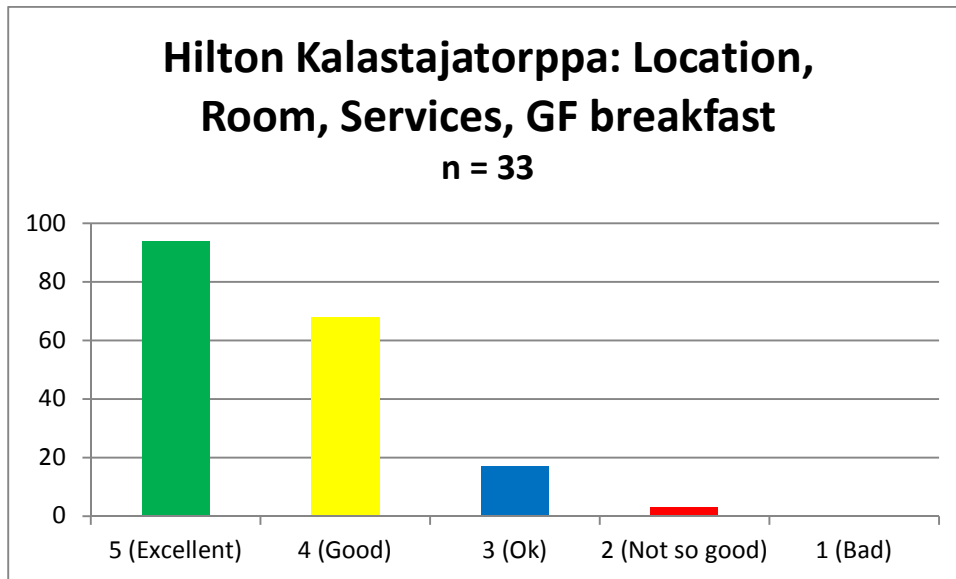
I appreciated the variety of food during the breakfast very much. The location of the hotel was very nice although it made it a bit difficult (lengthy) to visit the city centre.

The location was fantastic!

The breakfast was very good. I especially liked that they had a sign saying not gluten free were the other bread was. The pool and saunas were enjoyable. Likewise the room.

Hotel is beautiful and comfortable. I really enjoy staying there.

During the breakfast there was a man cutting normal bread on the gluten-free cutting board. I told him not to do that, and asked the kitchen staff to change the cutting board, which they did.



KUVIO 6. Arviot Kalastajatorpasta, AO ECS ja CYE

Konferenssin järjestelyt saivat vastaajilta keskiarvon 3,97. Yksi huono arviokin oli annettu kuudelle osatekijälle yhdestätoista. Kuviossa 7 on palautteen jakauma. Tilat ja aikataulu saivat kahdessa vapaassa palautteessa moitteita.

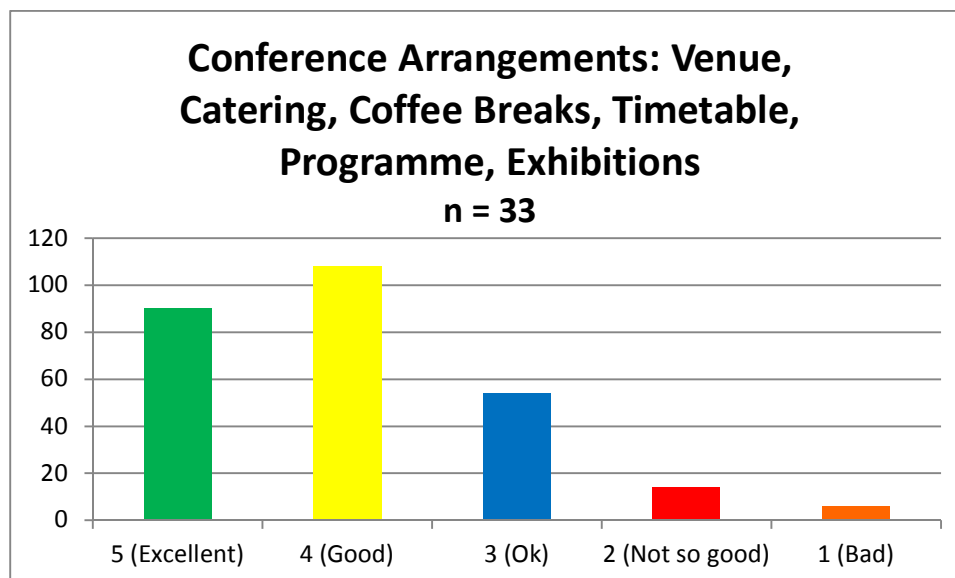
Conferences began early.

Conference venue was fine. Just the second day of the Conference the conference room seemed to be too small for all of the CYE delegates.

The poster exhibition was not at a good place. I thought there were more GF products exhibitors.

The food was delicious. There could have been at least one vegetarian meal during the weekend.

The time for the AO ECS programme seemed to be a bit short.



KUVIO 7. Konferenssin järjestelyt, AO ECS ja CYE

Sosiaalinen ohjelma oli vastanneiden mukaan onnistunut. Osatekijöiden keskiarvoksi tuli 4,3. Mielenpitojen jakautuminen havainnollistetaan kuviossa 8. Osallistujien vapaissa kommentteissa suomalainen ilta sai hyvää palautetta. Tarjoilun suhteen palautetta tuli yhdeltä osallistujalta alkoholista, ja jonkun mielestä gaalailallisella ei ollut tarpeeksi ruokaa. Äänentoisto oli muutamien palautteiden mukaan huono tervetuloillallisella sekä kiertoajelulla.

Gala Dinner: Little food

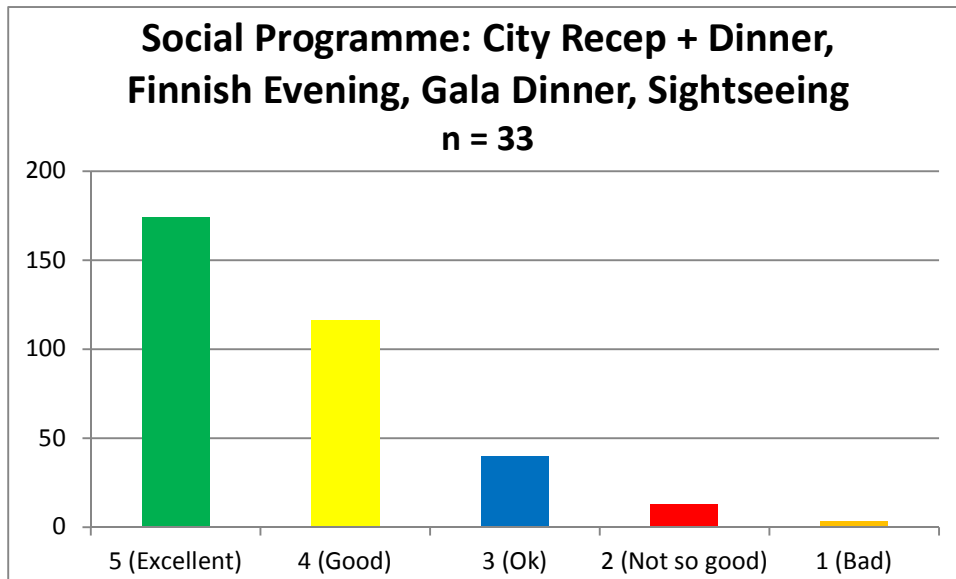
I missed some more food choices for vegetarian (I'm vegetarian). I loved the sauna and swimming in the lake in the Finnish evening!

The tourist guide at the Finnish Evening was not that good: too loud, not so good information. The band at the gala dinner was nice. However, I would have liked to hear more exciting dance music.

I enjoyed your Finnish Evening very much. Thank you for organizing it. I managed to participate in all activities that were offered. Sauna with lake swimming as well as traditional games was an unforgettable experience for me. Thank you again for this amazing evening programme.

It was difficult hearing the speakers at the city reception. Generally I had problems with all alcohol that was served. I heard that it was even more in Malta so I guess I should be pleased that there were none during lunch. For example when we arrived to the Finnish evening we were welcomed with liquor. I didn't receive anything since I don't drink alcohol.

Everything was very well organized. All the dinners were very tasty, and program's interesting.



KUVIO 8. Palaute kokouksen sosiaalisesta ohjelmasta, AOECs ja CYE

Yhden vastaajan mielestä BLC-tapahtuma ei ollut yleisesti hyvä. Vastaajista 93 % oli kuitenkin sitä mieltä, että kokous oli erinomainen tai hyvä. Kuviossa 9 on esitetty arvioiden jakautuminen. Vapaa sana tapahtumasta oli hyvin positiivista, tosin AOECs:n hallitusta arvosteltiin huonoista etukäteisvalmisteluista, ja yhden mielestä pääsylippujen painaminen iltatilaisuuksiin oli turhaa.

I think the social programme was very good! But I was not very impressed with AOECs board during the Friday programme. Some of them didn't seem very prepared, and I think it all was a bit "messy". It was a wonderful and well organized event, which I enjoyed very much. There was enough time for networking and enjoying oneself! Thank you so much for the excellent organization and your warm welcome. This was my second time to Finland and I will definitely come back and enjoy some more sauna...

Hello to all, it was a wonderful event in a very pleasant ambience. Thank you for organizing so well!!! See you next year in Netherlands... Regards Ute

Thanks again to all organisers and helping hands for the excellent job! I always appreciate very much to stay in your beautiful country and you are really professionals in organising such events!

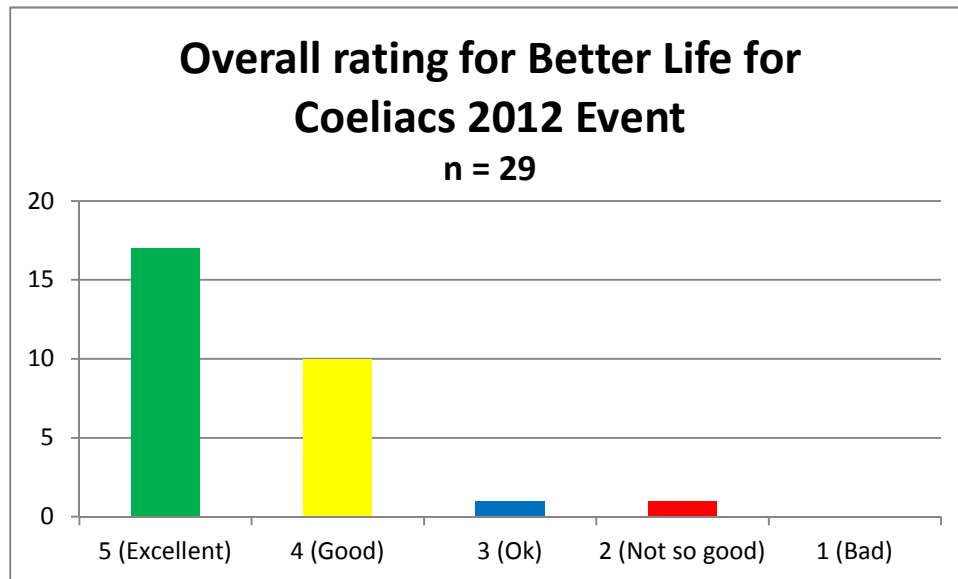
It was great. Finland is a wonderful country (and not only the sauna and the food!) and the organization of the event was perfect! Thank you so much!

Why do you print tickets for the events? Either you decide to use them or you decide to just make a program. This system is confusing and unnecessary.

Prosit for all the hard work that you all put into it to make this event another successful conference for AO ECS. It was enjoyed by all.

Thank you all for your warm welcome! Travelling from Argentina was worthwhile. Helsinki is beautiful! Best regards for all!

Thank you for great arrangements!



KUVIO 9. Yleiskäsitys tapahtumasta, AO ECS ja CYE

4.4 Palaute tiedekonferenssin osallistujien näkökulmasta

Tiedekonferenssiin oli rekisteröitynyt 158 henkilöä. Sähköinen palautekysely lähetettiin 135:lle, kun osallistujista oli vähennetty tiedekokouksen kautta rekisteröityneet 23 näytteilleasettajaa. Vastauksia saatiin 56, vastausprosentin ollessa 41. Arvioitavien osa-alueiden keskiarvot vaihtelivat välillä 4,17 – 4,65. Kokousta edeltävien palvelujen (ilmoittautuminen, tiedottaminen, tiedonkulku) arvosanan keskiarvoksi tuli 4,17. Arvioiden jakautuminen on kuvattu kuviossa 10. Rekisteröitymisen kaksi konferenssivaihtoehtoa hämmensivät joitakin tiedekokouksen osallistujia. Muutamat eivät olleet saaneet tai löytäneet tarpeeksi tietoa kaupungin vastaanotosta. Kokouksen järjestelyjä ja yhteydenpitoa kiitettiin myös vapaassa palautteessa.

When registering for only two events (instead of all), it was unclear if you would directly book a room as well, or not. Later on in the process that became clear, but not upon choosing. That was quite confusing. The only problem that was maybe confusing some people were the different types of conferences (AOECS and scientific meeting). Far better communication and organisation than many other conferences I have attended.

Difficult to find information about registration for the convent. Unclear that the reception was not included in the registration. The Conference has been really well organized from all points of view. All the people have been very nice and willing to help when needed. The talks were interesting and stimulated many collaborations and ideas. One of the best Conferences I have never been!

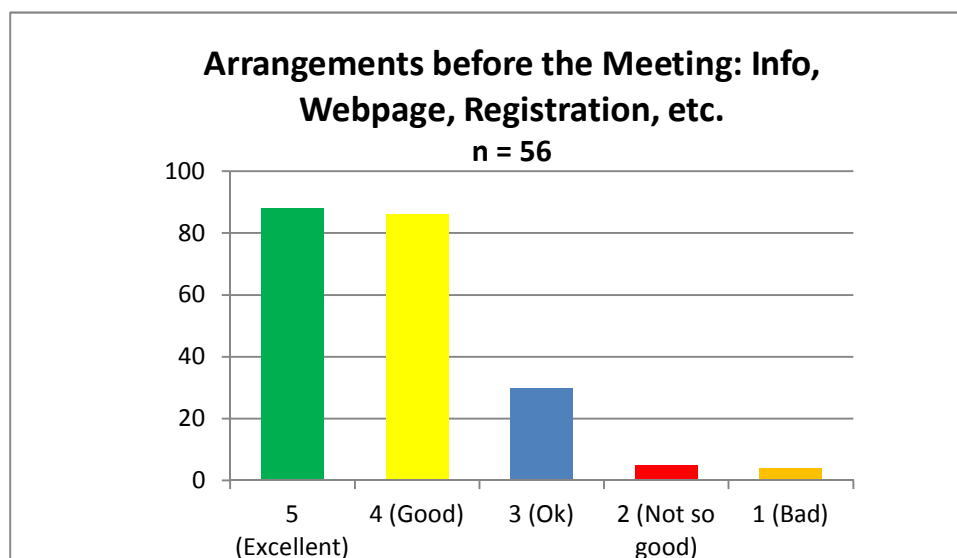
Absolutely no problem with registration, information, and extreme kindness .

I was invited speaker.

I did not register myself.

Did not receive adequate info about reception, and reception dinner and thus arrived too late for the bus.

The event organizing staff was very helpful and quick to respond to my emails (Nanna and Katri).



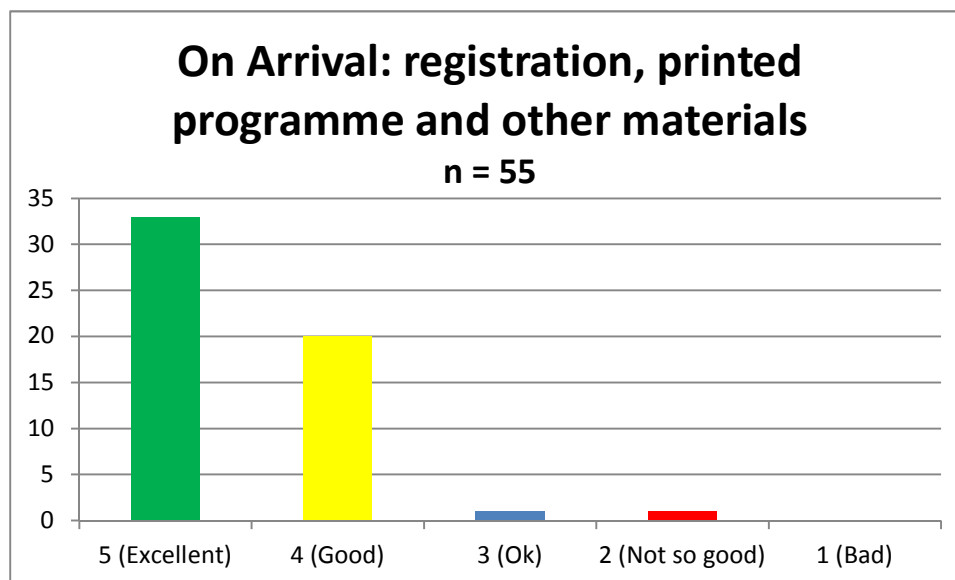
KUVIO 10. Kongressia edeltävät järjestelyt, tiedekokous

Järjestelyt kokoukseen savuttaessa (rekisteröityminen, kongressisalkun materiaali) saivat keskiarvoksi 4,55. Arvioiden jakautuminen on havainnollistettu kuviossa 11. Kahdessa vapaassa kommentissa kritisoitiin luentolyhennelmien saatavuutta.

I really like those socks!

Harmillisesti osasta esityksistä puuttui lyhennelmä, esim. lauantailta Murrayn Unrecognized CD:sta ja Greenin Non-responsive CD:sta. Niistä olisi ollut hyötyä, kun referoin konferenssin antia kollegoille.

It was not clear what presentations were at USB-memory stick, this should have been informed.



KUVIO 11. Järjestelyt vieraiden saapuessa, tiedekokous.

Hilton Kalastajatorpan ja sen palvelujen keskiarvoksi tuli 4,65. Arvioiden jakautuminen on kuviossa 12. Sijaintia moitittiin muutamassa vapaassa kommentissa, mutta pääsääntöisesti palaute oli positiivista. Gluteeniton aamupala sai erittäin hyvää palautetta.

A very nice place to stay.

Unfortunately, Hilton was too expensive for our budget. It was a very nice venue site with beautiful location, but there were no cheaper options. I would prefer if congresses and conferences in general would not only be held in Hilton or other upper class hotels but in good mid-range hotels. They can also provide good service and food.

The waterfront location of the hotel was very scenic but it would have been nice to get more experience of central Helsinki.

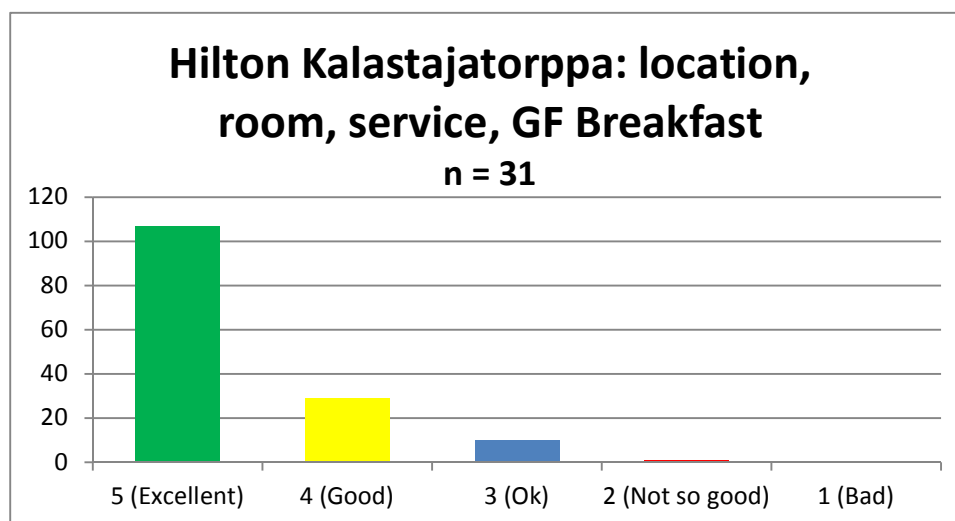
Difficult to get to the hotel without car/taxi.

I could bring my coeliac daughter with me next time!!

Outstanding. one of my best conference experiences ever. beautiful, well-appointed room. extremely helpful and friendly staff. The gluten free breakfast a dream!

Itselläni ei ole keliakiaa, mutta aamupalan toteutus keliakiaruokavaliioon sopivana oli hoidettu mielestäni hienosti. Tämä tuli esille myös useamman keliakikon puheissa.

Neither the hotel reception or the taxi driver knew how to find the location of the reception, "the city hall."



KUVIO 12. Arviot Kalastajatorppasta, tiedekokous

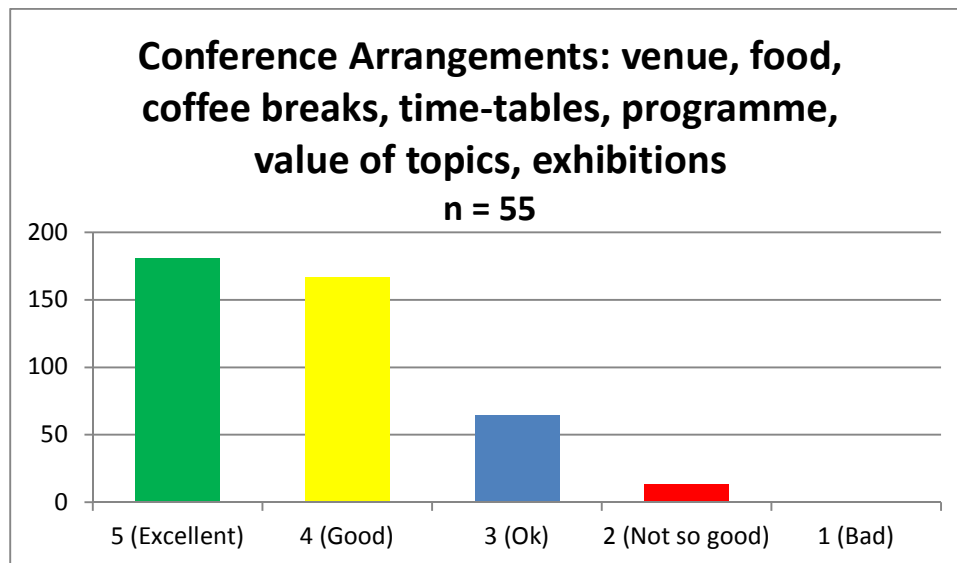
Konferenssin järjestelyt, tilaratkaisut ja aikataulu kirvoittivat 16 vapaata kommenttia, joista alla on neljä kuvaavinta. Aikataulua kritisoitiin useassa palautteessa liian tiukaksi, eikä se pitänyt. Muutaman mielestä posterinäyttely oli liian ahdas. Yhdessä kommentissa tieteellistä sisältöä ja aterioita kuvattiin loistaviksi. Järjestelyjen saama keskiarvo oli 4,2. Arvioiden jakautuminen on kuvattu kuvioon 13.

Poster boards were too close together to be able to view the posters well, with more people interested at the same poster.

More or longer breaks for talking to all the people would have been appreciated.

Neither the chairmen nor the speakers kept to the schedule. That shortened the breaks and the time to read the posters. Because the breaks were short, it was especially difficult to read the posters that were placed to the main room.

Scientific content of the meeting is excellent. The lunches, breaks and dinners are excellent too.



KUVIO 13. Konferenssin järjestelyt, tiedekokous

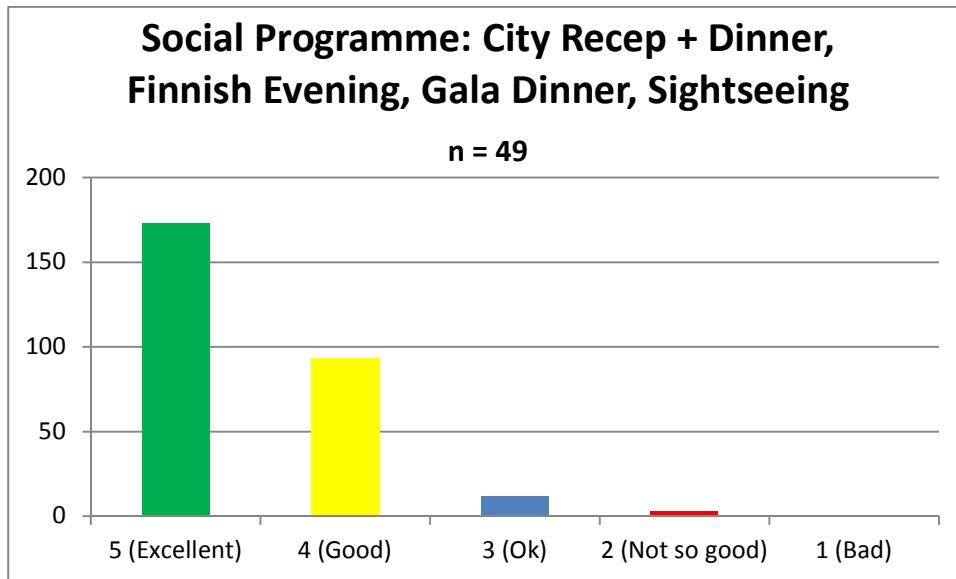
Sosiaalisesta ohjelmasta kaupungin vastaanotto ja tervetuloillallinen saivat parhaimmat pistearviot. Suomi-illan aikataulua, äänentoistoa ja saunakapasiteettia kritisoitiin. Yhdessä palautteessa mainittiin ruokamyrkytys. Iltaohjelmia ja kiertoajelua keuhuttiin myös useissa kommentteissa. Sosiaalisen ohjelman arvosanojen keskiarvoksi tuli 4,57. Arvioiden jakautuminen on esitetty kuviossa 14.

The timing of the activities at the Finnish evening was suboptimal, because nobody could hear what was said, in spite of using that megaphone. Unfortunately the Sauna didn't have the required capacity. A very excellent social programme. Thank you for the wonderful evening and the sightseeing tour!

The music at gala dinner was the highlight of social event. Very good meals for breakfast, during congress, but the gala dinner wasn't at the same level!

Kansainvälinen pöytäseurueeni Onnelassa oli ihastunut mm. poronkäritykseen, muikkuihin ja karjalanpiirakoihin. Hieno idea tarjota perinteisiä ruokiamme!

Well thoughtout and well planned events. Thoroughly enjoyed the Finnish evening and the gala dinner."



KUVIO 14. Palaute kokouksen sosiaalisesta ohjelmasta, tiedekokous

Yleisarvosana Better Life for Coeliacs 2012 tiedeosioista oli 4,49. Arvioiden jakauma on kuviossa 15. Vapaa osallistujapalaute oli lähes ainoastaan positiivista. Kokousta kuvailtiin yhdeksi ystävällisimmistä konferensseista, mielenkiintoiseksi, hienoksi yhdistelmäksi tiedettä ja huvia, järjestelyjä loistaviksi ja hyvin suunnitelluiksi. Yhden palautteen mukaan kokous oli hyvin kallis.

I really enjoyed it. Future Meetings will have to struggle in order to compete! Congratulations for the organisation.

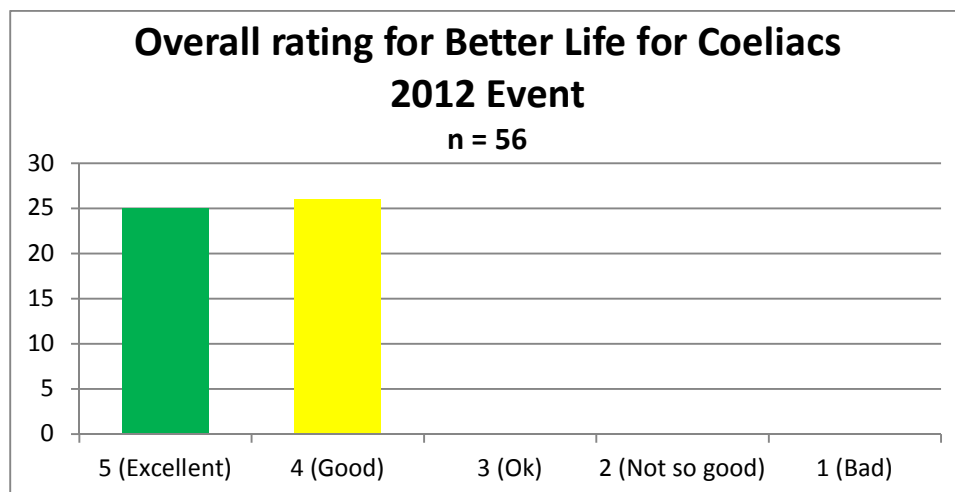
Very expensive. The lunches could have been simpler (less expensive).

My first time, the information was excellent, the speaker roster stellar, the organization perfect, the food excellent, the location beautiful, and the entertainment programme delightful. I will be sure to attend in future! Congratulations on a job well done!

I enjoyed every minute spent in Helsinki and I am glad I had the chance to participate at this event.

Em. aikataulukritiikistä huolimatta kokonaisuus oli mainio. Keliakiaväen asialle omistautuneisuus oli jälleen innostavaa. Suomalaisena kelpaa olla näissä piireissä, koska meillä on ansiokasta tutkimusta, toimiva liitto ym. Laitan ihan nimeni alle eli monin kiitoksin ja hyvän jatkon toivotuksin Pirkko Lähtenmäki.

Clearly one of my favourite meetings!



KUVIO 15. Yleiskäsitys tapahtumasta, tiedekokous

Tiedekokouksen osallistujilta kysyttiin myös, jäivätkö he kaipaamaan jotakin aihealuetta ohjelmassa. Kolmen vastaajan mielestä ohjelma oli riittävä sellaisenaan, mutta yksi heistä olisi toivonut oraalisen posteripresentaatiosektion. Näin palautetta kiireisiltä professoreilta olisi saanut paremmin. Toiveita tuli seuraavista aiheista: ruoka tai vehnä, potilaiden seuranta, ravitsemus ja gluteeniton ruokavalio, vaikea tai harvinainen keliakian muoto.

Were you missing a topic in the Scientific Programme? What?

Food/wheat related topics.

I have not missed any topic but perhaps it was better to organize a "real" poster session in order to get more comments/feedback concerning our own work and having the possibility to speak with some Professors that were almost always "book and busy".

More clinical follow-up of patients.

Difficult and/or special (or rare) case presentations on celiac disease.

4.5 Better Life for Coeliacs 2012 näyttöilleasettajien näkökulmasta

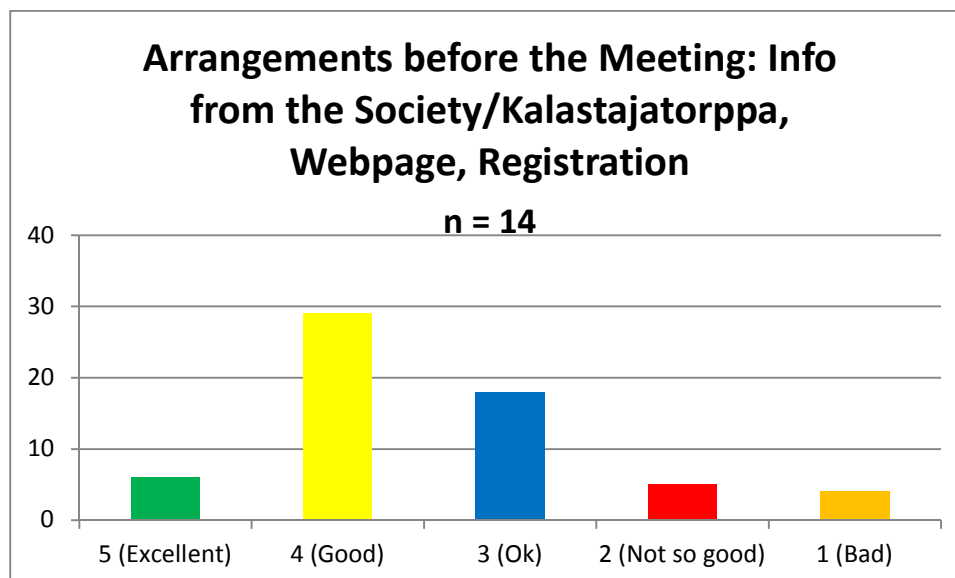
Näyttöilleasettajia ja yritysyhteistyökumppaneita oli yhteensä 24. Näistä gluteenittomia elintarvikkeita edusti 10 yritystä. Näyttöilleasettajien edustajia kokouksessa oli yhteensä 50, joille kaikille lähetettiin sähköinen palautekysely. 14 henkilöä vastasi, jolloin vastausprosentiksi saatiin 28. Arvioitavien osa-alueiden

keskiarvot vaihtelivat välillä 3,38 – 4,11. Kokousta edeltävien palvelujen (tuotteiden toimittaminen, ilmoittautuminen, tiedottaminen, tiedonkulku) arvosanan keskiarvoksi tuli 3,47. Arvioiden jakautuminen on kuvattu kuviossa 16. Vapaiden kommenttien mukaan näyttelyohjeet olivat sekavia ja yhteydenpito huonoa. Näytteilleasettajille ei ollut omaa rekisteröitymisosiota, mikä aiheutti hämmennystä.

Firstly, the instructions for sending the packages were very confusing and the packages did not arrive at the correct building. Secondly, communication with the Finnish coeliac society was not the best. They were hard to get hold of and the information we received was not sufficient. Thirdly, the internet page was not sufficient and it took a long time before the timetable was introduced. We also didn't know how the registration worked as there was only two different choices: AO ECS member or scientist. We were an exhibitor and none of those mentioned were applicable to us. We paid 15,000€ for the exhibition which is a lot. Still we had to pay for every person we wanted to bring in to our stand. We have many products and complex ingredients and that's why we wanted to bring in three experts to be at our stand. These people also who also pay the full sum to participate, 670 € even if none of us went to listen to any of the speeches. This is ridiculous and I think 15,000€ should cover a few more people at the stand.

I did not understand that I need to register until the last minute and by then there were no available rooms at the Hilton. It was also not completely clear to me what are the expenses that you cover for our speaker. I wanted to reimburse her and didn't plan my budget the right way due to misunderstanding.

Rekisteröinti oli epäselvä. Olisi ollut hyvä, jos näytteilleasettajilla olisi ollut oma ilmoittautuminen. Harva kuitenkaan osallistui kongressin ohjelmaan ainakaan kokonaisuudessa.



KUVIO 16. Kongressia edeltävät järjestelyt, näytteilleasettajat

Näyttelyä koskevat järjestelyt (tavaroiden varastointi ja käsittely, näyttelytila, yhteistyö henkilökunnan kanssa, aikataulut, näyttelyvieraat, solmitut kontaktit) kongressissa saivat arvosanaksi 3,38. Arvioiden jakautuminen on kuvattu kuviossa 17. Avoin palaute oli kriittistä. Näyttelyalue oli ahdas ja syrjäinen, tavarantoimituksen sekavuutta ja näyttelyn vastuuhenkilön puuttumista moitittiin, kokousohjelmien aikataulu koettiin liian tiukaksi ja näyttelyyn tutustumisaika liian vähäiseksi.

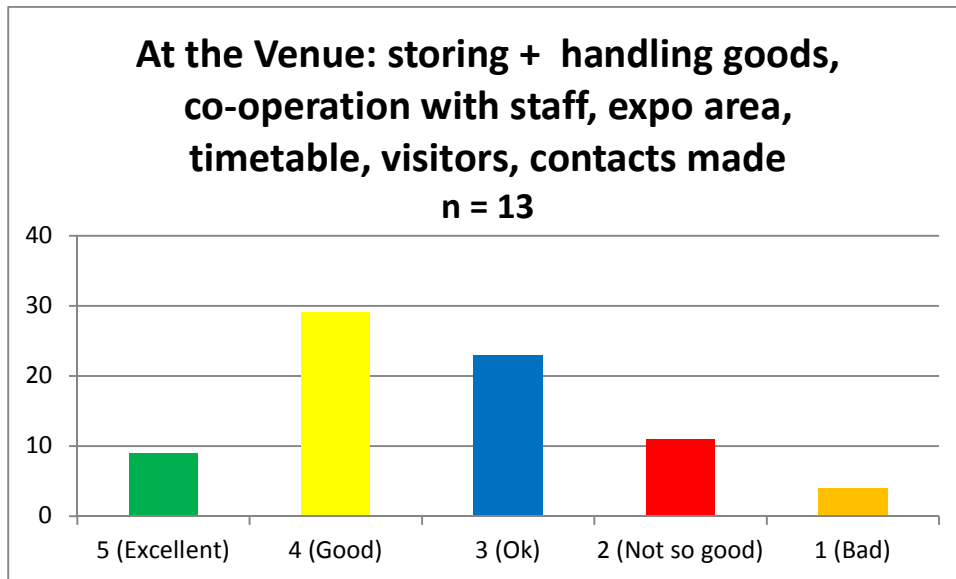
The Hilton staff was good and very helpful with anything. The exhibition area was probably the worst I have ever seen. We should have been informed when we can go for lunch not to miss any visitors and the organisers should have managed the time table better.

The audience was too heterogeneous, doctors, nutritionist, delegates, and coeliacs, too many targets.

We didn't invest in exhibition but in the presentation of our product in one of the sessions. The exhibition area was quite small.

A better system of samples must be created, now all our products were found to late. The personal at the have mixed them. A clear responsible person at the event for samples is needed.

Näyttelyalue syrjässä, minkä vuoksi ehkä kävijämääräkin jäi vähäisemmäksi.



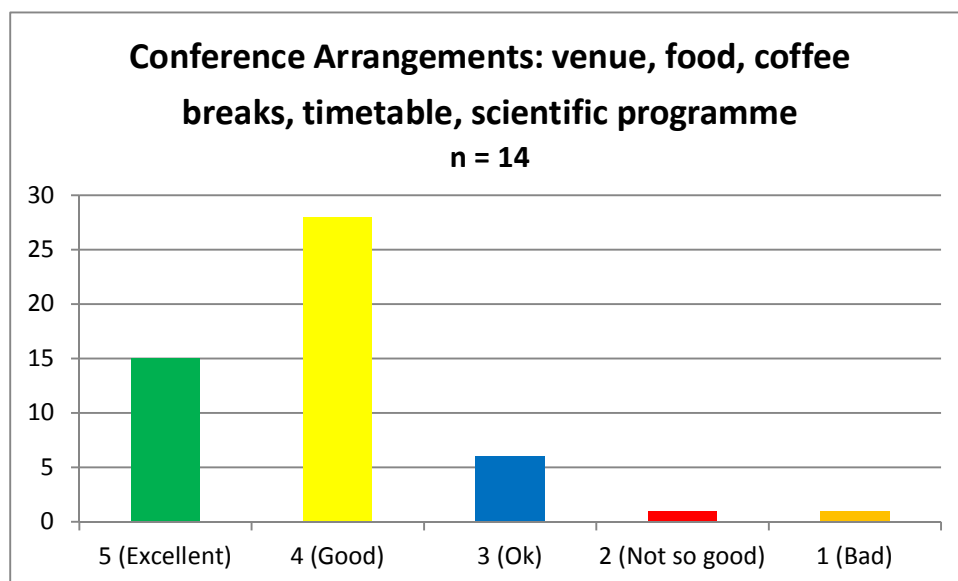
KUVIO 17. Näyttelyä koskevat järjestelyt

Kokouksen muut järjestelyt (kokouspaikka, ruokailut, kahvit, tiedeohjelma) saivat keskiarvon 4,11. Kuviossa 18 on esitetty arvioiden jakautuminen. Avoimessa palautteessa keuhuttiin aterioita ja moitittiin jälleen aikatauluja ja syrjäistä sijaintia.

The lunch was very nice. Taste was great! But the timetable didn't go as planned. We were at the stand so we did not listen to the Scientific Programme of the Conference.

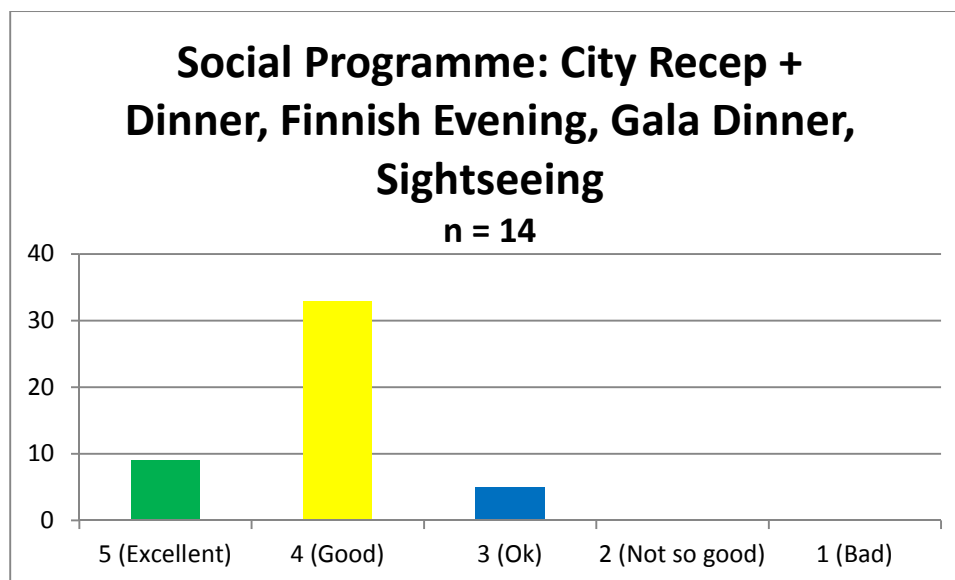
Exhibition space was not attractive.

Too far from city centre.



KUVIO 18. Kokouksen muut järjestelyt, näytteilleasettajat

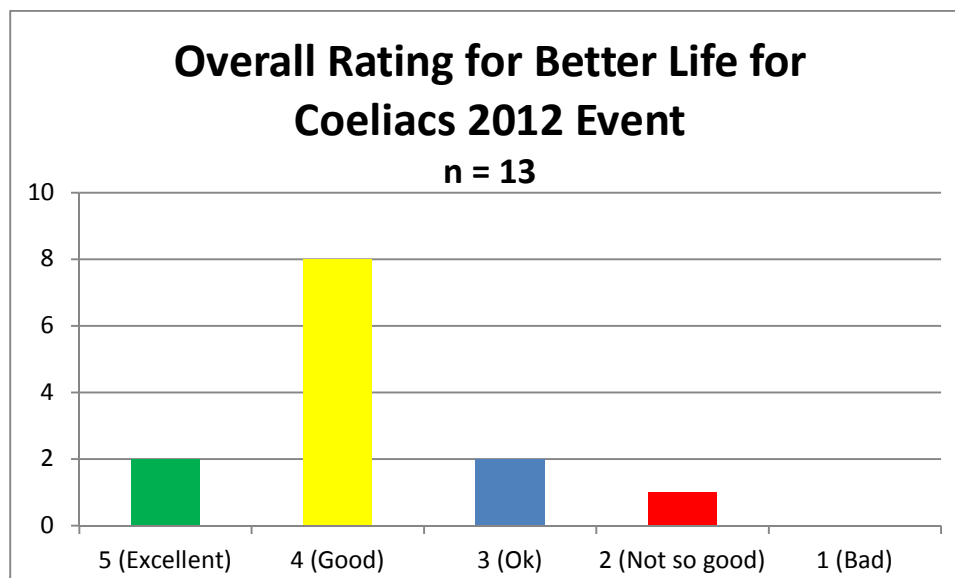
Sosiaalisen ohjelman saaman palautteen keskiarvo oli 4,07. Palautteen jakautuminen on havainnollistettu kuviossa 19.



KUVIO 19. Palaute kokouksen sosiaalisesta ohjelmasta, näytteilleasettajat

Yleisarvosanaksi kokoukselle tuli 3,85 näytteilleasettajien näkökulmasta. Suurin osa arvioi kokousta arvosanalla 4. Arvioinnin jakautuminen on kuviossa 20. Yhdessä vapaassa palautteessa kritisoiin voimakkaasti rekisteröitysmaksuja, jotka piti maksaa yhteistyörahoituksen ja näyttelyyn osallistumisen lisäksi.

If an organizer pays 15,000€, the company should be able to bring up to 3 people to the stand included in the price. It is an absolute disgrace to charge the full amount for more staff to be at the stand who didn't even participate in the actual conference. I'm aware that the lunch is not for free but it's 670€ is quite a lot for a lunch!! Although the hotel, conference centre and nature was pretty, it was poorly organised as the main sponsors should be given more space and visibility and not be placed in a small room far away from all the participants. As a diagnostic company, we would like to see Laboratory responsible participants. E.G. discussion on diagnostic criteria, biomarkers, assay performance, would be of big interest for this group of physicians. Congratulations for the organisers. All was very well organised and the persons before the event were easy to contact for complementary demands. Thanks again for this nice event.



KUVIO 20. Yleiskäsitys tapahtumasta, näytteilleasettajat

4.6 Palautekeskustelut yhteistyökumppanien kanssa

Kokouksen jälkeen pidettiin erilliset arviointipalaverit Markku Mäen sekä Confedent Internationalin kanssa. Palaute oli erittäin hyvää. Markku Mäen kanssa palautekeskustelu käytiin läpi osallistujapalautteen avulla. Mäki kertoi tienneensä, että tiukasta aikataulusta tulee kritiikkiä. Aikataulu oli tiedekokoukselle tyypillinen, ja puheenjohtajan tehtävä on pitää siitä kiinni. Posterinäyttelyä olisi voinut tulla katsomaan esim. jo aamulla ennen kokouksen alkua. Taukojakin oli niin monta, että 41 posteria olisi ehtinyt päivien aikana lukea läpi. Näyttelytila oli ahdas, ja sitä varten olisi pitänyt varata suurempi, avarampi tila. Näytteilleasettajien määrä yllätti järjestäjät, eikä määrän lisääntyessä vapaita sopivia tiloja enää löytynyt Kalastajatorpan kongressisiivestä. Kongressin taloudelliseen tulokseen oltiin tyytyväisiä, sillä maksettavaa kummallekaan taholle ei kokouksesta jäänyt. Tilinpäätöksessä saatiin positiivinen tulos. Molemmat osapuolet, Keliakialiitto ja professori Mäki olivat tyytyväisiä keskinäiseen yhteistyöhön.

Confedent Internationalin kanssa arvioitiin heiltä ostettuja palveluja, kongressin verkkosivua rekisteröitymisineen, rahaliikenteen hoitamista, puhujayhteydenpitoa, majoituskapasiteetin hallintaa sekä rekisteröitymisen hoitamista itse tapahtumassa.

Confedent antoi myös palautetta Keliakialiiton työskentelystä ja toimintatavoista. Confedentin suorittamiin toimintoihin oltiin yleisesti tyytyväisiä. Kaikki sovitut asiat hoituivat ammattimaisesti, ja henkilöstö reagoi todella nopeasti osallistujien tiedusteluihin ja toiveisiin. Keliakialiitto sai tarvitsemansa raportit ja muut tiedot lähes välittömästi niitä pyytäessään, ja tilanneraportteja muutenkin säännöllisesti. Kongressitoimisto tarkkaili ja sääтели Kalastajatorpan huonekiintiötä siten, että kaikki tarvittavat huoneet saatiin käyttöön, mutta ylimääräiset vapautettiin määräpäiviin mennessä. Kongressin rekisteröityminen paikan päällä sujui ammattimaisesti ja nopeasti. Confedent arvioi puolestaan Keliakialiittoa ja sen kongressitiimiä tehokkaaksi ja ammattimaiseksi toimijaksi, jonka kanssa oli helppo ja miellyttävä tehdä yhteistyötä.

Viestintätoimisto Tuluksen kanssa todettiin keskustelussa, että yhteistyö toimi hyvin. Suunnittelu- ja painotyöt etenivät aikataulussa ja työn jälki oli sellaista, mitä Keliakialiitto oli tilannut.

Keliakialiitto antoi kirjallista ja suullista palautetta Kalastajatorpan hotelli-, ravintola- ja kongressihenkilökunnalle. Palaute oli positiivista, sillä tapahtuman järjestämiseen heidän puoleltaan oltiin erittäin tyytyväisiä. Sen sijaan korjaavaa ja kriittistä palautetta annettiin Hiltonin kongressimyyntipalveluun, jossa henkilöt vaihtuivat tiheään, eivätkä uudet henkilöt olleet yhteyttä otettaessa tilanteen tai tilaisuuden tasalla. Keliakialiitto kiitti kongressiorganisaation puolesta suullisesti ja/tai sähköpostilla iltaohjelmien tuottajia, vapaaehtoisia avustajia, kutsuttuja puhujia sekä osallistujia BLC:n jälkimarkkinointina. Kutsutut puhujat saivat myös suomalaista designia (pienet Aalto-vaasit) kiitoslahjana, joka oli toimitettu heidän huoneisiinsa ennen saapumista. Yhteistyöyrityksiä kiitettiin erityisesti lähettämällä heille sähköpostitse kiitoskirje, jossa oli valokuva heistä ja Keliakialiiton tuoteasiantuntijasta heidän näyttelyosastollaan. Yritykset kutsuttiin samalla mukaan keväällä 2013 järjestettäville Keliakia 2013-messuille Tampere-taloon.

4.7 Better Life for Coeliacs 2012 onnistumisen avaimet

Kansainvälisen potilasjärjestö- ja tiedekokouksen järjestämisen perusedellytys on innostuneen akateemisen yhteistyökumppanin löytäminen. Yhteistyökumppanilla tulee olla hyvät yhteydet alansa toimijoihin sekä riittävästi meriittejä ja mainetta tieteenalallaan, jotta kiinnostava tiedeohjelma huippupuhujineen saadaan rakennettua, ja osanottajia ilmoittautumaan konferenssiin. Kumppanilla on hyvä olla kokemusta kongressien järjestämisestä, sekä aikaa ja halua sitoutua mittavaan projektiin. Kun järjestäjiä on kaksi tai enemmän pitää tehtävistä olla selkeä, kirjallinen työnjako.

Keliakiakonferenssin onnistumisessa pätevät samat yleiset lainalaisuudet kuin muissakin kongresseissa: huolellinen suunnittelu, organisaation rakentaminen, sopimukset, kokouspaikkakunnan ja -hotellin valinta, kokousohjelman ja sosiaalisen ohjelman rakentaminen paikallista kulttuuria esitellen, jne. Keliakian kohdalla gluteeniton ruokavalio tuo konferenssille erityispiirteen, joka on sekä haaste että mahdollisuus. Suuri haaste on, että gluteenittomat ateriapalvelut toimivat moitteettomasti, eikä keliakikolle tarjoilla gluteenia sisältävää ruokaa. Erityisruokavalio tarjoaa loistavan mahdollisuuden esitellä kansallista osaamista ja gluteenittomia tuotteita. Suomi on monen ulkomaisen keliakikon mielestä paratiisi; keliakia ja gluteeniton ruokavalio tunnetaan, ja tuotteita sekä palveluita on tarjolla kaikkialla. Ruokavaliohoitoista sairautta potevalle henkilölle on vapauttavaa ja erityisen tärkeää, ettei hänen tarvitse huolehtia sairautensa hoidosta sitä koskevassa konferenssissa. Myös tutkijoille on hyödyllistä tutustua konkreettisesti keliakian hoitoon, gluteenittomaan ruokavalioon ja tuotteisiin. Kongressin runsaasta ruoka-tarjonnasta keliakikon arki tosin saattaa usein olla kaukana, ainakin Pohjoismaiden ulkopuolella.

Konferenssin ateriat on hyvä toteuttaa täysin gluteenittomasti. Näin sekaantumisvaaraa gluteenipitoisen ruoan kanssa ei ole. Keliakiaosaaminen ja erityisesti suhtautuminen erityisruokavalioasiakkaaseen vaikuttaa merkittävästi kongressipaikan ja iltatilaisuuksien paikkojen valintaan. Aidolla kiinnostuksella, välittämällä ja oikealla asenteella päästään jo pitkälle, asiat ja toimintatavat voidaan sen jälkeen opetella ja

harjoitella. BLC-konferenssin paikkoja kartoitettaessa yksi tärkeimmistä kysymyksistä olikin, voiko keittiö toteuttaa gluteenittomat ateriapalvelut ongelmitta. Keittiöiden ja tavarantoimittajien, yritysyhteistyökumppanien kanssa sovitaan kirjallisesti mitä ja kenen tuotteita kulloinkin tarjoillaan. Ateriakomponenttien raaka-aineet ja ruokalajien reseptiikka käydään huolellisesti läpi. Myös valmistustapa ja -tila tarkistetaan tarvittaessa. Gluteenittomien tuotteiden valmistajiin ollaan yhteydessä heti kun kongressin järjestämispäätös on tehty. Näin saadaan varmistettua mahdollisimman kattava yhteistyö ja tuotenäyttely kokouksen yhteyteen.

Kun kokouksessa on eri osioita ja osallistujaryhmiä, on hyvä tehdä kaikille oma kokouspakettinsa ja rekisteröitymislinkkinsä tapahtuman verkkosivuille. Tämä selventää ilmoittautumista sekä kertoo selkeästi osallistujalle, mitä hänen osallistumismaksunsa sisältää. Better Life for Coeliacs–tapahtumassa ei ollut erillistä rekisteröitymistä näytteilleasettajille, vaan he ilmoittautuivat toimialansa mukaisesti potilas- tai tiedekongressiin. Tämä aiheutti hämmennystä ja negatiivista palautetta. Vaihtoehtona erilliselle rekisteröitymissivulle yritysyhteistyöpaketteja voidaan rakentaa siten, että ne sisältävät jo esim. yhden tai kahden henkilön majoituksen ja ruokailut kokouksen aikana. Yritysten henkilöstön on hyvä joka tapauksessa rekisteröityä tapahtuman sivujen kautta, jotta saadaan tarkat osallistujamäärät aterioille ja iltatilaisuuksiin.

Konferenssille kannattaa varata riittävän suuret tilat aiempien kokousten osallistujajä ja näytteilleasettajamäärien perusteella. Mikäli tilat ovat rajalliset, on hyvä rajata osallistujajä tai näytteilleasettajamäärä tarkkaan. Liian ahtaat tilat eivät palvele kokousvieraita taikka näytteilleasettajia. Rajallisista tiloista voidaan kertoa jo markkinointivaiheessa, jolloin nopeasti reagoivat yritykset varmistavat näkyvyytensä kongressissa. Näyttelypaikat voidaan myös hinnoitella siten, että vain isommat toimijat pääsevät mukaan ja pienemmällä näytteilleasettajamäärällä päästään toivottuun taloudelliseen tulokseen. Tämä estää kuitenkin pienempien yritysten ja mahdollisesti monien kiinnostavien tuotteiden esittelyn näyttelyssä. Pienemmille toimijoille voisi räätälöidä muunlaista näkyvyyttä esimerkiksi tuotteita kokouksen aterioilla, logonäkyvyydellä, esitteiden jaolla, tms.

Kun kongressi järjestetään vieraalla paikkakunnalla ennestään tuntemattomien toimijoiden ja palveluntarjoajien kanssa, on tärkeää tarkistaa suosituksia ja referenssejä. Keliakialiitto sai apua ja vinkkejä Helsingin kaupungin kongressimatkailutoimistosta mm. kuljetusyhtiöiden ja opaspalvelujen hankintaan sekä iltaohjelmiin. Tapahtumavastaava tarkasti referenssejä myös palveluntarjoajien verkkosivuilta.

Kansainvälisen kongressin koordinointi on harvoin potilasjärjestön perustyötä tai edes kovin säännöllisesti toistuvaa toimintaa. Siksi on hyvä pitää suunnittelu- ja työpalavereja riittävän – ja mieluummin vaikka liian – usein, kirjata asiat huolellisesti ylös ja päivittää muistioita. Työnjaon, toimitusten, tapahtumaketjujen, aikataulujen sekä takarajojen varmistaminen ja kertaaminen kuuluu rutiiniin. Innostuneet ja motivoituneet työntekijät tekevät viime kädessä kongressin, ja he tarvitsevat kannustavaa palautetta koko prosessin ajan.

5 POHDINTA

Työn tavoitteena oli selvittää miten keliakiajärjestön ja – tutkijoiden konferenssi järjestetään onnistuneesti. Tavoite saavutettiin tekijän mielestä hyvin. Työssä on kuvattu selkeästi järjestämisprosessi, työnjako ja ajallinen eteneminen sekä keliakian kongressille tuomat erityispiirteet. Kongressista ja järjestämisprosessista saatu palaute oli hyvää, ja kongressin määrälliset tavoitteet saavutettiin.

Työssä käytetty aineisto on niin laaja kuin keliakiapotilasjärjestö- ja tutkija-kongressista tällä hetkellä on mahdollista saada, sillä vastaavanlaisia keliakia-konferensseja ei maailmalla toistaiseksi ole järjestetty. Työn tuloksia puolestaan voidaan pitää luotettavina kun palautetta kongressista ja valmisteluprosessista kerättiin useammalla menetelmällä ja otokseen sisältyivät kaikki kongressin osallistujat, yritysyhteistyökumppanit ja tärkeimmät järjestäjäkumppanit. Näytteilleasettajilta saatiin pienin vastausprosentti 28. Tämä johtui kenties siitä, että tapahtumassa mukanaolo oli heidän työtään eivätkä he olleet varsinaisina osallistujina kongressissa. Samankaltaiset markkinointitehtävät ja muut työt jatkuivat

kokouksen jälkeen, eikä kongressi ehkä ollut heille erityinen tapahtuma. Nämä seikat saattoivat vähentää heidän intoaan vastata sähköiseen kyselyyn. Tuloksia voitaneen kuitenkin pitää luotettavina, sillä järjestäjät saivat samansuuntaista palautetta näytteilleasettajilta jo suullisesti tapahtuman aikana.

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä on tarkoitus myös kehittää alaa tai käytäntöjä. Potilasjärjestöt ja etenkin AOECs:n jäsenorganisaatiot voivat hyödyntää tätä työtä vastaavanlaisen konferenssin järjestämisessä. Kuluneen vuoden aikana AOECs:n vuosikokouksen 2013 järjestävä Hollannin keliakialiitto on jo konsultoinut tapahtumavastaavaa useaan kertaan mm. tapahtuman verkkosivujen rakentamisesta ja yritysyhteistyöstä (kumppaneista, sopimuksista, rahoituksesta). Hollantilaiset kertoivat innostuneensa vastaavanlaisesta kongressista kuultuaan Suomen suunnitelmista muutama vuosi sitten, ja vielä enemmän osallistuttuaan tapahtumaan viime vuonna. Englanninkielinen kuvailulehti kertoo työstä yleisluontoisesti. Opinnäytetyön kypsyysnäytteenä AOECs News –uutiskirjeeseen kirjoitettu artikkeli avaa työtä hyödyntäjilleen vielä enemmän. Keskeiset osiot, johtopäätökset, sisällysluettelo, järjestämisprosessi, osallistujapalauteyhteenveto ja pohdinta pitää kääntää englanniksi, jotta työn laajempi hyödyntäminen on mahdollista. AOECs:lle voisi työhön perustuen laatia ohjeistuksen, jota käytettäisiin kongressien järjestämisessä. Jokainen kongressin järjestänyt jäsenliitto täydentäisi ja korjaisi ohjeistusta tarpeen mukaan. Joissakin järjestöissä tulevien konferenssien järjestäjät ovat mukana seuraamassa seuraavan kokouksen järjestelyjä jo kaksikin vuotta ennen omaa vuoroaan (Mertanen 2013). Tämä ei välttämättä vielä toteudu AOECs:ssä, sillä monet jäsenliitot ovat toiminnassaan vielä vapaaehtoisvetoisia eivätkä omaa palkattua henkilökuntaa, joka voisi sitoutua benchmarking-työhön. Lisäksi järjestäjämaita ei aina tiedetä kovin pitkälle eteenpäin, esim. vuosikokouksessa 2010 jouduttiin jopa kyselemään kuka ryhtyisi seuraavan vuoden järjestäjäksi. Näin lyhyessä ajassa tiedekokouksen järjestäminen ei onnistuisi, mutta vuosittain kokoontuvalle järjestölle se on mahdollista.

Better Life for Coeliacs 2012-tapahtuman järjestäminen noudatti suurilta osin työssä esitettyä kongressin järjestämisen yleistä teoriaa. Kirjoista ja lähdemateriaaleista ei

kuitenkaan löytynyt tietoa kansainvälisen potilasjärjestöjen ja tutkijoiden yhteisen konferenssin järjestämisestä tai kongressin gluteenittomien ruoka-palvelujen toteuttamisesta. Näihin opinnäytetyö luo käytäntöjä ja ohjeistuksia.

Potilasjärjestöjen ja tutkijoiden kongressissa on hyvin heterogeeninen osallistujakunta ja näytteilleasettajat, joiden odotukset ja tarpeet ovat usein erilaisia. BLC:n osallistajat olivat selvästi tottuneet erilaisiin kongressikäytäntöihin. AOEC:n kokouksissa on aina tietty samanlainen rakenne sosiaalisine ohjelmineen. Monet keliakialiittojen toimijat ovat vapaaehtoistyövoimaa eivätkä palkattuja toimihenkilöitä. Tapana on ollut hieman ehkä palkitakin heidän työtään mukavalla yhdessäololla hyvän gluteenittoman ruoan äärellä. Tiedekongressit ovat usein pelkistetympiä keskittyen lähinnä vain tiedeohjelmaan, ja niissä harvoin on jokailtaista viihdeohjelmaa. AOEC:n kokouksissa tämä on paremminkin sääntö, ja sosiaalinen ohjelma kuuluu aina rekisteröintimaksuun. Joidenkin osallistujien kohdalla BLC:n käytännöt, kuten pääsylipukkeet sosiaalisen ohjelman tilaisuuksiin, herättivät ihmetystä. Tiedeosallistujia kyllä informoitiin, että iltaohjelma ei sisälly jokaiseen osallistumis-pakettiin ja siksi pääsylippu olisi oltava mukana tilaisuudessa. Toki järjestäjät toivoivat, että mahdollisimman moni olisi osallistunut kaikkiin ohjelmiin. Näin potilasjärjestöjen ja tiedekokouksen väki olisi päässyt tapaamaan toisiaan kongressikeskuksen ulkopuolella vapaamuotoisemmassa ympäristössä, jolloin myös verkostoituminen ja kontaktien luominen voi olla helpompaa. Jotkut osallistajat hämmästelivät kongressin panostusta ruokapalveluihin. Varsinkin amerikkalaisissa keliakiatiedekongresseissa ruokailut saattavat kustannussyistäkin olla hyvin pelkistettyjä, lounaaksi esim. voileipä ja mehu paperipussissa.

Palaute kongressista oli kuitenkin keskimäärin erittäin hyvää ja paljon sellaista kuin ennalta osattiin odottaa. Eniten kritiikkiä tuli näytteilleasettajilta. Näyttelytilaa olisi pitänyt olla enemmän, mutta siihen ei osattu varautua tilavarauksia tehtäessä. Kun lisätilan tarve ilmeni, tiloja ei enää ollut saatavilla. Näyttelyn vastuuhenkilön puutetta kritisoitiin. Vastuuhenkilönä toimi liiton tuoteasiantuntija, ja tästä oli kyllä tiedotettu näytteilleasettajille useaan kertaan sähköpostitse ja näyttelyohjeissa. Tuoteasiantuntija päivysti ja kierteli näyttelyalueella rakennusaikoina ja muutoinakin. Palautetta

tuli paljon myös kokousaikatauluista. On totta, että varsinkin tiedekonferenssilla oli liian tiukka aikataulu ja näyttelyyn tutustumiseen jäi paikoin liian vähän aikaa. Keliakialiiton työryhmäläiset huomauttivat asiasta Markku Mäelle jo suunnittelu- vaiheessa, mutta hän halusi pitää ohjelmastaan kiinni. AOECs:n kokousaikataulun puolestaan päättää sen hallitus, joka on tietoinen sekä osallistujien että näytteilleasettajien toiveesta tarpeeksi pitkistä tauoista.

Monelle näytteilleasettajalle tuli yllätyksenä, ettei yhteistyösopimukseen ja näyttelyosastoon vielä kuulunut osallistumismaksu tai pääsy näyttelyalueelle kongressin aikana. Tämä oli järjestäjän virhe. Paketteihin olisi pitänyt kuulua ainakin yhden henkilön pääsy osastolle sekä lounaat ja kahvit päivien aikana. Vaihtoehtoisesti yhteistyösopimuksen lisäksi tulevasta osallistumismaksusta olisi pitänyt mainita sopimuksessa tai muutoin tiedottaa etukäteen.

Palautekyselyissä olisi voinut kartoittaa myös verkostoitumisen ja kontaktien solmimisen toteutumista. Nyt niitä kysyttiin vain näytteilleasettajilta. Avoimena kysymyksenä olisi voinut olla myös, mikä oli kokouksen paras anti ja mitä mahdollisesti jäi puuttumaan.

Opinnäytteen kirjoittamistyö oli haastavaa. Olin niin syvällä järjestämisprosessin keskiössä ja moni kongressin osa-alue ja -tekijä tuntuivat itsestäänselvyyksiltä. Vaati useamman lukemis- ja kirjoittamiskerran ja paneutumisen ulkopuolisen lukijan rooliin, jotta työstä tuli helppolukuinen ja hahmotettava. Kansainvälisen potilasjärjestöjen ja tutkijoiden kongressin järjestäminen on erittäin laaja ja monitasoinen kokonaisuus ja materiaalia on valtavasti. Olennaisten ja tärkeimpien asioiden näkeminen ja kiteyttäminen opinnäytetyön muotoon on vaativa ja aikaavievä prosessi.

Oppimisprosessina työ oli tekijälleen loistava, ja olen erittäin tyytyväinen saatuani mahdollisuuden toimia tapahtuman koordinaattorina. Olen aiemmin ollut mukana järjestämässä vastaavaa kokousta 1998, mutta en tapahtumavastaavana. Nyt pääsin näkemään koko järjestämisprosessin kaikkine osioineen alusta loppuun, ja sen laajuus ja vaativuus yllättivät. Paneuduin innolla ja kunnianhimoisesti projektiin, ja

onnistuin tehtävässä mielestäni hyvin. Loppuvaiheessa ennen kongressia aloin kuitenkin saada uupumuksen oireita. Työtä, muistettavaa ja tarkistettavaa oli valtavasti. Järjestelytiimi oli ammattitaitoinen, mutta olin ajatellut sen ottavan isomman vastuun omasta alueestaan ja tietävän tehtävänsä hyvin. En ymmärtänyt kuinka paljon ohjausta se olisi vielä loppuvaiheessakin tarvinnut, kun itselläni oli paljon tehtäviä ja yhä enemmän huolehdittavaa eikä työaika tuntunut millään riittävän kaikkeen niin hyvin kuin olisin halunnut. Prosessin raskautta lisäsi se, etten kyennyt kongressin vuoksi pitämään kunnon kesälomaa ja irrottautumaan työstä, vaan hoidin kokouksen sähköistä viestintää lomankin aikana. Isotoisen kongressin järjestämisessä olisikin vastaisuudessa hyvä, että tapahtumavastaavana olisi työpari. Näin kunnollisen vuosilomankin pitäminen onnistuisi, mikäli kokouksen kiihkein viestintävaihe osuisi Suomen kesäloma-aikaan, kuten Better Life for Coeliacs 2012 - tapahtumassa. BLC:n ajankohta ei ollut meidän päätettävissämme vaan sen määrittäi AOEC:n kirjan-pitovuosi, joka päättyy 31.7 (Statute of the Association AOEC n.d). Kaksi vastaavaa tai vastaava ja assistentti olisi tarpeen myös sairaustapauksien varalta. Nyt varahenkilöjärjestelmä unohtui tapahtumasta kokonaan.

On hienoa, että kongressimme onnistui näin hyvin, ja kannustava henkilökohtainenkin palaute auttoi urakasta toipumisessa. Keliakialiiton ja oma tavoitteeni kongressin sisällöstä toteutui; tulin valituksi AOEC:n viisihenkiseen hallitukseen toimikaudelle 2012–2015. Kansainvälinen työ jatkuu erittäin mielenkiintoisena. Koen suurta ammatillista iloa ja tyydytystä voidessani hyödyntää siinä myös opinnäyte-työssä kehittyneitä osaamistani sekä oppimiani tietoja ja taitoja; ensimmäisenä tehtävänä kongressiohjeistuksen laatiminen AOEC:lle.

LÄHTEET

Aarrejärvi, L. 2003. Kokoukset ja kongressit, järjestäjän käsikirja. Helsinki: Edita Prima.

Alaedini, A. & Green, P. 2005. Narrative Review: Celiac Disease: Understanding a Complex Autoimmune Disorder. *Ann Intern Med.* 2005; 142: 289-298.

Allen, J. 2009. *Event Planning*. 2nd ed. Canada: John Wiley & Sons Canada.

AOECS:n verkkosivut. N.d. Viitattu 4.1.2013. <http://www.aoecs.org/>

Blinnikka, P. & Kuha, M. 2004. *Ideasta kokoukseksi*. Jyväskylä.

Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2011. *Events Management*. 3. painos. Elsevier Ltd.

Brienza, V. 2012. The 10 Most Stressful Jobs of 2012. CareerCast.com –verkkosivut. Viitattu 10.1.2013. <http://www.careercast.com/jobs-rated/10-most-stressful-jobs-2012>

Catassi, C., Fabiani, E., Iacono, G., Francavilla, R., Biagi, F., Volta, U. Accomando, S., Picarelli, A., De Vitis, I., Pianelli, G., Gesuita, R., Flavia, C., Mandolesi, A., Bearzi, I., Fasano, A. 2007. A prospective, double-blind, placebo-controlled trial to establish a safe gluten threshold for patients with celiac disease. *Am J Clin Nutr* January 2007, 85:1, 160-166.

Chart Gallery. Gantt Charts. N.d. Advanced Software Engineering verkkosivut. Viitattu 10.1.2013. http://www.advsofteng.com/gallery_gantt.html

Celiac Disease Study Group verkkosivut. N.d. Viitattu 4.1.2013. <http://www.celiacresearch.eu/cdstudy/>

Confedent International. N.d. Kaikki palvelut ammattitaitoisesta kongressitoimistosta. Confedent Internationalin verkkosivut. Viitattu 24.1.2013. <http://www.confedent.fi/>

Criteria to be fulfilled by Patients' and Consumers' Organisations involved in EMEA Activities. N.d. EMEA:n verkkosivut. Viitattu 7.1.2013. http://www.ema.europa.eu/docs/en_GB/document_library/Other/2010/10/WC500097687.pdf

Definition of NGOs. N.d. NGO Global Network verkkosivut. Viitattu 7.1.2013. <http://www.ngo.org/ngoinfo/define.html>

Esiintyvyys. N.d. Keliakialiiton verkkosivut. Viitattu 4.1.2013.

http://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/keliakia_sairautena/esiintyvyys/

Finland Convention Bureau. 2010. Toimintakertomus 2009. Viitattu 7.1.2013

<http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/sekalaisetpdf/Toimintakertomus2009.pdf>

Folkhälsoguiden. N.d. Stockholms läns landsting. Viitattu 7.1.2013.

<http://www.folkhalsoguiden.se/Informationsmaterial.aspx?id=689>

Formative Assessment: Improving Learning in Secondary Classrooms. 2005. Policy Brief. Nov. 2005. Viitattu 15.1.2013. www.oecd.org/edu/cei/35661078.pdf

Gantt Chart. N.d. Business Dictionary verkkosivut. Viitattu 10.1.2013.

<http://www.businessdictionary.com/definition/Gantt-chart.html>

Hard, R. 2013. What is an event planner. About.com verkkosivustolla. Viitattu

10.1.2013. <http://eventplanning.about.com/od/eventcareers/f/eventplanneris.htm>

Hilton Kalastajatorppa. N.d. Hilton –ketjun verkkosivut. Viitattu 24.1.2013.

<http://www3.hilton.com/en/hotels/finland/hilton-helsinki-kalastajatorppa-hotel-HELKJHI/index.html?WT.srch=1>

Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. N.d. Itsearviointiopas RAY:n

verkkosivuilla. Viitattu 15.1.2013. <https://www.ray.fi/fi/jarjestot/aineistopankki/oppaat/oppaat>

Joutsimäki, A. 2012. Kansainvälisen tieteellisen kongressin järjestäminen Suomessa. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Järjestö. N.d. Keliakialiiton verkkosivut. Viitattu 4.1.2013.

<http://www.keliakialiitto.fi/liitto/jarjesto/>

Kaukoranta, K. 2009. Webropol. Tietojärjestelmien esittely. Oulun yliopisto. Viitattu

16.1.2013. http://cf.oulu.fi/tilaisuuksia/Tietoa...110909/W-POL_Kaukoranta.pdf

Kilkenny, S. 2006. The Complete Guide to Successful Event Planning. USA: Atlantic Publishing Group.

Kongressisuunnittelun opas. 2009. Finland Convention Bureau verkkosivut. Viitattu

8.1.2013. http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/Kongressisuunnittelu_opas/Kongressisuunnittelu_opas.pdf

Kongressiyksikkö. N.d. Helsingin kaupungin matkailutoimiston sivut. Viitattu

23.1.2013. <http://www.visithelsinki.fi/ammattilainen/osallistu/ota-yhteytta/kongressiyksikko>

London, M. & Sessa, V. I. 2006. Group Feedback for Continuous Learning. Human Resource Development Review 2006, 5: 303-329.

Lundin, K. 2011. Non-coeliac gluten intolerance. Epidemiology and symptoms. Luento 14th International Coeliac Disease Symposium –kongressissa Oslossa 21.6.2011..

Markku Mäen verkkosivut. N.d. Viitattu 4.1.2013.

<http://www.celiacresearch.eu/mmaki/index.htm>

Matthews, D. 2007. Special Event Production : The Process. Burlington, MA, USA: Routledge.

Meetings Industry Terminology Dictionary. N.d. IAPCO:n verkkosivut. Viitattu 7.1.2013. http://www.iapco.org/dictionary.cfm?page_id=130

Membership Criteria. IAPO:n verkkosivut. Viitattu 7.1.2013.

<http://www.patientsorganizations.org/showarticle.pl?id=294;n=9822>

Mertanen, E. 2013. Jyväskylän ammattikorkeakoulun yliopettaja. Kommentointi opinnäytetyöseminaarissa Tampereen ammattikorkeakoulussa 10.4.2013.

Mikä on maailman designpääkaupunki? N.d. WDC Helsinki verkkosivut. Viitattu 22.1.2013. <http://wdchelsinki2012.fi/mika-maailman-designpaakaupunki>

Moussaoui, D., & Sartorius, N. 2002. How to Organize a Psychiatric Congress. World Psychiatric Association.

Murray, J. A., Watson, T., Clearman, B., & Mitros, F. 2004. Effect of a gluten-free diet on gastrointestinal symptoms in celiac disease. The American journal of clinical nutrition, 79:4, 669-673.

Mustalahti, K., Catassi, C., Reunanen, A., Fabiani, E., Heier, M., McMillan, S., Murray, L., Metzger, M.H., Gasparin, M., Bravi, E. & Mäki, M.; Coeliac EU Cluster, Project Epidemiology. 2010. The prevalence of celiac disease in Europe: results of a centralized, international mass screening project. Tiedartikkeli PubMed –sivustolla. Viitattu 4.1.2013. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed?term=Coeliac%20EU%20Cluster%2C%20Project%20Epidemiology%5BCorporate%20Author%5D>

Palautekeskustelu. N.d. OK –opintokeskuksen verkkosivut. Viitattu 15.1.2013.

<http://ok-opintokeskus.fi/palautekeskustelu>

Palmer, A. 2012. More Than a Meal. Successful Meetings, Nov2012, Vol. 61. Issue 11, 42-47.

Profile – research of today is treatment for tomorrow. 28.3.2012. Public service review: European Union, Issue 23. Viitattu 14.2.2013.

<http://www.publicservice.co.uk>

Prosessiarviointi. N.d. Sosiaaliportin verkkosivut. Viitattu 15.1.2013.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvatkaytannot/lahtokohtia/prosessiarviointi/>

Puhakka, V. 2005. Tutkimusmenetelmät. Oulun yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitos. Viitattu 15.1.2013. www.tol.oulu.fi/kurssit/.../Tutkimusmenetelmat19_9.pdf

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. 3. uudistettu painos. Vantaa: Dark.

Russ-Eft, D. & Preskill, H. 2001. Evaluation in organizations: A systematic approach to enhancing learning, performance, and change. Boston: Perseus.

Rossi, P. H., Freeman, H. E., & Lipsey, M. W. 2004. Evaluation: A systematic Approach. 7. painos. Thousand Oaks, California: Sage.

Routio, P. 2007. Kyselevät tutkimustavat. Viitattu 15.1.2013.

<http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/064.htm>

Sapone, A., Lammers, K. M., Casolaro, V., Cammarota, M., Giuliano M. T., De Rosa, M., Stefanile, R., Mazzarella, G., Tolone, C., Russo, M. I., Esposito, P., Ferraraccio, F., Carteni, M., Riegler, G., Magistris de, L. & Fasano, A. Julkaistu 9.3.2011. Divergence of gut permeability and mucosal immune gene expression in two gluten-associated conditions: celiac disease and gluten sensitivity. Tiedeartikkeli Biomedcentralin sivustolla. Viitattu 4.1.2013. <http://www.biomedcentral.com/1741-7015/9/23>

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa: Opas käytäntöihin. Helsinki: Stakes.

Setälä, S. 2012. Tapahtuman järjestäminen: Case: Aluekehityspäivät– Korkeakoulut alueellisina kehittäjinä ja vaikuttajina. Opinnäytetyö. Tamk.

Shone, A., Parry, B. 2010. Successful Event Management. 3. painos. Kiina: RR Donnelley.

Skinner, B. & Rukavina, V. 2003. Event Sponsorship. USA: John Wiley & Sons.

Statute of the Association AOECs. N.d. Viitattu 12.4.2013.

http://www.aoecs.org/downloads/%09Statute_in_html_EN.htm

Suomen virallinen tilasto (SVT): Matkailutilinpito 2007. Tilastokeskuksen verkkosivut. Viitattu 7.1.2013. http://tilastokeskus.fi/til/matp/2007/matp_2007_2009-04-03_tie_001_fi.html

Tanford, S., Montgomery, R. & Nelson, K.B. 2012. Factors that Influence Attendance, Satisfaction, and Loyalty for Conventions. Journal of Convention & Event Tourism. Oct-Dec2012, Vol. 13 Issue 4, 290-318.

Tarkkana jokaisessa työvaiheessa. N.d. Keliakialiiton verkkosivut. Viitattu 4.2.2013. http://www.keliakialiitto.fi/liitto/horeca/tarkkana_jokaisessa_tyovaiheessa/

The Association Meetings Market 2000-2009. ICCA Statistics Report 2010. Viitattu 7.1.2013. www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1130

Toiviainen, H. 2005. Potilasjärjestöt. RAY:n avustustoiminnan raportteja 15. Helsinki: Ray.

Tuluksen palvelupaketti. N.d. Viestintätoimisto Tulus Oy:n verkkosivut. Viitattu 27.1.2013. http://www.tulus.fi/palvelut_4.htm

Vaccine for Coeliac disease could mean the end of gluten free diets. Julkaistu 15.4.2009. Tiedeartikkeli News Medical -sivustolla. Viitattu 4.1.2013. <http://www.news-medical.net/news/2009/04/15/48355.aspx?page=2>

Vaibhav, M. 2008. Event Evaluation. Intia: Abhishek Publications.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus. 2., uudistetun laitoksen 2. painos.

Vänskä, J. 2008. Postitse vai sähköisesti? Luentodiat. Yleislääketieteen päivät 2008, Tampere 23.–24.10.2008. Viitattu 21.1.2013. www.syly.fi/web_documents/v_nsk_.pdf

Webropol. N.d. Viitattu 16.1.2013. <http://www.webropol.fi/>

What is CYE? N.d. CYE:n verkkosivut. Viitattu 6.2.2013. www.cyeweb.eu

WTO 2006. Measuring the Economic Importance of the Meetings Industry – Developing a Tourism Satellite Account Extension. Madrid, Spain: World Tourism Organization.

Yozcui, Ö. K., & İçözii, O. 2010. A Model Proposal on the Use of Creative Tourism Experiences in Congress Tourism and the Congress Marketing Mix. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 8(3), 105–113.

LIITTEET

LIITE 1. Palautekeskustelun dokumentointityökalu



PALAUTEKESKUSTELUN RAPORTOINTILOMAKE

KESKUSTELUN AIHE:

AJANKOHTA:

LÄSNÄOLIJAT:

1. Mitä teemoja keskustelussa käytiin läpi?

-

-

-

2. Mistä toiminnan positiivisista puolista olitte yksimielisiä?

-

-

3. Mistä toiminnan kehittämistehtävistä olitte yksimielisiä?

-

-

4. Mistä toimenpiteistä sovittiin?

-

-

5. Muita kommentteja.

Päiväys: _____

Allekirjoitukset: _____

LIITE 2. Kokousten ohjelmat

Programme for the AOECS 26th General Assembly

Conference Hall Siirtomaasali II

Thursday 6 Sep, 2012

Registration at the Hotel Lobby 15:00-18:00

Departure for the City Reception and Welcome Dinner from the main entrance of the hotel at 18:30 sharp.

Friday 7 Sep, 2012

Registration at the Conference Centre 8:00-10:00

Parallel to the International Coeliac Disease Scientific Conference

08:30 Opening and Current Projects

09:00 Brainstorming Session on AOECS's Future

International Agenda

10:00 Coffee Break, Posters and Exhibition

10:30 The Future of the Gluten Regulation 41/2009

12:00 Finland for Coeliacs - Working towards Better Life for Coeliacs

12:15 Company Presentations

12:30 Lunch, Posters and Exhibition

14:00 AOECS 26th General Assembly, for Societies' delegates only

Welcome

Election of vote counters

Minutes of the last meeting Malta 2011 (vote to accept minutes)

Board Report 2011–2012 (vote to accept report)

Board Financial Report 2011–2012 (vote to accept report)

Membership Fees

Scientific Advisory List (vote to accept nominees)

15:30 Coffee break

16:00 AO ECS action and financial plan for 2012–2013 (vote to accept plan)

AO ECS position on future of the Gluten

Regulation 41/2009 (vote to accept position)

Election of Directors to the Board

- Nanna Puntila (Finland)

- Ivana Losa (Italy)

- Sarah Sleet (UK)

Vote to elect Directors

Presentation from CYE on activities for 2011–2012

17:30 End of Session

18.30 Departure for the Finnish Evening from the main entrance of the hotel

Saturday 8 Sep, 2012

Join t Programme with the International Coeliac Disease Scientific Conference (see the programme below) 08:15 onwards

Gala Dinner at the Hilton Conference Centre Ballroom 20:00

Programme for the International Coeliac Disease Scientific Conference

Conference Hall Siirtomaasali I

Thursday 6 Sep, 2012

Registration at the Hotel Lobby 15:00-18:00

Departure for the City Reception and Welcome Dinner from the main entrance of the hotel at 18:30 sharp.

Friday 7 Sep, 2012

Registration at the Conference Centre 8:00-10:00

Parallel to the AO ECS meeting

08:15 Opening of the Meeting

Markku Mäki, Finland

Chairman Chaitan Khosla, USA

08:30 Systems Biology in Health and Disease (45 min)

Matej Oresic, Finland

09:20 From Novel Genes to Gene Function in Coeliac Disease (20 min)

Sasha Zhernakova, The Netherlands

09:45 Biological Effects of Gluten-reactive T Cells in Coeliac Disease (20 min)

Shuo-Wang Qiao, Norway

10:10 Break & posters

Chairman Frits Koning, The Netherlands

10:30 Coeliac T Cell Epitopes in Cereals (20 min)

Robert Anderson, USA

10:55 Deep Sequence Insight into Gluten-specific T Cells (20 min)

Päivi Saavalainen, Finland

11:20 TG2 Epitopes for Coeliac Autoantibodies and Their Significance (20 min)

Ilma Korponay-Szabo, Hungary

11:45 Microbiota and Coeliac Disease (20 min)

Yolanda Sanz, Spain

12:10 Lunch & posters

Chairman Peter Green, USA

13:30 Coeliac Disease without Mucosal Lesions (20 min)

Katri Kaukinen, Finland

13:55 Comparison and Standardization of Serum Antibody Tests in Coeliac Disease (20 min)

Umberto Volta, Italy

14:20 Global Epidemiology of Coeliac Disease (20 min)

Katri Kaukinen, Finland

14:45 Break & posters

Chairman Bana Jabri, USA

15:10 Biological Effects of Coeliac IgA (20 min)

Katri Lindfors, Finland

15:35 Where is the Animal Model for Coeliac Disease? (20 min)

Bana Jabri, USA

16:00 Innate Immunity and Coeliac Disease

Detlef Schuppan, Germany

Chairman Chaitan Khosla, USA

16:25 Panel: Coeliac Disease Pathogenesis, Why Are We Not There Yet?

Chaitan Khosla, USA, Frits Koning, The Netherlands, Detlef Schuppan, Germany, Bana Jabri, USA, Robert Anderson, USA, Ilma Korponay-Szabo, Hungary, Joe Murray, USA, Elena Verdu, Canada.

17:45 End of Meeting

18:30 Departure for the Finnish Evening from the main entrance of the hotel

Joint Programme of International Coeliac Disease Scientific Conference and AO ECS Participants

Conference Hall Siirtomaasali I & II

Saturday 8 Sep, 2012

Academia meets AO ECS member societies and industry

Chairman Joe Murray, USA

Welcome All, Markku Mäki, Finland

08:15 How good are Antibodies in Diagnosing Coeliac Disease (20 min)

Ilma Korponay-Szabo, Hungary

08:40 New Paediatric Diagnostic Criteria in Coeliac Disease (20 min)

Steffen Husby, Denmark

09:05 Unconventional Clinical Presentations in Coeliac Disease (20 min)

Pekka Collin, Finland

09:30 Motor and Behavioural Disorders in Coeliac Disease (20 min)

Marios Hadjivassiliou, UK

09:55 Non-Coeliac Gluten Sensitivity (20 min)

Alessio Fasano, USA

10:20 Break & posters

Chairman Detlef Schuppan, Germany

10:40 Burden of Coeliac Disease, Impact on Patients and Health Care (20 min)

Katri Kaukinen, Finland

11:05 Unrecognized Coeliac Disease (20 min)

Joe Murray, USA

11:30 Non-responsive Coeliac Disease (20 min)

Peter Green, USA

11:55 Pathways for New Drug and Device Development for Coeliac Disease (30 min)

Chaitan Khosla, USA

12:30 Lunch & posters

Chairman Markku Mäki, Finland

13:30 Novel Treatments, Where Are We Today?

A Vaccine for Coeliac Disease

Patrick Griffin, USA

Larazotide Acetate, a Tight Junction Regulator as a Novel Treatment in Coeliac Disease

Joe Murray, USA

BL-7010: A Novel Non-Absorbable Polymeric Binder for the Treatment of Coeliac Disease

Elena Verdu, Canada

Selective Blockers of Tissue Transglutaminase for Coeliac Disease Therapy

Martin Hils, Germany

AN-PEP mediated gluten degradation in healthy volunteers

Frits Koning, The Netherlands

Gluten Degradation by the Glutenase ALV003, a Novel Drug for Coeliac Disease

Dan Adelman, USA

15:00 Break & posters

Chairman Hannu Salovaara, Helsinki

15:30 Non-toxic Wheat for Coeliacs (20 min)

Frits Koning, The Netherlands

15:55 Measuring Gluten Content in Food Matrices and Processed Foods (20 min)

Päivi Kanerva, Finland

16:20 Results of the EU PreventCD Project (20 min)

Carmen Ribes, Spain

16:45 Point of Care Testing in Coeliac Disease, Pros and Cons (20 min)

Ilma Korponay-Szabo, Hungary

17:10 End of Meeting

20:00 Gala Dinner at the Hilton Conference Centre Ballroom

CYE conference Helsinki, 5–9th Sep 2012

Wednesday 5th Sep

Arrival and Registration for the participants of Youth Work Training

17:00–22:00 Finnish cooking event

Finnish cooking event with Finnish Youth Coeliacs in the city center of Helsinki

Thursday 6th Sep

Youth work training

Location: Finnish Coeliac Organization Southern Finland office, Runeberginkatu 15 A 1, 00100 Helsinki. In Finnish the office is called "Keliakialiitto ry, Etelä-Suomen aluetoimisto". The office is located in the city center. At the door, please press the door buzzer named "uumu".

08:00 Breakfast at the Hotel Hilton Kalastajatorppa

09:00 Traveling together from the hotel to the meeting venue in the city center

(30 min by tram)

09:45 Welcome, introducing the program and the speakers

10:00 Training session 1: Youth Group Board Juan Carlos Garcia, Spanish Coeliac Youth Organization FACE Joven

11:20 Training session 2: Activities

Camilla Dirdal, Norwegian Coeliac Youth Organization NCFU

12:00 Lunch

12:50 Training session 2 to be continued

13:25 Training session 4: Funding

Marjo Jokinen, Finnish Coeliac Organization

13:55 Training session 3: Information

Mirjam Eiswirth, German Coeliac Youth Group DZG

14:40 Coffee break

15:00 Training session 3: to be continued

15:45 Training session 4: Funding

Sophie Brömster and Jonas Rengman, Swedish Coeliac Youth Organization SCUF

16:30 Feedback and end of the program

17:00 Snack at the meeting venue

17:30 Going back to the hotel OR a short walking tour around the city center.

If you go back to the hotel, the coach to the City Reception will leave from the hotel at 18:30 sharp

18:30 Departure for City Hall and Welcome Dinner

19:00 Reception at the City Hall of Helsinki

21:00 Dinner at Pörssitalo

Friday 7th Sep

Location: Hotel Hilton Kalastajatorppa, CYE conference room, Merisali II

09:00 Short introduction into CYE for new delegates

09:30 Opening and presentation of the program

09:45 Introducing the youth groups

This year there are no slides, but please be prepared to introduce yourself and your youth group: how many members/board members there are in the youth group, what activities you organize, how long have you been involved, where the budget comes from, when did the youth group start etc.

10:15 Break

10:45 Youth Committee: Annual Report including Results of Continuous Projects

11:15 Results of this year's project: CYE Bulletin

12:00 Discussion and voting for Rules and regulation change proposals

12:30 Lunch

13:30 Golden Cookie Award

13:40 CYE Summer Camp 2012 Norway – presentation

14:00 Presentation: Mrs. Stiina Rasimus, Quality Manager, McDonald's Finland

Gluten-free hamburgers in Finland and outlook into the recent gf development in Europe

14:40 CYE Summer Camp 2013 Serbia

15:00 Proposals for CYE Summer Camp 2014

15:15 Break

15:45 Elections for the CYE Summer Camp 2014

16:10 Closing Friday

17:00 CYE presentation at the AOECs General Assembly

By Youth Committee, but we will go with the whole CYE

18:30 Leaving to Onnela, Tuusula

19:30 Finnish evening in Onnela, Tuusula

Saturday 8th Sep

Location: CYE conference room, Katariina

09:30 Presentation of the program

09:35 CYE Youth Committee Elections: Presentation of the candidates

10:15 Break

10:30 CYE Youth Committee Elections: Voting

11:00 Next year's project

12:30 Lunch

13:30 Next year's project

15:00 Break

15:30 Feedback for Youth Committee 2011–2012 and ideas for the new Youth Committee

16:10 CYE Conference 2012 Evaluation

16:20 CYE Conference 2012 Closing

(16:30 Briefing new Youth Committee)

19:00 Gala Dinner

LIITE 3. Kokouspaketit ja hinnat

AOECS Registration Packages (all prices in Euro)

26th AOECS and CYE Conference Helsinki 6 – 9, September 2012

Registration	Adult	Young (CYE)	Accomp.
	Single /Double Sharing	3 Sharing	
Early by 30 April	795/ 695€	395€	695€
Regular by 15, June	850/750€	450€	750€
Late after 1, July	800€	500€	800€

Adult/Young fee includes

Accommodation Hilton Hotel (3 nights)

Conference Bag and material

Breakfast, coffee breaks and

lunches during Conference

Evening Events:

06/09 City recep + Welcome Dinner

07/09 Finnish Evening

08/09 Gala Dinner

09/09 Sightseeing Tour

Accompanying person's fee includes

Accommodation Hilton Hotel (3 nights)

Breakfasts

Evening Events:

City recep + Welcome Dinner

07/09 Finnish Evening

08/09 Gala Dinner

09/09 Sightseeing Tour

Science Registration Package (all prices in Euro)

International Scientific Coeliac Disease Conference Helsinki 6 – 9, September 2012

Registration	Conference Only	Conference + City	Conference +	Total Package	Accomp.
		Reception 06/09	All Evening Events	Single/Double Sharing	
		Finnish Evening 07/09			
Early by 30 April	250	350€	530€	795€ /695€	695€

Reg by 15, June	300€	400€	580€	850€/750€	750€
Late after 1, July	350 €	450€	630€	900€/800€	800€

Conference fee includes:

2 days Conference Programme

Conference Bag and Material

Coffee Breaks, Lunches, Product and Poster Exhibition

Total package fee includes:

Accommodation Hilton Hotel (3 nights)

2 days Conference Programme

Conference Bag and material, Product and Poster Exhibition

Breakfast, Coffee breaks and Lunches

Evening Events:

06/09 City reception and Welcome Dinner

07/09 Finnish Evening

08/09 Gala Dinner

09/09 Sightseeing Tour

Accompanying person's fee includes

Accommodation Hilton Hotel (3 nights)

Breakfasts

Evening Events:

06/09 City reception and Welcome Dinner

07/09 Finnish Evening

08/09 Gala Dinner

09/09 Sightseeing Tour

LIITE 4. Yritysyhteistyötasot

BETTER LIFE FOR COELIACS

- Euroopan keliakialiittojen (AOECS) ja Euroopan keliakianuorten (CYE) kokoukset sekä kansainvälinen tiedekonferenssi 6-9.9.2012

Yhteistyömahdollisuudet yrityksille

PLATINUM 15 000 € (max. 3 yritystä)

- iso logo markkinointiesitteissä
- iso logo käsiohjelmassa
- iso logo ja linkki tapahtuman verkkosivuilla
- puheenvuoro tapahtumassa
- näkyvyys yhteistyökumppaneiden roll-up luentosaleissa
- 1 sivun ilmoitus kongressikirjassa
- materiaalit kongressisalkkuun
- slaidit luentojen välissä
- 3 kpl näyttelypöytiä (120 cm x 80 cm)
- mahdollisuus saada tuotteita tarjolle aamiaisten, lounaiden ja illallisten leipäpöytään

GOLD: 10 000 €

- logo markkinointiesitteissä
- logo käsiohjelmassa
- logo tapahtuman verkkosivuilla
- näkyvyys yhteistyökumppaneiden roll-up luentosaleissa
- materiaalit kongressisalkkuun
- 2 kpl näyttelypöytiä (120 cm x 80 cm)
- mahdollisuus saada tuotteita tarjolle aamiaisten, lounaiden ja illallisten leipäpöytään

SILVER: 5 000 €

- logonäkyvyys markkinointiesitteissä
- logonäkyvyys käsiohjelmassa
- näkyvyys yhteistyökumppaneiden roll-up luentosaleissa
- 1 kpl näyttelypöytiä (120 cm x 80 cm)
- mahdollisuus saada tuotteita tarjolle aamiaisten, lounaiden ja illallisten leipäpöytään

STAND & SPONSORING: 2 500 €

- 1 näyttelypöytä (120 cm x 80 cm)

- logonäkyvyys käsiohjelmassa
- mahdollisuus saada tuotteita tarjolle aamiaisten, lounaiden ja illallisten leipäpöytään

STAND & SPONSORING: 2 000 €

- 1 näyttelypöytä (120 cm x 80 cm)
- nimi käsiohjelmassa
- mahdollisuus saada tuotteita tarjolle aamiaisten, lounaiden ja illallisten leipäpöytään

STAND: 1 000 €

- 1 näyttelypöytä (120 cm x 80 cm)
- mahdollisuus saada tuotteita tarjolle aamiaisten, lounaiden ja illallisten leipäpöytään

LIITE 5. Näyttelyohjeet yrityksille

Instructions and information on Better Life for Coeliacs 2012 Exhibition

- Time and place: Fri 7 – Sat 8, September, Keltainen Sali (Yellow Hall), corridors and foyers outside the conference rooms (Siirtomaasali).
- Exhibition opening times: Friday 10.00 – 15.30, Saturday 10.00 – 16.00.
- Setting up exhibition: Thursday 17.00 – 23.00, Fri and Sat 7.00 – 10.00.
- Clearing up the exhibition (all products and materials taken away) has to be done by 18.00 on Saturday.

Exhibition spaces:

- 1 table = 160 cm X 90 cm
- 2 tables = 390 cm X 135 cm
- 3 tables = 520 cm X 180 cm

Exhibition spaces have no wall elements, roll-ups recommended.

- Products intended for the exhibition should be sent directly to Hilton Kalastajatorppa. If you are sending other products than gluten-free foods (brochures, etc.) please mail them by 29, August to

Helsinki Hilton Kalastajatorppa, Conference and Events Centre, Kalastajatorpantie 1, FI-00330 Helsinki, Finland

Mark in the lower corner: "Keliakialiitto, näyttely, 7.-8.9."

- The quantity and storage requirements of edible products have to be submitted to the kitchen 2 weeks prior to the event, latest by 22, August. Contact: Kitchen Manager Reijo Junkkari, tel. + 358 40 864 9802.

- Dry and frozen goods need to be delivered 1 week prior to the event, latest by 29, Aug.
- Postal address:

Helsinki Hilton Kalastajatorppa, A-keittio, Kalastajatorpantie 1, FI-00330 Helsinki, Finland

Mark in the lower corner: "Keliakialiitto, näyttely, 7.-8.9."

- Fresh products 1 day prior to the event or the company bring themselves.
- Hilton Kalastajatorppa reserves exhibitors a small number of plates, napkins and rubbish bins.

- Companies provide all other equipment possibly needed (knives, bread baskets, cutting boards, spreads, etc.) themselves according to current hygienic and HACCP requirements.
 - 2 ovens are reserved in the kitchen for warming up and baking of gluten-free products.
- Kitchen is located right next to the exhibition area. The ovens are thoroughly cleaned before the event.

Kitchen needs to be informed beforehand should the ovens be needed. Contact: Kitchen Manager Mr. Reijo Junkkari, tel. + 358 40 864 9802.

Note! Own ovens are not allowed in the exhibition area or the conference building.

- Consider the number of participants (max. 300). Do not bring too many products as the storage room is limited.

Contact information regarding the exhibition:

Hilton Helsinki Kalastajatorppa
Kalastajatorpantie 1, FI-00330 Helsinki, Finland
Tel. +358 10 808003 / Fax +358 9 47372380
helsinkikalastajatorppa@hilton.com
www.kalastajatorppa.hilton.com

LIITE 6. Sopimusesimerkkejä

SOPIMUS

4.10.2011

Leila Kekkonen

Keliakialiitto ry

Hammareninkatu 7

33100 Tampere

Euroopan keliakialiittojen vuosikokous sekä kansainvälinen keliakiatiedekokous

Ajankohta 6. -9.9.2012

Paikka Kalastajatorppa, Helsinki

Toimeksiantaja Keliakialiitto ry ja Maki Health Tech Oy

Toimeksiantajan arvioima osallistujamäärä 200 - 250

Kiitämme osoittamastanne luottamuksesta palveluitamme kohtaan.

Confedent International Oy on tapahtumiin, kongresseihin ja kokouksiin sekä näiden hallinnoimiseen erikoistunut asiantuntijaorganisaatio.

Palveluvalikoimaamme kuuluvat kaikki kokousten, kongressien ja isojen tapahtumien järjestämiseen liittyvät palvelut. Confedent Internationalin liiketoimintaa kuvaa parhaiten ilmaisut Event Management Company (EMC) ja Professional Congress Organizer (PCO). Olemme järjestäneet yli 1000 kongressia ja seminaaria Suomessa ja ulkomailla. Näistä merkittävä osa oli kansainvälisiä kongresseja.

Palvelun tarjoajan perustiedot

Yrityksen nimi: Confedent International Oy

Y-tunnus: 1065791-1

Osoite: Porkkalankatu 3, 00180 Helsinki

Tarjoajan yhteyshenkilö: Hanna Tanner

hanna.tanner@confedent.fi

+358 50 544 6333

Confedent International Oy:n tärkeimpiä työvälineitä on uudenaikainen tietotekniikka. Sen olennaisena osana ovat laadukkaat

kongressinhallintajärjestelmämme Eventizer® ja Events Pro®, jotka mahdollistavat mm. ilmoittautumisten, majoitusten, maksuliikenteen ja tieteellisten abstraktien käsittelyn internetin välityksellä. Samalla internet-lomakkeella osallistuja voi turvallisessa SSL-salatussa yhteydessä lähettää luottokorttinsa tiedot ja maksaa kaikki kongressiin liittyvät maksut.

Lisätietoa kotisivuiltamme www.confedent.fi 3(6)

Confedent International Oy, Porkkalankatu 3, 00180 Helsinki, Finland, Tel.

+358-9-5840 9350, Fax +358-9-5840 9555

Sopimuksemme sisältää seuraavat palvelut:

Ilmoittautumispalvelu

Confedent International Oy:n palkkio

* tapahtuman perustamiskustannukset ja järjestelmäpalkkiot 500 € / lomake

* rekisteröintimaksut 18 € / ilmoittautunut henkilö

- Confedent International vastaa sähköisen ilmoittautumislomakkeen suunnittelusta ja laatimisesta.
- Toimeksiantaja vastaa siitä, että Confedent Internationalilla on käytettävissään kaikki tarvittava tieto projektista ilmoittautumislomakkeen tekoa varten.
- Confedent International vastaa osallistujien ilmoittautumisten, majoitus- ja oheisohjelmavarausten vastaanotosta sekä vahvistuskirjeiden lähettämisestä sähköisesti.
- Confedent International huolehtii osallistujien tiedusteluihin vastaamisesta, peruutusten ja muutosten käsittelystä sekä näiden aiheuttamista puheluista ja tietoliikennekustannuksista.
- Confedent International vastaa järjestelmän mahdollistamien osallistujatietojen yhteenvetojen ja osallistujalistojen tuottamisesta.
- Confedent International palvelee ilmoittautujia suomeksi ja englanniksi.

Maksuliikenne

Confedent International Oy:n palkkio:

8 € / ilmoittautunut henkilö

- Confedent International vastaa osallistumis-, majoitus- ja ohjelmamaksujen veloituksesta, maksujen vastaanotosta, seurannasta, maksupalautuksista ja epäselvien maksujen selvityksestä.
- Hyväksyttävät maksutavat ovat luottokortti tai laskutus. Confedent International hyväksyy maksuvälineinä seuraavat luottokortit: Visa, Eurocard ja Mastercard ja American Express. Laskutuksen yhteydessä Confedent International veloittaa maksajalta lisäksi laskutuslisän.
- Confedent International toimittaa toimeksiantajalle raportit maksutilanteesta erikseen sovittavan aikataulun mukaan.
- Mikäli toimeksiantaja on arvonlisäverovelvollinen tai mikäli toimeksiantaja on vapautettu arvonlisävelvollisuudesta, Confedent International laskuttaa osallistujilta maksut toimeksiantajan nimissä.
- Loppuselvityksessä Confedent International palauttaa toimeksiantajalle osallistujilta perityt osallistumismaksut vähennettynä omalla palkkiollaan.
- Confedent International vastaa tapahtuman jälkeisestä maksuliikenteen selvityksestä ja lopputilityksestä. Ellei toisin sovita, Confedent International toimittaa maksuliikenteen loppuselvitykset toimeksiantajalle viimeistään 60 päivää tapahtuman päättymisen jälkeen.
- Toimeksiantaja vastaa luottokorttiyhtiöiden perimistä provisioista sekä pankkikuluista Confedent Internationalin erittelyä vastaan.
- Mikäli osallistuja ei yhden maksukehotuksen jälkeen ole maksanut häneltä karhuttuja maksuja vastaa toimeksiantaja mahdollisista luottotappioista.

4(6)

Confedent International Oy, Porkkalankatu 3, 00180 Helsinki, Finland, Tel. +358-9-5840 9350, Fax +358-9-5840 9555

Majoitusjärjestelyt

Confedent International Oy:n palkkio 0 €

- Confedent International vastaa huonekiintiöiden varaamisesta, ja vahvistamisesta, huonehintojen ja peruutusehtojen neuvottelusta ja sopimisesta majoitusliikkeiden kanssa sekä huonevaraus-peruutuksista.
- Confedent International tekee osallistujia varten yhteenvedon majoitusvaihtoehdoista.
- Confedent International perii majoituksen varaajalta depositiomaksun ja vahvistaa maksun saavuttua majoitusvaraukset huonekohtaisesti.
- Confedent International vastaa yhteydenpidosta ja ennakkomaksujen tilittämisestä majoitusliikkeisiin sekä majoituslistojen toimittamisesta majoitusliikkeisiin.
- Confedent International pitää toimeksiantajan ajan tasalla huonekiintiöiden peruutusajankohdista.
- Confedent International tekee muutokset huonekiintiöihin toimeksiantajan ohjeiden mukaan.

Kongressin www-sivut

Confedent International Oy:n palkkio

- Järjestelmän serverin käyttö ja ylläpito 950 €
- Suunnittelutyö 65 € / h - arvio 10 h
- Päivitystyö 65 € / h - arvio 5 h
- Confedent International luo tapahtuman verkkosivut Optinet -käyttöliittymällä ja huolehtii
- sivujen päivittämisestä.
- Sivut suunnitellaan järjestelmän mahdollistamissa rajoissa ja ne sijaitsevat Confedent
- Internationalin serverillä.
- Sivuston rakenteesta ja ulkoasusta sekä matkan varrella tehtävistä päivityksistä sovitaan
- toimeksiantajan kanssa.

Puhujayhteydenpito

Confedent International Oy:n palkkio 85 € / puhuja

- Confedent International laatii ja lähettää sähköpostilla puhujille käytännön ohjeet puheenvuoroon liittyen, kun saa toimeksiantajalta listan puhujista yhteystietoineen.
- Confedent International vastaa mahdollisiin puhujien kysymyksiin käytännön asioihin liittyen.
- Confedent International kokoaa puhujilta materiaalit (.ppt) ja toimittaa puhujien materiaalit edelleen editoitavaksi tai tallennettavaksi esityskoneille.
- Tapahtuman jälkeen Confedent International toimittaa lopulliset versiot esityksistä (pdf-muodossa) toimeksiantajalle, joka voi jakaa ne osallistujille haluamallaan tavalla.
- Confedent International koostaa mahdolliset puhujapalautteet ja lähettää yhteenvedon niistä toimeksiantajalle.

- Confedent International hoitaa puhujien matkakulujen maksamisen toimeksiantajan nimiin ja dokumentoi maksut erikseen sovittavalla tavalla.

*

5(6)

Confedent International Oy, Porkkalankatu 3, 00180 Helsinki, Finland, Tel. +358-9-5840 9350, Fax +358-9-5840 9555

- Confedent International varaa puhujien lentoliput toimeksiantajan antaminen ohjeiden mukaisesti (economy-luokan lentolippu).

Palvelu tapahtumapaikalla 6. -8.9.2011

Confedent International Oy:n projektipäällikön työ 65 € / tunti

Confedent International Oy:n projektikoordinaattorin työ 45 € / tunti

Tuntityön tarve määritetään tarkemmin lähempänä tapahtumaa.

- Confedent International vastaa ilmoittautumispisteestä sekä siellä hoidettavasta osallistujien, puhujien ja muiden sidosryhmien vastaanotosta ja rekisteröinnistä.

- Confedent International tilaa mahdolliset osallistumis- ja pääsyliput eri tilaisuuksiin ja pakkaa ne osallistujakohtaisesti.

- Confedent International vastaa tarvittaessa mahdollisten maksujen keräämisestä ja kassan ylläpidosta kokouspaikalla.

- Confedent International huolehtii toimeksiantajan kanssa sovitun kokousaineiston jakamisesta.

Mahdolliset lisätyöt sovitaan erikseen. Lisätöiden tuntiveloitus on 65 € / tunti.

Voimassaoleva arvonlisävero lisätään kaikkiin tarjouksessa oleviin hintoihin.

Confedent International Oy:n tarjous perustuu alan toimintamalliin, jossa hotellit ja tietyt muut tahot maksavat myyntipalkkiota (komission) kongressioperaattoreille.

Confedent Internationalin palveluiden minimiveloitus on 150 osallistujan mukaan.

AGREEMENT ON COOPERATION

Organizers Finnish Coeliac Society and University of Tampere, Coeliac Disease Study Group / Professor Markku Mäki hereinafter "**Organizers**"

Organizers' contact details

Finnish Coeliac Society, business ID 0772892-6

Hammareninkatu 7, FI-33100 Tampere, Finland

University of Tampere, Coeliac Disease Study Group / Professor Markku Mäki

Biokatu 10, Finn-Medi 3, FI-33520 Tampere, Finland

Professor Markku Mäki has authorized Finnish Coeliac Society's representatives to take care of cooperational practicalities and sign the agreement of cooperation on behalf of both Organizers.

Company / organization

Business ID _____

hereinafter "**Company**"

Representative appointed by the Company

Events covered by the agreement

This agreement covers the cooperation between the Organizers and the Company from 6–9 September 2012, during which meetings of the Association of European Coeliac Societies (hereinafter "AOECS") and the International Coeliac Disease Scientific Conference will take place in Helsinki. The two events have a common budget, which is managed by the Finnish Coeliac Society.

Nature and extent of cooperation and compensation

The compensation paid by the Company to the Organizers: _____
EUR

The agreed nature and extent of cooperation:

Rights and obligations

The Company will provide the Organizers or an authorized party, such as a press, with the agreed advertising and marketing material in the agreed form. The material has to be at the location appointed by the Organizers by the agreed deadline.

Each form of cooperation and the related delivery schedules will be agreed on separately. The Organizers will inform the Company or its representative of the required material form, delivery times and location no later than two (2) weeks prior to each required delivery, unless otherwise agreed.

The Company is responsible for designing and producing its brochure material, stands or offered products and delivering them to the agreed location at its own expense by the deadline.

Invoicing

The Organizers will invoice the Company for the services covered by this agreement on the basis of the agreed nature and extent of cooperation as stated above.

The Organizers will invoice the company within 30 days of the cooperation agreement being signed.

If the Company fails to make the above-mentioned payments, the Organizers have the right to limit the Company's participation in the events or prohibit its participation.

The Organizers have the right to invoice the Company for the services covered by this agreement even if the Company does not provide the Organizers with the agreed advertising or other material by the deadline, if the Company does not provide any material or if the Company does not use the agreed possibilities to introduce and distribute its products and/or services as part of the events.

Other terms and conditions

The Organizers have the right to change the number, schedule and/or order of individual presentations and/or events related to the meetings held between 6 and 9 September 2012. The Organizers will inform the Company or its representative of any schedule or other changes as soon as possible.

The parties may only amend this agreement by signing a mutual document which has been dated and which is incorporated into this agreement as an appendix.

Neither party is allowed to transfer this agreement or parts thereof to a third party, unless the parties have agreed on the transfer in writing.

The Finnish law applies to this agreement. The parties agree to contribute to the implementation of the agreement, the compliance with the terms and the interpretation thereof in good team spirit. Possible disputes are to be primarily settled through negotiations between the parties. If unsuccessful, the disputes will be solved by the district court of the Organizers' domicile.

This agreement takes effect once both parties have signed it.

There are two (2) identical copies of the agreement, one for each party.

Tampere _____ 2012 _____ 2012

On behalf of the Organizers:

Company:

FINNISH COELIAC SOCIETY

Leila Kekkonen

Eija Leppäkynnäs

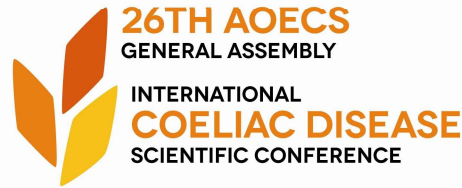
Executive Director

Financial Manager

Better Life for Coeliacs

Helsinki 6 – 9, September 2012

LIITE 7. Osallistumistodistus



CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that _____

has attended the Better Life for Coeliacs 2012 International Coeliac Disease Scientific Conference in Helsinki, September 7 – 8, 2012.

CREDITS FOR SPECIALIST DEGREE IN MEDICINE

The Training Committee of Specialist Degree in Medicine at the Medical Faculty of University of Tampere has approved the following credits for “Better Life for Coeliacs 2012 – Academic Community, Patient Organisations and Industry Get Together” (September 7 – 8, 2012) as theoretical course mode training:

Gastroenterology	12 hrs
Dermatology and Allergology	6 hrs
Clinical Microbiology	6 hrs
Paediatrics	12 hrs
Neurology	6 hrs
Pathology	6 hrs
Rheumatology	3 hrs
Internal Medicine	12 hrs
Occupational Healthcare	8 hrs
General Medicine	6 hrs

Helsinki, September 8, 2012

Markku Mäki, MD, PhD
Professor, Conference President
School of Medicine, University of Tampere, Tampere, Finland

LIITE 8. Kokouksen sosiaalinen ohjelma

Social Programme at the Conference

6th September

City Reception and Welcome Dinner at Restaurant Pörssitalo: We will leave for the City Reception from the hotel at 18:30 sharp by coaches. The trip takes about 15 minutes depending on the traffic. Helsinki City Hall is located in the heart of Helsinki. After the reception participants who have taken the full package will have dinner in the nearby restaurant Pörssitalo, where we go by walking (2 minutes). Coaches take us back to the hotel after the evening from the same spot they left us to. Dress code: Casual smart. Links: www.hel2.fi/kkansl/english/cityhall.htm and www.restaurantporssi.fi/en

7th September

Finnish Evening: A fun-filled happening by the Lake Tuusulanjärvi (40 minutes by coach). We will first hear about the former residents of the area and see their homes; many cultural leaders and artists such as composer Jean Sibelius, poet Eino Leino and many renowned painters lived there, inspired by the lakeside's natural beauty. This tour takes about 45 minutes. Afterwards we go to Guesthouse Onnela, where the saunas have warmed up, lake shines invitingly (bring your swimwear!), we'll enjoy some traditional delicacies prepared outside accompanied by Finnish folk music... An evening to remember! Take comfortable, warm clothes and good shoes (very informal dress code) as September evenings may be chilly, although in the recent years we've been lucky to have Indian summers and a hot start to the month. Links: www.onnela.com and www.tuusulanrantatie.com

8th September

Gala Dinner at Hotel Hilton Kalastajatorppa Ballroom: Bring your best dancing shoes! Excellent food, company and a live band. This is a party! Dress code casual smart. www3.hilton.com

ADDRESSES:

Pörssitalo: Fabianinkatu 14, 00100 Helsinki

City Hall: Pohjoisesplanadi 11-13, 00099 Helsinki

Onnela: Rantatie 34, 04310 Tuusula

Kalastajatorppa: Kalastajatorpantie 1, 00330 Helsinki

LIITE 9. Leipomotuotteiden tarjoilusuunnitelma

Ruokailut Better Life for Coeliacs –konferenssin aikana 6.-9.9.2012

Kaikki ruokailut toimivat konferenssin aikana gluteenittomasti. Aamiaiset toimivat gluteenittomasti to-su, erillinen pöytä tavanomaisille, gluteenia sisältäville tuotteille.

Aamiaisella tarjoillaan poikkeuksellisesti gluteenittomia viljatuotteita.

Käytössä kaksi leivänpaahdinta joita ei ole käytetty tavallisen leivän paahuttamiseen. Nämä tulee merkitä ettei kukaan laita niihin ns. tavallista leipää.

Kyltitys:

Aamiaiselle tullessa iso ständi, jossa ilmoitetaan aamiaisen olevan gluteeniton (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi).

Aamiaisilla tulee noutopöydässä olla useampi pöytäständi, jossa lueteltu tarjolla olevat tuotteet (Tuotenimi, valmistaja). Kauraa sisältävän tuotteen kohdalla myös merkitä ”contains gf oats”.

Kyltitys myös kahvilla ja lounailla.

Aamiainen to 6.9.:

- gluteeniton croissant: Valpiform 150 kpl
- karjalanpiirakka: kiviariinapiirakka/ Moilas 200 kpl
- muffinssi 2 kpl: omenamuffini/Fria 50 kpl, aprikoosimuffini/Moilas 50 kpl
- tumma leipä: hapanvuoka/Suloiset (1 leipä= 10 viip.) 7 leipää
- vaalea leipä: Vaalea leipä/Fria (1 leipä= 15 viip.) 5 leipää
- 2 sämpylää: juustosämpylä/ Moilas 75 kpl ja aamiaissämpylä/ Moilas 75 kpl
- paahtoviipale: Rustico-viipale/Schär (450 g, 1 pkt= 15 viip.) 8 pkt
- patonki: Baguette/Schär, 350 g, 5 pkt
- munkki: Suloiset 150 kpl
- viineri/ kanelipulla: korvapuusti/Fria 100 kpl
- mysli: Provena –kauramysli 3 pkt, Finax Crunch, Linseed pellava+mustikka 3 pss
- muro: Special Bran/Nutrifree (300 g) 5 pkt
- corn flakes: Schär (250 g) 4 pkt
- puurohiutale: Provena kaurahiutale 2 kg
- 2 kpl keksit: Custard Cream/Schär 1 kg, sweet biscuit/Nutrifree 1 kg

Illallinen/Pörssitalo (180 henk):

Eilamarin korput

Aamiainen pe 7.9.:

- Solena Vollkornbrot
- karjalanpiirakka: Vuohelan Herkku 150 kpl
- muffinssi 2kpl: suklaamuffini/Fria 50 kpl, sitruunamuffini/Moilas 50 kpl

- tumma leipä: Karkea leipä-viipale/Fria (1 leipä= 15 viip) 5 leipää
- vaalea leipä: Pancarre Morbido/Nutrifree (300 g = 10 viip) 8 pkt
- 2 sämpylää: Ciabatta/Schär 75 kpl, juustosämpylä/Moilas 75 kpl
- paahtoviipale: Toasty Rouheinen/Semper (1 leipä=15 viip.) 11 pkt
- patonki: minipatonki/Fria (240 g, 8 palaa/pss) 7 pkt
- munkki: Vuohelan Herkku 100 kpl
- viineri/ kanelipulla: vaniljatäytepulla/Moilas 100 kpl
- mysli: Provena –kauramysli 3 pkt ja Finax Crunch, Linseed-pellava+puolukka 3 pss
- muro: Virtasalmen Viljatuote (300 g) 4 pkt
- corn flakes: Schär 4 pkt, Nutrifree 4 pkt
- puurohiutale: Provena kaurahiutale 1 kg, Provena vadelma-kaurahiutale 6 pkt (=30 annospussia), jokin muu gluteeniton hiutale lisäksi (Kalastajatorppa)
- 2 kpl keksit: Sweet biscuits/Nutrifree 1 kg, Valpiform 1 kg
- kuivakakku: Vuohela (1 kakku= 20 viip) 5 kpl

Aamupäivän kahvi (275 henk):

Kahvi, tee, jäävesi

Vaniljapallomunkki/ Moilas (210 g/6 kpl) 270 kpl = 45 pss

Fetajuusto-rullarieska: Moilas Kiviarinarieska (3 kpl/pss, 6 rullaa/pss) 210 kpl= 70 pss
Kokonaisia hedelmiä, ananas-porkkanamehu

Lounas (275 henk):

- Alkuruoka pöytiin tarjoiltuna: Delilautanen

- Leipäkori pöydässä (3 pehmeää), voi ja levite: 1,5 viip. /hlö= 315 viip. = 100 viip/tuote

riisileipä/Vuohela 10 leipää/, Rustico-viipale/ Schär 7 pkt , Raisio 10 leipää (leivottu kauraleipäjauhoseoksesta)

- Pääruokabuffet

- Jälkiruoka: Omena-kirsikkakompotti, Minttumascarponea

Juomat: Kivennäisvesi, kahvi ja tee

Kahvitauko ”Puolukka” (275 henk):

- smoothie

- mousse

- juusto, pähkinäsiirappia ja suolakeksit: Crackers –keksit (2 makua tarjolle),Finax

- Treat-patukka/Semper 220 kpl

- Keksi Glutano Chocolate O’s

Illallinen/Onnela (198 henk):

Karjalanpiirakka/Vuohela 250 kpl
R-Ice tuutti, 192 kpl, Ingman

Aamiainen la 8.9.:

- gluteeniton croissant: Valpiform 150 kpl
- karjalanpiirakka: Vuohela 150 kpl
- muffinssi 2 kpl: sitruunamuffini/Fria 50 kpl, aprikoosimuffini/ Moilas 50 kpl
- tumma leipä: Tumma täysjyvä-viipale/Semper (1 leipä= 15 viip.) 11 pkt
- vaalea leipä: aamia sviipaleet/Moilas (600 g=11 kpl) 8 pkt
- 2 sämpylää: Ciabatta Rustica/Schär 75 kpl, sämpylä/Moilas 75 kpl
- paahtoviipale: Vaalea leipä/Fria (1 leipä= 15 viip.) 8 pkt
- patonki: minipatonki/Fria(240 g, 8 palaa/pss) 7 pkt
- munkki: Vaniljapallomunkki/Moilas 100 kpl
- viineri/ kanelipulla: mustikka-rahkapulla/Vuohela 100 kpl
- mysli: Provena –kauramysli 3 pkt ja Muesli Bio/Valpiform 4 pkt , Linseed-pellava+puolukka 2 pss
- muro: Virtasalmen Viljatuote 4 pkt
- corn flakes: Schär 4 pkt ja Special Bran/Nutrifree 5 pkt
- puurohiutale: Provena kaurahiutale 2 kg, Provena vadelma-kaurahiutale 4 x 500 g, jokin muu gluteeniton hiutale lisäksi (Kalastajatorppa)
- 2 kpl keksit: Orangino/Schär 1 kg, sweet biscuit/Valpiform 1 kg+1 kg
- kuivakakku: Vuohelan Herkku (1 kakku= 2 viip.) 5 kakkua

Aamupäivän kahvi (270 henk):

Kahvi, tee, jäävesi

Lämminsavulohileipä (tumma leipä): aamia sviipale/Moilas
Mozzarella-kasvisfocaccia: Focaccia/Schär (200 g, 3 viip./puolitus) 35 pkt
Kokonaisia hedelmiä, omena-päärynämehu

Lounas (270 henk):

- Alkuruoka pöytiin tarjoiltuna: Delilautanen
- Leipäkori pöydässä (3 pehmeää), voi ja levite: 1,5 viip/hlö
Hot dog- sämpylä/Moilas 100 kpl, karkea leipä/Fria 7 pkt, Raisio 10 leipä (leivottu kauraleipäjauhoseksestä)
- Pääruokabuffet
- Jälkiruoka: Puutarhamarjahilloke, Kanelirahkaa
- Juomat: Kivennäisvesi, kahvi ja tee

Kahvitauko "Kahvi ja Suklaa" (270 henk):

- smoothie
- mousse
- Fria Bröd: mutakakku (4 ltk= 240 reilua palaa)
- juusto, pähkinäsiirappia ja suolakeksit: Crackers+Digestive/Schär, salty biscuits/Valpiform

Illallinen/Galadinner Pyöreä Sali (187 henk):

Kateleipä: riisileipänen pöydissä valmiina/Vuohela 190 kpl

Aamiainen su 9.9.:

- Solena Vollkornbrot
- riisipiirakka: kiviariinapiirakka/Moilas 200 kpl
- muffinssi 2 kpl: omenamuffini/Fria 50 kpl, aprikoosimuffini/Moilas 50 kpl
- tumma leipä: Rustico, Schär (1 pkt= 15 viip.) 5 pkt
- vaalea leipä: Ciabattina rolls/Nutrifree
- 2 sämpylää: Hot Dog-sämpylä/ Moilas 75 kpl, tästä puuttuu vielä sämpylä
- paahtoviipale: Pancarre Morbido paahtoleipä/Nutrifree (300 g= 10 viip.) 12 pkt = 10 boxes
- patonki: Baguette/Schär, 350 g, 5 pkt
- munkki: Vuohelan Herkku 100 kpl
- viineri/ kanelipulla: korvapuusti/Fria 100 kpl
- mysli: Provena –kauramysli 3 pkt ja Finax Crunch, Linseed-pellava+puolukka 2 pss
- muro: riisi-maissi-aamiaishiutale/Virtasalmen Viljatuote 4 pkt
- corn flakes: Schär 4 pkt ja Corn flakes /Nutrifree 4 pkt
- puurohiutale: Provena kaurahiutale 1 kg, Provena vadelma-kaurahiutale 4 x 500 g
- 2 kpl keksit: Cioccolini/Schär 1 kg, sweet biscuit/ Valpiform 1 kg
- kuivakakku: ?

Tuotteet/yhteistyökumppanit:

Moilas GF: kysytty ja sovittu

to aamiainen: kiviariinapiirakka 200 kpl, juustosämpylä 75 kpl, aamiaissämpylä 75 kpl, aprikoosimuffini 50

pe aamiainen: sitruunamuffini 50 kpl, juustosämpylä 75 kpl, vaniljatäytepulla 100 kpl

pe aamupäiväkahvi: vaniljapallomunkki 270 kpl, kiviariinarieska (-> täytetty rullarieska, joten kääritty rieska kaiketi puolitetään annokseksi)40 pss

la aamiainen: aprikoosimuffini 50 kpl, aamiaisviipaleet 8 pss, vaniljapallomunkki 100 kpl

la aamupäiväkahvi: aamiaisviipaleet (210 annosta, puolitus-> 110 viip) 10 pss –voi laittaa reilummin

la lounas: leipäkorissa Hot dog –sämpylä, tarve on 100 kpl. Haluatteko tarjolle halkaistuna, jolloin 50 sämpylää vai kokonaisena 100 kpl? su aamiainen:

kiviariinapiirakka 200 kpl, aprikoosimuffini 50 kpl, Hot dog-sämpylä 75 kpl

Eriikka Koivisto p. 040-7667047

FriaBröd: kysytty ja sovittu

to aamiainen: vaalea leipä 5 pkt (laskettu siis 15 viip x 5 = 75 viip.), omenamuffini 50 kpl, korvapuusti 100 kpl

pe aamiainen: suklaamuffini 50 kpl, karkea leipä 5 pkt, minipatonki 7 pkt

la aamiainen: sitruunamuffini 50 kpl, vaalea leipä 8 pkt, minipatonki 7 pkt

la lounas: leipäkorissa karkea leipä 7 pkt

la iltapäiväkahvi: mutakakku 240 palaa

su aamiainen: omenamuffini 50 kpl, korvapuusti 100 kpl

Katri Hautanen p. 045-877 0340

Raisio: kysytty ja sovittu

Provena Kauramysli 600 g, 2 x 8 pakettia= 16 pkt

Provena Kaurahiutale, 8 x 500 g = 4 kg

Provena Pikapuuro Vadelma 5 x 40 g, 2 x 9 pakettia= 90 annospussia

Provena Kauraleipäseos, 10 x 1 kg= 10 leipää

Kalastajatorppa leipoo jauhoseksesta leipää lounaille pe ja la.

Marja Vakkuri p. 050 538 7087

Vuohelan Herkku: kysytty ja sovittu

pe 7.9. aamiainen: karjalanpiirakka 150 kpl tuore, munkki 100 kpl, tiikerikakku 5 kpl

pe 7.9. lounas: riisileipää lounaalle leipäkoriin 100 viipaletta (10 leipää)

pe illalla Suomalainen ilta Majatalo Onnelassa; ulkoilmatapahtuma, jossa

näppimuikkuja, poronkäritystä jne. Tähän sopisi hienosti teidän karjalanpiirakka

mukaan (ei muita leivonnaisia). Ruokailijoita 180 henk eli piirakoita tulisi olla kaiketi 250 kpl?

la 8.9. aamiainen: karjalanpiirakka 150 kpl pakaste, mustikka-rahkapulla 100 kpl, tiikerikakku 5 kakkua

la illallinen Galadinner, Kalastajatorpalla Pyöreä Sali, haluaisimme illalliselle pöytään pienen kateleivän, voisitteko te tehdä sellaisen ? Ruokailijoita illallisella 175 henk.

su 9.9. aamiainen: munkki 100 kpl.

Reetta Ruotsalainen p. 0400 885 751

Schär/Oriola: kysytty ja sovittu

Thu 6.9. breakfast: Rustico 450 g x 8 packages, 1 kg biscuit Custard Cream , Corn flakes 250 g x 4 packages, Baguette 350 g x 5 packages

Fri 7.9. breakfast: Croissant 150 pieces, ciabatta 75 pieces, Corn flakes 250 g x 4 packages

Fri 7.9. lunch: Rustico 450 g x 7 packages

Sat 8.9. breakfast: Ciabatta Rustica 75 pieces, Corn flakes 250 g x packages, 1 kg biscuit Orangino

Sat 8.9. coffee break: Focaccia (200 g= 3 breads= 6 persons) 35 packages?

Sat 8.9. lunch dessert table: Crackers and Digestive; together 300 biscuits

Sun 9.9. breakfast: Croissant 150 pieces, Rustico 450 g x 8 packages, Corn flakes 250 g x 4 packages, Pan Carre 400 g x 8 pkt, 1 kg biscuit Cioccolini, Baguette 350 g x 5 packages

Päivi Matilainen p. 010 429 2338

Nutrifree: kysytty ja sovittu

Thu 6th breakfast : sweet biscuit 1 kg, Special Bran 300 g x 5 packages

Fri 7th breakfast: Pancarre Morbido 300 g x 12 packages, Corn flakes 375 g x 4 packages , sweet biscuit 1 kg

Sat 8th breakfast: Special Bran 300 g x 5 packages

Sun 9th breakfast: Ciabattina rolls, Pancarre Morbido 300 g x 12 pieces, Corn flakes 375 g x 4 pieces, Cioko crispy 375 g x 4 pieces

Fabiana Panattoni, tel. 0583 / 216.383

Valpiform: lähetetty määrät ja ohjeistukset

Thu 6th breakfast: croissant 150 pieces

Fri 7th breakfast: sweet biscuit 1 kg

Sat 8th breakfast: croissant 150 pieces, muesli Bio 4 pieces, sweet biscuit 1 kg

Sat 8th dessert: 100 salty biscuits (Crackers sales?) with cheese

Sun 9 th breakfast: sweet biscuit 1 kg

Virginie Bienvenu

Trade Marketing Lactalis Nutrition Santé

Parc d'activité de Torcé -Secteur Est- 35370 TORCE

+332 99 49 20 05

Finax: kysytty ja sovittu, ohjeistus lähetetty

to 6.9., pe 7.9. ja su aamupalalle Crunch yhteensä 12 pkt, ja uusia Crackers –keksejä (eri makuja) lounaalle jälkiruokapöytään juustojen kera noin 500 kpl keksejä.

Ralf Sundgren p. 0500-501487, Nina Grahn 019- 331 591

Virtasalmen Viljatuote: Sovittu ja ohjeistus lähetetty

vanilliini-hunajamuro (2 x 8 pkt) ja riisi-maissi-aamiaishiutale 5 pkt.

Sari Karjalainen p. 0400-253453

Oy Linseed Protein: Sovittu ja ohjeistus lähetetty

pellava+mustikka (7pss/pkt), toimitetaan 2 pkt, ständi pöydälle: lähetä tekstipohja Kalastajatorpalle

Barbara Kankaanpää p. 040-5887819

Semper: Sovittu ja määrät + ohjeistus lähetetty

aamiainen pe 7.9. Toast Semper Rouheinen viipaleleipä, pakaste, 11 leipää

kahvitauko pe 7.9. Treat –patukka (myslipatukka Äj 22 g), 220 patukkaa

aamiainen la 8.9. Semper Tumma täysjyväviipale, pakaste, 11 leipää

Esitteet voi toimittaa osoitteeseen:

Helsinki Hilton Kalastajatorppa/Conference & Events Center

Kalastajatorpantie 1

00330 Helsinki

Alakulmaan merkintä Keliakialiitto, näyttely, 7.-8.9.

Jaana Leponiemi p. 050-5841315

Eilamari: kysytty

korput (Pörssitalo), kysytty näytepussi ja mahd. 200 kpl korppuja

Eila Alho, puh. 050 374 1098

Suloiset: kysytty

- to 6.9. aamiainen: munkki 150 kpl ja hapanvuoka 7 leipää

Paula Punsár p. 040 5581 986

paula.punsar@suloiset.fi

Tanja Fortelius, p. 040 7338 606

tanja.fortelius@suloiset.fi

Ingman/R-Ice tuutti: toimitus suoraan Onnelaan

Ina Smolander

Asiakasvastaava

Ingman Ice Cream

puh. 020-1424510

Annetut määrät aamiaiselle/ Kalastajatorppa:

croissant 150 kpl

300 g-500 g tummaa, 5kpl (1 leipä on noin 15 viip)= 75 viip.

vaaleaa leipää 5 kpl x 15= 75 viip.

paahtoleipä tumma 4 kpl x 15 viip= 60 viip

paahtoleipä vaalea 4 kpl x 15 viip= 60 viip

yhteensä 270 viip.

sämpylä yht. 150 kpl, a 75 kpl

patonki 5 kpl (1 patonki= 15 palaa) 75 palaa

viineri/pulla 100 kpl

muffinssi 100 kpl

keksi 5 x 300 g kokonaismäärä = 1 kg+1 kg

puurohiutale 3 x peruspaketti (à 1 kg) = 3 kg

murot 2 + 2 peruspaketti

mysli 2+2 peruspaketti

LIITE 10. Prosessiarvioinnin päätöslomake

BLC –tapahtuman prosessiarvioinnin kirjallinen loppupalaute

Jako: BLC Tiimi, + avustajat: Marja-Leena Kemppainen, Minna Halve, Mimmu Ollanketo, Eero Mattila, Anu-Maria Laitinen ja Ulla Simonen

Asteikko kouluarvosana 4-10, lisäksi toivon kirjallisia kommentteja, kiitos 😊!

1. Tapahtuman suunnittelu ja kokonaisuuden rakentaminen, arvosana:
2. Työnjako tiimissä, työnjako Markun kanssa, arvosana:
3. Tapahtuman suunnittelun aikataulu ja eteneminen, arvosana:
4. Tiedottaminen ja yhteyden pito osallistujiin/luennoitsijoihin/sopnsoreihin ennen kongressia, kongressin aikana, jälkimarkkinointi, arvosanat:
5. Tapahtuman talous ja hinnoittelu, arvosana:
6. Tapahtuman nettisivut ja visuaalinen ilme, arvosana:
7. Painotuotteet (illallisliput, menukortit, käsiohjelma, roll-upit, nimibadget, ym.) ja kongressikassin sisältö, arvosana:
8. Kongressipaikka, arvosana:
9. Lounaat ja kahvit, arvosana:
10. Yhteistyö eri tahojen kanssa
 - Confedent, arvosana:
 - Hilton Kalastajatorppa, arvosana:
 - Hiltonin myyntipalvelu, arvosana:
 - Sponsorit ja näytteilleasettajat, arvosana:

11. Tiedeohjelma, arvosana:

12. Kongressin aikataulut, arvosana:

13. Posterit ja näyttely, arvosana:

14. Sosiaaliset ohjelmat

- Kaupungin vastaanotto + tarjoilut siellä, arvosana:

- Pörssitalon Welcome Dinner + tarjoilut, arvosana

- Finnish Evening Onnelassa, Tuusulanjärven kiertoajelu, tarjoilut + ohjelma, arvosana:

- Galaillallinen, tarjoilut + ohjelma, arvosana:

- Helsinki sightseeing:

15. Muuta, vapaa sana:

16. Vastaajan nimi (halutessasi):

LIITE 11. Osallistujapalautteen kyselylomakepohja



QUESTIONNAIRE TO AO ECS MEMBERS AND PARTICIPANTS OF BETTER LIFE FOR COELIACS 2012 CONFERENCE

Prior to the Conference

How would you rate the following arrangements before the Meeting?

- Getting information about the Event
- Event's Internet page
- Registering in the Event through the website
- Communication and exchange of information before the Event

At the Event

How would you rate the following arrangements having arrived at the Conference Venue?

- Registration, printed programme and other materials
- Accommodation and location of the hotel (Hotel Hilton Kalastajatorppa/Scandic Intercontinental)
 - Did you stay at a) Hotel Hilton Kalastajatorppa b) Scandic Intercontinental c) Somewhere else?
 - If you stayed at Hilton Kalastajatorppa, please rate the following:
 - If you stayed at Scandic Intercontinental, please rate the following:
 - location of the hotel, common areas (lobby, restaurant, etc.), your room, services at the hotel, gluten-free breakfast, information on gluten-free choices, Comments:

How would you evaluate the Conference arrangements?

- Conference venue (rooms, lobbies, etc.) and its functionality
- Food at lunches
- Food at coffee breaks
- Conference time-tables
- The Scientific Programme of the Conference
 - o Did you take part in the Scientific Programme?
- Product exhibition
 - o Number of exhibitors, interestingness of exhibitors

- Evening Programme that you participated in
 - o a) City Reception and Welcome Dinner b)Finnish Evening c)Gala Dinner
- Food and Drink, Venue, Programme, Comments:
- Sightseeing

- Overall rating for Better Life for Coeliacs 2012 Event
- Comments and greetings to the Organisers
- Basic information: Gender Male/Female, Age, Country that you represent (optional)

Arviointi: numeerinen 5 (Excellent), 4 (Good), 3 (Ok), 2 (Not so good) , 1 (Bad) + Did not participate