

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Karhe, T., Sulonen, H., Soramies, S. & Myrskog, M. (2020) Asiakas- ja palveluprosessien kehittäminen. Teoksessa Tirronen, H., Smolander, N. & Karhe, T. (toim.) Terveyspalvelut tutuiksi - Mateas – Maahanmuuttajat terveystalveluiden asiakkaina. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja, sarja B, raporteja 120, s. 20 - 26.

URL: <https://www.tamk.fi/-/julkaisu-terveyspalvelut-tutuiksi>

3

# Asiakas- ja palveluprosessien kehittäminen

TAIJA KARHE, HANNA SULONEN, SAYNUR SORAMIES & MILLA MYRSKOG

**O**sana MATEAS-hanketta toteutettiin kolme organisaatioiden kehittämispilottia hankikumppaniemme Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin (PSHP), Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän ja Tampereen kaupungin kanssa. Kehittämiskohteina olivat organisaatioiden asiakas- ja palveluprosessit maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulmasta. Pilottien teemat valittiin maahanmuuttajien ja terveysalan ammattilaisten yhteisissä työpajoissa sekä yhteisissä neuvotteluissa organisaation kanssa.

### 3.1 PALVELUKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

MATEAS-hankkeessa tavoitteena oli tehdä suomalaiset terveyspalvelut läpinäkyviksi ja saavutettaviksi kolmansista maista tulleille maahanmuuttajille. Hankkeessa toteutettujen kehittämispilottien tehtävä oli helpottaa maahanmuuttajien asioimista kyseisten palveluiden käyttäjinä.

Palvelu- ja asiakaskokemuksen kehittämistä toteutettiin palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä suunnittelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelumuotoilun avulla voidaan suunnitella, innovoida ja kehittää uusia tai jo olemassa olevia palveluja. Muotoilussa käytettyjä toimintatapoja yhdistetään palveluiden kehittämiseen ja näistä syntyy palvelumuotoilu. (Tuulaniemi 2013, 24.)

Palvelumuotoilun prosessia voidaan kuvata Double Diamond -mallin avulla. Tällä viitataan British Design Councilin nelivaiheiseen prosessiin, jossa tiedon kartoittamisen jälkeen tunnistetaan ja rajataan ensin suunnittelukysymys suuresta määrästä aineistoa. Sen jälkeen etsitään ratkaisu tai ratkaisut ongelmaan, ja lopuksi viimeistellään ja toimitetaan tuotos. Tuplatimanttiin (Double Diamond) sisältyy neljä vaihetta (Design Council 2015), jotka ovat Discover, Define, Develop ja Deliver.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin, Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän ja Tampereen kaupungin palvelu- ja asiakaskokemuksen kehittämispilottien palvelumuotoiluprosessien keskeiset elementit olivat taustatutkimukseen perehtyminen, asiakasymmärryksen kerääminen, ongelman määrittely, ratkaisuehdotusten esittäminen ja niiden testaus ja lanseeraus. Taustatietoon perehdyttiin tutustumalla teemaan liittyvään kirjallisuuskatsauksissa kerättyyn aiempaan tutkimustietoon. Työpajoissa kerättiin asiakasymmärrystä kohderyhmänä ja asiakkaana olevilta maahanmuuttajilta sekä palvelujen toteuttajina toimivilta terveydenhuollon

ammattilaisilta ja kolmannen sektorin edustajilta. Keskeisimpiä toimia päädyttiin suunnittelemaan tiivistetyn kysymyksen avulla: kuinka voisimme tehdä terveydenhuollon palvelut maahanmuuttajille helpommaksi käyttää ja löytää?

Tärkeäksi kehittämisen kohteeksi muodostuivat tulkkaukseen liittyvät asiat sekä olemassa oleva tieto maahanmuuttajien terveydenhuoltoon liittyen. Organisaatioiden palveluprosessien kehittäminen Hervannan terveyskeskuksessa ja Tampereen yliopistollisessa keskussairaalassa helpottivat tulkkauksen ja vuorovaikutuksen haasteita. Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän kanssa kehitettiin sen sijaan matalan kynnyksen Huokaus-palvelu, joka mahdollistaa maahanmuuttajille toiminnan, missä he voivat puhua luottamuksella asiantuntijan kanssa. Organisaatioiden palveluprosessit pilotoitiin, ja niitä kehitettiin saadun palautteen pohjalta.

Kuvasimme ja toteutimme koko MATEAS-hankkeen kaikki toiminnot palvelumuotoiluprosessina tuplatimanttimallia mukaillen (KUVIO 1). Nimesimme vaiheet seuraavasti: Tutki, Määrittele, Kehitä ja Seuraa.

*Tutki-vaiheessa* asiakasymmärrystä kerättiin haastatteluilla, terveyspalvelujen maahanmuuttajan palvelupolun kuvaamisella (LIITE 1) ja taustatietojen keruulla maahanmuuttajien sekä terveydenhuollon ammattilaisten työpajoissa. Taustatutkimukseen perehdyttiin laajasti.

*Määrittele-vaiheessa* asiakasymmärrys rajattiin ja kiteytettiin. Kehittämiskohteiksi nousivat tulkkitoiminta ja olemassa oleva tieto maahanmuuttajien terveydenhuoltoon liittyen.

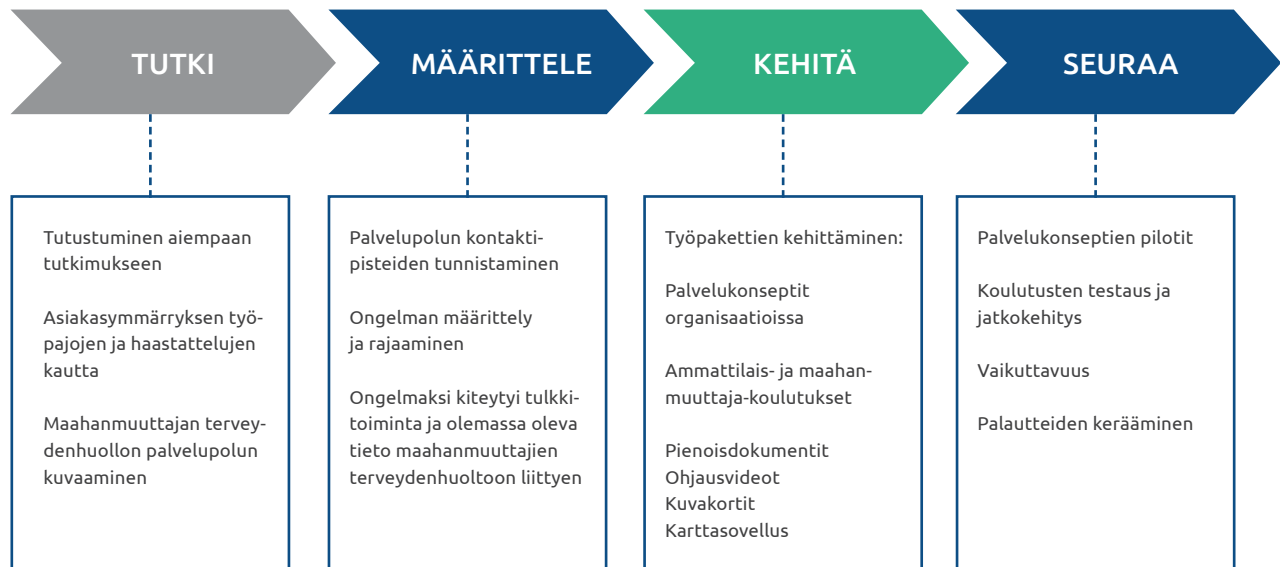
*Kehitä-vaiheessa* ideoitii erilaisia näkemyksiä ja ratkaisuja organisaatioiden palvelukonsepteihin sekä ammattilais- ja maahanmuuttajakoulutuksiin ja niiden sisältöihin.

*Seuraa-vaiheessa* ratkaisuideoita pilotoitiin organisaatioissa, koulutuksia järjestettiin maahanmuuttajille ja terveydenhuollon ammattilaisille sekä tuotettiin audiovisuaalista materiaalia kuten pienoisdokumentit, ohjausvideot ja kuvakortit sekä karttasovellus.



**MATEAS-HANKKEESSA TAVOITTEENA  
OLI TEHDÄ SUOMALAISET  
TERVEYSPALVELUT LÄPINÄKYVIKSI  
JA SAAVUTETTAVIKSI KOLMANSISTA  
MAISTA TULLEILLE  
MAAHANMUUTTAJILLE.**

## MATEAS-HANKE PALVELUMUOTOILUPROSESSINA



KUVIO 1. MATEAS-hanke palvelumuotoiluprosessina.

### 3.2 TULKKITOIMINNAN KEHITTÄMINEN HERVANNAN TERVEYSASEMALLA

Yksi MATEAS-hankkeen toiminnoista oli eri projektioorganisaatioiden asiakas- ja palveluprosessin kehittäminen, ja niiden selkiyttäminen maahanmuuttajille. Tampereen kaupungin kanssa yhteistyö toteutettiin Hervannan terveysasemalla. Asiakas- ja palveluprosessin kohteeksi valikoitui työpajatyöskentelyn kautta tulkkiajanvarausten ohjelmoiminen lääkäreijöille.

Hervannan terveysasemalla työntekijöiden kokemuksen mukaan tulkkien tarve vastaanotoilla on suuri, ja tulkkien tilaaminen on usein aikaa vievää. Tulkkitoiminnan pilotointi aloitettiin Hervannan terveysasemalla syksyllä 2018. Kieliksi valikoituivat aluksi arabian ja darin kielet. Tietyille ennalta sovituille kiireettömille lääkäreijöille varattiin tulkki etukäteen. Tulkkiajat pilotissa olivat kestoltaan 30 minuuttia, normaalin 20 minuutin sijaan. Vastaanottoaikoja pidennettiin, koska tulkkausta käytettäessä vastaanotto kestää kauemmin. Aluksi arabian kielen tulkkilaisia lääkäreijöitä oli kolme perättäistä

aikaa kahtena päivänä viikossa. Darin kielen tulkki oli varattuna kolmelle vastaanottoajalle kerran viikossa. Tulkit saapuivat terveysasemalle puoli tuntia ennen lääkäreijöiden alkua, jotta hoitajilla olisi mahdollisuus keskustella ennen vastaanottoa heidän kanssaan.

Tulkkitoiminnan pilotoinnin väliarvio suoritettiin marraskuussa 2018. Tulkkilisten, kiireettömien lääkäreijöiden koettiin helpottavan ajanvaraustyötä. Tulkkikeskuksen ajanvarausnumeroon jonottaminen väheni merkittävästi. Toisaalta lääkärin kokivat kolmen perättäisen tulkkilisen vastaanoton ajoittain haasteellisena ja raskaana. Hoitajien taholta tulkkien kanssa keskusteleminen puoli tuntia ennen lääkäreijöiden alkua oli erittäin vähäistä. Osittain siksi, että osalla hoitajista oli tähän aikaan oma puhelintunti ja osalla lounastauko. Lisäksi kritiikkiä ja keskustelua herätti se, ettei etukäteen varatun tulkin sukupuolta tiedetty ennalta, eikä asiakkaan kanssa samaa sukupuolta olevan tulkin varaamiseen pystytty vaikuttamaan. Tämä johti muutamien vastaanottojen viime hetken peruuntumiseen. Palautteen perusteella tehtiin muutamia muutoksia käytäntöihin. Tulkkiliset ajat jaettiin lääkäreiden työlistoissa useammalle

lääkärille, niin ettei yhdelle tullut kolmea perättäistä tulkillista vastaanottoa. Lisäksi poistettiin vähäiselle käytölle jäänyt puoli tuntia tulkin aikaa ennen lääkärin vastaanottoa.

Tulkkitoiminnan pilotoinnin loppuarvio pidettiin helmikuussa 2019. Darin kielen tulkkiaikojen kysyntä oli vähentynyt huomattavasti, joten näitä aikoja päätettiin vähentää. Arabian kielen tulkkiajat säilyivät tässä vaiheessa ennallaan. Tulkillisten, kiireettömien lääkäriaikojen nähtiin heikentävän työn sujumista. Käytännössä nähtiin enemmän plussia kuin miinuksia, joten tulkkitoiminnan työskentelymallia päätettiin jatkaa Hervannan terveysasemalla myös pilotoinnin päätyttyä. Myöhemmin darin kielen tulkkiajoista luovuttiin kokonaan kysynnän vähenemisen myötä. Myös arabian kielisten tulkkiakojen kysyntä pieneni, joten tulkkiaikoja vähennettiin kahteen lääkärin vastaanottoaikaan viikossa. Tämä muutos yhdenmukaisti terveyspalvelujen saatavuuden maahanmuuttajien ja kantasuomalaisten välille. Näin kiireettömän lääkäriaajan odotusaika oli suurin piirtein yhtä pitkä niin tulkatuille kuin ei-tulkatuille vastaanotoille. Loppuarvioinnissa oli mukana lääkäreiden, hoitohenkilökunnan, ajanvarauksen, tulkkipalveluiden sekä MATEAS-hankkeen edustajia. Pilotti todettiin hyväksi käytännöksi ja sitä voidaan edelleen jatkaa ja kehittää Hervannan terveysasemalla.

### 3.3 PIRKANMAAN SAIRAANHOITOPIIRIN TOIMIALUEIDEN MONIKULTTUURISUUSVASTAAVAT

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin pilotointikohde oli tulkkaustoiminnan saatavuuden ja löydettävyyden kehittäminen, tähän päädyttiin Tampereen yliopistollisessa sairaalassa tehtyjen kyselyjen ja pidettyjen työpajojen pohjalta. Ratkaisuna tulkkaustoiminnan kehittämiseen syntyi idea, missä jokaiselle sairaalan toimialueelle valittaisiin vastuuhenkilöksi monikulttuurisuusvastaava.

Organisaation asiakas- ja palveluprosessin kehittämiseksi ja selkeyttämiseksi järjestettiin hankkeen

alkuvaiheessa työpajoja, jossa tunnistettiin Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kehitystarpeet maahanmuuttajien palveluprosessissa. Kommunikaatioon liittyvät haasteet ja kielelliset pulmat nousivat selvästi hoitotyöhön ja asiakkaan kohtaamiseen eniten vaikuttaviksi tekijöiksi. Sama oli todettu myös PSHP:n monikulttuurisuuskyselyssä vuonna 2016. Tulkin käyttö kommunikaatiossa suomen kieltä taitamattomien maahanmuuttajien kanssa on keskeinen

tarve hoitotyössä, koska vain onnistuneella kommunikatiolla turvataan asiakkaalle hyvää ja turvallista hoitoa.

Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä järjestetyssä työpajassa todettiin, että hyviä tulkkipalveluita on olemassa. Niitä ei hyödynnetä riittävästi maahanmuuttajataustaisten potilaiden hoidossa, koska terveydenhuollon ammattilaisilla ei

ole tulkkitoiminnan palveluista asianmukaista tietoa. Kommunikaatioon maahanmuuttajien kanssa liittyy monia haasteita, joita ammattilaiset eivät välttä mättä tiedosta. Työpajoissa nousi esille lisähaaste liittyen Pirkanmaan sairaanhoitopiirin intranettiin, jossa on paljon tietoa ja työkaluja maahanmuuttajien kohtaamiseen liittyen, esimerkiksi tulkin tilaamiseen ja käyttöön. Monille terveydenhuollon ammattilaisille tietojen käyttäminen on kuitenkin haastavaa, koska tietojen löytäminen intranetistä on aikaa vievien polkujen takana.

MATEAS-hankkeessa luotiin PSHP:n eri toimialueille monikulttuurisuusvastuuhenkilöiden tehtäväkuva, jonka tavoitteena on parantaa maahanmuuttajien palveluja ja helpottaa ammattilaisten työskentelyä. Tätä varten järjestettiin terveydenhuollon ammattilaisille koulutusta kommunikaatiosta ja tulkkipalveluista. Tavoitteena oli rekrytoida koulutukseen osallistujista henkilöitä, jotka voivat toimia toimialueensa monikulttuurisuusvastaavana. Pilottivaiheen jatkona tarjottiin ryhmälle syventävää koulutusta, jonka aiheena oli tulkin kanssa työskentely. Tällä hetkellä Tampereen yliopistollisessa sairaalassa toimii 21 toimialueiden monikulttuurisuusvastaavaa. Myös Sydänsairaala, Coxa ja sosiaalityö ovat mukana tässä toiminnassa.



#### KOMMUNIKAATIOON LIITTYVÄT HAASTEET JA KIELELLISET PULMAT NOUSIVAT SELVÄSTI HOITOTYÖHÖN JA ASIAKKAAN KOHTAAMISEEN ENITEN VAIKUTTAVIKSI TEKIJÖIKSI.

Monikulttuurisuusvastaaville järjestetään koulutustilaisuuksia kaksi kertaa vuodessa ja koulutukset lasketaan kuuluviksi heidän vuosittaisiin täydennyskoulutuspäiviinsä. Monikulttuurisuusvastaavat vievät koulutuksissa käsiteltyjä aihealueita toimialueilleen osastotuntien välityksellä. Lisäksi he laativat kirjallisen palautteen osastotunnista, mahdollisista palautteista ja kehittämisehdotuksista.

Toimialueiden monikulttuurisuusvastaavat pitävät monikulttuurisuuteen liittyvät asiat esillä toimialueellaan. He lisäävät tietoisuutta tulkkipalveluiden tilaamisesta ja tulkkien kanssa toimimisesta sekä esittelevät Pirkanmaan sairaanhoitopiirin Intranetissä olevaa tietoa maahanmuuttajien kohtaamisesta. Lisäksi monikulttuurisuusvastaavat kertovat monikulttuurisuuteen liittyvistä koulutuksista oman toimialueensa terveydenhuollon ammattilaisille. Toimintaa koordinoivat Pirkanmaan sairaanhoitopiirin monikulttuurisuusasiantuntijat.

### 3.4 HUOKAUS – Keskustelupalvelua maahanmuuttajille

Maahanmuuttajat saapuvat Suomeen erilaisista olosuhteista, mitkä kaikki ovat jättäneet jonkinlaisen jäljen tulijaan. Joku on paennut sotaa ja toinen on muuttanut Suomeen esimerkiksi työn tai avioliiton vuoksi. Monella saattaa olla taustalla vaikeita ja traumaattisia kokemuksia, minkä vuoksi he tarvitsevat tukea arkeensa. Uuteen maahan ja kulttuuriin muuttaminen itsessään on jo niin iso muutosprosessi, että ihmiselle on hyödyllistä saada keskustella tuntemuksistaan ja ajatuksistaan luottamuksellisesti. Monet maahanmuuttajat ovat tulleet Suomeen yksin ilman tukiverkostoa, ja saattavat tämän vuoksi tarvita keskusteluapua. (Castaneda 2012.)

Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän asiakas- ja palveluprosessin kehittämisen kohteeksi valikoitui keskusteluapua tuottava palvelu maahanmuuttajataustaisille henkilöille. Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän ja MATEAS-hankkeen kanssa kehitettiin yhteistyössä matalan kynnyksen keskustelupalvelua, henkisen huollon keskusta, joka sai nimekseen Huokaus. (Huokaus n.d.) Tämän kehitystoiminnan sisältö ja toiminnan tarve pohjautuivat MATEAS-hankkeen työpajoissa saatuihin tuloksiin, jotka tuotettiin monialaisen asiantuntijuuden yhteistyönä.

Kevään 2018 työpajat antoivat tukea

Huokaus-palvelun muotoutumiseen. Työpajoissa kokemusasiantuntijat ja moniammatillinen työryhmä pohtivat yhdessä asioita, joita pitivät kyseisessä toiminnassa erityisen tärkeitä. Tällaisia työpajoissa esiin nousseita asioita olivat muun muassa keskusteluavun nopea saaminen, tapaamisajan kesto, käyntikertojen riittävä määrä sekä helposti ymmärrettävät termit esitteissä ja mainonnassa.



**UUTEEN MAAHAN JA KULTTUURIIN MUUTTAMINEN ITSESSÄÄN ON JO NIIN ISO MUUTOSPROSESSI, ETTÄ IHMISELLE ON HYÖDYLLISTÄ SAADA KESKUSTELLA TUNTEMUKSISTAAN JA AJATUKSISTAAN LUOTTAMUKSELLISESTI.**

Palvelun tarpeeseen liittyviä perusteluja mietittiin myös yhdessä. Työpajoissa hahmottui, että monelle on helpompaa yksityisyyden suojaamisen varmistamiseksi tavata muualla kuin omalla asuinalueellaan. Henkisen tuen hakeminen koettiin pääsääntöisesti asiaksi, joka halutaan pitää luottamuksellisena ja omana asiana. Toiminnallisten menetelmien käyttäminen ja tapaamiset ilman tulkkia pohjautuvat myös MATEAS-hankkeen työpajoissa saatuihin tuloksiin.

Huokaus tarjoaa keskusteluapua maahanmuuttajataustaisille henkilöille haastavaan elämäntilanteeseen uskonnollisesta taustasta riippumatta. Huokaus on paikka, jossa saa turvallisesti keskustella ammattilaisen kanssa elämän isoista ja pienistä huolista. Huokauksella on nettisivut ([www.huokaus.fi](http://www.huokaus.fi)), joiden kautta saa tietoa toiminnasta.

#### **Keskusteluun voi hakeutua seuraavan tyyppisissä tilanteissa:**

- asia/asiat painavat ja ajatukset ovat synkkiä
- univaikeudet ja painajaiset
- kokemus, että on yksin elämän vaikeiden asioiden keskellä
- huoli perheestä
- huoli omasta jaksamisesta



KUVA 3. Huokaus on matalan kynnyksen palvelu, joka tarjoaa keskusteluapua (Hannu Jukola)

- surullinen tai vihainen olo usein
- jatkuva kiireen tuntu ja kokemus, että ei ehdi olla tilanteissa mukana

Matalan kynnyksen toimintana Huokaus mahdollistaa maahanmuuttajille toiminnan, missä he voivat puhua luottamuksella asiantuntijan kanssa. Jaettuna taakat tuntuvat kevyemmiltä kantaa. Suomen kielen oppiminen tehostuu, kun oppii ilmaisemaan itseään keskustellen. Asioiden jakaminen ja käsittely saattavat ehkäistä ongelmien kehittymistä pahemmiksi. Välittävän ihmisen läheisyydessä syntyy parhaimmillaan kokemus merkityksellisyydestä, että on tärkeä jollekin.

Keskusteluapua haetaan täyttämällä Huokauksen kotisivulla oleva lomake. Lomakkeita on kahdenlaisia. Toiset lomakkeet on tarkoitettu yhteistyökumppaneiden täytettäväksi yhdessä asiakkaan kanssa ja toiset lomakkeet asiakkaan itse täytettäväksi. Huokauksen työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen ensimmäisen keskusteluajan sopimiseksi. Ensimmäistä keskusteluaikaa pyritään tarjoamaan mahdollisimman pian. Keskustelut ovat pääsääntöisesti Tampereen

keskustassa Seurakuntien talossa, Rauhaniemessä tai Marhabanissa.

Huokaukseen voi tulla, kun osaa muutaman sanan suomen kieltä. Keskustelun apuna käytetään toiminnallisia menetelmiä kuten kuvia, piirtämistä ja esineitä havainnollistamaan erilaisia tilanteita. Asiakaskäynti kestää yhden tunnin ja tapaamisia voi olla kahden tai kolmen viikon välein, enintään kuitenkin 20 kertaa. Arjen vaikeudet, haasteet ja ilot ovat keskustelun keskiössä.

#### **Toimintaperiaatteita:**

- Etsitään yhdessä voimia ja toivoa tulevaisuuteen
- Vähäinen suomen kielen osaaminen ei ole este keskustelulle
- Keskustelujen lomassa myös suomen kielen taito vahvistuu
- Toimimme ilman tulkkia
- Keskusteluapu on ilmaista
- Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus
- Tarvittaessa käytämme puhelimesta löytyviä kielenkääntäjäohjelmia
- Työskentelemme ratkaisukeskeisesti

Huokauksessa työskentelee seurakuntien työntekijöitä eri osaamisaloilta ja yhdessä he muodostavat moniammatillisen työryhmän. Työntekijät ovat koulutukseltaan muun muassa pastoreita, psykoterapeutteja ja diakoniatyöntekijöitä. Suurimmalla osalla on lisäksi jokin erikoistumiskoulutus, kuten työohjaajan tai seksuaalineuvojan pätevyys. Toimintaa koordinoi yhteiskunnallisen työn diakoni.

MATEAS-hanke oli mukana toiminnan käynnistämisessä. Kohteeksi valittiin erityisesti Huokauksen asiakkaita lähettävien tahojen ohjeistus ja informointi. Hanke oli mukana toiminnan suunnittelussa, lähettävien tahojen informoinnissa sekä esitteen suunnittelussa. Loppuarviointi tehtiin maaliskuussa 2019, minkä perusteella pilotti todettiin onnistuneeksi ja Huokauksen toiminta on vakiintunut yhdeksi Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän työmuodoksi, joka on tunnustettu valtakunnallisesti laajemminkin. Asiakkaat ovat löytäneet palvelun enenevässä määrin. Markkinointia palvelun levittämiseksi tehdään edelleen eri tahoille. Palvelu on otettu myönteisesti vastaan sekä asiakkaiden että yhteistyötahojen taholta.

## LÄHTEET

---

Castaneda, A. E., Rask, S., Koponen, P., Mölsä, M., & Koskinen, S. (2012). Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. THL. Raportti 61/2012. Luettu 30.10.2019. Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/90907>

Design Council. (2015). The Design Process: What is the Double Diamond. Viitattu 27.12.2019. Saatavilla: <http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>

Tuulaniemi, J. (2013). Palvelumuotoilu. 2., tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Huokaus. n.d. Luettu 2.1.2020. [www.huokaus.fi](http://www.huokaus.fi)