

Soile Rautelin

TYÖELÄKELAITOSTEN KUNTOUTUSASIAANTUNTIJOIDEN  
AJATUKSIA JA KOKEMUKSIA PALVELUNTUOTTAJISTA

Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma  
2015



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

## TYÖELÄKELAITOSTEN KUNTOUTUSASIAANTUNTIJOIDEN AJATUKSIA JA KOKEMUKSIA PALVELUNTUOTTAJISTA

Rautelin, Soile  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma  
Kesäkuu 2015  
Ohjaaja: Leppänen, Erja  
Sivumäärä: 22  
Liitteitä: 3

Asiasanat: työeläkelaitokset, ammatillinen kuntoutus, palveluntuottajat

---

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli työeläkelaitoksille ammatillisen kuntoutuksen palveluja tuottavan yrityksen, Työvalmennus Futuuri Oy:n, halu kehittää palvelujaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millä perusteella työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijat valitsevat kuntoutujille palveluntuottajan ja mitkä asiat heidän mielestään tekevät palveluntuottajasta laadukkaan. Lisäksi tarkoituksena oli saada palautetta Työvalmennus Futuurin toiminnasta.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena. Aineisto kerättiin lähettämällä sähköinen kyselylomake kaikille Työhön kuntoutumisen palveluverkostoon kuuluville työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoille.

Tutkimuksen perusteella työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijat valitsivat palveluntuottajan sijainnin ja ympäristön perusteella. Lisäksi valintaan vaikuttivat eniten palveluntuottajan tuttuus, selkeät lausunnot ja kuntoutujilta saatu palaute. Tutkimuksen mukaan palveluntuottajasta teki laadukkaan onnistuneet kuntoutusprosessit, selkeät lausunnot ja nopea toiminta. Laadukkaan palveluntuottajan tunnisti työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoiden mukaan myös työmarkkinatuntemuksesta ja sujuvasta yhteydenpidosta.

Tutkimuksen mukaan kaikki ne kuntoutusasiantuntijat, joilla oli jo kokemusta Työvalmennus Futuurin toiminnasta, olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun eikä kehittämiskohteita juurikaan löytynyt. Myös niillä vastaajilla, jotka eivät olleet käyttäneet Työvalmennus Futuurin palveluja, oli positiivisia mielikuvia yrityksestä.

## REHABILITATION EXPERTS' IDEAS AND EXPERIENCES OF SERVICE PROVIDERS

Rautelin, Soile

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Rehabilitation Counselling and Planning

June 2015

Supervisor: Leppänen, Erja

Number of pages: 22

Appendices: 3

Key words: Institutions for occupational retirement provision, occupational rehabilitation, service providers

---

The purpose of this thesis was to help the company Työvalmennus Futuuri Ltd to improve the occupational rehabilitation services which they provide for institutions for occupational retirement provisions (IORPs). The aim was to find out the criteria the rehabilitation experts of IORPs use to select the service provider and which factors in their opinion influence the quality of the service providers' services. Another goal was to gather feedback on the functions of Työvalmennus Futuuri Ltd.

A qualitative approach was used in the study. The data were collected by sending an online questionnaire to all rehabilitation experts of IORPs in an occupational rehabilitation service network.

The results show that the rehabilitation experts of IORPs selected the service provider on the basis of location and environment. In addition, the selection was affected by the familiarity with the service provider, clear statements and fast action. Quality was also manifested in knowledge of the employment market and smooth communication.

All the rehabilitation experts of IORPs who already had experience of working with Työvalmennus Futuuri Ltd were satisfied with the services they provide. As a result, there were hardly any suggestions for the development of services. Even those rehabilitation experts who had not used the services of Työvalmennus Futuuri Ltd had a positive image of the company.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 AMMATILLINEN KUNTOUTUS .....	6
2.1 Ammatillisen kuntoutuksen määritelmä .....	6
2.2 Ammatillisen kuntoutuksen palvelujärjestelmä .....	7
3 TYÖELÄKEKUNTOUTUS .....	7
3.1 Edellytykset ja sisältö.....	8
3.2 Toimeentulo kuntoutuksen aikana .....	8
3.3 Työeläkekuntoutuksen prosessi .....	9
3.4 Kuntoutussuunnitelma.....	9
3.5 Työeläkekuntoutuksen vaikuttavuus ja tulevaisuuden näkymät .....	10
4 PALVELUNTUOTTAJAT.....	11
4.1 Työhön kuntoutumisen palveluverkosto .....	11
4.2 Palveluntuottajan prosessi.....	12
5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET .....	13
5.1 Tutkimuskysymykset .....	13
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	13
7 TULOKSET .....	14
7.1 Palveluntuottajan valinta.....	15
7.2 Laadukas palveluntuottaja.....	16
7.3 Palaute Työvalmennus Futuuri Oy:lle .....	19
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	20
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Yhteiskunnassamme taloudellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin yhtenä merkittävänä haasteena on suuri ikärakenteen muutos. Työvoimaa on käytettävissä vähemmän kuin aiemmin, joten työntekijöitä tulisi tukea niin, että he jaksaisivat työskennellä mahdollisimman tehokkaasti ja mahdollisimman pitkään. (Swanljung 2010, 2).

Ilahduttavaa on, että työkyvyttömyyseläkkeellä olevien suomalaisten määrä on viime vuosina laskenut tasaisesti ja myös uusia työkyvyttömyyseläkkeitä myönnetään aiempaa harvemmin. Tilanteeseen ovat vaikuttaneet varmasti monet eri asiat kuten työkyvyn ylläpitämiseen ja työkykyjohtamiseen panostaminen sekä työterveyshuollon toiminta ja oikea-aikaisempi kuntoutukseen ohjaus. (Työeläkevakuuttajat TELA:n www-sivut). Samanaikaisesti on lisääntynyt myös työeläkevakuuttajien tarjoama ammatillinen kuntoutus, jolla on mahdollista vaikuttaa tehokkaasti ja kuitenkin inhimillisin keinoin työurien pituuteen ja tuottavuuteen (Swanljung 2010, 3).

Sujuva ja mahdollisimman toimiva työeläkekuntoutuksen polku voidaan taata eri toimijoiden mahdollisimman hyvällä yhteistyöllä ja laadukkaalla toiminnalla. Olennaisena ja tärkeänä vaikuttajana kuntoutusprosessissa on kuntoutustoimenpide, jonka työeläkelaitokset tilaavat eri palveluntuottajilta. Ammatillisen kuntoutuksen palveluja tuottava Työvalmennus Futuuri Oy antoi minulle mahdollisuuden opinnäytetyönäni tutkia, millä perusteella työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijat valitsevat asiakkaalensa palveluntuottajan ja mitä he pitävät laadukkaana ammatillisen kuntoutuksen palveluna. Tutkimuksen tarkoituksena on lisäksi selvittää, millainen mielikuva työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoilla on Työvalmennus Futuuri Oy:stä ja miten yritys voisi kehittää omaa toimintaansa.

## 2 AMMATILLINEN KUNTOUTUS

Kuntoutus on toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää ja parantaa ihmisen sosiaalista selviytymistä, toiminta- ja työkykyä ja samalla pyrkiä turvaamaan työuran jatkuvuutta. Kuntoutus on yksi niistä toimintamuodoista, joiden avulla voidaan taata työkuuntoisen työvoiman riittävyys työmarkkinoilla. Kuntoutuksella siis tavoitellaan yhteiskunnan taloudellista etua, mutta myös yksityisen kansalaisen paremman toimintakyvyn mukanaan tuomaa hyvinvointia ja elämänlaatua. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 8-14)

Kuntoutus on usein jaettu neljään eri osa-alueeseen; lääkinnälliseen, sosiaaliseen, kasvatukselliseen ja ammatilliseen kuntoutukseen. Tällainen luokittelu ei kaikkien tutkijoiden mukaan sovellu nykyaikaiseen, monialaiseen ajatukseen kuntoutuksesta, mutta se voi tästä huolimatta auttaa selkiyttämään laajaa kuntoutuksen alaa. Lääkinnällinen kuntoutus on toimintakykyä parantava toimenpide, joka on käynnistetty lääketieteellisten perusteiden pohjalta. Sosiaalinen kuntoutus taas tukee yksilön asumisjärjestelyjä tai yleistä osallistumista. Kasvatuksellisella kuntoutuksella tarkoitetaan kasvatusta ja koulutusta sekä siihen liittyviä erityisjärjestelyjä. Ammatillinen kuntoutus on tarkoitettu työikäisille, joilla on työkyvyttömyyden tai ansiokyvyn menetyksen uhka sairauksien tai muun syyn takia lähivuosina. Sen tavoitteena on auttaa työssä jaksamisessa, parantaa työkykyä ja lisätä valmiutta työntekoon sekä ehkäistä vajaakuntoisen työntekijän syrjimistä. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 20-22)

### 2.1 Ammatillisen kuntoutuksen määritelmä

Ammatillista kuntoutusta on määritetty kahdella eri tavalla; toimenpideperusteisesti ja tavoiteperusteisesti. Toimenpideperusteisessa määrittelyssä keskitytään niiden toimenpiteiden kuvaamiseen, jotka kuuluvat ammatillisen kuntoutuksen piiriin. Ammatillinen kuntoutus rajoittuu tällöin vain erityiseen ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteisiin kuten työkokeiluun tai ammatilliseen koulutukseen ja sen tavoitteena on ainostaan työkyvyn parantaminen, työssä jaksamisen tukeminen ja työllistyminen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 215)

Tavoiteperusteisen määrittelytavan mukaan ammatilliseksi kuntoutukseksi voidaan katsoa kuuluvan kaikki se toiminta, joka auttaa kuntoutujaa selviytymään työssään tai palaamaan työhön. Näin ollen myös lääkinnällisen kuntoutuksen toimenpiteet voivat sisältyä ammatilliseen kuntoutukseen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 215)

## 2.2 Ammatillisen kuntoutuksen palvelujärjestelmä

Ammatillinen kuntoutus on lakisääteistä toimintaa. Kuntoutusjärjestelmällä on velvollisuus järjestää henkilölle ammatillista kuntoutusta silloin, kun kuntoutustarpeen kriteerit täyttyvät. (Järvikoski 2002, 47) Ammatillisen kuntoutuksen vastuu on Suomessa jakautunut monelle eri taholle. Monimutkaisena pidetyn ammatillisen kuntoutuksen palvelujärjestelmän keskeiset vastuutahot ovat työeläkelaitokset, Kansaneläkelaitos, työ- ja elinkeinohallinto sekä tapaturma- ja liikennevakuutuslaitokset. Se, minkä tahon vastuulle asiakkaan kuntoutus kuuluu, määräytyy asiakkaan taustan ja tilanteen mukaan. Silloin, kun on kyse tilapäisestä työkyvyttömyydestä, työterveyshuollolla ja terveydenhuollolla on työhön paluuseen tai aktivointiin liittyviä vastuita. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 219)

Ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteitä voivat olla ammatinvalinnanohjaus, kuntoutustutkimus, työ- ja koulutuskokeilu, työhönvalmennus, koulutus, järjestelytuki työolosuhteiden parantamiseksi, työvoimaneuvonta, elinkeinotuki yrittäjälle taikka apuvälineiden hankinta opiskelua tai työtä varten (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut).

## 3 TYÖELÄKEKUNTOUTUS

Työeläkekuntoutuksella tarkoitetaan työeläkelakien mukaista työeläkelaitosten järjestämää ja rahoittamaa ammatillista kuntoutusta. Sen tarkoituksena on ehkäistä työkyvyttömyyttä sekä auttaa yksilöä erilaisten toimenpiteiden avulla jatkamaan työelämässä sairaudesta, viasta tai vammasta huolimatta. Työeläkekuntoutuksesta vastaa se

työeläkelaitos, jossa henkilön työeläkevakuutus on tai missä se on viimeiseksi ollut. (Työeläkevakuuttajat TELA:n [www-sivut](#))

### 3.1 Edellytykset ja sisältö

Työeläkekuntoutukseen oikeutetulla henkilöllä on todettu jokin vika, vamma tai sairaus, joka todennäköisesti aiheuttaisi työkyvyttömyyden lähivuosina ilman kuntoutustoimenpiteitä. Lisäksi työeläkekuntoutuksen edellytyksenä on, että henkilö on vakiintuneesti työelämässä ja että hänellä on työskentelystä saatuja ansiotuloja viimeisen viiden kalenterivuoden ajalta vähintään 34 257 euroa (vuonna 2015). Työeläkekuntoutujan tulee myös olla alle 63-vuotias eikä hänellä ole oikeutta kuntoutukseen tapaturma- tai liikennevakuutuksen perusteella. (Työeläkevakuuttajat TELA:n [www-sivut](#))

Tämän lisäksi työeläkekuntoutuksen tulee olla tarkoituksenmukaista. Tämä tarkoittaa sitä, että kuntoutuksen avulla hakija tulee todennäköisesti palaamaan työelämään tai jatkamaan siellä pidempään. Tarkoituksena on, että kuntoutuksen edellyttämä panostus on taloudellisesti järkevää verrattuna tuleviin työvuosiin. Kuntoutuksen tarkoituksenmukaisuutta harkitessa työeläkelaitokset huomioivat hakijan sairauden tai vamman, iän, ammatin, koulutuksen ja aiemman kokemuksen sekä vakiintuneisuuden työelämään. Oikeutta työeläkekuntoutukseen arvioidaan näiden kaikkien eri tekijöiden kokonaisuutena. (Eläketurvakeskuksen työeläkelakipalvelun [www-sivut](#))

Itse kuntoutuksessa otetaan niin ikään huomioon kuntoutujan yksilöllinen kokonaistilanne. Työeläkekuntoutuksena ei tueta ryhmämuotoista kuntoutusta, vaan se on aina suunnattu yksilölle. Työeläkekuntoutuksen toimenpiteitä ovat ohjauksen ja neuvonnan lisäksi työkokeilu, työhönvalmennus, koulutus ja elinkeinotoiminnan tuki. (Työeläkevakuuttajat TELA:n [www-sivut](#))

### 3.2 Toimeentulo kuntoutuksen aikana

Kuntoutujalle maksetaan kuntoutuksen ajalta kuntoutusrahaa. Sen määrä on laskennallinen työkyvyttömyyseläke lisättynä 33 prosentilla. Toimeentulo voidaan joissain



tapauksissa turvata myös osakuntoutusrahalla tai harkinnanvaraisena kuntoutusavustuksena. Mikäli henkilö on kuntoutustuella kuntoutuksen aikana, saa hän tukeensa 33 prosentin korotuksen. Kuntoutuksesta aiheutuviin kustannuksiin voi lisäksi saada korvauksia työeläkevakuuttajien yhdessä laatimien suositusten perusteella. (Työeläkevakuuttajat TELA:n [www-sivut](#))

### 3.3 Työeläkekuntoutuksen prosessi

Kun kuntoutustoimenpiteet ovat ajankohtaisia, hakijan tulee hakea kuntoutusta omalta työeläkelaitokselta kuntoutushakemuksella. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärin B-lausunto terveydentilasta ja mahdollisesti myös työnantajan kuvaus työtehtävistä. (Varman [www-sivut](#))

Työeläkekuntoutuksen ensisijainen keino on työpaikkakuntoutus. Mikäli kuntoutujalla on voimassa oleva työsuhde, työpaikalla tulisi ensin selvittää mahdollisuudet järjestää uudenlaisia työtehtäviä tai työjärjestelyjä niin, että kuntoutuja voisi jatkaa työsäään. Suunnitteluun osallistuu kuntoutujan ja työpaikan edustajan lisäksi yleensä työterveyshuolto. Uuden työnkuvan soveltuvuutta voidaan selvittää esimerkiksi työkokeilulla tai työhönvalmennuksella. Työkokeilu on oiva vaihtoehto myös palatessa omaan työhön pitkältä sairauslomalta. (Eläketurvakeskuksen työeläkelakipalvelun [www-sivut](#))

Jos voimassa olevaa työsuhdetta ei ole tai omalla työpaikalla ei ole mahdollista järjestää soveltuvia työtehtäviä, etsitään mahdollisuuksia työpaikkakuntoutukseen muilla työpaikoilla tai uudelleen koulutuksen avulla. Työeläkelaitos voi hankkia kuntoutussuunnitelman laatimiseksi tai kuntoutustoimenpiteen toteuttamiseksi palveluja ulkopuoliselta palveluntuottajalta. (Eläketurvakeskuksen työeläkelakipalvelun [www-sivut](#))

### 3.4 Kuntoutussuunnitelma

Ennen kuntoutuksen käynnistymistä tulee olla laadittuna kuntoutussuunnitelma. Suunnitelmaa ei kuitenkaan tarvitse olla vielä hakemisvaiheessa, vaan työeläkelaitos voi

antaa ennakkopäätöksen, jossa arvioidaan ainoastaan oikeutta työeläkekuntoutukseen yleisesti. Vaikka kuntoutussuunnitelma olisi laadittuna jo hakemisvaiheessa, se saattaa vielä tarkentua tai jopa muuttua prosessin edetessä. Kuntoutujan toivotaan itse olevan aktiivinen suunnitelman tekemisessä ja yleensä mukana laatimisessa ovat esimerkiksi työnantaja, työeläkelaitos, lääkäri tai palveluntuottaja. (Eläketurvakeskuksen työeläkelakipalvelun www-sivut)

Itse kuntoutussuunnitelmalla ei ole minkäänlaisia muotovaatimuksia. Se on yleensä osana kuntoutushakemusta, lääkärinlausunnossa tai se voi olla muu erillinen laadittu suunnitelma. Kuntoutussuunnitelmasta tulisi ilmetä, mitä työtehtävää tai ammattia hakija tavoittelee ja miten hänen on tarkoitus toimia tavoitteen saavuttamiseksi. Lisäksi suunnitelmasta pitäisi selvittää, missä kuntoutus toteutetaan, millä aikataululla ja millaiset työllistymismahdollisuudet tavoitteenmukaisessa tehtävässä ovat. (Eläketurvakeskuksen työeläkelakipalvelun www-sivut)

### 3.5 Työeläkekuntoutuksen vaikuttavuus ja tulevaisuuden näkymät

Työeläkekuntoutuksella on oivat mahdollisuudet onnistua tavoitteissaan saada työntekijä pysymään työelämässä mahdollisimman pitkään; Työeläkekuntoutajat tulevat usein suoraan työelämästä ja työterveyshuolto ja työpaikan edustajat kuuluvat kuntoutujan lähiverkostoon. Työnantajalla on myös yleensä oma motivaationsa olla mukana rakentamassa yhteistyötä niin, että kuntoutuja voi jatkaa työntekoa. Työeläkekuntoutus ajoittuu yleensä lähelle työkyvyttömyyteen mahdollisesti johtavaa tapahtumaa. Näin ollen työkyvyn pohdinta on heti ajankohtainen ja kuntoutus pääsee käynnistymään oikea-aikaisesti. (Kivekäs 2010, 6)

Gould ym. ovat tutkimuksessaan ”Toimiiko työeläkekuntoutus” selvittäneet artikkelissa ”Mitä kuntoutuksen jälkeen?” työeläkekuntoutujien tilannetta kuntoutusprosessin jälkeen. Tutkimuksen mukaan puolet myönteisen kuntoutuspäätöksen saaneista oli työelämässä viiden vuoden päästä. Kaikista myönteisen päätöksen saaneista kuitenkin vain kaksi kolmasosaa suoritti kuntoutuksen loppuun asti ja osa ei edes aloittanut kuntoutusta. Työssäkäyvien osuus oli suurin niillä, jotka olivat käyneet kuntoutuksen lop-

puun asti. Työttömyysjaksot ennen kuntoutusta olivat riski kuntoutuksen keskeytymiselle. Kuntoutuksen oikea-aikaisuus, kuntoutujan omat vaikutusmahdollisuudet ja prosessin sujuva eteneminen ennakoivat kuntoutujan jatkamista työelämässä.

Työeläkevakuuttajat TELA:n toimittaman raportin ”Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015” mukaan, viime vuosina työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneiden määrä on taitunut ja työeläkekuntoutujien määrä on kasvussa. Yhteiskuntamme ikärakenteen muutos ja eliniän ennusteen nousu asettavat haasteita myös työeläkekuntoutukselle. Koko toimialarakenne tulee muuttumaan ja työurista tulee yhä moninaisempia. Myös työeläkekuntoutuksen yhteistyötahoissa tulee tapahtumaan muutoksia. Samalla kuntoutujien odotukset ja asenteet muuttuvat ja tämä asettaa uusia haasteita myös kuntouttajille.

## 4 PALVELUNTUOTTAJAT

Erilaiset yritykset, järjestöt ja säätiöt voivat myydä palvelujaan työeläkelaitoksille ja toimia näin työeläkekuntoutuksen palveluntuottajina. Työeläkekuntoutuksen palveluntuottajia on suurista kuntoutuslaitoksista pieniin yksityisiin yrityksiin. Heidän tarjoamansa palvelut ovat melko yhdenmukaisia perustuen työeläkekuntoutuksen lain mukaisiin raameihin. (Nuvola-Salonen & Saatsi henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2014)

### 4.1 Työhön kuntoutumisen palveluverkosto

Mahdollisimman toimivan yhteistyön takaamiseksi ammatillisen kuntoutuksen tilaajille ja tuottajille on luotu Työhön kuntoutumisen palveluverkosto, jonka jäsenet ovat sopineet jäsenyys sopimuksen (LIITE 1). Verkoston toiminta-ajatuksena on ”tehdä hyvää asiakastyötä, kehittää ammatillisen kuntoutuksen palveluja, tiedottaa hyvistä palvelukäytännöistä sekä kehittää verkoston jäsenten ammatillista osaamista”. Verkoston toiminnan koordinoinnista vastaa Vakuutuskuntoutus. (Vakuutuskuntoutus VKK:n www-sivut)

Palveluverkoston toimijat ovat jäsensopimuksessaan sitoutuneet peruskirjan tavoitteisiin ja yhteistoiminnan kriteereihin. Peruskirjassa on muun muassa kuvattu kuntoutusprosessi ja selvitetty, mihin tilaajat ja palveluntuottajat sitoutuvat. Verkostoon kuuluville tilaajille ja tuottajille on lisäksi luotu KuntoutuNet –verkkopalvelu työvälineeksi. Tämän sovelluksen avulla työeläkelaitokset tekevät ammatillisen kuntoutuksen toimeksiannon palveluntuottajalle. Myös muu yhteydenpito ja asiakirjojen lähetys tapahtuu suojatusti KuntouNet-järjestelmän kautta ja sen avulla palveluntuottajat myös antavat palautetta työeläkelaitoksille ja vastavuoroisesti saavat palautetta työeläkelaitoksilta. Järjestelmässä on toimijana 80 palveluntuottajaa ympäri Suomea. (Vakuutus-kuntoutus VKK:n [www-sivut](#))

#### 4.2 Palveluntuottajan prosessi

Tilaaja eli tässä tapauksessa työeläkelaitos valitsee KuntouNetistä asiakkaalleen palveluntuottajan, joka toimeksiannon mukana saa kuntoutujasta tarpeelliset tiedot ja asiakirjat. Palveluntuottaja nimeää kuntoutujalle vastuuhenkilön, joka ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja kartoittaa tilanteen. Tämän pohjalta käynnistyy toimeksiannon mukainen kuntoutusprosessi. Palveluntuottaja on Työhön kuntoutumisen palveluverkoston peruskirjan mukaisesti sitoutunut siihen, että hänellä on ajantasainen tieto työmarkkinoista ja koulutusmahdollisuuksista. Palveluntuottaja toimii yhteistyössä verkoston kanssa ja pitää palvelun aikana yhteyttä työeläkelaitokseen. (Vakuutuskuntoutus VKK:n [www-sivut](#))

Kuntoutusprosessi muodostuu työeläkelaitoksen tilaamasta palvelusta, joka voi olla esimerkiksi työhön paluusuunnitelma tai työkokeilun järjestäminen. Palveluntuottaja kulkee kuntoutujan rinnalla koko prosessin ajan ja tarvittaessa suunnitelmaan voidaan tehdä yhteistyössä myös muutoksia. Prosessin päättyessä palveluntuottaja tekee lopputuloksen kuntoutusprosessista ja toimittaa sen työeläkelaitokselle. Se, millaiseksi kuntoutusprosessi muodostuu ja millainen vaikuttavuus sillä on, riippuu lähtökohtaisesti kuntoutujan tilanteesta ja motivaatiosta, mutta suuri merkitys on myös kaikkien eri toimijoiden välisellä yhteistyöllä, luoduilla pelisäännöllä ja prosessin sujuvuudella. (Nuvola-Salonen & Saatsi henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2014)

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Tämän tutkimuksen taustalla on ammatillisen kuntoutuksen palveluja tuottavan Työvalmennus Futuuri Oy:n tavoite saada kehitettyä palveluitaan. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ammatillisen kuntoutuksen palveluita tilaavien työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijoiden mielipiteitä siitä, mikä tekee palveluntuottajasta laadukkaan sekä heidän perusteitaan palveluntuottajan valinnasta. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, millainen mielikuva työeläkelaitosten ammatillisen kuntoutuksen asiantuntijoilla on Työvalmennus Futuurista ja saada palautetta heidän toiminnastaan.

### 5.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää,

- Millä perusteella työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijat valitsevat palveluntuottajan?
- Millainen on laadukas ammatillisen kuntoutuksen palveluntuottaja työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijoiden mukaan?
- Mitä palautetta ja kehitysehdotuksia työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijoilla on palveluntuottajalle?

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni käynnistyi yhteistyössä Työvalmennus Futuuri Oy:n kanssa ja tutkimuksen aihe oli heidän ehdotuksensa. Alkuun ideoimme tapaamisessamme sekä sähköpostiviestein tutkimuksen aihepiiriä sekä tutkimuskysymyksiä ja päädyimme siihen, että työeläkelaitosten asiantuntijoille helpoin tutkimustapa on sähköinen kyselytutkimus.

Kyselytutkimus eli survey on kvantitatiivinen tutkimus, joka kuvaa isompien joukkojen käsityksiä, mielipiteitä ja asenteita. Sähköinen tapa hankkia tietoa on helppo ja vaivaton tapa kerätä tietoa sekä vastata kyselyyn. Ongelmana on usein kuitenkin se, että sekä kyselyitä että sähköposteja tulee vastaajille suhteellisen paljon ja kato voi olla melko suuri. (Metodix Oy:n [www-sivut](http://www.sivut))

Tein sähköisen kyselylomakkeen (LIITE 2) Työvalmennus Futuurin tavoitteiden perusteella ja heidän kanssaan yhteistyössä. Valitsin kyselyyn palveluntuottajien valintaa ja laatua koskeviin kohtiin asteikkokysymykset, koska oletin monen eri asian vaikuttavan valintoihin ja halusin löytää eron eniten tai vähiten vaikuttavissa asioissa. Lisäksi kyselylomakkeessa oli monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset liitin myös molempiin asteikkokysymyksiin, koska olettamuksena oli, etteivät asteikkokysymykset kata kaikkia mahdollisia perusteita. Pyrin tekemään kysymykset selkeiksi, nopeasti ja helposti vastattaviksi.

Kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena ja lähetin kyselyn kaikille 62:lle Työhön kuntoutumisen palveluverkoston kuuluvalla työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijalle. Heidän tehtäviinsä kuuluvat kuntoutuspäätösten antaminen asiakkaille ja sitä kautta samalla myös palveluntuottajan valinta työeläkekuntoutuksen toteuttajaksi. Toteutin kyselyn Survey Monkey –kyselyohjelman avulla. Saatteessa (LIITE 3) kerroin tutkimuksen taustoista ja tarkoituksesta. Sain yhteystiedot Työvalmennus Futuurin välittämänä. Yleisistä joulunaluskiireistä huolimatta lähetin kyselyt joulukuun yhdeksäntenä päivänä. Kysely oli voimassa 11 päivää ja muistutusviestejä laitoin perään kaksi.

## 7 TULOKSET

Kyselyjä lähetin siis yhteensä 62 ja kahden muistutusviestin jälkeen sain vastauksia yhteensä 24. Kolme vastaajista oli kuitenkin vastannut ainoastaan taustakysymyksiin ja heidät poistin kokonaan vastaajista. Lopulliseksi vastausprosentiksi sain näin ollen 34. Vastaajista naisia oli 90 prosenttia ja vastaavasti miehiä 10 prosenttia. Vastaajien

keski-ikä oli 41 vuotta ja he olivat työskennelleet kyseisissä työtehtävissä keskimäärin kuusi vuotta. Vastausten analysointiin käytin apuna Survey Monkey–kyselyohjelmaa.

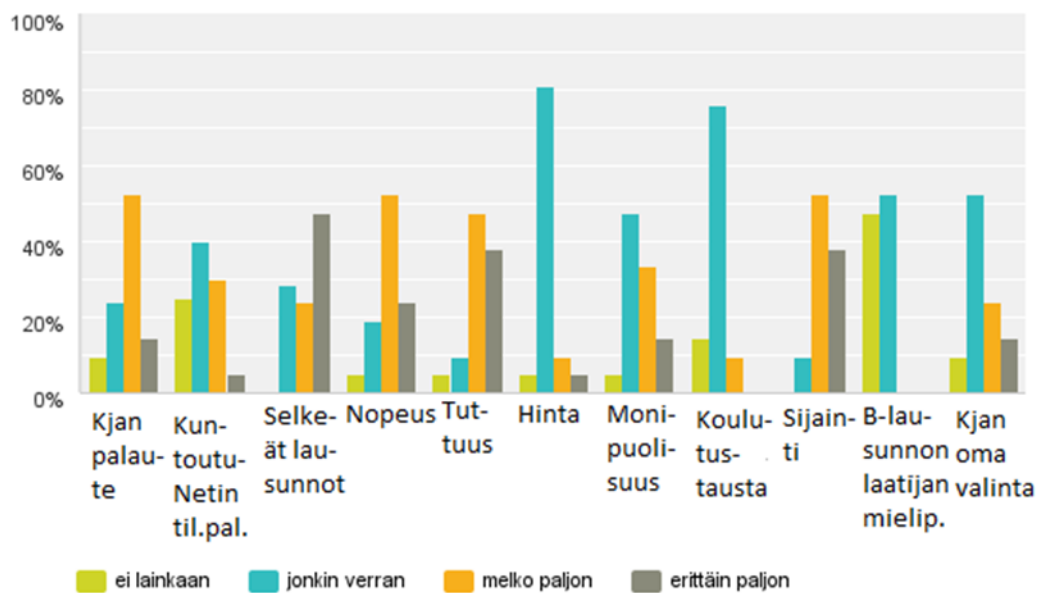
### 7.1 Palveluntuottajan valinta

Vastausten mukaan eniten palveluntuottajan valintaan vaikutti palveluntuottajan sijainti ja ympäristö. Kaikkien vastanneiden mukaan sijainti ja ympäristö vaikuttivat valintaan ainakin jonkin verran ja 90 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että se vaikutti valintaan erittäin tai melko paljon.

Palveluntuottaja valittiin tulosten mukaan useimmiten tuttujen joukosta, sillä 86 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että jo aiemmin käytetty, tuttu palveluntuottaja vaikutti valintaan melko tai erittäin paljon. Lisäksi 76 prosenttia vastaajista katsoi nopeuden ja 71 prosenttia selkeiden lausuntojen vaikuttavan melko tai erittäin paljon palveluntuottajan valintaan. Myös kuntoutujien antama palaute vaikutti melko monen vastaajan (68 prosenttia) valintaan melko tai erittäin paljon.

Palveluntuottajan monipuolisen palveluvalikoiman vaikutus valintaan oli tutkimuksen mukaan melko kaksijakoinen. Hieman alle puolet (48 prosenttia) vastaajista oli sitä mieltä, että monipuolisuus vaikuttaa melko tai erittäin paljon palveluntuottajan valintaan. Vastaajista 38 prosenttia piti kuntoutujan omaa valintaa melko tai erittäin paljon valintaan vaikuttavana tekijänä. Vastaajista 35 prosenttia oli sitä mieltä, että KuntoutuNetin tilaajapalaute vaikutti valinnassa melko tai erittäin paljon.

Vähiten palveluntuottajan valintaan vaikutti lääkärilausunnon laatijan mielipide. Kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että se vaikutti vain jonkin verran tai ei lainkaan. Vastaajista 90 prosenttia oli sitä mieltä, että palveluntuottajien koulutustausta vaikutti vain jonkin verran tai ei lainkaan palveluntuottajan valintaan. Myöskään palvelujen hinnalla ei ollut suurta merkitystä valinnassa. 86 prosenttia vastaajista katsoi, ettei hinta vaikuttanut lainkaan tai vain jonkin verran palveluntuottajan valintaan. Vastauksissa ei ilmennyt eroja vastaajien iän tai kertyneiden työvuosien perusteella.



Kaavio 1 Mitkä asiat vaikuttavat valitessasi palveluntuottajaa?

Avoimien kysymysten mukaan palveluntuottajan valintaan vaikuttivat lisäksi kollegoiden kokemus ja muu ulkopuolelta saatu tieto. Lisäksi vastauksissa korostettiin myös palveluntuottajan tuntemusta työeläkekuntoutuksen pelisäännöistä ja palveluntuottajan tärkeää osaa selkeän ja toteuttamiskelpoisen suunnitelman laatimisessa ja toteuttamisessa.

*”Että tuottaja osaa asiansa ja tuntee työeläkekuntoutuksen perusteet, tietää mitä me haluamme, lukee toimeksiannon sisällön, ei kysy turhia /itsestään selvyyksiä, osaa motivoida asiakasta eikä keksi pitkiä koulutus suunnitelmia kun vähemmälläkin pääsee hyvään lopputulokseen.”*

*”Onnistuneiden suunnitelmien laatiminen työeläkekuntoutuksen näkökulmasta on yksi tärkeimmistä seikoista joita huomioin palveluntuottajan valinnassa.”*

## 7.2 Laadukas palveluntuottaja

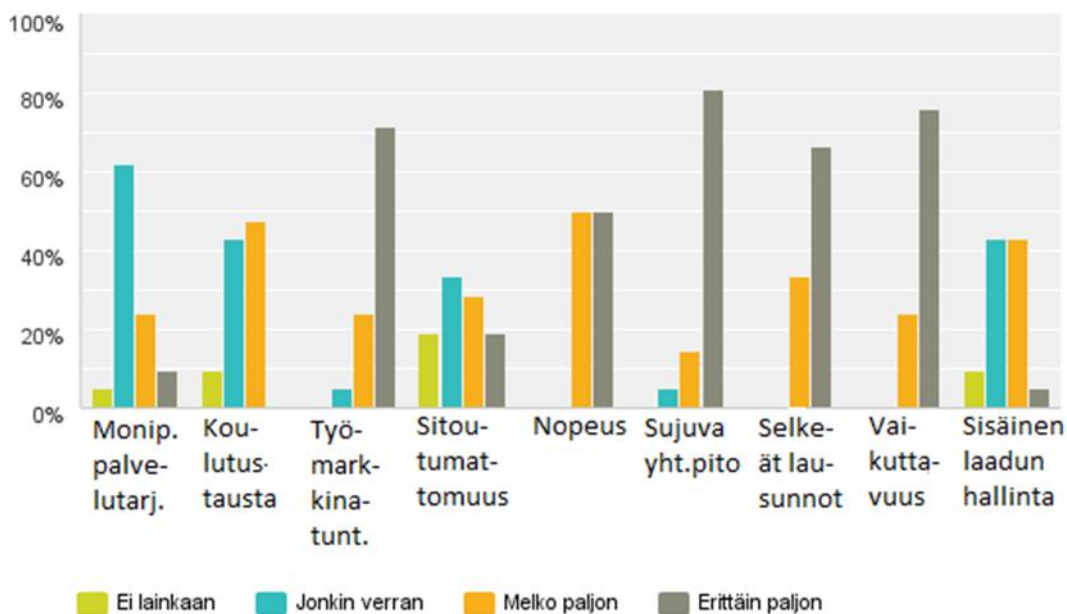
Vastaajien mukaan palveluntuottajasta tekee laadukkaan onnistuneet kuntoutusprosessit, selkeät lausunnot ja nopea toiminta. Kaikkien vastaajien mukaan nämä vaikuttavat laadukkuuteen melko tai erittäin paljon. Laadukkaan palveluntuottajan tunnistaa vas-



taajien mukaan myös työmarkkinatuntemuksesta ja sujuvasta yhteydenpidosta. Vastaajista 95 prosenttia mukaan nämä vaikuttavat laadukkuuteen melko tai erittäin paljon. Palveluntuottajien koulutus ja sisäinen laadunhallinta vaikutti vastaajien mukaan laadukkaaseen palveluntuottajaan vastaajista 48 prosenttia mukaan melko tai erittäin paljon. Yleistä sitoutumattomuutta piti vastaajista 38 prosenttia melko tai erittäin paljon laadukkuuteen vaikuttavana tekijänä. Vastaajista 33 prosenttia koki palveluntuottajan monipuolisuuden vaikuttavan melko tai erittäin paljon laadukkuuteen.

Vastaajien ikä vaikutti laadukkaan palveluntuottajan määrittelyssä jonkin verran. Vastausten perusteella 40-vuotiaiden tai sitä nuorempien asiantuntijoiden mukaan palveluntuottajan sitoutumattomuudella ei ole niin paljon merkitystä kuin vanhemmille asiantuntijoille. Nuoremmista vastaajista 27 prosenttia oli sitä mieltä, että palveluntuottajan sitoutumattomuus vaikutti laadukkuuteen melko tai erittäin paljon, vanhempien asiantuntijoiden vastausten mukaan 50 prosenttia piti sitoutumattomuutta melko tai erittäin tärkeänä tekijänä.

Vastaajien iällä oli tulosten mukaan merkitystä myös sisäisen laadunhallinnan vaikutukseen. Nuoremmista vastaajista 36 prosenttia oli sitä mieltä, että laadunhallinnalla on merkitystä melko tai erittäin paljon palveluntuottajan laadukkuuteen. Vanhemmista asiantuntijoista taas 79 prosenttia koki laadunhallinnan vaikuttavan melko tai erittäin paljon palveluntuottajan laadukkuuteen.



Kaavio 2 Mitkä tekijät mielestäsi tekevät palveluntuottajan palvelusta laadukasta?

Avoimissa kysymyksissä mainittiin lisäksi palveluntuottajan palvelujen laadukkuuteen vaikuttavan lisäksi VKK:n palveluverkoston mukaan toimiminen. Monipuolisuutta ei pidetty avoimissa vastauksissa oleellisena, vaan toivottiin selkeitä palveluita ja kokonaisuuksia.

*”Monipuolisesta palvelutarjonnasta sen verran, että palvelun ostajalle on enemmänkin eduksi jos palvelut ovat selkeitä sisällöiltään ja kokonaisuuksia on mahdollisimman vähän. Tällä hetkellä palvelupaketit ovat onneksi jo kohtuullisen jäsenyneitä ja vaikiintuneita, mikä ei vain helpota tilaamista vaan myös palveluntuottajien vertailua...”*

*”Palveluntarjonnaksi riittää työkokeilun järjestäminen, työhönpaluu suunnitelman laatiminen, johon voi sisältyä myös työkokeilua oikea urasuunnitelman tekemiseksi ja jotta sopiva koulutus löytyy. Muita palveluja ei juuri tarvita, ehkä työkokeilun seuranta.”*

Yhdessä avoimessa vastauksessa mietittiin myös onnistuneen kuntoutusprosessin kriteereitä:

*”...Onnistuneen kuntoutusprosessin osalta en tiedä mitä sillä tässä tarkoitetaan, mutta ainakin me pidämme onnistuneena prosessia joka ensisijassa johtaa siihen että realistisella tavalla työelämään paluun mahdollistava suunnitelma ylipäätään saadaan aikaiseksi. Asiakkaalla on oma vastuu siitä, että sitä siten lähtee toteuttamaan.”*

### 7.3 Palaute Työvalmennus Futuuri Oy:lle

Työvalmennus Futuurin palveluja oli käyttänyt 68 prosenttia vastaajista. Kaikki 10 vastaajaa, jotka vastasivat kysymykseen kokemuksestaan Futuurista, olivat tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä saamaansa palveluun.

*”Olen ollut tyytyväinen.”*

*”Melko vähän vielä kokemusta, mutta olen halukas jatkamaan yhteistyötä.”*

*”Olen ollut tyytyväinen selkeään palveluun ja siihen, että tarvittaessa asioista, esim. suunnitelmista tai laskutukseen liittyvistä voi neuvotella.”*

Vastaajista vain yhdellä oli konkreettinen kehittämis ehdotus Futuurille:

*”Pääosin olen ollut tyytyväinen, mutta toivoisin itsenäisempää otetta ja ehkä reippaampaa otetta.”*

Niistä vastaajista, jotka eivät olleet käyttäneet Työvalmennus Futuurin palveluja, vain kaksi vastasivat kysymykseen, miksi he eivät ole käyttäneet Työvalmennus Futuurin palveluja. Toiselle vastaajista Työvalmennus Futuuri oli tuntematon yritys, toinen taas ei ollut vakuuttunut sen toiminnasta. Pyydettyäessä kuvailemaan Työvalmennus Futuuria eri adjektiiveilla, vastauksia saatiin eniten sanoilla toimiva, sujuva ja paikallinen. Työvalmennus Futuuri miellettiin myös muun muassa asialliseksi, ystävälliseksi, moderniksi, kiinnostavaksi ja luotettavaksi.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselyni ajankohta joulun alla ei ollut paras mahdollinen vastaajien määrää ajatellen. Siihen nähden olen suhteellisen tyytyväinen vastausprosenttiin. Huomasin, että sähköpostitse lähetetty kysely ilmeisesti unohtui ja hukkui muiden sähköpostien sekaan, koska lähes kaikki vastaukset tulivat joko ensimmäisenä kyselyn lähettämispäivänä tai niinä kahtena päivänä, jolloin lähetin muistutusviestin. Vastausprosentti 34 on melko alhainen, mikä pitää huomioida tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. Vastaavaa tutkimusta ei myöskään tiettävästi ole tehty aikaisemmin, joten vastauksia ei voida suoraan verrata muihin tuloksiin. Vaikka tutkimustulosten ei näin ollen voida sanoa kuvaavan kattavasti työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoiden mielipiteitä, uskon vastausten kuitenkin antavan oikeanlaista suuntaa heidän ajatuksistaan.

Kaikki vastaajat vastasivat kaikkiin asteikkokysymyksiin lukuun ottamatta yhtä kohtaa, johon yksi vastaaja ei vastannut. Asteikkokysymyksissä olennaista tietenkin ovat siinä annetut vaihtoehdot. Vaihtoehdot olen luonut yhteistyössä Työvalmennus Futuurin kanssa ja niiden merkitys korostuu, koska avoimiin kysymyksiin vastanneita oli suhteessa reilusti vähemmän. Tämä johtunee siitä, että niihin vastaaminen vaatii hieman enemmän pohdintaa ja aikaa. Uskon kuitenkin, että mikäli asteikkokysymyksistä olisi puuttunut jokin merkittävä vaikuttava tekijä, olisi se tullut ilmi avoimissa kysymyksissä.

Työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoiden palveluntuottajan valintaan vaikuttavat seikat olivat kokonaisuudessaan katsottuna melko moninaiset, vaikka palveluntuottajan sijainti, tuttuus, nopeus ja selkeät lausunnot nousivatkin tärkeimmiksi kriteereiksi. Monipuolisuuden vaikutuksen kaksijakoisuus vastaajien mielipiteissä kuvaa varmasti sitä, että asiantuntijat voivat tehdä valintoja palveluntuottajan suhteen hyvin erilaisinkin perustein. Voi myös olla, että valintaa tehdessä vaakakupissa painaa myös jonkin verran kuntoutujan yksilöllinen tilanne.

Hieman yllättävää tuloksissa oli mielestäni kuntoutujan oman valinnan merkitys kuntoutusasiantuntijoiden valintaan. Kuten muun muassa Gould:n ym. tutkimuksessa

”Toimiiko työeläkekuntoutus” todettiin, kuntoutujan omilla vaikutusmahdollisuuksilla on suuri merkitys kuntoutuksen onnistumisessa. Kuntoutujalähtöisyys on avainasemassa siinä, että kuntoutustoimenpiteet todella tukevat kuntoutujaa kohti työelämätavoitetta. Siinä mielessä tämän tutkimuksen mukainen kuntoutujan oman mielipiteen huomioiminen palveluntuottajaa valitessa jäi mielestäni vähäiseksi. Toisaalta tutkimuksesta ei ilmene, onko työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoilla kuinka usein edes tiedossa kuntoutujan omaa toivetta.

Tutkimuksen mukaan työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoiden vastaukset koskien laadukasta palveluntuottajaa olivat kaiken kaikkiaan melko yhteneväisiä. Kuntoutusprosessin vaikuttavuus, selkeät lausunnot, sujuva yhteydenpito ja työmarkkinatuntemus ovat kaikki jo Työhön kuntoutumisen palveluverkoston peruskirjassa laadittuja vaatimuksia palveluntuottajalle. Tietynlainen nopeus on myös luonnollinen edellytys sujuvalle prosessille.

Yllättävää omasta mielestäni tuloksissa oli, että vain alle puolet vastaajista piti palveluntuottajien koulutustaustaa tai sisäistä laadunhallintaa merkittävänä tekijänä laadukkaan palveluntuottajan määrittelyssä. Ehkä nämä ovat asioita, jotka eivät vaikuta suoraan kuntoutusprosessiin ja näy työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoiden työssä. Itse arvelisin niiden kuitenkin olevan taustalla tärkeinä tekijöinä vaikuttamassa palveluntuottajan menestyksekkääseen toimintaan.

Työvalmennus Futuuri sai kaiken kaikkiaan hyvinkin positiivista palautetta toiminnastaan. Kaikki ne vastaajat, joilla oli jo kokemusta Työvalmennus Futuurista, olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Myös niillä vastaajilla, jotka eivät olleet käyttäneet Työvalmennus Futuurin palveluita voidaan katsoa olleen positiivisia mielikuvia Työvalmennus Futuurista. Valitettavasti vastaukset kysymykseen, miksi asiantuntija ei ollut käyttänyt Työvalmennus Futuurin palveluja, jäivät vähäisiksi. Myöskään kehittämiskohteita ei tutkimuksen avulla juurikaan löytynyt. Alun perinkin Työvalmennus Futuurin ajatuksena olisi ollut saada myös haastattelun avulla palautetta omasta toiminnastaan sellaisilta työeläkelaitoksen kuntoutusasiantuntijoilta, joilla on jo kokemusta heidän palveluistaan enemmän. Haastattelun avulla toiminnasta voisi olla mahdollista saada tarkempaa palautetta ja samalla löytää myös mahdollisia kehittämiskohteita.

Työeläkelaitokset vaikuttivat tämän tutkimuksen perusteella olevan kokonaisuudessaan tyytyväisiä Työvalmennus Futuurin toimintaan. Mielenkiintoista voisi olla jatkossa selvittää kokonaisvaltaisemmin heidän kokemuksiaan eri palveluntuottajien toiminnasta ja miten hyvin palveluntuottajat sitoutuvat Työhön kuntoutumisen palveluverkoston jäsenyys sopimukseen ja peruskirjan edellytyksiin. Tutkimuksen jälkeen jäin myös miettimään, millaista markkinointia palveluntuottajat harrastavat. Vastaajien mukaan yksi tärkeistä valintakriteereistä oli palveluntuottajan tuttuus. Miten palveluntuottajat tekevät itseään tutuksi työeläkelaitoksille?

Työeläkekuntoutuksen palveluntuottajista, heidän toiminnastaan ja vaikutuksesta palveluprosessiin ei ollut juurikaan löydettävissä tietoa. Palveluntuottajat ovat kuitenkin merkittävässä asemassa kuntoutusprosessissa, joten heidän osuuttaan voisi olla syytä nostaa esiin. Tutkimuksen perusteella voitaneen kiteyttää palveluntuottajien tärkeä asema erään vastaajan kommenttiin palveluntuottajista: ”*Ovat tilaajille kullan-arvoisia...*”

## LÄHTEET

Eläketurvakeskuksen työeläkelakipalvelun www-sivut. Viitattu 27.4.2015.  
<http://www.tyoelakelakipalvelu.fi>

Gould, R. ym. Toimiiko työeläkekuntoutus? 2012. Eläketurvakeskus.

Järvikoski, A. 2002 Ammatillisen kuntoutuksen vaikuttavuus. Raportissa Kannattaako kuntoutus? Asiantuntijakatsaus eräiden kuntoutusmuotojen vaikuttavuudesta. Stakes. Saarijärvi. Gummerus Kirjanpaino Oy.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki. WSOY

Kivekäs, J. 2010. Työeläkekuntoutuksen kolmas vuosikymmen. Raportissa Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015. Helsinki. Työeläkevakuuttajat TELA.6-7.

Metodix Oy:n www-sivut. Viitattu 7.4.2015. <http://www.metodix.com>

Nuvola-Salonen, K. & Saatsi, P. Työvalmennus Futuuri Oy. Henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 27.4.2015. <http://www.stm.fi>

Swaljung, E. 2010. Kuntoutus polttopisteessä. Raportissa Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015. Helsinki. Työeläkevakuuttajat TELA.2-3.

Työeläkevakuuttajat TELA:n www-sivut. Viitattu 7.10.2014 ja 16.3.2015.  
<http://www.tela.fi>

Työeläkevakuuttajat TELA. 2010. Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015. Helsinki. Työeläkevakuuttajat TELA

Vakuutuskuntoutus VKK:n www-sivut. Viitattu 10.10.2014 <http://www.palveluverkosto.fi>

Varman www-sivut. Viitattu 10.10.2014. <http://www.varma.fi>

## TYÖHÖNKUNTOUTUMISEN PALVELUVERKOSTON JÄSENYSSOPIMUS

Tämän sopimuksen allekirjoituksella Työhönkuntoutumisen palveluverkoston jäseneksi liittyvä palveluntuottaja ja Työhönkuntoutumisen palveluverkoston toiminnan koordinoijana toimiva Vakuutuskuntoutus VKK ry ovat sopineet seuraavaa:

### 1 Verkosto ja toiminta-ajatus

Palveluntuottaja liittyy jäseneksi Työhönkuntoutumisen palveluverkoston, joka on sosiaalivakuutukseen liittyvien ammatillisten kuntoutuspalveluiden tilaajien ja tuottajien yhteinen palveluverkosto. Palveluverkoston toiminta-ajatuksena on tehdä hyvää asiakasyhteistyötä, kehittää ammatillisen kuntoutuksen palveluja, kehittää toimijoiden ammatillista osaamista sekä jakaa tietoa hyvistä käytännöistä, joiden avulla tuetaan kuntoutujien työssä jatkamista tai työelämään palaamista.

#### 1.1 Yhteistoiminnan tavoitteet

Yhteistoiminnalla pyritään siihen, että palveluiden tilaajien asiakkaiden työkyvyn ja kuntoutusmahdollisuuksien arviointi ja kuntoutusohjelmat toteutetaan vuorovaikuttaisesti ja yhdessä sovittuja pelisääntöjä noudattaen. Tilaajat ohjaavat asiakkaansa palveluntuottajille selkeillä toimeksiannoilla täsmällisesti määriteltyihin ja tuotteistettuihin palveluihin. Tavoitteena on myös, että palvelut toteutetaan oikea-aikaisesti ja yhteistyötä kehitetään siten, että tilaajan ja palveluntuottajan toiminnot kytkeytyvät toisiinsa tehostaen kuntoutuksen etenemistä. Yhteistoiminnan kehittämisenä pyritään siihen, että selvittelyt sujuvat nopeasti, niiden tuloksena syntyy toteutuskelpoisia ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmia ja suunnitelmat toteutuvat myös käytännössä. Kuntoutujien työelämässä jatkaminen, asiakastyytyväisyys, kuntoutusprosessin hallinta ja verkoston toimijoiden osaamisen kehittyminen ovat palveluverkoston jäsenten yhteisiä tavoitteita. Palveluverkoston jäsenet noudattavat yhteistoiminnalle asetettuja kriteerejä, joissa sitoudutaan mm. palvelujen vastuuttamiseen, selkeisiin toimeksiantoihin kysymyksenasetteluineen, joustaviin palveluihin, kiinteään yhteydenpitoon, yhteistyöhön työelämän ja kuntoutujan paikallisen verkoston kanssa, laadukkaisiin lausuntoihin, kuntoutusta koskevien päätösten yksilölliseen ja ymmärrettävään perustelemiseen sekä kuntoutujan prosessin etenemisestä huolehtimiseen.



## 1.2 Verkoston toimijat

Työhönkuntoutumisen palveluverkoston toimijoita ovat sosiaalivakuutukseen piiriin kuuluvien ammatillisen kuntoutuksen palveluiden tilaajat ja tuottajat, jotka ovat jäsenyysopimuksella liittyneet palveluverkoston jäseniksi. Palveluiden tilaajia ovat työeläkelaitokset sekä VKK. Palveluiden tuottajia ovat mm. kuntoutustarvetta ja mahdollisuuksia selvittävät kuntoutuslaitokset, työhönvalmennuspalveluita tarjoavat yritykset ja yhteisöt, ammatillisia kuntoutuspalveluita tarjoavat terveydenhuollon toimintayksiköt tai ammatinharjoittajat sekä työhönkuntoutumista edistävät säätiöt ja sosiaaliset yritykset. VKK toimii verkostossa sekä palveluiden tilaajana, tuottajana että koordinaattorina.

## 2 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen liitteenä olevassa Työhönkuntoutumisen palveluverkoston peruskirjassa kuvattuihin tavoitteisiin ja yhteistoiminnan kriteereihin sekä osallistuu yhteistoimintaan ja palveluverkoston kehittämiseen. Tuottaja sitoutuu toimittamaan verkoston koordinaattorille tiedot toiminnassaan ja yhteystiedoissaan tapahtuvista muutoksista sekä ylläpitämään ajantasaista palvelukuvausta.

## 3 Verkoston työvälineet

Työhönkuntoutumisen palveluverkoston työmuotoina ovat esimerkiksi alueelliset työkokoukset ja työpajat, vuosittainen valtakunnallinen verkostoseminaari sekä asiakasyhteistyön ja arvioinnin välineenä toimiva KuntoutuNET-verkkopalvelu, jonka käytöstä sovitaan erillisellä sopimuksella.

## 4 Vastuu palveluverkoston toiminnasta aiheutuvista kustannuksista

Palveluverkoston toiminnasta aiheutuvista kustannuksista vastaavat tilaajat lukuun ottamatta KuntoutuNET-verkkopalvelusta tuottajilta perittäviä maksuja, joista sovitaan erillisellä sopimuksella.

Palveluverkoston järjestämiin tilaisuuksiin osallistuminen on osallistujille maksutonta, mutta kukin osallistuja huolehtii itse esim. omista matkakuluistaan.

## 5 Tietojen luottamuksellisuus

Palveluverkoston toimijat sitoutuvat omassa toiminnassaan noudattamaan tietosuojaa ja vaitiolovelvollisuutta koskevia säännöksiä. Palveluverkoston tilaaja-tuottajasuhteisiin liittyviä liikesalaisuuksina pidettäviä tietoja ei luovuteta ilman asianosaisen suostumusta kolmannelle osapuolelle.

## 6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Toimijoiden välillä tästä sopimuksesta mahdollisesti aiheutuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla. Tästä sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä siten kuin laissa välimiesmenettelystä (23.10.1992/967) on säädetty. Asianosaiset ovat yhteisvastuullisesti velvolliset suorittamaan välimiehille korvauksen heidän työstään ja kustannuksistaan.

## 7 Sopimuksen voimaantulo ja päättyminen

Tämä sopimus tulee voimaan, kun palveluntuottaja ja Vakuutuskuntoutus VKK ry palveluverkoston edustajana ovat allekirjoittaneet sopimuksen. Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei palveluntuottaja tai Vakuutuskuntoutus VKK ry irtisano sitä päättyväksi viimeistään kolme kuukautta ennen kalenterivuoden päättymistä. Sopimus päättyy tällöin kyseisen kalenterivuoden lopussa .

Kysely työeläkelaitosten kuntoutusasiantuntijoille

Taustatiedot

1. Sukupuolesi

Nainen

Mies

2. Ikäsi

3. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä työtehtävässäsi?

4. Mitkä asiat vaikuttavat valitessasi kuntoutujalle palveluntuottajaa?

Ei lainkaan    jonkin verran    melko paljon    erittäin paljon

Kuntoutujien antama asiakaspalaute

KuntoutuNetin tilaajapalaute

Palveluntuottajan selkeät lausunnot

Palveluun pääsyn nopeus

Tuttu, aiemmin paljon käytetty palveluntuottaja

Hinta

Palveluntuottajan monipuolinen palveluvalikoima

Palveluntuottajan työntekijöiden koulutustausta

Palveluntuottajan sijainti ja ympäristö

B-lausunnon laatijan mielipide/suositus

Kuntoutujan oma valinta

Muu (täsmennä)

5. Mitkä asiat tekevät mielestäsi palveluntuottajan palvelusta laadukasta?

Ei lainkaan    Jonkin verran    Melko paljon    Erittäin paljon

Monipuolinen palvelutarjonta

Työntekijöiden koulutustausta

Työntekijöiden työmarkkinatuntemus/kokemus

Sitoutumattomuus

Nopeus

Sujuva yhteydenpito

Selkeät lausunnot

Vaikuttavuus/ onnistunut kuntoutusprosessi

Sisäinen laadunhallintajärjestelmä

Muu (täsmennä)

6. Millä kolmella adjektiivillä kuvailisit Työvalmennus Futuuri Oy:tä?

7. Oletko käyttänyt Työvalmennus Futuuri Oy:n palveluja?

Kyllä

En

8. Oletko ollut tyytyväinen Futuurin palveluun? Onko sinulla kehittämissuhteita?

9. Onko sinulla muuta kommentoivaa palveluntuottajien toimintaan liittyen?

Hei,

Opiskelen kuntoutusohjausta ja -suunnittelua Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on yhteistyössä Työvalmennus Futuuri Oy:n kanssa selvittää työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijoiden näkemyksiä ammatillisen kuntoutuksen palveluntuottajien toiminnasta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten palveluntuottaja voisi kehittää palvelujaan ja mitä asioita työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijat arvostavat palveluntuottajissa. Tutkimus suoritetaan kyselytutkimuksena työeläkelaitosten kuntoutusasiiantuntijoille. Vastaukset käsitellään anonyymisti.

Toivon, että kiireisestä aikataulustasi huolimatta vastaisit oheisen linkin kautta 5-10 minuuttia kestävään kyselyyn ja olisit näin mukana kehittämässä ammatillisen kuntoutuksen palveluja. Jokainen vastaus on tärkeä!

Lämpimästi kiittäen

Soile Rautelin

Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun opiskelija, SAMK

soile.rautelin@student.samk.fi

Tässä on linkki tutkimukseen.

[SurveyLink]