

Katri Mattila

YHTEISTYÖN LAATU PALVELUNTUOTTAJIEN
KOKEMANA SUHTEESSA TYÖELÄKEYHTIÖÖN

Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
2011

YHTEISTYÖN LAATU PALVELUNTUOTTAJIEN KOKEMANA SUHTEESSA TYÖELÄKEYHTIÖÖN

Mattila, Katri Maria
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
toukokuu 2011
Ohjaajat: Saaristo Sirpa & Sallinen, Merja
Sivumäärä: 35
Liitteitä: 5

Asiasanat: työeläke, ammatillinen kuntoutus, yhteistyön laatu

Tämän työn tarkoituksena on selvittää palveluntuottajien näkemyksiä yhteistyöstä yhden suomalaisen työeläkeyhtiön ja sen kuntoutusasiantuntijoiden kanssa. Aiheen työhöni sain eräältä suomalaiselta työeläkeyhtiöltä (jatkossa Työeläkeyhtiö x), joka halusi tutkia omien yhteistyökäytäntöjensä laatua suhteessa palveluntuottajiin. Työhön laadittua kyselymenetelmää on tarkoitus käyttää jatkossa Työeläkeyhtiö x:ssä vuosittaiseen laaduntarkkailuun ja laadun parantamiseen.

Tutkimus tehtiin sähköpostikyselynä käyttäen Webropol-ohjelmaa. Kyselyssä tutkittiin 40:een eri kuntoutusprosessiin liittyvän yhteistyön sujumista palveluntuottajien näkemyksen mukaan. Kysely sisälsi kuusi monivalintatehtävää ja kaksi avointa kysymystä. Kysely lähetettiin satunnaisotannalla valikoituneille palveluntuottajille, ja kyselyyn vastaaminen tapahtui anonymisti. Vastauksia käsiteltiin keskiarvoina Webropol- ja Excell- ohjelmien avulla, ja niistä huomioitiin kohdat, joihin Työeläkeyhtiö x sai keskimäärin parasta/huonointa palautetta.

Vastausprosentti kyselyyn oli 75%. Eniten huonoa palautetta Työeläkeyhtiö x sai kuntoutuksen yhteishenkilöiden tavoitettavuudesta sekä kuntoutuksen toimeksiantojen selkeydestä. Parasta palautetta Työeläkeyhtiö x sai joustavuudesta kuntoutusratkaisujen tekemisessä.

Tulosten perusteella voidaan tehdä muutamia johtopäätöksiä. Työeläkeyhtiö x:n yhteistyö suhteessa kuntoutuspalveluiden tuottajiin on kokonaisuutena arvioituna hyvin toimivaa. Eniten yhteistyötä hiertäviä asioita ovat vaikeudet yhteydenpidossa työeläkeyhtiön kuntoutusasiantuntijoiden kanssa sekä epäselvyydet kuntoutuksen toimeksiantoissa. Kuntoutusprosessien pitkittyminen tai katkeaminen johtuu palveluntuottajien näkemyksen mukaan useimmiten tekijöistä, joihin työeläkeyhtiö ei voi vaikuttaa.

THE SERVICE PROVIDERS' PERCEPTIONS OF COOPERATION WITH PENSION INSURANCE COMPANY

Mattila, Katri Maria

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Rehabilitation Counseling and Planning

May 2011

Supervisors: Saaristo, Sirpa & Sallinen, Merja

Number of pages: 35

Appendices: 5

Keywords: employee pension, occupational rehabilitation, quality of cooperation

The purpose of this thesis is to investigate the service providers' perceptions of cooperation with one of the Finnish pension insurance companies and its rehabilitation specialists. The topic for the thesis originated from one of the Finnish pension insurance companies (later on referred to as The Pension Insurance Company X) who wanted a research to be carried out on its co-operation procedures in relation to the service providers. The survey method drawn up for this thesis would be used annually in the quality monitoring and quality improvement work of the pension insurance company X.

The research was conducted by an e-mail survey using Webropol survey software. Co-operation related to forty different rehabilitation processes was examined from the service providers' point of view in the survey. The survey consisted of six multiple choice questions and two open-ended questions. The survey was sent to service providers selected by simple random sampling, and the responses were collected anonymously. The responses were analysed as averages with the help of Webropol and Excel programs, and only those aspects that The Pension Insurance Company X got most positive/most negative feedback on the average were taken into account.

The survey response rate was 75 %. The Pension Insurance Company X got most negative feedback on contact person accessibility and clarity of the rehabilitation assignments. The most positive feedback the company X got on flexibility in taking the rehabilitation decisions.

A few conclusions can be drawn from the results. On the whole, co-operation between the pension insurance company X and the rehabilitation service providers functions well. The most difficult aspects in the collaboration were problems in communicating with the rehabilitation specialists and vagueness of the rehabilitation assignments. The service providers' view was that when the rehabilitation process was prolonged or interrupted, it was most often caused by reasons that the pension insurance company could not have any influence on.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖELÄKEKUNTOUTUS	6
2.1 Mitä on työeläkekuntoutus.....	6
2.3 Työeläkekuntoutuksen lainsäädännön kehittyminen	8
2.4 Työeläkekuntoutuksen tulevaisuuden suuntaviivat	9
3. AMMATILLINEN KUNTOUTUS	10
3.1 Ammatillisen kuntoutuksen käsite	10
3.2 Ammatillisen kuntoutuksen keinot työeläkelaitoksessa	11
3.2 Toimeentulo kuntoutuksen aikana	14
4 KUNTOUTUSPROSESSI TYÖELÄKEYHTIÖSSÄ.....	15
4.1 Kuntoutusprosessin kulku ja yhteisyö työeläkeyhtiössä.....	15
4.2 Kuntoutusprosessin haasteet ja ongelmakohdat	17
5 TYÖHÖN KUNTOUTUMISEN PALVELUVERKOSTO.....	17
6 YHTEISTYÖN LAATUKYSELY PALVELUNTUOTTAJILLE	18
6.1 Tutkimuksen tausta ja tavoite.....	18
6.2 Tutkimuskysymykset	19
6.3 Tutkimusryhmän valikoituminen	20
6.4 Kyselytutkimuksen laatiminen ja vastausten käsittely	20
7 TULOKSET	21
7.1 Valintakysymykset	22
7.2 Avoin kysymys.....	27
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	28
8.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset	28
8.2 Tulosten vertailu Työhönkuntoutumisen palveluverkoston laatukriteereihin ja KUTVE-projektin tuloksiin.....	30
8.3 Tutkimusmenetelmän tarkastelua	32
8.4 Jatkotutkimusehdotuksia.....	34
LÄHTEET	36

LIITTEET

1 JOHDANTO

Työeläkekuntoutuksella on merkittävä asema suomalaisen taloudellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin turvaamisessa. Lähitulevaisuudessa sen yhteiskunnallinen merkitys korostuu entisestään, kun väestömme nopean ikärakenteen muutoksen myötä työvoimasta poistuu vuosittain enemmän ihmisiä kuin sinne nuorina ikäluokkina nousee. Ikärakenteen muutos vaatii yhteiskuntaa toimimaan niin, että käytettävissä oleva työvoima kykenisi työskentelemään mahdollisimman pitkään ja tehokkaasti, jotta työn tuloksilla voitaisiin rahoittaa hyvinvointiyhteiskunnan välttämättömät palvelut. (Swanljung, 2010)

Työeläkekuntoutuksen tuloksellisuutta voidaan nykynäkemyksen mukaan edistää riittävän varhaisella puuttumisella työkyvyn menetyksen uhkaan. Kynnys ongelmiin puuttumiseen on etenkin mielenterveysongelmien kohdalla - on useimmilla työpaikoilla kuitenkin edelleen liian korkea. Toisena avaintekijänä tuloksellisuuden parantamisessa pidetään eri toimijoiden välisen yhteistyön kehittämistä esimerkiksi koulutuksen tai uudenlaisten yhteistyöelinten avulla. Yhteistyön kehittämisessä etuna voidaan pitää sitä, että se ei vaadi resurssien lisäämistä, vaan ainoastaan nykyresurssien tehokkaampaa hyödyntämistä. (Ahtela, 2010)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on toimia yhtenä pienenä osatekijänä työeläkekuntoutuksen eri toimijoiden välisen yhteistyön kehittämisessä. Mahdollisuuden tutkimuksen tekemiseen sain suomalaiselta eläkevakuutusyhtiöltä (jatkossa), joka halusi omaaloitteisesti lähteä arvioimaan omia yhteistyökäytäntöjään suhteessa kuntoutuspalveluiden tuottajiin. Palveluntuottajien ja eläkevakuutusyhtiön välinen yhteistyö on keskeinen osatekijä kuntoutusprosessin etenemisessä, ja siten ongelmakohdat yhteistyössä oletettavasti heikentävät prosessissa saavutettavaa lopputulosta.

Yhteistyön laadun mittaamiseksi on KuntoutuNET -överkkopalveluun sisällytetty palveluntilaajien ja -tuottajien välinen palautejärjestelmä, mutta käytännössä järjestelmä on toiminut ilmeisen epäluotettavasti. Suoran palautteen antaminen palveluntuottajilta niiden tilaajille on jossain määrin ongelmallista.

Palveluntilaajat toimivat järjestelmässä myös niiden kustantajina, joten palveluntuottajien työllistyminen on suorassa suhteessa tilaajien näkemyksiin heidän toiminnastaan ja yhteistyökyyvystään. Viime vuosien tiukentuneessa kilpailutilanteessa, palveluntuottajien joutuessa taistelemaan samoista asiakkaista ja tuotteistamaan palveluitaan uudelleen tilaajien odotuksia vastaaviksi, on kielteisen palautteen antaminen maksajataholle tullut todennäköisesti entistä haasteellisemmaksi.

Tässä tutkimuksessa palveluntuottajilla on mahdollisuus antaa palautetta eläkevakuutusyhtiölle ja sen kuntoutusasiantuntijoille anonyymiyden verhoamana. Pyrkimyksenä on mahdollisimman objektiivisen palautteen kerääminen. Tutkimuksessa kartoitetaan kokemuksia, joita ammatillisen kuntoutuksen palveluntuottajilla on yhteistyöstä suomalaisen eläkevakuutusyhtiön kuntoutusasiantuntijoiden kanssa. Tuloksia on tarkoitus käyttää yhteistyön laadun kehittämiseen, ja sitä kautta kuntoutusprosessien tuloksellisuuden parantamiseen.

2 TYÖELÄKEKUNTOUTUS

2.1 Mitä on työeläkekuntoutus

Henkilölle, joka on työkyvytön tai jolla on sairauten perustuva työkyvyttömyyden uhka, voidaan työeläkelakien mukaan antaa kuntoutusta työ- ja ansiokyvyn parantamiseksi. Työntekijän eläkelaisissa säädetään yksityisellä alalla työskentelevän työntekijän oikeudesta vanhuuseläkkeeseen, osa-aikaeläkkeeseen, kuntoutukseen ja työkyvyttömyyseläkkeeseen sekä työntekijöiden edunsaajan oikeudesta perhe-eläkkeeseen. (Työntekijän eläkelaki 395/2006)

Työeläkelakien mukainen kuntoutus kohdistuu työikäisiin henkilöihin, joiden yhteys työelämäään ei ole katkennut. Kuntoutus on luonteeltaan ammatillista ja yksilöllistä. Työeläkekuntoutuksella pyritään ehkäisemään työntekijän tai yrittäjän joutumista työkyvyttömyyseläkkeelle tai ainakin myöhentää sen alkamista. Kuntoutuksen tavoitteena on, että henkilö pystyy sairaudesta, viasta tai vammasta huolimatta jatkamaan työelämässä mahdollisimman pitkään. Pääsyn työeläkekuntoutuksen piiriin säätelee kuntou-

tuslainsäädäntö. Oikeus työeläkekuntoutukseen edellyttää aina hakijaltaan työkyvyttömyyden uhkaa ja kuntoutuksen on oltava myös tarkoituksenmukaista. Työeläkevakuuttajat vastaavat työeläkekuntoutuksesta ja laitosten kuntoutusasiantuntijat tekevät ratkaisun oikeudesta kuntoutukseen. Kuntoutusoikeuden arviointi perustuu aina kokonaisvaltaiseen, yksilökohtaiseen arvioon. (Saarnio, 2010)

2.2 Oikeus työeläkekuntoutukseen

Lain mukaan työeläkejärjestelmällä on päävastuu työelämässä toimivien tai siihen kiinteässä yhteydessä olevien henkilöiden ammatillisen kuntoutuksen järjestämisestä. Oikeus työeläkelaitoksen järjestämän ammatillisen kuntoutuksen saamiseen täyttyy mikäli:

- ✓ Hakijalla on asianmukaisesti todettu sairaus, vika tai vamma, joka todennäköisesti aiheuttaa sellaisen uhkan, että hän tulee työkyvyttömäksi. Työkyvyttömyyden uhkalla tarkoitetaan tilannetta, jossa on todennäköistä, että työntekijälle lähivuosina ilman ammatillista kuntoutusta tulisi myönnettäväksi täysi tai osatyökyvyttömyyseläke. Oikeus osatyökyvyttömyyseläkkeeseen täyttyy, mikäli työkyvyn arvioidaan olevan heikentynyt vähintään kahdella viidesosalla yhtäjaksoisesti ainakin vuoden ajan. Täysi työkyvyttömyyseläke myönnetään, jos työkyky on heikentynyt vähintään kolmella viidesosalla.
- ✓ Hakijalla on kuntoutuksen hakemista edeltävänä viitenä vuonna työansioita tai yrittäjällä työtuloa vähintään 31 492,16 euroa (v.2011), ja hänellä on oikeus tulevan ajan eläkkeeseen. Juridisesti tämä edellytys on yksiselitteisesti todettavissa. Perussääntönä on, että työsuhteen päättymisestä on kulunut vähemmän kuin vuosi. Käytännössä aikaa pidentävät monet sosiaalietuudet, esim. ansiosidonnainen työttömyysturva ja sairausvakuutuksen päiväraha.
- ✓ Hakijalla ei ole oikeutta kuntoutukseen tapaturmavakuutuksen tai liikennevakuutuksen kuntoutusta koskevien säännösten perusteella.

Kuntoutuksen tarkoituksenmukaisuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan ikä, ammatti, aikaisempi toiminta, koulutus, vakiintuminen työelämäänsä sekä se, johtaako am-

matillinen kuntoutus todennäköisesti työssä jatkamiseen tai työhön palaamiseen. Taroituksenmukaisuutta arvioitaessa otetaan siten huomioon lykkääkö ammatillinen kuntoutus työntekijän eläkkeelle jäämistä. (Työntekijän eläkelaki 395/2006, 25§)

2.3 Työeläkekuntoutuksen lainsäädännön kehittyminen

Työeläkekuntoutuksen saamisen edellytykset sekä kuntoutuspalvelut ja óetuudet määräytyvät suurelta osin edelleen vuoden 1991 kuntoutuslainsäädännön mukaisesti, jolloin uusittiin koko kuntoutusta koskeva lainsäädäntö. Ammatillinen kuntoutus oli tuolloin harkinnanvaraista, eikä valitusoikeutta päätöksistä ollut. Työelämästä ammatilliseen kuntoutukseen tulevan toimeentuloturvaksi säädettiin kuntoutusraha, ja yhteistyötä eri kuntouttajatahojen pyrittiin tehostamaan ja selkiyttämään. Tavoitteena oli tukea työntekijän kuntoutusta niin, että hän pystyisi jatkamaan työssä pidempään tai palaamaan työelämään. (Saarnio, 2010)

Vuoden 1996 lainmuutoksessa korostettiin edelleen kuntoutuksen tärkeyttä ja ensisijaisuutta. Määräaikaisen työkyvyttömyyseläkkeen nimitys muutettiin kuntoutustueksi, ja sen myöntämiseen tuli aina liittyä hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Kuntoutustuelta tulevan kuntoutujan toimeentuloa parannettiin siten, että aktiiviselta kuntoutusajalta maksettu kuntoutuskorotus nostettiin 10 prosentista 33 prosenttiin. Näin kuntoutujan toimeentulo muodostui paremmaksi kuin vaihtoehtoinen työkyvyttömyyseläke (Saarnio, 2010; Työeläkevakuuttajat TELA, 2010)

Seuraava eläkekuntoutuksen kannalta merkittävä uudistus lainsäädännössä toteutui vuonna 2004, jolloin ammatillisesta kuntoutuksesta tuli subjektiivinen oikeus aiemman harkinnanvaraisen kuntoutuksen sijaan. Samalla kuntoutuja sai valitusoikeuden suhteessa kuntoutuspäätöksen myöntämiseen, kuntoutuksen sisällöstä ei kuitenkaan voinut valittaa. Vuoden 2004 lainsäädännön tavoitteena oli aikaistaa ammatillisen kuntoutuksen aloittamista. Vuoden 2007 lainmuutoksessa kuntoutujan kannalta merkittävä parannus oli valitusoikeuden laajeneminen kaikkiin työeläkekuntoutusta koskeviin päätöksiin, myös kuntoutuksen sisältöön. (Saarnio, 2010)

2.4 Työeläkekuntoutuksen tulevaisuuden suuntaviivat

Työeläkevakuuttajat TELA on kaikkien lakisääteistä työeläketurvaa harjoittavien työeläkevakuuttajien etujärjestö. Muiden tehtäviensä ohessa se seuraa kuntoutuksen taloudellisuuteen ja vaikuttavuuteen liittyviä tunnuslukuja systemaattisesti. Tilastotietoa kerätään vuosittain muun muassa työeläkekuntoutuksen kuntoutujamääristä, -laadusta, käytetyistä kuntoutuskeinoista ja kuntoutuksen vaikuttavuudesta. Tietoa peilataan yhteiskunnassa tapahtuvaan muutokseen, ja pyritään arvioimaan niitä haasteita ja kehitystarpeita, joita yhteiskunnalliset muutokset työeläkekuntoutukselle asettavat. (Työeläkevakuuttajat TELAn www-sivut 2011)

TELAn toiminnan keskeisiä haasteita tulevaisuudessa ovat keskimääräisen eläkkeelle jäämisiän nostaminen ja ikääntyvien työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn turvaaminen. Työeläkekustannusten ja etuuksien suhde on ratkaistava siten, että työn tekemisen ja teettämisen edellytykset pysyvät hyvinä, mutta samanaikaisesti työeläke tarjoaa riittävän ja oikeudenmukaisen toimeentulon vanhuuden ja työkyvyttömyyden turvaksi. Työurien on pidennyttävä, mutta työssä pitää myös kokea arvostusta ja viihtyä, jotta myös jaksaisi pidempään. (Työeläkevakuuttajat TELAn www-sivut 2011)

TELA toimittaa muutaman vuoden välein *Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat* -nimisen raportin, jossa pyritään määrittelemään näkyvissä olevia työeläkekuntoutuksen haasteita ja tavoitteita sekä arvioimaan aiempien kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Vuonna 2010 julkaistussa raportissa *Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015* lähivuosien tavoitteet on määritelty seuraavasti. Työeläkekuntoutuksen tulisi olla:

- työntekijälle arvostettu ja hyväksytty tuki jatkaa työelämässä sairaudesta huolimatta
- työnantajalle läheinen yhteistyökumppani henkilöstöressurssien turvaamisessa
- esimiehille ja työterveyshuollolle läheinen kumppani työkyvyttömyyden uhan varhaisessa havaitsemisessa ja työhön paluun koordinoinnissa
- kuntoutuksen muille järjestäjille luotettava yhteistyökumppani, jonka kanssa on sovittu toimivat yhteistyökäytännöt

- kuntoutuksen palveluntuottajille yhteistyökumppani, jonka kanssa kehitetään jatkuvasti työelämäsuuntautuneita, työllistymiseen tähtäviä palveluita (TELA, 2010)

3. AMMATILLINEN KUNTOUTUS

3.1 Ammatillisen kuntoutuksen käsite

Ammatillinen kuntoutus voidaan määritellä prosessiksi, jonka avulla vajaakuntoiset henkilöt saavat tai säilyttävät sopivan työn ja etenevät työssään, ja jolla siten edistetään heidän integroitumistaan ja palaamistaan yhteiskuntaan (ILO 2002). Prosessiin voi sisältyä samanaikaisesti sekä ammatillisia että lääkinällisiä, kasvatuksellisia, sosiaalisia ja psykologisia osatekijöitä. (Järvikoski, Härkäpää; 2006)

Laajasti määriteltynä ammatillinen kuntoutus käsittää sekä vaikuttamisen työvoiman työmarkkinallisiin valmiuksiin että vaikuttamisen työvoiman kysyntäaspektiin pyrkimällä luomaan työmarkkinoille kysyntää vajaakuntoisten ja vammaisten henkilöiden työpanokselle. Monet työt voisivatkin sopia vajaakuntoisille ja vammaisille henkilöille, mikäli kyettäisiin vähentämään heihin kohdistuvia ennakkoluuloja, ja luomaan aktiivisesti mahdollisuuksia fyysisten ympäristöjen muutoksiin työpaikoilla. (Järvikoski, Härkäpää; 2006)

Ammatillinen kuntoutus käsittää siis paljon muutakin kuin työeläkekuntoutuksen. Se kohdistuu henkilöihin, joiden riski syrjäytyä työmarkkinoilta on sairauden tai vajaakuntoisuuden takia tavallista suurempi. Näistä henkilöistä vain työelämään yhteytensä säilyttäneet kuntoutujat kuuluvat työeläkekuntoutuksen piiriin, ja heistäkin vain se osa, joka ei saa kuntoutusta liikenne- tai tapaturmavakuutuksen perusteella. (Järvikoski, Härkäpää; 2006)

Suomessa ammatillista kuntoutusta toteutetaan useissa eri järjestelmissä. Työeläkelaitoksen ohella ammatillista kuntoutusta järjestää muun muassa Kansaneläkelaitos, työ-

voimahallinto, tapaturma- ja liikennevakuutusyhtiöt sekä terveydenhuolto- ja työterveyshuoltojärjestelmät. Kuntoutusvastuun jakautumisesta näiden järjestelmien kesken on säädetty lainsäädännössä. Käytännössä järjestelmässä, sen eri toimijoiden vastuunjaossa ja yhteistyössä on edelleen parantamisen varaa. (Järvikoski, Härkäpää; 2006)

3.2 Ammatillisen kuntoutuksen keinot työeläkelaitoksessa

Työeläkekuntoutus on ammatillista kuntoutusta työkyvyttömyyden estämiseksi ja työ- ja ansiomahdollisuuksien parantamiseksi. Työeläkekuntoutukseen ryhdytään silloin, kun työkyvyttömyysuhka on todellinen eli ilman kuntoutustoimenpiteitä kuntoutuja tulisi todennäköisesti työkyvyttömäksi jo muutamassa vuodessa.

Työeläkejärjestelmän ammatillisen kuntoutuksen lähtökohtana on yhteistyö kuntoutujan työpaikan ja työterveyshuollon kanssa. Ensisijaisesti selvitetään keinoja töiden järjestelyyn omalla työpaikalla siten, että työnteon jatkaminen samassa työpaikassa mahdollistuu joko aiemmissa tai uusissa työtehtävissä. Tämän jälkeen yleensä selvitetään mahdollisuuksia työllistyä uuteen työpaikkaan esimerkiksi työkokeilun kautta. Usein vasta viimeisenä vaihtoehtona harkitaan uudelleenkoulutusta. (Saarnio, 2010)

Sisällöltään työeläkekuntoutus voi olla:

- neuvontaa
- työpaikkakuntoutusta: työkokeilua, työhön valmennusta
- työhön ja ammattiin johtavaa koulutusta
- elinkeinotukea yritystoimintaa varten
- työtä helpottavien apuvälineiden tai työolosuhteiden tukemista lähinnä maatalousyrittäjille (Saarnio, 2010; Tela, 2010)

Työeläkeyhtiöissä selvästi yleisimmin käytettyjä ammatillisen kuntoutuksen keinoja ovat työkokeilu, työhön valmennus ja työhön ja ammattiin johtava koulutus.

Työkokeilu on yksi käytetyimmistä työeläkekuntoutuksen muodoista. Työkokeilulla voidaan selvittää esimerkiksi selviäisikö työntekijä aiemmassa työssään toimenkuvan uudelleenjärjestelyjen avulla. Varsinkin pitkän sairasloman jälkeen työkokeilu on hyvä

apukeino työhön paluun tukemiseksi. Työkokeilun avulla voidaan myös selvittää millaisia valmiuksia työntekijällä on siirtyä uusiin työtehtäviin joko omalla työpaikalla tai uudessa työympäristössä. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Työkokeilu antaa mahdollisuuden joustaa työtehtävissä ja óajoissa. Työhön palaajalle se antaa mahdollisuuden perehtyä rauhassa poissa ollessa tapahtuneisiin muutoksiin. Vastaavasti uuteen työhön siirtyvälle työntekijälle se antaa aikaa oppia rauhassa uusia työtehtäviä ja harkita uuden työn sopivuutta. Työkokeilun aikana myös työterveyshuolto tai esimies seuraa työntekijän selviytymistä työssä. Työkokeilun kesto vaihtelee 1 ó 6 kuukauteen. Yleisimmin sen kesto on kolme kuukautta. Työkokeilu voidaan myös joustavasti keskeyttää, jos sen jatkaminen ei ole tarkoituksenmukaista. Työkokeiluun voi sisältyä myös lyhyt koulutusjakso, kuten esimerkiksi ATK-kurssi. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Työkokeilu voi olla palkaton, jolloin työnantajalle ei aiheudu sen järjestämisestä palkkakustannuksia. Työeläkeyhtiö maksaa kokeilun ajalta kuntoutujalle joko kuntoutusrahaa tai kuntoutustukea ja ókorotusta. Kuntoutuja on myös vakuutettu työtaturman sekä vastuuvahingon varalta työeläkeyhtiön toimesta. Työkokeilu voidaan järjestää myös niin, että työnantaja maksaa kuntoutujalle palkkaa työkokeilun ajalta. Kuntoutusetuudet maksetaan tällöin työnantajalle palkkaa vastaavalta osalta. Työkokeiluun liittyy aina työnantajan, työntekijän ja hyväksymä ja työeläkeyhtiön allekirjoittama sopimus. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Uusien työtehtävien oppimiseen käytetään työeläkeyhtiöiden tarjoamissa kuntoutuspalveluissa myös **työhönvalmennusta**. Se eroaa työkokeilusta siten, että sitä varten laaditaan aina kirjallinen yksilöllinen ohjelma, jonka perusteella uudet työtehtävät on tarkoitus oppia käytännössä. Työhönvalmennuksen pituus suunnitellaan yksilöllisesti. Se voi kestää useita kuukausia, ja olla myös jatkoa työkokeilulle. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Työhönvalmennukseen voidaan liittää tarvittaessa myös työpaikan ulkopuolella toteutettavaa koulutusta ja kursseja. Käytännön ohjaus ja valmentaminen työtehtäviin voidaan toteuttaa sopimuksen mukaan esimerkiksi lähiesimiehen tai työnohjaajan opastuksella. Tarvittaessa työeläkeyhtiö voi myös ostaa työvalmennuspalvelua ulkopuoliselta

palveluntuottajalta. Työhönvalmennuksesta tehdään kirjallinen suunnitelma kuntoutujan ja työnantajan yhteistyönä. Siitä tehdään myös aina työnantajan, työntekijän ja työeläkeyhtiön hyväksymä ja allekirjoittama sopimus. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Toisinaan järjestelyt työpaikalla eivät ole riittäviä, vaan kuntoutuja tarvitsee uuden ammatin, jossa työkyvyn rajoituksista ei ole haittaa. Työeläkeyhtiö voi tukea kuntoutujan **ammattillista koulutusta**. Koulutus voi sisältää yksittäisiä kursseja, ammatillista koulutusta tai jopa korkeakouluopetusta kuntoutujan yksilöllisen tarpeen ja tilanteen mukaan. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Työeläkeyhtiöt tukevat myös **oppisopimus koulutusta**. Oppisopimuskoulutus on määrääkaiseen työsuhteeseen perustuvaa ammatillista koulutusta, jota täydennetään ammatitoppilaitoksissa tai aikuiskoulutuskeskuksessa järjestettävillä teoriatietokursseilla. Työeläkeyhtiön tukemalla oppisopimuskoulutuksella voi opiskella ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon sekä suorittaa ammatillista lisäkoulutusta. Myös yrittäjillä on mahdollisuus kouluttautua oppisopimuksella. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Yleensä kuntoutuja hankkii oppisopimustyöpaikan itse ottamalla yhteyttä työnantajiin. Oppisopimus laaditaan joko paikallisessa oppisopimustoimistossa tai oppisopimuskoulutusta järjestävässä oppilaitoksessa. Kirjallinen oppisopimus toimitetaan työeläkeyhtiön hyväksyttäväksi, ja tämä antaa päätöksen oppisopimuksen tukemisesta. Oppisopimuskoulutuksen kesto vaihtelee tutkintoon johtavassa koulutuksessa yleensä 2-4 vuoteen. Lisäkoulutuksessa koulutusaika vaihtelee 4-12 kuukauden välillä. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

Kuntoutuja saa koko oppisopimuskoulutuksen ajalta työehtosopimuksen mukaista palkkaa. Työeläkeyhtiö maksaa työnantajalle joko kuntoutusrahaa tai kuntoutustukea ja ó korotusta palkkaa vastaavalta osalta työssä oppimisen ja teoriaopintojen ajalta. Työnantaja hoitaa kuntoutujan sosiaalivakuutusmaksut ja palkan ennakonpidätykset. Työeläkeyhtiön maksaman tuen lisäksi työnantaja voi saada valtion maksamaa koulutuskorvausta. (Eläke-Fennian www-sivut 2010)

3.2 Toimeentulo kuntoutuksen aikana

Ammatillisen kuntoutuksen aikana työeläkeyhtiö tukee taloudellisesti kuntoutujan toimeentuloa. Työeläkeyhtiön maksama taloudellinen tuki voi olla joko kuntoutusrahaa, osakuntoutusrahaa, harkinnanvaraista kuntoutusavustusta, kuntoutustukea ja/tai kuntoutuskorotusta (www.tela.fi). Kuntoutusetuuksien maksuperusteet jakautuvat seuraavalla tavalla:

Kuntoutusraha on suoraan työelämästä kuntoutukseen tulevalle kuntoutujalle maksettava toimeentuloetus. Suuruudeltaan se on ansaitun työkyvyttömyyseläkkeen määrä korotettuna 33 prosentilla. Kuntoutusraha maksetaan vain aktiivisen kuntoutuksen ajalta. Kuntoutusraha maksetaan suoraan kuntoutujalle, mikäli hänellä ei ole kuntoutuksen aikana työtuloa. Jos kuntoutuja saa työnantajalta palkkaa esimerkiksi työkokeilun, työvalmennuksen tai oppisopimuskoulutuksen aikana, maksetaan korvaus työnantajalle. Jos palkka on kuntoutusrahaa pienempi, maksetaan osa kuntoutusrahasta kuntoutujalle itselleen. (Saarnio, 2010)

Osakuntoutusrahaa maksetaan kuntoutujalle, joka jatkaa osittain ansiotyötä ammatillisen kuntoutuksen ohella. Osakuntoutusraha on puolet kuntoutusrahan määrästä. (Saarnio, 2010)

Harkinnanvarainen kuntoutusavustus on etuus, joka voidaan myöntää kuntoutussuunnitelman laatimisen ajaksi, kuntoutuksen alkamisen odotusajaksi tai aktiivikuntoutuksen väliajoiksi. Yrittäjille ja kuntatyöntekijöille kuntoutusavustus voidaan myöntää työllistymisen tueksi kuntoutuksen jälkeiselle ajalle, jos kuntoutujalla ei ole muuta toimeentuloa. Kuntoutusavustus on työkyvyttömyyseläkkeen suuruinen, ja sitä maksetaan korkeintaan kolmen kuukauden ajalta. (Saarnio, 2010)

Kuntoutustuki on määräaikainen työkyvyttömyyseläke, joka maksetaan silloin kun maksimi sairauspäiväraha-kaus (300vrk) ei ole riittävä työkyvyn palautumiseen, työkyvyttömyys on kestänyt tai sen arvioidaan kestävän vähintään vuoden ajan. Kuntoutustuen tarkoituksena on edistää työhön paluuta, ja sen myöntämisen edellytyksenä on, että

hakijalle on tehty hoito- tai kuntoutussuunnitelma julkisessa terveydenhuollossa tai työterveyshuollossa. (Saarnio, 2010)

Kuntoutuskorotus on kuntoutustuen tai työkyvyttömyyseläkkeen lisäksi maksettava korotus, jota maksetaan aktiivisen kuntoutuksen ajalta täysiltä kalenterikuukausilta. Se on suuruudeltaan 33 prosenttia ansaitun työkyvyttömyyseläkkeen määrästä.

Työeläkelaitoksen myöntämän taloudellisen tuen määrä on jyvitetty siten, että perusmäärältään kuntoutusraha on samansuuruinen kuin kuntoutustuki tai työkyvyttömyyseläke korotettuna 33 prosentin kuntoutuskorotuksella (Saarnio, 2010)

4 KUNTOUTUSPROSESSI TYÖELÄKEYHTIÖSSÄ

4.1 Kuntoutusprosessin kulku ja yhteisyö työeläkeyhtiössä

Kuntoutushakemuksen saavuttua työeläkeyhtiöön selvitetään ensin, onko hakijalla oikeus työeläkekuntoutukseen eli täytyvätkö eläkevakuutusjärjestelmän myöntämän tuen kriteerit. Kuntoutuksen myöntämisen edellytyksenä on työkyvyttömyyden uhka sekä riittävät työansiot ja useamman vuoden työhistoria osoittamaan vakiintuneisuutta työelämään. Vuonna 2009 kuntoutushakemuksista 82 % sai myönteisen päätöksen. Yleisimpinä syinä hylkäävään päätökseen oli se, että riittävää uhkaa työkyvyn menettämiselle ei ollut todettavissa, tai että kuntoutus ei ollut tarkoituksenmukaista esimerkiksi etenevän sairauden vuoksi. (Saarnio, 2010; Jundell, 2010)

Jos hakemukseen ei ole liitettynä kuntoutussuunnitelmaa, voi työeläkeyhtiön kuntoutus-asiantuntija tarvittaessa selvittää missä kuntoutussuunnitelma olisi tarkoituksenmukaisinta laatia. Jos taas asiakkaalla on jo valmis kuntoutussuunnitelma, voivat eläkeyhtiön asiantuntija ja vakuutuslääkäri vielä arvioida sen tarkoituksenmukaisuutta. (Jundell, 2010)

Tarvittaessa kuntoutusprosessissa käytetään palveluntuottajien apua. Palveluntuottajalta saatetaan tilata esimerkiksi työhönpaluun suunnitelma tai kuntoutuksen tilannearvio. Joskus palveluntuottajan tekemä alkuhaastattelu riittää selvitykseksi siihen, onko asiakasta mahdollista auttaa työllistymään ammatillisen kuntoutuksen keinoin. Palveluntuottajilta ostetaan myös työllistymistä tukevia palveluita, kuten työhön valmennusta sekä työkokeilun tai koulutuksen järjestämistä. Keskeistä näissä palveluissa on asiakkaan palveluntuottajalta saama henkilökohtainen ohjaus ja tuki prosessin aikana. (Jundell, 2010)

Asiakkaalle pyritään mahdollisuuksien mukaan löytämään palveluntuottaja omalta kotipaikkakunnalta, joten yhteistyötä tehdään useiden eri palveluntuottajien kanssa ympäri Suomen. Yhteistyökumppaneiden joukossa on lukuisia erikokoisia kuntoutuspalveluiden tuottajia. Myös työ- ja elinkeinotoimistojen nimetyt toimistot ovat mukana kuntoutuspalveluverkostossa. (Jundell, 2010)

Palveluntuottajien lisäksi työeläkeyhtiön kuntoutusasiantuntijat pitävät yhteyttä työterveyshuoltoihin, esimiehiin ja muihin työnantajan edustajiin, oppilaitoksiin, työvoimahallintoon, Kelaan sekä ennen kaikkea itse kuntoutujiin. Yhteyttä pidetään pääsääntöisesti puhelimitse, esimerkiksi asiakkaita tai työnantajan edustajia kuntoutusasiantuntijat tapaavat henkilökohtaisesti hyvin harvoin. Palveluntuottajiin yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, sähköpostilla sekä sähköisen kanavan, KuntoutuNET:in välityksellä. Kuntoutusasiantuntija seuraa kuntoutusprosessin etenemistä aina loppuun asti. Tarvittaessa hän neuvottelee yhteistyössä kuntoutujan ja yhteistyötahojen kanssa suunnitelman muutoksista sekä arvioi uusien toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta. (Jundell, 2010)

Työeläkekuntoutuksessa kuntoutustaustalla, eli hakeudutaanko kuntoutukseen työn vai eläkkeen kautta, on merkitystä lopputuloksen kannalta. Eläketurvakeskuksen tilastojen mukaan kuntoutusrahalla tuettavista vielä työelämässä olevista hakijoista päätyy prosessin lopussa noin 70% takaisin työelämään. Kuntoutustuen saajista taas noin 45% päätyy kuntoutusprosessin jälkeen työelämään. (Saarnio, 2010)

4.2 Kuntoutusprosessin haasteet ja ongelmakohdat

Työelämän työntekijälle asettamat vaatimukset ovat aiempaa moniulotteisempia, ja aiempaa enemmän hyvää psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä edellyttäviä. Työtä tehdään verkostoissa, työnantajien keskip koko pienenee ja työntekijöiden osaamisvaatimukset kasvavat. Myös kuntoutujien taustat ovat aiempaa vaihtelevampia ja monimuotoisempia. (Kivekäs, 2010) Edellisestä johtuen myös työeläkekuntoutukseen kohdistuvat odotukset ja haasteet ovat monimutkaistuneet, mikä on havaittu työeläkeyhtiöissä. Muuttuvassa tilanteessa hyvät yhteistyökäytännöt kuntoutuksen eri toimijoiden kesken nousevat entistäkin tärkeämpään asemaan.

Työeläkejärjestelmän kuntoutusprosesseissa onnistumisprosentti on verraten korkea. Joukkoon mahtuu kuitenkin aina tapauksia, joissa kuntoutuminen ei etene toivotulla tavalla, oikeaa kuntoutusmuotoa ei tahdo löytyä, kuntoutusprosessi pitkittyy tai katkeaa yllättävästi. Ongelmat saattavat johtua tekijöistä, joihin työeläkekuntoutuksella ei voida vaikuttaa. Tämän tutkimuksen tilanteessa työeläkeyhtiössä halutaan nyt kuitenkin selvittää, löytyykö sen yhteistyökäytännöistä tai yhteistyön laadusta tekijöitä, joita kehittämällä voidaan edistää hankalien kuntoutusprosessien etenemistä ja tuloksellisuutta.

5 TYÖHÖN KUNTOUTUMISEN PALVELUVERKOSTO

Tässä tutkimuksessa käytetty kyselytutkimus perustuu Työhönkuntoutumisen palveluverkoston laatukriteereihin, jotka muodostettiin Kuntoutus- ja työkyvyn arviointiverkosto (KUTVE) óprojektin tuloksena.

Työeläkelaitosten, työmarkkinajärjestöjen, Vakuutuskuntoutus VKK ry:n ja Kelan edustajista koostunut Työkyky- ja kuntoutusryhmä suunnitteli vuonna 1999 Kuntoutus- ja työkyvyn arviointiverkosto (KUTVE) óhankkeen. Projekti toteutettiin vuosina 2000-2002. Sen organisoinnista vastasi VKK ja rahoittajana toimi Työeläkevakuuttajat TELA. Projektin tavoitteena oli: (Huovinen, 2010)

- Varhentaa ammatillisen kuntoutuksen tarpeen havaitsemista terveydenhuollossa
- Tehostaa ja nopeuttaa kuntoutusmahdollisuuksien selvittelyä
- Luoda toimintakyvyn arvioimisen välineitä

Projektissa kerättiin aluksi haastattelututkimusten avulla verkoston eri osapuolilta mielipiteitä ja odotuksia kuntoutusprosessin ja siihen sisältyvän yhteistyön toteutumisesta. Toisessa vaiheessa haastattelujen tuloksia käsiteltiin seminaareissa, joihin kutsuttiin vakuutusalan ja palveluntuottajien edustajia. (Huovinen, 2010) Palveluntuottajien odotukset eläkelaitoksille esitellään liitteessä 1, ja pohdintaosiossa niitä verrataan työn tuloksiin.

Projektikeskustelujen tuloksena kehitettiin Työhönkuntoutumisen palveluverkosto, jonka toiminta alkoi vuonna 2002. Sen tarkoituksena on mahdollistaa hyvän asiakasyhteistyön tekeminen siten, että asiakkaiden työkyvyn ja kuntoutusmahdollisuuksien arviointi ja kuntoutusohjelmat toteutetaan vuorovaikutteisesti ja yhdessä sovittuja pelisääntöjä noudattaen. Vakuutusalan toimijoiden ja palveluntuottajien tiedonkulun ja yhteistyön välineeksi perustettiin KuntoutNet verkkopalvelu. Verkkopalvelun tarkoituksena on toimia paitsi tiedonkulun ja yhteistyön välineenä, myös palautejärjestelmänä palveluntilaajien ja tuottajien välillä. (Juusti, 2001)

KUTVE -projektissa Työhönkuntoutumisen palveluverkostossa toimiville osapuolille laadittiin toiminnan laatu järjestelmä ja laatu kriteerit, joita verkostossa toimivat palvelun tilaajat ja tuottajat sitoutuvat noudattamaan. Verkostoon liittyvät palveluiden tilaajat ja tuottajat tekevät toimintaa koordinoivan VKK:n kanssa jäsenyys sopimuksen, jossa sitoutuvat noudattamaan sovittuja menettelytapoja ja -kriteereitä. (Huovinen, 2010)

6 YHTEISTYÖN LAATUKYSELY PALVELUNTUOTTAJILLE

6.1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kerätä kuntoutuspalveluiden tuottajilta mahdollisimman objektiivista palautetta yhteistyöstä työeläkeyhtiö X:n kanssa. Tutkimuksen

taustana on vuonna 2002 perustettu Työhönkuntoutumisen palveluverkosto, ja sen laatuksiteerit, joiden noudattaminen on pyrkimyksenä myös työeläkeyhtiö x:ssä. Toimintakriteerien käyttöönotto aloitettiin palveluverkostossa vajaa vuosikymmen sitten. Tässä tutkimuksessa tarkoituksena on selvittää kuinka yhteistyön laadun toteuttaminen on palveluntuottajien näkemyksen mukaan onnistunut työeläkeyhtiö x:ssä.

Palveluverkoston liittyessään palveluntilaajat sitoutuvat noudattamaan toimintakriteereitä, joissa määritellään:

1. kuntoutusprosessissa yhteishenkilönä toimivan henkilön toimintaa
2. toimeksiannon sisältöä ja selkeyttä
3. päätöksenteon joustavuutta kuntoutusprosessin aikana
4. kuntoutujalle esitettyjen kuntoutuspäätösten ymmärrettävyyttä
5. palveluntilaajan vastuuta ja kuntoutujan ohjausta kuntoutusprosessin päättyessä
6. palautteen antamista palveluntuottajalle kuntoutusprosessin päätyttyä

Palveluntilaajien toiminnan laatuksiteerit Työhönkuntoutumisen palveluverkostossa on esitelty kokonaisuudessaan liitteessä 2.

6.2 Tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa pyritään löytämään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaiseksi palveluntuottajat ovat kokeneet yhteistyön laadun työeläkeyhtiö x:n kuntoutusasiiantuntijoiden kanssa?
2. Mitä kehitysehdotuksia palveluntuottajilla on työeläkeyhtiö x:lle kuntoutusyhteistyön laadun parantamiseksi?

6.3 Tutkimusryhmän valikoituminen

Tutkimuksessa palveluntuottajilta haluttiin palautetta yksittäisten asiakkaiden kuntoutusprosesseihin liittyen. Tavoitteena oli, että palaute kytkeytyisi nimenomaisesti käynnissä olevaan kuntoutusprosessiin, ei yleiseen mielikuvaan kyseisen työeläkeyhtiön toiminnasta. Tämän tavoitteen mukaisesti tutkimukseen valittiin KuntoutuNET-verkoston kautta kaikkiaan 40 kuntoutusasiakasta, joiden palveluntuottajat otettiin mukaan tutkimukseen.

Valinta tapahtui seuraavalla menetelmällä. Kultakin työeläkeyhtiön neljältä kuntoutusasiiantuntijalta valittiin KuntoutuNET:in kautta hakusanalla *ötutkimus käynnissä* alkaen 31.3.2010 järjestyksessä kymmenen seuraavaksi käynnistynyttä kuntoutusprosessia, joiden palveluntuottajille kysely lähetettiin. Näin tutkimukseen valikoitui palveluntuottajia täysin satunnaisesti, ja mikäli saman palveluntuottajan kanssa käynnistyi useampi kuin yksi kuntoutusprosessi, lähetettiin hänelle kysely kutakin käynnistynyttä kuntoutusta koskien. Muutamille palveluntuottajille kysely lähetettiin kahta eri asiakasta koskien ja yhdelle palveluntuottajalle se lähetettiin kolmeen kertaan.

Tapaukset valittiin tarkoituksellisesti kuukausia ennen kyselyajankohtaa alkaneiksi, jotta palveluntuottajat olisivat ehtineet tehdä mahdollisimman paljon yhteistyötä työeläkeyhtiön kanssa kyseisten kuntoutusprosessien tiimoilta. Toisaalta tutkimuksessa haluttiin, että asiakasyhteistyöhön liittyvät asiat olisivat palveluntuottajilla vielä selvästi muistissa, ja tästä johtuen valittiin asiakastapauksia, jotka olivat vielä käynnissä. Hakusanalla *ötutkimus käynnissä* saatiin mukaan myös joitakin tapauksia, joissa prosessi oli jo päätynyt, mutta KuntoutuNETissä tapaus oli yhä aktiivisena, koska ohjelman kautta annettava palaute siitä oli yhä antamatta. Näin voitiin kysyä palveluntuottajilta palautetta myös kuntoutusprosessin päättymiseen liittyen.

6.4 Kyselytutkimuksen laatiminen ja vastausten käsittely

Objektiivisen palautteen saaminen palveluntuottajilta oli tutkimuksen keskeisin tavoite. Siksi pidettiin tärkeänä, että palveluntuottajat ymmärtävät vastaamisen tapahtuvan täysin anonymisti. Kyselyyn laadittiin saatekirje, jossa palveluntuottajille painotettiin, että

yksittäisten palveluntuottajien vastaukset eivät kyselyn missään vaiheessa tule työeläkeyhtiön tietoon. Saatekirjeellä pyrittiin myös kasvattamaan palautettujen vastausten määrää, koska kysely tehtiin melko suppealle vastaajajoukolle, ja tutkimuksessa oli tärkeää saavuttaa mahdollisimman korkea vastausprosentti (Liite 3).

Tutkimuksessa palveluntuottajille lähetettiin sähköisesti kyselykaavake (Liite 4), johon heidän toivottiin vastaavan kahden viikon kuluessa. Kysely tehtiin yhteistyössä työeläkeyhtiön kuntoutusasiiantuntijoiden kanssa. Kysymykset laadittiin Työhönkuntoutumisen palveluverkoston palveluntilaaajille laadittujen laatukriteerien pohjalta, ja sen laadinnassa huomioitiin ne asiat, joihin työeläkeyhtiön kuntoutusasiiantuntijat arvelivat palveluntuottajien toivovan muutosta.

Kysely palveluntuottajille lähetettiin ja vastaukset kerättiin sähköisesti Webropol-ohjelmiston välityksellä tutkimuksen teettäneen työeläkeyhtiön käyttäjätunnusta ja salasanaa käyttäen. Vastauksia käsiteltiin Webropol- ja Excell- ohjelmistojen avulla. Monivalintakysymysten vastauksia käsiteltiin keskiarvoina, joita vertailtiin keskenään. Näin pystyttiin näkemään väittämät, joihin työeläkeyhtiö sai keskimäärin parhaimman/huonoimman palautteen. Avointen kysymysten vastaukset kirjattiin ylös, ja niistä huomioitiin palautteet, joissa ilmeni kehitystarpeita liittyen työeläkeyhtiön toimintaan. (Webropolin www-sivut)

7 TULOKSET

Vastausprosentti kyselyyn oli 75%, eli 40:stä kyselystä vastaus saatiin yhteensä kolmeenkymmeneen. Lähes kaikissa palautteissa oli vastattu kaikkiin monivalintatehtäviin. Ensimmäiseen ó kehitysehdotuksia käsittelevään - avoimeen kysymykseen saatiin kaikkiaan 23 vastausta. Kaksi vastauksista sisälsi ainoastaan kuntoutujan nimen, joten ne jouduttiin poistamaan tuloksista. Toiseen avoimeen kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta.

Toinen avoin kysymys käsitteli kuntoutujien antamia palautteita. Koska tutkimuksen päätavoite oli kartoittaa palveluntuottajien näkemyksiä yhteistyöstä, ei kuntoutujien pa-

lautteita sisällytetty tähän työhön, vaan ne jäävät ainoastaan tutkimuksen teettäneen työeläkeyhtiön käyttöön. Samaten yksittäisten kuntoutusasiantuntijoiden saamat anonyymit palautteet annettiin työeläkeyhtiön käyttöön, mutta tässä työssä niitä ei käsitellä.

7.1 Valintakysymykset

Kyselytutkimuksessa vastaajille esitettiin kuusi väittämää, joihin vastausvaihtoehdot olivat: 1.täysin samaa mieltä, 2.melko samaa mieltä, 3. melko eri mieltä, 4.täysin eri mieltä. Vastaukset jakoutuivat eri vaihtoehtojen välille seuraavasti:

Väittämään 1. *ötyöeläkeyhtiö antoi kuntoutujalle riittävät tiedot tilattavan palvelun tarpeellisuudesta, tarkoituksesta ja sisällöstä* saatiin yhteensä 30 vastausta. Vastaajista 19 oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 10 melko samaa mieltä ja 1 melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista.

Väittämään 2. *ötyöeläkeyhtiön lähettämä toimeksianto sisälsi riittävän selkeän näkemysen kuntoutujan työkyvystä ja kuntoutustarpeesta* saatiin yhteensä 30 vastausta. Vastaajista 16 oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 12 melko samaa mieltä ja 2 melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista.

Väittämään 3. *ötoimeksianto sisälsi selkeästi kysymykset, joihin palveluntuottajan odotettiin vastaavan* saatiin yhteensä 29 vastausta. Vastaajista 22 oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 4 melko samaa mieltä ja 3 melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista.

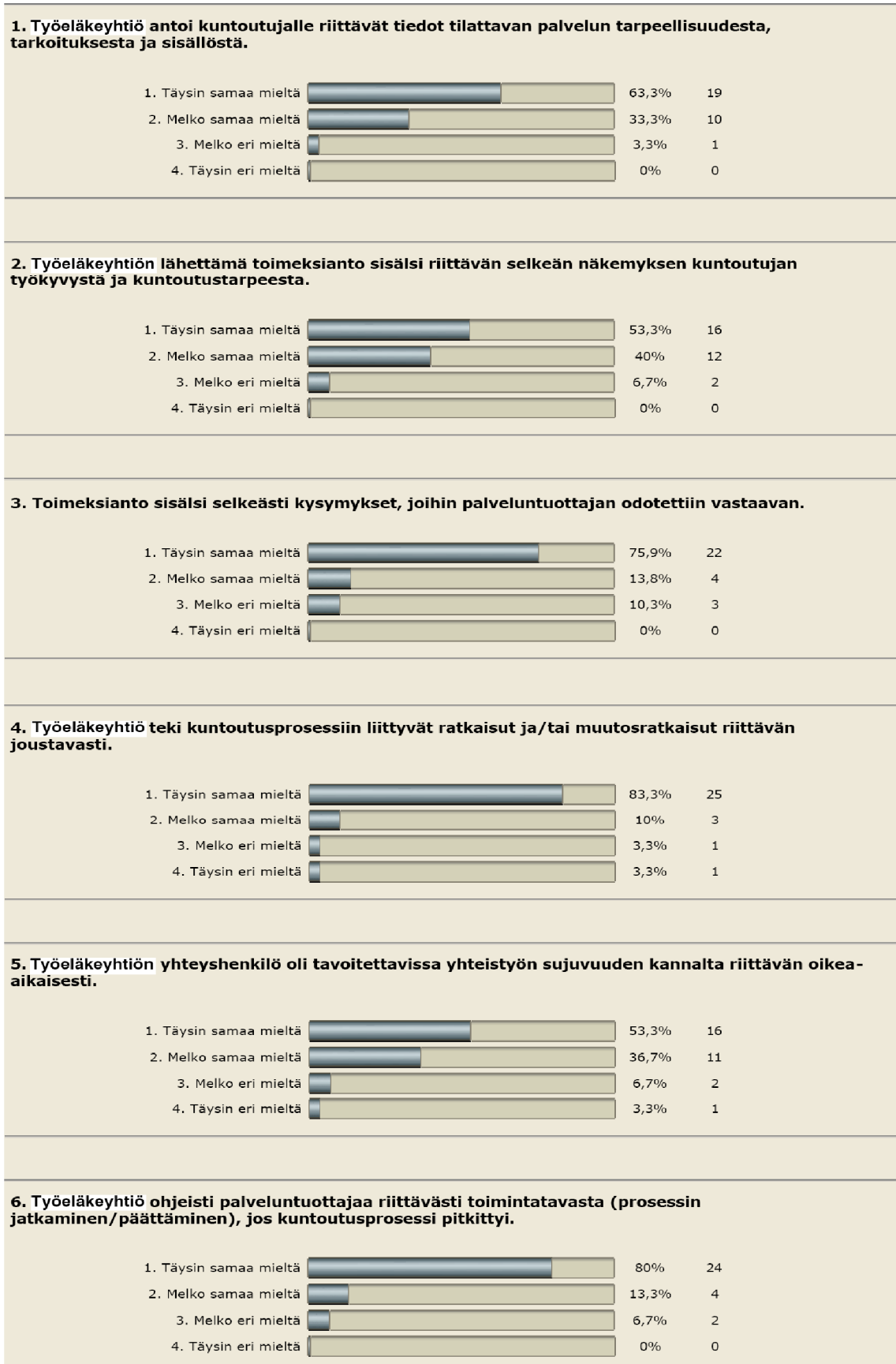
Väittämään 4. *ötyöeläkeyhtiö teki kuntoutusprosessiin liittyvät ratkaisut ja/tai muutokset riittävän joustavasti* saatiin yhteensä 30 vastausta. Vastaajista 25 oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 3 melko samaa mieltä, 1 melko eri mieltä ja 1 täysin eri mieltä.

Väittämään 5. *ötyöeläkeyhtiön yhteyshenkilö oli tavoitettavissa yhteistyön sujuvuuden kannalta riittävän oikea-aikaisesti* saatiin yhteensä 30 vastausta. Vastaajista 16 oli

väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 11 melko samaa mieltä, 2 melko eri mieltä, ja 1 täysin eri mieltä.

Väittämään 6. *ötyöeläkeyhtiö ohjeisti palveluntuottajaa riittävästi toimintatavasta (prosessin jatkaminen/päättäminen), jos kuntoutusprosessi pitkittyi* saatiin yhteensä 30 vastausta. Vastaajista 24 oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 4 melko samaa mieltä ja 2 melko eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista.

Kuviossa 1 nähdään yhteenvetona kaikkiin kysymyksiin saadut vastaukset sekä niiden jakautuminen eri vaihtoehtojen välillä:



Kuvio 1. Valintakysymyksiin saadut vastaukset eriteltyinä.

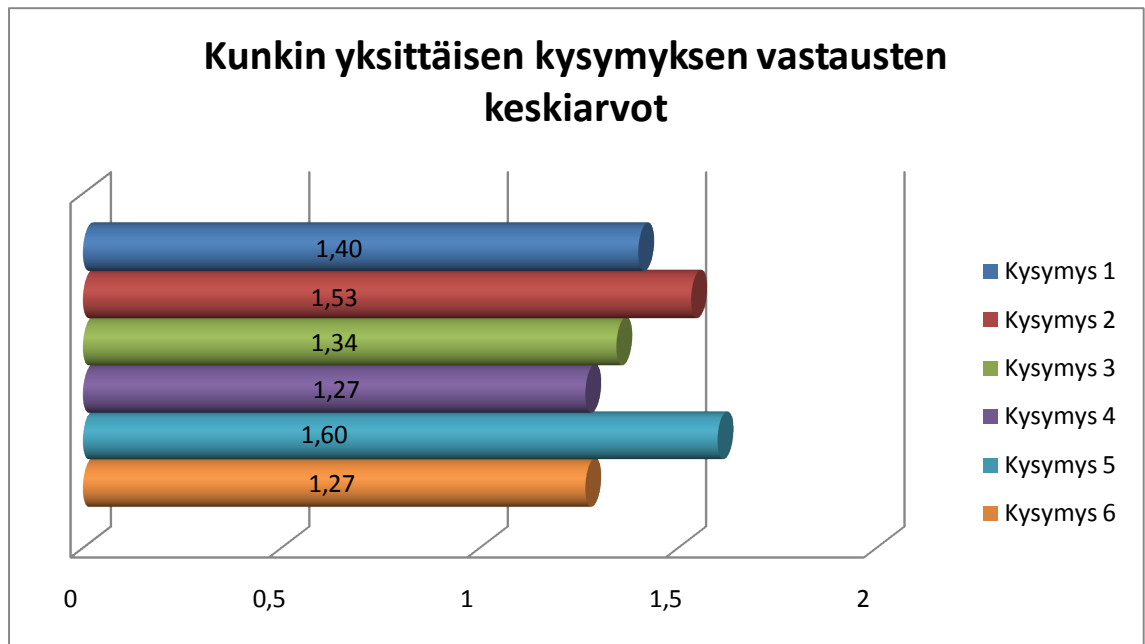
Jos tuloksia arvioidaan keskiarvoina, niin työeläkeyhtiö sai parhaita palautetta joustavuudesta kuntoutusratkaisujen tekemisessä (ka 1.27, vaihteluväli 1-4) ja palveluntuottajien ohjeistamisesta kuntoutusprosessin pitkittyessä (ka 1.27). Vastaavasti vastauskeskiarvojen mukaan heikointa palautetta saatiin työeläkeyhtiön kuntoutusasiantuntijan saavutettavuudessa (ka 1.60) sekä kuntoutujan työkykyyn ja kuntoutustarpeeseen liittyvän kannanoton selkeydessä (ka 1.53).

Vastausten keskihajonta oli suurinta kysymyksissä 5, 3 ja 4. Kysymyksiin 4 ja 5 saatiin vastauksia koko vaihteluvälillä. Väittämä 5 (yhteyshenkilön tavoitettavuus), jossa työeläkeyhtiö x sai huonointa palautetta, oli samalla väittämä, jossa vastaajien mielipiteet vaihtelivat eniten. Väittämässä 4 (joustavuus kuntoutusratkaisuissa), johon työeläkeyhtiö sai parasta palautetta, vastausten keskihajonta oli kolmanneksi suurinta.

Taulukkoon 1 on koottu valintakysymysten vastausten keskiarvot ja keskihajonnat. Kuviossa 2 keskiarvot esitetään graafisessa muodossa.

Taulukko 1. Valintakysymysten vastausten keskiarvot.

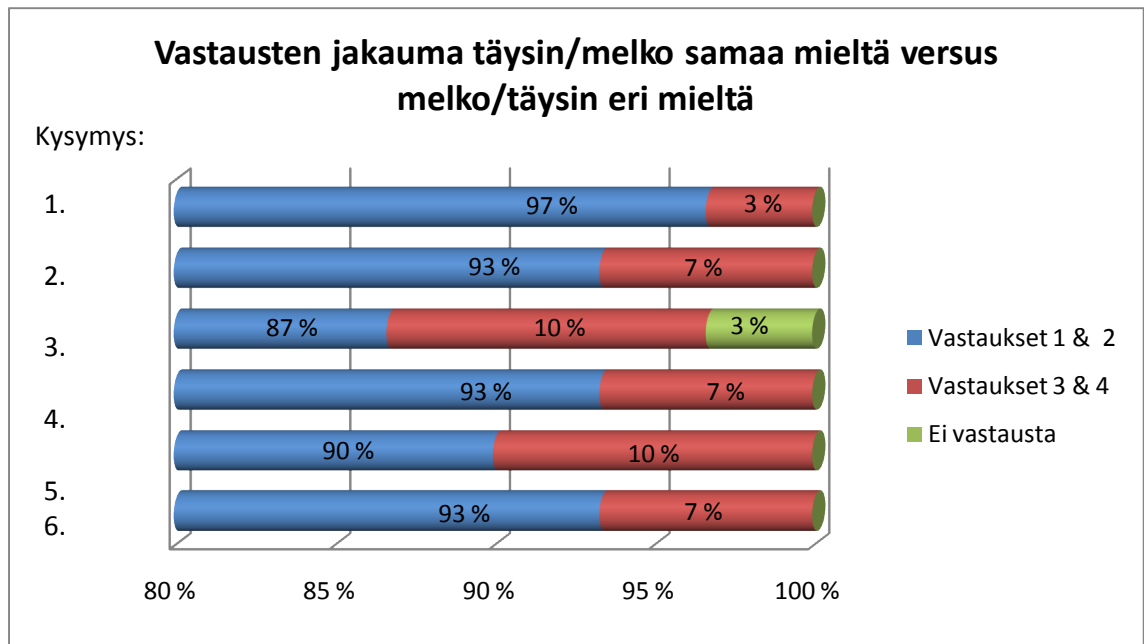
KYSYMYKSET	KESKIARVOT Vaihteluväli 1 - 4	VASTAUSTEN KESKIHAJONTA
Kysymys 1	1.40	0.56
Kysymys 2	1.53	0.63
Kysymys 3	1.34	0.70
Kysymys 4	1.27	0.69
Kysymys 5	1.60	0.77
Kysymys 6	1.27	0.58



Kuvio 2. Valintakysymysten vastausten keskiarvot graafisessa muodossa.

Tulokset näyttävät hieman erilaisina, jos ne jaotellaan kahteen ryhmään, joissa vastaukset 1 (täysin samaa mieltä) ja 2 (melko samaa mieltä) muodostavat ömyönteisten palautteidenö ryhmän, ja vastaukset 3 (melko eri mieltä) ja 4 (täysin eri mieltä) muodostavat ökielteisten palautteidenö ryhmän.

Tällöin työeläkeyhtiö saa selkeästi parasta palautetta kysymykseen 1, jossa pyydetään arvioimaan sitä, kuinka hyvin työeläkeyhtiö on informoinut kuntoutujaa tilattavan palvelun tarpeellisuudesta, sisällöstä ja tavoitteista. Huonointa palaute oli kysymyksessä 3, jossa haettiin vastausta siihen, miten hyvin työeläkeyhtiö oli osannut määrittellä toimeksiannon ja kysymykset, joihin palveluntuottajalta toivottiin vastausta. Kuvassa 3 on esitetty graafisessa muodossa tulosten jakautuminen ömyönteistenö ja ökielteistenö palautteiden ryhmiin.



Kuvio 3. Vastausten jakautuminen ömyönteistenö ja ökielteistenö palautteiden ryhmiin.

7.2 Avoin kysymys

Kyselytutkimuksessa vastaajille esitettiin seuraava avoin kysymys: *öMinkä asian työeläkeyhtiö olisi voinut tehdä toisin, jotta kuntoutusprosessi olisi edennyt paremmin? Kerro omin sanoin.ö*

Avoimeen kysymykseen saatiin yhteensä 23 vastausta, mutta kaksi vastausta sisälsi ainoastaan kuntoutujan nimen, ja ne poistettiin vastauksista. Kolmessa palautteessa palveluntuottaja ei joko osannut arvioida kysyttyä asiaa, tai halunnut lähteä arvioimaan sitä, koska kuntoutusprosessi oli vielä kesken. Avoimeen kysymykseen saadut vastaukset on esitelty sanatarkasti liitteessä 5.

Avoimista vastauksista suurimman ryhmän (10 vastausta) muodostivat palautteet, joissa pidettiin työeläkeyhtiön toimintatapaa kuntoutusprosessissa hyvänä tai parhaana mahdollisena. Nämä palveluntuottajat olivat selvästi tyytyväisiä yhteistyön laatuun, ja halusivat myös tuoda sen esiin vastauksissaan: öKuntoutusprosessin hoitaminen työeläkeyh-

tiön kanssa on sujunut loistavasti. Ei parannusehdotuksia. Loistavaa yhteistyötä! /
 Minusta kaikki on edennyt parhaalla mahdollisella tavalla.

Kahdessa avoimessa vastauksessa kritisoitiin yhteydenpidon vaikeutta työeläkeyhtiön yhteyshenkilöön. Toisessa vastauksessa yhteydenpito oli ollut erittäin hankalaa, eikä yhteydenottopyyntöihin saatu vastausta. Toisessa palautteessa arveltiin, että tässä työeläkeyhtiössä ei käytetä KuntouNET:iä aktiivisesti viestintään muiden toimijoiden tapaan.

Kahdessa palautteessa tuotiin esiin epäselvyyttä työeläkeyhtiön kannanotossa kuntoutujan koulutuksen tukemiseen. Toisessa tapauksessa asia selvisi yhdellä puhelinsoitolla. Toisessa kuntoutuja ei täysin ymmärtänyt miksi hänen koulutustaan ei lähdetty tukemaan, ja palveluntuottaja joutui selventämään päätöstä kuntoutujalle. Yhdessä palautteessa pidettiin toimeksiantoa epäselvänä, mutta asia selvisi puhelinsoitolla.

Peräti viidessä palautteessa (25%) arvioitiin kuntoutusprosessin pitkittyneen työeläkeyhtiöstä riippumattomista seikoista, esimerkiksi kuntoutujan terveydentilan, voimavarojen tai motivaation vuoksi. Tulosten mukaan eläkeyhtiöstä riippumattomat tekijät ovat siten selvästi yleisin syy kuntoutusprosessien pitkittymiseen/katkeamiseen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

8.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään millaiseksi palveluntuottajat ovat kokeneet yhteistyön laadun työeläkeyhtiö x:n kuntoutusasiantuntijoiden kanssa sekä millaisia kehitysehdotuksia palveluntuottajilla on työeläkeyhtiölle kuntoutusyhteistyön laadun parantamiseksi.

Yhteenvetona todetaan tämän tutkimuksen perusteella näyttäisi siltä, että työeläkeyhtiö x:n yhteistyö suhteessa palveluntuottajiin on ollut kokonaisuutena arvioituna hyvin toi-

mivaa. Tutkimuksessa saadut palautteet olivat enimmäkseen myönteisiä, mutta niistä ilmeni myös joitakin yhteistyötä hiertäneitä asioita, joiden havaitseminen mahdollistaa jatkossa niihin puuttumisen.

Tulokset ilmentävät jonkin verran tyytymättömyyttä yhteydenpidon toimivuuteen työeläkeyhtiö x:n ja palveluntuottajien välillä. Koska suhteellisen pieni prosentuaalinen osuus vastaajista oli täysin sitä mieltä, että työeläkeyhtiön yhteyshenkilön saavutettavuus oli kuntoutusprosessin aikana riittävän hyvää, voidaan mielestäni tulosten perusteella päätellä, että yhteydenpito työeläkeyhtiöön ei ole riittävän toimivaa.

Palveluntuottajat ilmaisivat myös jonkin verran tyytymättömyyttä työeläkeyhtiö x:n antamiin kannanottoihin kuntoutujan työkyvystä ja kuntoutuksen tarpeesta. Myöskään kuntoutujan informointiin tulevan kuntoutuksen tarpeellisuudesta ja tarkoituksesta ei oltu täysin tyytyväisiä.

Eräs tämän tutkimuksen lähtöajatuksista oli selvittää voisiko työeläkeyhtiö x tehdä jotakin toisin hankalampien, pitkittyvien kuntoutusprosessien edistämiseksi. Tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että ó palveluntuottajien käsityksen mukaan - kuntoutusprosessin venyminen on yleensä seurausta tekijöistä, joihin työeläkeyhtiö ei voi vaikuttaa.

Laatua arvioitaessa voidaan käsitystä riittävän hyvästä laadusta toki tulkita monella tapaa. Viime kädessä on palveluntilaajien ja ótuottajien itse arvioitavissa missä kulkee riittävän hyvän laadun taso heidän resurssiensa ja toimintamahdollisuuksiensa puitteissa. Yhtenä riittävän laadun mittarina voidaan mielestäni kuitenkin pitää Työhönkuntoutumisen palveluverkoston laatukriteereitä, joiden noudattamiseen verkostoon liittyneet kuntoutuspalveluiden tilaajat ja tuottajat ovat periaatteessa sitoutuneet. Seuraavassa vertaankin tutkimuksessa saatuja tuloksia Työhönkuntoutumisen palveluverkoston laatukriteereihin.

8.2 Tulosten vertailu Työhönkuntoutumisen palveluverkoston laatukriteereihin ja KUTVE-projektin tuloksiin

Tutkimuksessa käytetty sähköpostikysely oli laadittu Työhönkuntoutumisen palveluverkoston palveluntilajille tuotetun laatukriteeristön pohjalta. Tutkimuksessa esitetyillä kysymyksillä saatiin palautetta liittyen palveluntilajien laatukriteeristön viiteen ensimmäiseen kohtaan. Seuraavassa arvioidaan sitä, kuinka tutkimuksessa saadut tulokset vastaavat laatunormiston kohtien 1-5 vaatimuksia.

Laatukriteeristön kohdassa 1. määritellään palveluntilajan kuntoutusprosessiin nimeämän vastuuhenkilön toimintakriteereitä: yhteyshenkilön tavoitettavuutta, kuntoutujan informointia sekä kuntoutujan toimeentulon järjestämistä (laatukriteerien tarkka esittely liitteessä 2).

Tutkimuksessa esiin tulleet palautteissa kritisoitiin eniten työeläkeyhtiön kuntoutusasiantuntijan tavoitettavuutta. Vain hieman yli puolet vastaajista (53%) oli täysin sitä mieltä, että työeläkeyhtiön kuntoutusasiantuntija oli tavoitettavissa prosessin edistymisen kannalta riittävän oikea-aikaisesti. Toisaalta, kun lasketaan yhteen täysin samaa mieltä ja lähes samaa mieltä olevat vastaajat, nousee prosenttiosuus huomattavasti (90 %). Vastaajista vain 10 % piti kuntoutusasiantuntijan saavutettavuutta selvästi liian huonona. Avoimeen kysymykseen saatiin yksi palaute, jossa arveltiin yhteydenpidon hankaluuden työeläkeyhtiöön johtuvan ainakin osaksi siitä, että työeläkeyhtiössä ei käytetä KuntoutuNET överkostoa aktiivisesti yhteydenpidon välineenä.

Vastaajista 63 % oli täysin sitä mieltä, että työeläkeyhtiö oli informoinut ja valmentanut kuntoutujaa riittävän hyvin haettavan kuntoutuspalvelun suhteen, ja peräti 97 % vastaajista oli täysin tai lähes sitä mieltä. Yksikään vastaajista ei ollut väittämästä täysin eri mieltä. Näyttäisi siis siltä, että työeläkeyhtiössä ollaan hyvin perillä tilattavista palveluista ja osataan siirtää tieto myös kuntoutujille.

Mielenkiintoinen kohta palveluntilajien toimintaan liittyvissä toimintakriteereissä on toivomus palveluntilajan yhteishenkilön osallistumisesta tarvittaessa kuntoutusprosessin loppupalaveriin. Kyseisessä työeläkeyhtiössä eivät kuntoutusasiantuntijat osallistuneet lainkaan kuntoutuksen loppupalaveriin, eikä palveluntuottajien näkemyksiä asi-

asta lähdetty tässä tutkimuksessa selvittämään. Samanlaista käytäntöä ó joka perustuu työajan käytön realiteetteihin ó noudatetaan luultavasti myös muissa suomalaisissa työeläkeyhtiöissä. Kuitenkin VKK:n toteuttamassa KUTVE óprojektissa kuntoutuspalveluiden tuottajat tuovat esiin toivomuksen työeläkeyhtiöiden kuntoutustyöntekijöiden jalkautumisesta kentälle ja/tai ainakin puhelin- ja videoneuvottelutekniikan käyttöönotosta. (Juusti 2001,91) Kumpikaan toivomuksista ei ole vielä toteutunut kyseisessä työeläkeyhtiössä, joskin videoneuvottelutekniikan käyttöönotto on suunnitteilla.

Laatukriteerien 2. kohta käsittelee palveluntilaajan tekemää toimeksiantoa, ja sen sisältöä: toimeksiannon selkeyttä, työkyvyn ja kuntoutustarpeen kannanoton kirjaamista, taustatietojen välittämistä palveluntuottajalle sekä KuntoutuNET:in käyttöä (laatukriteerien tarkka esittely liitteessä 2).

Toimeksiannon selkeyteen täysin tyytyväisiä oli 76 % vastaajista, ja kun lukuun lisätään myös melko samaa mieltä olevat vastaajat, nousee luku 87%:n. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa. Toimeksiannon selkeyttä koskevaan valintatehtävään jätti vastaamatta yksi vastaaja. Vastaamatta jättäminen on voinut tapahtua epähuomiossa, tai asian arvioiminen on jostain syystä ollut vastaajille hankalaa.

Täysin tyytyväisiä työeläkeyhtiön ilmaisemaan kuntoutujan työkykyä ja kuntoutustarvetta koskevaan kannanottoon oli vain 53 % vastaajista, ja kun lukuun lisätään melko tyytyväiset vastaajat, nousee luku 93 %:n. Keskiarvona arvioituna työeläkeyhtiö sai tässä kysymyksessä kyselyn toiseksi huonoimman palautteen.

Laatukriteerien 3. kohta käsittelee palveluntilaajan joustavuutta kuntoutussuunnitelmaa koskevia ratkaisuja tehtäessä (laatukriteerien tarkka esittely liitteessä 2).

Työeläkeyhtiö sai joustavuudesta kuntoutus- ja muutosratkaisujen tekemisessä erittäin hyvää palautetta. 83 % vastaajista oli täysin sitä mieltä, että työeläkeyhtiö teki kuntoutusprosessin aikaiset päätösratkaisut riittävän joustavasti. Täysin samaan mieltä olevien prosentuaalinen osuus olikin tässä kysymyksessä suurin koko tutkimuksessa. Kun lukuun lisätään melko samaa mieltä olevat, nousee tyytyväisten palautteiden määrä 93%:n. Myös avoimissa palautteissa tuotiin esiin tyytyväisyyttä työeläkeyhtiön nopeuteen ja joustavuuteen ratkaisuja tehtäessä. Valintakysymysten vastauksissa oli yllättäen

keskimääräistä enemmän hajontaa, sillä 3 % (yksi vastaaja) oli täysin eri mieltä työeläkeyhtiön joustavuudesta ratkaisujen teossa.

Laatukriteerien 4. kohdassa käsitellään sitä, kuinka palveluntilaaja perustelee kuntoutusta koskevat päätökset kuntoutujalle (laatukriteerien tarkka esittely liitteessä 2).

Tutkimuksen monivalintakysymyksiin ei sisällynyt kysymystä, jossa olisi suoranaisesti kysytty työeläkeyhtiön kuntoutujalle antamien kuntoutuspäätösten perusteluiden laatua ja selkeyttä. Kuitenkin avoimissa palautteissa kaksi palveluntuottajaa tuo esiin ongelmia kuntoutuspäätösten perusteluiden selkeydessä ja tulkinnassa. Yhteydenpidon ongelmien ohella tämä oli asia, josta työeläkeyhtiö sai avoimissa palautteissa eniten kritiikkiä. Yhdessä palautteessa pidettiin lääkärin kannanottoa koulutuksen tukemiseen epäselvänä. Toisessa palautteessa kritisoitiin sitä, että työeläkeyhtiö X ei ollut perustellut kuntoutujalle riittävän hyvin syitä, joiden vuoksi kuntoutujan koulutusta ei lähdetty tukemaan. Päätösten perusteluiden selventäminen maallikolle ó etenkin kielteisen päätöksen kohdalla ó on varmasti vaikea tehtävä. Palautteiden mukaan tässä tehtävässä työeläkeyhtiön toiminnassa on vielä parantamisen varaa.

Laatukriteerien 5. kohdassa käsitellään palveluntilaajan toimintaa kuntoutusprosessin päättyessä (laatukriteerien tarkka esittely liitteessä 2).

Työeläkeyhtiön toiminnan laatua kuntoutusprosessin päätösvaiheessa selvitettiin vain pitkittyneiden, hankalampien kuntoutusprosessien osalta. Tutkimuksessa haluttiin saada tietoon palveluntuottajien näkemys siitä, onko työeläkeyhtiö X ottanut riittävän hyvin kantaa siihen kannattaako kuntoutusta edelleen jatkaa, vai olisiko se syytä lopettaa. Tulosten mukaan palveluntuottajat ovat olleet varsin tyytyväisiä työeläkeyhtiön kannanottoihin kuntoutuksen pitkittyessä. 80 % vastaajista oli täysin tyytyväisiä työeläkeyhtiön ohjeistukseen. Kun joukkoon lisätään lähes tyytyväiset vastaajat, nousee luku 93 %:n.

8.3 Tutkimusmenetelmän tarkastelua

Tutkimuksessa vastausprosentti oli suhteellisen korkea, mikä mielestäni osoitti, että tutkimuksen monivalintatehtäviin laaditut kysymykset olivat selkeitä, ja niissä kysyttiin

asioita, joihin palveluntuottajilla oli tarvetta/motivaatiota antaa palautetta. Tutkimuksen tarjoama mahdollisuus anonyymien palautteen antamiseen oli myös oletettavasti vastaajille mieluinen. Kyselytutkimus oli lisäksi riittävän lyhyt, jotta vastaamiseen kuluva aika ei rajoittanut saatujen vastausten määrää.

Tutkimustulokset vastasivat hyvin ensimmäisen tutkimuskysymykseen. Vastausprosentti tutkimuksessa oli suhteellisen korkea, ja verrattaessa tuloksia Työhön kuntoutumisen palveluverkoston kautta saatuun palautteeseen, oli tässä työssä saatu palaute selvästi monipuolisempaa ja oletettavasti myös objektiivisempaa. Tulosten perusteella vaikuttaisikin siltä, että kyselytutkimuksen kysymykset oli kohdistettu varsin hyvin kartoittamaan yhteistyön eri osa-alueita, ja niissä mahdollisesti ilmeneviä ongelmia.

Vastauksen löytäminen toiseen tutkimuskysymykseen ei kyselytutkimuksen perusteella onnistunut. Kehitysehdotuksia pyrittiin saamaan esiin lähinnä avoimen kysymyksen kautta: *Minkä asian työeläkeyhtiö olisi voinut tehdä toisin, jotta kuntoutusprosessi olisi edennyt paremmin? Kerro omin sanoin.* Avoimissa palautteissa ei kuitenkaan käsitelty juuri lainkaan parannusehdotuksia, vaan muutamassa kriittisemmässä palautteessa tyydyttiin kertomaan, mikä prosessissa meni palveluntuottajan mielestä vikaan. Vastauksia voidaan tulkita siten, että palveluntuottajat ovat keskimäärin niin tyytyväisiä yhteistyön laatuun, että heillä ei ole ollut tarvetta pohtia yhteistyöhön liittyviä kehitysehdotuksia. Toinen tulkinta on, että tämäntyyppinen tutkimusmenetelmä ei sovi toisen tutkimuskysymyksen ratkaisemiseen.

Tutkimuksessa haluttiin paitsi kerätä palveluntuottajilta palautetta, myös saada heiltä mahdollisia kehitysehdotuksia yhteistyön laadun parantamiseksi. Tämä tavoite ei tutkimuksessa täysin täytynyt, sillä varsinaisten kehitysehdotusten määrä jäi vastauksissa hyvin vähäiseksi. Oletettavasti tämäntyyppinen nopea sähköpostikysely ei ole oikea tapa lähteä kysymään enemmän aikaa ja harkintaa vaativia tulkintoja. Mielestäni avoimessa kysymyksessä pyydettiin selkeästi kehitysehdotuksia, mutta joko palveluntuottajilla ei tällaisia ole, tai niiden pohtimiseen ja muodostamiseen vaadittava aika on tähän tutkimukseen liian pitkä.

Tutkimusvälineenä käytetty Webropol-sähköpostikysely mahdollisti melko vaivattoman vastaamisen, ja sopi mielestäni oivallisesti tämän tyyppisen kyselyn tekemiseen. Tässä

työssä tavoitteena oli luoda työeläkeyhtiö x:n käyttöön väline/kyselykaavake, jota yhtiössä voidaan jatkossa käyttää yhteistyön laaduntarkkailuun. Tähän tehtävään tutkimuksessa käytetty sähköpostikysely sopii mielestäni hyvin. Kyselyn avulla on ehkä jatkossa mahdollista saada palveluntuottajilta myös kehitysehdotuksia, kun tutkimusmenetelmä tulee heille tutummaksi.

Tutkimuksessa palautetta kerättiin suhteellisen pieneltä vastaajaryhmältä (40 vastaajaa). Mielestäni tuloksia voidaankin pitää lähinnä suuntaa-antavina. Suuremmalla vastaajajoukolla kielteisten ja myönteisten palautteiden prosentuaaliset osuudet olisivat voineet muodostua hyvinkin erilaisiksi ó suuntaan tai toiseen. Laajemmalla vastaajajoukolla esiin olisi voinut tulla myös sellaisia yhteistyön epäkohtia, joista tässä tutkimuksessa ei saatu tietoa. Tällä tutkimusmenetelmällä onnistuttiin kuitenkin tuomaan esiin muutamia mahdollisia yhteistyön kehityskohteita, joihin työeläkeyhtiö x voi jatkossa kiinnittää aiempaa enemmän huomiota.

8.4 Jatkotutkimusehdotuksia

Työeläkeyhtiö x:n teettämä kyselytutkimus on tietävästi Suomessa ensimmäinen työeläkeyhtiön ja kuntoutuspalveluiden tuottajien välisen yhteistyön toimivuutta selvittänyt tutkimus. Toivottavasti se ei jää ainoaksi. Jatkossa olisikin mielenkiintoista saada tutkimustietoa myös muiden suomalaisten työeläkeyhtiöiden yhteistyön toimivuudesta palveluntuottajien näkökulmasta katsottuna. Tällöin yhteistyön laadun vertailu olisi ainakin jollain tapaa mahdollista myös työeläkeyhtiöiden kesken.

Työhönkuntoutumisen palveluverkosto muodostettiin vuonna 2002 Kuntoutus- ja työkyvyn arviointiverkosto ohjelman tuloksena. Tuossa hankkeessa myös kuntoutujat saivat tuoda esiin näkemyksensä yhteistyön toimivuudesta ja toiveista sen suhteen. Jatkossa olisikin mielestäni hyödyllistä selvittää myös kuntoutujien näkemyksiä yhteistyön sujuvuudesta, ja ehdotuksista sen kehittämiseksi. Useissa palveluntuottajien palautteissa ilmaistiin, että kuntoutusprosessi oli keskeytynyt, pitkittynyt tai tauolla työeläkeyhtiöstä riippumattomista syistä, esimerkiksi kuntoutujan sairauteen liittyen. Muun muassa näissä tapauksissa olisi mielenkiintoista kuulla kuntoutujan oma näkemys siitä, olisiko työ-

eläkeyhtiöllä tai palveluntuottajalla käytettävissä mitään keinoja kuntoutusprosessin edistämiseksi.

LÄHTEET

Ahtela, J. 2010. Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015 ótavoitteena työurien pidentäminen. Raportissa Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015. Helsinki. Työeläkevakuuttajat TELA. 4-5.

Eläke-Fennian www-sivut. Viitattu 25.5.2010. <http://www.elake-fennia.fi>

Jundell, A. 2010. Kuntoutusasiantuntija. Eläke-Fennia. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto. 24.2.2010

Juusti, J. 2001. öLumipallo pyörimäänö ó ammatillisen kuntoutuksen palveluntuottajien näkemyksiä työstään ja yhteistyöstä. Julkaisija Vakuutuskuntoutus VKK r.y. Helsinki. EDITA.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2006. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki. WSOY.

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

Saarnio, L. 2010. Työeläkekuntoutus vuonna 2009. Eläketurvakeskuksen tilastoraportteja 7/2010. Viitattu 26.2.2011.

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

Työeläkevakuuttajat TELA:n www-sivut. Viitattu 10.10.2010. <http://www.tela.fi>

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

Työntekijän eläkelaki. 2006. L 1.1.2007/395 muutoksineen.

Vakuutuskuntoutus VKK:n www ósivut. Viitattu 15.1.2011. <http://www.vkk.fi/Palveluverkosto/peruskirja.html>

Webropolin www-sivut. <http://www.webropol.com/>

Kuntoutuspalveluiden tuottajien odotukset eläkelaitoksille Kuntoutus- ja työkyvyn arviointiverkosto (KUTVE) öprojektin haastattelututkimuksen perusteella:

- Kuntoutusprosessi käynnistyy nykyistä varhaisemmassa vaiheessa.
- Kysymyksenasettelu on selkeä, rehellinen ja rajattu: tarkennetut kysymykset ja tieto siitä, mitä on jo tehty ohjaavat öolennaisen ääreleö.
- Tutkimukseen varattu aika on suhteutettu siihen, mitä eläkelaitos on tilannut palveluntuottajalta.
- Eläkelaitos valmentaa kuntoutujaa siihen, että hän tietää, mihin hän on tulossa ja miksi.
- Eläkelaitos varmentaa, että kuntoutujan kuntoutuksenaikainen toimeentulo on järjestyksessä.
- Eläkelaitos toimittaa palveluntuottajalle riittävästi taustatietoja tutkimuksen suorittamista varten.
- Eläkelaitos luottaa siihen, että palveluntuottaja tekee oikeasti työtä kuntoutujan asioiden selkeyttämiseksi, eikä halua övain rahastaa ajallaö.
- Eläkelaitoksen ja palveluntuottajan välinen yhteydenpito on luontevaa ja sujuvaa; eläkelaitoksen kuntoutustyöntekijät jalkautuvat kentälle ja/tai apuna käytetään puhelin- ja videoneuvottelutekniikkaa.
- Eläkelaitos ottaa kantaa ja vastaa esim. tutkimusjakson aikana esiin tulleisiin kysymyksiin.
- Palveluntuottaja kuvaa lausunnossaan vaihtoehtoisia kuntoutuspolkuja ja niillä olevia linkkejä.
- Eläkelaitoksen henkilöstö ymmärtää paikalliset, kuntoutujan työllistymiseen ja kouluttautumiseen vaikuttavat seikat.
- Eläkelaitos sopii palveluntuottajan ja lähiverkoston toimijoiden kanssa siitä, mikä taho kantaa vastuun öjälkihoidostaö.
- Eläkelaitos perustelee päätöksensä kuntoutujalle henkilökohtaisella otteella ja ymmärrettävällä kielellä.
- Eläkelaitos antaa palveluntuottajalle palautetta sekä työtavoista että suunnitelmien toteutumisesta.

Palveluntilaajien toimintakriteerit Työhönkuntoutumisen palveluverkostossa:

1. Nimeämme kuntoutujalle vastuuhenkilön, joka seuraa ja ohjaa hänen kuntoutusprosessiaan. Vastuuhenkilömme:
 - Antaa kuntoutujalle riittävät tiedot palvelun tarpeesta, tavoitteesta ja sisällön pääpiirteistä.
 - Varmistaa, että palvelun aikainen toimeentulo on järjestetty kuntoutujalle ajoissa ja riittävän pitkälle.
 - On kuntoutujan ja palveluntuottajan tavoitettavissa ja vastaa toimeksiannon aikana esiin tuleviin kysymyksiin. Vastuuhenkilömme tai hänen varahenkilönsä vastaa yhteydenottopyyntöön viipymättä tai viimeistään kolmen työpäivän kuluessa.
 - Osallistuu tarvittaessa palvelun loppupalaveriin.
 - Palvelun päätyttyä informoi kuntoutujaa mahdollisimman nopeasti jatkotoimenpiteistä.
2. Toimeksiantomme on selkeä.
 - Toimeksiannossamme on selkeät kysymykset, joihin palveluntuottaja vastaa.
 - Kirjaamme toimeksiantomme kantamme kuntoutujan tämänhetkiseen työkykyyn, kuntoutustarpeeseen ja mahdollisiin kuntoutustoimiin.
 - Annamme palveluntuottajalle tarvittavat taustatiedot palvelun toteuttamista varten.
 - Käytämme KuntoutuNETiä toimeksiannon tekemiseen, jos palveluntuottaja on verkkopalvelussa mukana.
3. Meillä on valmius neuvotella palvelun toteutustavasta ja tehdä kuntoutussuunnitelmaa koskevia ratkaisuja jo toimeksiannon aikana.
4. Perustelemme kuntoutusta koskevat päätöksemme kuntoutujalle yksilöllisesti ja ymmärrettävästi.
5. Vastaa omalta osaltamme jatkotoimenpiteistä ja ohjaamme tarvittaessa kuntoutujan muuhun mahdolliseen tukijärjestelmään.
6. Vastuuhenkilömme antaa palveluntuottajalle palautetta toteutuneesta palvelusta ja yhteistyön sujuvuudesta KuntoutuNETin kautta, jos palveluntuottaja on verkkopalvelussa mukana.

Hei!

Olen kuntoutuksen ohjauksen ja suunnittelun opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Lopputyössäni tutkin työeläkeyhtiön kuntoutusvirkailijoiden yhteistyön laatua ja kehitystarpeita suhteessa palveluntuottajiin. Tutkimuksessani laatua ja kehitystarpeita selvitetään kyselytutkimuksella, joka lähetetään satunnaisotannalla valikoituneille työeläkeyhtiön kanssa yhteistyötä tekeville palveluntuottajille.

Tutkimukseen on kerätty satunnaisotannalla 40 kuntoutusasiakasta, joiden kuntoutusprosessiin liittyvää yhteistyötä ja sen kehitystarpeita palveluntuottajien pyydetään arvioivan. Arvion toivotaan liittyvän nimenomaisesti kyseisen asiakkaan kuntoutusprosessiin, ei yleiseen vaikutelmaan työeläkeyhtiön toiminnasta.

Vastaukset käsitellään anonymisti, ja yhteistyön laatua arvioidaan lähinnä keskiarvoina. Yksittäisten palveluntuottajien vastaukset eivät tule tutkimuksen missään vaiheessa työeläkeyhtiön virkailijoiden tietoon. Vastausten toivotaan olevan mahdollisimman totuudenmukaisia, jotta mahdolliset kehitystarpeet saataisiin esiin, ja työeläkeyhtiö voisi jatkossa ottaa ne huomioon kehittäessään toimintaansa.

Pyydänkin teitä ystävällisesti vastaamaan seuraavaan lyhyeen kyselyyn, joka liittyy asiakkaanne ö ö ö ö ö ö ö ö ö ö .kuntoutusprosessiin. Vastaaminen kestää arviolta 10-15 minuuttia, ja toivon todella teidän löytävän tuon lyhyen hetken vastaamiseen. Jokainen vastaus on näin pienessä otannassa tärkeä!

Lämpimästi kiittäen,

Katri Mattila

Kuntoutuksen ohjauksen ja . suunnittelun opiskelija, SAMK

Yhteistyön laatuksely

1) Työeläkeyhtiö antoi kuntoutujalle riittävät tiedot tilattavan palvelun tarpeellisuudesta, tarkoituksesta sisällöstä.

1. Täysin samaa mieltä 2. Melko samaa mieltä 3. Melko eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

2) Työeläkeyhtiön lähettämä toimeksianto sisälsi riittävän selkeän näkemyksen kuntoutujan työkyvystä kuntoutustarpeesta.

1. Täysin samaa mieltä 2. Melko samaa mieltä 3. Melko eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

3) Toimeksianto sisälsi selkeästi kysymykset, joihin palveluntuottajan odotettiin vastaavan.

1. Täysin samaa mieltä 2. Melko samaa mieltä 3. Melko eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

4) Työeläkeyhtiö teki kuntoutusprosessiin liittyvät ratkaisut ja/tai muutosratkaisut riittävän joustavasti..

1. Täysin samaa mieltä 2. Melko samaa mieltä 3. Melko eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

5) Työeläkeyhtiön yhteyshenkilö oli tavoitettavissa yhteistyön sujuvuuden kannalta riittävän oikea-aikaisesti.

1. Täysin samaa mieltä 2. Melko samaa mieltä 3. Melko eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

6) Työeläkeyhtiö ohjeisti palveluntuottajaa riittävästi toimintavasta (prosessin jatkaminen/päättäminen), jos kuntoutusprosessi pitkittyi.

1. Täysin samaa mieltä 2. Melko samaa mieltä 3. Melko eri mieltä 4. Täysin eri mieltä

7) Minkä asian työeläkeyhtiö olisi voinut tehdä toisin, jotta kuntoutusprosessi olisi edennyt paremmin? Kerro omin sanoin:

8) Onko kuntoutuja antanut palautetta työeläkeyhtiön toiminnasta? Kerro omin sanoin:

9) Yhteyshenkilöni työeläkeyhtiössä oli

1. 2. 3. 4.

Kiitos vastaamisesta!

Avoimen kysymyksen vastaukset:

1. Kuntoutusprosessi eteni hyvin. Ainoastaan pientä tulkinnan vaikeutta viestissä, jonka sisältönä oli lääkärin kannanotto mahdollisen koulutuksen tukemisesta.
2. Prosessin suhteen toiminta ollut oikeaa, en pysty osoittamaan toisenlaista tapaa tämän kuntoutujan kohdalla.
3. Kuntoutusprosessi pitkittyi kuntoutujan voimavaroista ja/tai motivaatiosta johtuvista syistä. Mielestäni enempää ei olisi voitu tehdä.
4. Minusta kaikki on edennyt parhaalla mahdollisella tavalla.
5. En osaa sanoa
6. Kuntoutusprosessi hidastui palveluntuottajasta ja työeläkeyhtiöstä riippumattomista tekijöistä. Kyseinen asiakas odotti jalkaleikkaukseen pääsyä pitkään, joka viivästytti prosessia.
7. Mielestäni tämän asiakkaan kohdalla ei tähän astisessa ollut mitään muutettavaa. Toivottavasti asiakas pysyy toimenpiteiden piirissä myös jatkossa, koska syy asioiden hitaaseen etenemiseen on sairauksissa ei vain motivaatiossa.
8. Kyseisen asiakkaan kohdalla kaikki toiminnot sujuivat hyvin ja joustavasti. Vakuutusyhtiö luotti tuottajan näkemykseen ja ammattitaitoon sekä asiakkaan kykyyn suunnitella omaa jatkokolkuun. Tuottaja kuunteli asiakasta ja ohjasi asiakasta valitsemaan jatkokolunkun hänelle soveltuvalta alalta. Palvelu oli oikea-aikaista ja sujuvaa sekä asiakasta kuuntelevaa.
9. Tämä kuntoutusprosessi ei ole vielä päättynyt.
10. Yhtiön olisi pitänyt kertoa kuntoutujalle yksiselitteisen selkeästi ne syyt, miksi ammattikorkeakoulu ei hänen kohdallaan tueta ammatillisena kuntoutuksena, sillä asiakas uskoi voivansa pyörtää eläkeyhtiön kannan, jos tulisi valituksi koulutukseen.
11. Kuntoutusprosessi on kuntoutujan terveydentilasta johtuen alkutilanteen selvittelyn jälkeen sovitusti tauolla, joten kokonaisprosessin etenemiseen on tässä vaiheessa vaikea ottaa kantaa.
12. Kuntoutussuunnittelija ei vastannut useisiin sähköposteihin, ei tavoittanut puhelimitse, ei vastannut soittopyyntöihin, ei vastannut kuntoutuNET viesteihin. Sattuman kaupalla kun tavoitti niin silloin asiat saatiin etenemään.
13. Kyseisen asiakkaan kohdalla toimeksianto ja toiveet olivat hyvin selkeät. Asiakkaan kanssa oli helppoa lähteä tekemään töitä.
14. Kuntoutusprosessissa on useita osatekijöitä, jotka vaikuttavat etenemiseen, esim. kuntoutuja, työnantajat, valmentajan aikataulut, oppilaitoksen toiminta. Mielestäni kuntoutusasiantuntijan kanssa yhteistyö sujui hyvin ja asiat etenivät sopivalla vauhdilla.
15. Toimeksianto ei ollut niin selkeä mutta ei vaadittu kuin yksi puhelinsoitto niin asia selvisi.
16. Kuntoutusprosessi on edelleen kesken joten lopullista arviointia ei voi antaa, mutta toistaiseksi yhteistyö on sujunut ongelmitta.
17. Tässä tapauksessa kaikki toimi kuten pitääkin.
18. Kyseisen asiakkaan kohdalla kuntoutusprosessi keskeytyi asiakkaan puolesta. Sopeutuminen vamman aiheuttamiin muutoksiin oli kesken eikä asiakkaaseen saatu enää yrityksistä huolimatta yhteyttä. Muuta ei pystytty tekemään.
19. Toiminta on hyvän tasoista. Yhteydenotto ajoittain on vaativaa, sillä kyseinen työeläkeyhtiö ei käytäne kuntoutuNET:ia aktiivisesti viestintään muiden toimijoiden tapaan.
22. Kuntoutusprosessin hoitaminen työeläkeyhtiön kanssa on sujunut loistavasti. Työeläkeyhtiön yhteishenkilö oli hyvin perillä kjan tilanteesta. Kannanotot syntyivät nopeasti. En huomaa mitään parannusehdotuksia.
23. Ei parannusehdotuksia. Loistavaa yhteistyötä!!