

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta  
Monialainen erotuskoulutus  
Sosionomi (AMK)

Anna-Maija Sipiläinen

## **TYK –toiminnan prosessi ja markkinointi KK-Kunto Oy:n Lappeenrannan Kylpylässä**

## **Tiivistelmä**

Anna-Maija Sipiläinen  
TYK-toiminnan prosessi ja markkinointi KK-Kunto Oy:n Lappeenrannan  
Kylpylällä, 27 sivua, 1 liite  
Saimaan Ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö 2012  
Ohjaajat: lehtori Leena Byckling, Saimaan Ammattikorkeakoulu  
aluejohtaja Saira Alander, KK-Kunto Oy, Lappeenrannan Kylpylä ja  
tiimikoordinaattori Tuovi Riikilä, Kruunupuisto Oy

Tässä opinnäytteenä tehdyssä kehittämistehtävässä selvitettiin, minkälaisella palveluprosessilla Kelan kustantamaa TYK-kuntoutusta tulee toteuttaa KK-Kunto Oy:n Lappeenrannan Kylpylällä ja miten sitä tulee markkinoida. Kehittämistehtävässä on laadittu palvelun toteuttamista varten palveluprosessimalli ja markkinointisuunnitelma.

Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen palveluprosessimalli toimii samalla työohjeena kuntoutuksen toteuttajille, ja sitä voidaan käyttää myös henkilöstön perehdyttämiseen. Markkinointisuunnitelma on laadittu markkinoinnin vuosikellona Lappeenrannan Kylpylän toimintasuunnitelman mukaisesti.

Kehittämistehtävässä selvisi, että palveluprosessimalli oli tärkeä luoda palvelun toteuttamisen käynnistämisvaiheessa ja että palveluprosessiin kirjattujen työohjeiden tulee olla tarkasti yksilöityjä. Lisäksi selvisi, että palvelujen toteuttaminen edellyttää ympärivuotista markkinointia ja ICF-luokituksen käyttäminen antaa palvelulle lisäarvoa ja nostaa laatua. Tämän kehittämistehtävän tuotoksia voidaan soveltaa myös muihin Lappeenrannan Kylpylän tuottamiin palveluihin.

Jatkotutkimuksena voisi olla hyödyllistä selvittää, kuinka hyvin luotu prosessimalli palvelee palvelujen toteuttajaa ja kuntoutujaa sekä minkälaista tulosta markkinointisuunnitelma on tuottanut.

Asiasanat: TYK-toiminta, kuntoutus, ammatillinen kuntoutus, palveluprosessi, markkinoinnin vuosikello

## **Abstract**

Anna-Maija Sipiläinen

Process and marketing of a work rehabilitation process called “TYK” in the “KK-Kunto” Ltd.’s Lappeenranta Spa, 27 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Health Care and Social Services, Degree Program in Social Services

Bachelor`s Thesis 2012

Instructors: Senior Lecturer Leena Byckling, Saimaa University of Applied Sciences, Regional Director Saila Alander, “KK-Kunto” Ltd. , Lappeenranta Spa and Team Coordinator Tuovi Riikilä, “Kruunupuisto” Ltd.

This thesis is a development task with the goal of clarifying what kind of process would best serve the marketing of the “TYK” rehabilitation fund by “Kela” in “KK-Kunto” Ltd.’s Lappeenranta Spa. In this development task have been prepared service process model and marketing plan for operation of the services.

This service process of “TYK” rehabilitation in Lappeenranta Spa will work as instruction and orientation for workers of rehabilitation. This marketing plan is for use in marketing year round according to operation planning of Lappeenranta Spa.

This study found out that service process is very important to make first when the new service is coming into the operation. Work instructions should be written out precisely. It also found out that operation of services needs marketing during the whole year and ICF-rating gives more value and quality to services. The tasks of this development project can be used in other services of Lappeenranta Spa.

It would be useful to make further research of this process model to examine user and rehabilitee opinions, and what kind of results this marketing plan produced.

Keywords: “TYK” operation, rehabilitation, vocational rehabilitation, service process, marketing year round

## Sisältö

1 Johdanto .....	5
2 Työkyky ja kuntoutus .....	6
2.1 Työkyky .....	6
2.2 Kuntoutus ja sen vaikuttavuus .....	7
2.3 Kelan Työkykyä ylläpitävä ja parantava valmennus (TYK) .....	9
3 Palveluprosessi .....	11
3.1 Palveluprosessi .....	11
3.2 Laatu .....	12
4 Kuntoutuspalvelujen markkinointi .....	13
5 Kehittämistehtävän tavoitteet ja toteutus .....	15
5.1 Tavoitteet .....	16
5.2 Toteutus .....	17
5.3 Eettisyys toteutuksessa .....	17
6 Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen palveluprosessimalli .....	18
7 TYK-kuntoutuksen markkinointisuunnitelma .....	21
8 Pohdintaa .....	24
Lähteet .....	26

### Liitteet

- Liite 1 TYK-kuntoutuksen asiakasesite

## 1 Johdanto

KK-Kunto Oy, Lappeenrannan Kylpylä on toiminut 15.1.2011 alkaen kuntoutuspalveluja tuottavana yrityksenä. Tässä kehittämistehtävässä käytän jatkossa vain Lappeenrannan Kylpylän nimeä. Yrityksen omistajina toimivat Kruunupuisto Oy ja Kuntoutuskeskus Kankaanpää. Aiemmin Lappeenrannan Kylpylän toimintaa toteutti Lappeenrannan kuntoutus- ja kylpyläsäätiö.

Lappeenrannan Kylpylä on toteuttanut TYK-kuntoutusta Kelan palveluntuottajana vuoden 2012 alusta lähtien. Kela määrittelee kuntoutusta koskevat standardit, ja vuoden alussa on tullut voimaan uusi standardi koskien TYK-kuntoutuksen palvelulinjaa. Uuden kuntoutuspalvelun käynnistäminen vaatii prosessisuunnittelua, työn organisointia, henkilöstöressurssien mitoitusta, aika-auluttamista, työprosessien ja työohjeiden laatimista.

Kuntoutuksen käynnistäminen edellyttää myös suunnittelukokouksia sekä Kelan, työnantajien että työterveyshuoltojen kanssa, palvelujen markkinointia sekä ryhmäohjelmien ja alustusmateriaalien laatimista. Markkinointi nivoutuu koko kuntoutusprosessin ajalle, ja parasta markkinointia on palvelujen tuottaminen hyvin ja laadukkaasti, mikä edellyttää oikeaa resurssointia jo suunnitteluvaiheessa.

Kehittämistehtävässä tavoitteenani on laatia Lappeenrannan Kylpylälle TYK-kuntoutuksen palveluprosessimalli ja markkinointisuunnitelma. Tämä palveluprosessimalli toimii samalla työohjeena ja on osa organisaation laatuprosessia. Kehittämistehtävässäni keskityn koko tiimiä koskevaan työprosessiin. TYK-kuntoutuksessa sosionomilla on pätevyys toimia työelämänasiantuntijana. Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena on kehittää omaa ja tiimini ammatillista osaamista sekä tuotettavien palvelujen laatua. Toimin yrityksessä kuntoutusohjaajana ja vastaan työelämäkuntoutuksen palveluista. Lisäksi toimin yhtenä ryhmien ja yksilökuntoutujien ohjaajana eli työelämänasiantuntijana ja yhteyshenkilönä Kelalle.

## 2 Työkyky ja kuntoutus

### 2.1 Työkyky

Työkyvyn ylläpitäminen ja edistäminen nähdään nykyisin aiempaakin tärkeämpänä yhteiskunnallisena tavoitteena. Väestön hyvä työkyky on kaikissa tilanteissa terveys- ja yhteiskuntapolitiikan keskeinen päämäärä. Työurien pidentämisen varmistaminen edellyttää sitä, että työkäisten työkykyä ja jaksamista tuetaan ja kehitetään monipuolisesti. Työkyvyn käsite on muuttunut yhteiskunnallisen kehityksen myötä. Lääketieteellisesti painottuvasta työkyvyn määrittelystä on siirrytty työn vaatimusten ja yksilön voimavarojen tasapainon tarkasteluun sekä edelleen moniulotteisempaan työkyvyn kuvaamiseen. Työkyvyn keskeisiä määrittäjiä ovat terveys, toimintakyky, elintavat, osaaminen, arvot ja asenteet, työn monet eri piirteet sekä yksilön lähiyhteisö ja elämäntilanne. (Gould, Ilmarinen, Järvisalo & Koskinen 2006, 13-17.)

Terveys 2000 -kyselyn mukaan lähes kaikilla 30–54-vuotiailla on hyvä toimintakyky. Työkäisistä 80 % pitää itseään työkykyisenä, 13 % osittain työkyvyttömänä ja 6 % täysin työkyvyttömänä. Kuitenkin 55–64-vuotiaista vain hieman yli puolet pitää itseään työkykyisenä. Työkykyongelmat ovat siis edelleen yleisiä etenkin 55 ikävuoden jälkeen. Ammatillista kuntoutusta on tarjolla paljon koettua tarvetta niukemmin. Sitä kertoi saaneensa 4 % työvoimaan kuuluvista edellisen vuoden aikana, mutta sitä katsoo tarvitsevansa 15–20 % työvoimasta. Etenkin miesten mutta jossain määrin myös naisten työkyky on parantunut 20 vuoden aikana, joten nykyiset työkäiset todennäköisesti kykenevät jatkamaan työssään aikaisempaa pidempään. (Gould ym. 2006)

## 2.2 Kuntoutus ja sen vaikuttavuus

Kuntoutuksen tavoitteena on tukea ihmistä erilaisissa muutostilanteissa, jotka voivat liittyä sairastumiseen, työttömyyteen, vammautumiseen tai muihin elämän riskitilanteisiin. Myös kuntoutus toimintamuotona on muutoksessa. Väestön työkyvyn säilyminen, työssä jaksaminen, hyvä toimintakyky ja arjessa selviytyminen ovat tulevien vuosikymmenten suuria haasteita suomalaisessa yhteiskunnassa. (Kuntoutusportti 2012)

Hinkka ja Järvikoski (2006) ovat todenneet, että kuntoutus on laaja tutkimusalue, jota voidaan lähestyä monella eri tavalla ja monesta eri näkökulmasta. Kuntoutujille ryhmämuotoinen kuntoutus antaa jo nykyisellään paljon, mutta lisää mahdollisuuksia on helposti löydettävissä työprosessin refleksiivisyyttä lisäämällä ja kuntoutujakeskeisen yksilöllisyyden sekä voimavaralähtöisyyden pohjalta. (Hinkka & Järvikoski 2006.)

Ammatillinen kuntoutus on tarkoitettu työssä käyvälle tai työelämäänsä siirtävälle henkilölle, jonka työkyky on jo heikentynyt tai jota uhkaa työkyvyttömyys lähivuosina. Ammatillista kuntoutusta voi saada esimerkiksi parantaakseen työkykyä, jotta jaksaisi työelämässä paremmin, siirtyäkseen työelämäänsä vajaakuntoisuudesta huolimatta tai palatakseen työhön oltuaan pitkään poissa työelämästä. (Kela 2012)

Eläketurvakeskuksen tutkimuksen mukaan kuntoutusohjelmien vaikuttavuutta on mahdollista arvioida sekä yksilön, yhteiskunnan että yrityksen näkökulmasta. Ei ole kuitenkaan itsestään selvää, millaisia mittareita kuntoutuksen vaikuttavuudelle tulisi tai ylipäätään on mahdollista asettaa. Työikäisessä väestössä kuntoutuksen vaikuttavuuden mittareina on käytetty esimerkiksi työllisyyttä, terveyden tai työkyvyn paranemista sekä työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymisen tai sairauspoissaolojen vähenemistä.

Kuntoutuksen tuloksellisuutta on tarkasteltu myös taloudellisesta näkökulmasta. Jos kuntoutuksen avulla pystytään pitämään osallistujat työelämässä sairaudesta huolimatta ja myöhennetään eläkkeelle jäämistä, syntyy taloudellista säästöä yhteiskunnalle. Eläkemenot pienenevät ja paine nostaa työeläkemaksuja laskee. (Uitti 2007.)

Ylisassi (2009) on todennut väitöskirjassaan, että työhön liittyvän kuntoutuksen tehtävänä on ylläpitää työvoiman työkykyisyyttä ja tukea työurien pidentämistä. Työhön liittyvää kuntoutusta on mahdollista uudistaa kohdistamalla huomio asiakkuuden ja työelämän muutoksiin sekä kehittämällä edelleen kuntoutuksen välineistöä kehittävän kuntoutuksen suunnassa. Asiakkuuden kannalta se tarkoittaa työkytkennän vahvistamista ja siirtymää potilaan ominaisuudesta kohti toimijuutta työntekijä-työnkehittäjänä. (Ylisassi 2009.)

Kuntoutuksen tavoitteena on käynnistää muutos- ja oppimisprosessi, jossa kuntoutuja itse osallistuu kuntoutuksen tavoitteiden määrittämiseen. Kelan kuntoutuksessa kuntoutustavoitteet laaditaan käyttäen GAS-menetelmää (Goal Attainment Scaling). GAS on väline, jonka avulla määritetään kuntoutujan tavoitteet, ja tavoitteiden toteutumista voidaan tarkastella yksilö- tai ryhmätasolla tilastollisia menetelmiä hyväksi käyttäen. (Kela 2012)

Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus (International Classification of Functioning, Disability and Health = ICF) tarjoaa tieteellisen perustan ymmärtää ja tutkia toiminnallista terveydentilaa. ICF-luokitusta käytetään tavoitteiden asettelussa sekä työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa viitekehyksenä. ICF käsittää kaikki näkökohdat ihmisen terveyteen ja joitakin terveyteen liittyviä hyvinvoinnin osatekijöitä ja kuvaa niitä terveyden aihealueina (mm. näkö, kuulo, kävely, oppiminen ja muisti) ja terveyden lähiaihealueina (mm. liikenne, koulutus ja sosiaalinen kanssakäyminen). ICF koskee kaikkia ihmisiä, ei pelkästään toimintarajoitteisia ihmisiä. (WHO, ICF, 2011.)



Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksessa ICF-luokitus on käytössä viitekehyksenä GAS-menetelmän mukaisessa tavoitteen asettelussa. ICF-luokituksen avulla voidaan tavoitteita tarkastella laaja-alaisesti.

### **2.3 Kelan Työkykyä ylläpitävä ja parantava valmennus (TYK)**

Kelan kustantama Työkykyä ylläpitävä ja parantava valmennus (=TYK) on ammatillista kuntoutusta tilanteessa, jolloin työpaikan ja/tai työterveyshuollon toimenpiteistä huolimatta kuntoutujaa uhkaa työkyvyttömyys lähivuosina tai hänen työkykynsä on olennaisesti jo heikentynyt sairauden, vian tai vamman vuoksi. Kuntoutujalla on voimassaoleva työsuhde. TYK -kuntoutujamäärät ovat merkittävästi laskeneet 2000-luvulla, sillä esim. vuonna 2009 TYK-kuntoutujia oli 3470 kuntoutujaa eli 27 % ammatillista kuntoutusta saaneesta 12900 kuntoutujasta.

Kelan rahoittamassa tutkimuksessa Aaltonen ja Lind (2009) ovat todenneet, että TYK-kuntoutujilla päädiagnooseista yleisimpiä olivat tuki- ja liikuntaelinten sairaudet (68 %) ja mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt (9 %). Lähes kolmella neljästä (72 %) oli jokin lisäsairaus. (Aaltonen & Lind 2009.)

Kuntoutuksen lähtökohtana on kuntoutujan terveydentilan, koulutus-, ammatti- ja sosiaalisten mahdollisuuksien yksityiskohtainen tunteminen ja sen perusteella laadittava kuntoutussuunnitelma. TYK-kuntoutuksen tavoitteena on, että kuntoutuja voi jatkaa omassa työssään tai siirtyä terveydentilan kannalta sopivampiin työtehtäviin. Kuntoutujan kanssa tutkitaan työn muutosta ja selvitetään työhön liittyviä kuormitustekijöitä, Niihin pyritään löytämään toimivat ratkaisut ja kehittämissuhteet. Työssä jatkamista tuetaan vahvistamalla kuntoutujan voimavaroja työssä selviytymiseen. TYK-kuntoutus voi olla yksilö- tai ryhmämuotoista, ja sitä toteutetaan aina moniammatillisesti. Kuntoutusta toteuttavaan työryhmään kuuluu aina työelämänasiantuntija, fysioterapeutti, lääkäri ja psykologi sekä tarvittaessa muita ammattiryhmien edustajia. (Kela 2012)

Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen tavoitteita, kohderyhmää ja sisältöä on esitelty tarkemmin kuviossa 1.

## TYK - työkykyä ylläpitävä ja parantava valmennus

### TAVOITE

Tavoitteena on parantaa ja ylläpitää työ- ja toimintakykyä, käynnistää muutos- ja oppimisprosessi oman työn, työmenetelmien ja työkyvyn arvioimiseksi ja kehittämiseksi, terveyden edistäminen, nivoa kuntoutusprosessi työpaikalla ja työterveyshuollossa tapahtuvaan toimintaan ja hyödyntää tukiverkostoa. Tavoitteena on, että kuntoutuja voi jatkaa omassa työssään tai siirtyä terveydentilan kannalta sopivampiin työtehtäviin.

### KOHDERYHMÄ

Työsuhteessa olevat henkilöt, joiden työkyky ja ansiomahdollisuudet ovat olennaisesti heikentyneet sairauden, vian tai vamman vuoksi ja heillä on työkyvyttömyyden uhka lähivuosina. Kuntoutustarve ja -mahdollisuudet on jo selvitetty eikä työpaikan ja työterveyshuollon toimenpiteet ole olleet riittäviä. Edellyttää omaa kuntoutusmotivaatiota.

### TYÖRYHMÄ

Moniammatillinen työryhmä: lääkäri, psykologi, fysioterapeutti/työfysioterapeutti ja työelämäneasiantuntija (työhönvalmentaja, työfysioterapeutti tai sosiaalityöntekijä) Eriytyistöntekijät: sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja, toimintaterapeutti  
Muut: kuntohoitaja  
Moniammatillisesta työryhmästä määritelty ryhmäohjaaja ja työpari toimivat kuntoutuksen avainhenkilöinä ja heidän osuus korostuu prosessissa. Työryhmä kootaan kuntoutujan/ryhmän tarpeen mukaan.

### RAKENNE

Kesto yhteensä 30 – 33 vrk ja sisältää selvitysjakson 11 - 12 vrk, valmennusjaksot 18 – 19 vrk ja 1 – 2 yhteistyöpäivää ja tarpeen mukaan 1 – 2 työpaikkakäyntiä kahden vuoden aikana.  
Rakenne on sovittavissa etukäteen.  
Kuntoutus on aina yksilöllisesti suunniteltua vaikka päätös on tehty yksilöllisenä tai ryhmämuotoisena (ammattiala- tai työpaikkakohtainen). Ryhmässä on 6 – 8 kuntoutujaa. Myös yksilökuntoutujista voidaan muodostaa ryhmä.  
Toteutetaan laitos- tai avomuotoisena kuntoutuksena tai niiden yhdistelmänä alueellisesti tai valtakunnallisesti.

**Kuvio 1.** Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen tavoite, kohderyhmä ja sisältö

### **3 Palveluprosessi**

Prosessiajattelun peruskomus on, että on olemassa tietty toimintojen ketju, jonka avulla organisaatio luo arvoa asiakkaalle. Tätä arvon luomista tulee johtaa organisaatiossa, ja tässä prosessissa syntyy organisaation operatiivinen tulos. Eri organisaatioissa menetellään prosessien suhteen hyvin eri lailla. Prosessit tulee tunnistaa, kuvata ja niitä tulee johtaa. Niille tulee asettaa tavoitteita ja niitä tulee arvioida ja parantaa. Jos mallissa kuvataan asiakkaita ja heidän tarpeitaan, organisaation asiakassuuntautuminen kasvaa. (Laamanen 2006, 99-102.)

Lappeenrannan Kylpylällä on meneillään eri palveluiden yhtenäisten prosessimallien laatiminen laatu järjestelmään liittyen. Prosessimallit voivat toimia samalla työ- ja perehdytysohjeina.

#### **3.1 Palveluprosessi**

Prosessikäsite juontaa juurensa kemiallisista prosesseista. Niissä sarja reaktioita synnyttää tietyn uuden lopputuloksen. Liiketoimintaprosessilla tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyviä tehtäviä, jotka yhdessä tuottavat liiketoiminnan kannalta hyödyllisen tuloksen. Prosessien muodostumiseen vaikuttavat monet erilaiset seikat kuten perinteet, yrityskulttuuri, työmenetelmät ja henkilöstön taidot. Prosessien kehittämisen yhteydessä käytetty terminologia ei ole vakiintunutta, ja kirjallisuudessa käytetään hyvin vaihtelevasti nimikkeitä. Prosessien kehittämiseen suositellaan tiimityötä. Onnistumisen varmistamiseksi tiimin jäsenten tulisi olla mukana prosessin päivittäisessä toiminnassa, ja heille tulisi varata riittävästi aikaa osallistua aktiivisesti parantamis- ja kehittämistoimenpiteisiin. Onnistuminen ei kuitenkaan ole pelkkää tekniikkaa, sillä kehittämiseen liittyy aina myös henkinen muutos. (Lecklin 1999, 133 -146.)

Laatujärjestelmä edellyttää prosessien määrittämistä ja dokumentointia. Prosessikaavio esittää prosessin vaiheet ja siihen osallistuvat henkilöt tai funktiot piirroksena. Tarkoituksena on havainnollistaa prosessikuvauksen sisältö. Pelkistetty prosessikaavio on ymmärrettävyyden ja luettavuuden kannalta suositeltavin. (Lecklin 1999, 147-150.)

### **3.2 Laatu**

Prosessien kuvaukset ovat tärkeä osa laatujärjestelmää. Hyvin tehdyt prosessit selkiyttävät työkulut ja toimivat kehittämisen apuvälineinä. Laatukäsikirjaa laadittaessa lähtökohtana ovat yrityksen omat tarpeet.

International Standards Organization (ISO) hyväksyi vuonna 1987 joukon laatujärjestelmiin liittyviä standardeja, ISO9000 -standardisarjan. Vuonna 2000 on tullut voimaan uusi standardi ISO9001. Sisäisen laadunvarmistuksen ohella haluttiin korostaa asiakkaiden vaatimusten täyttämistä.

Lappeenrannan Kylpylän laatujärjestelmä pohjautuu ISO9001 laatustandardin malliin. Laatukäsikirjan päivittäminen on kesken omistajan muuttumisen vuoksi. Laatukäsikirjaa käytetään henkilöstön perehdyttämiseen. Myös aiemmalla omistajalla Lappeenrannan Kuntoutus- ja Kylpyläsäätiöllä on ollut käytössä ISO9000 ja EFQM-järjestelmän itsearviointi.

Lecklinin (1999) mukaan asiakas määrää prosessin tarpeet ja vaatimukset ja asiakastyytyväisyys arvioidaan, kun prosessin tuotos on valmistunut eli asiakas on prosessin molemmissa päissä. (Lecklin 1999).

## 4 Kuntoutuspalvelujen markkinointi

Kuntoutuspalveluja tulee markkinoida, jotta toiminta pystyy käynnistymään ja palveluihin saadaan asiakkaita, esim. kuntoutuskursseille osallistujia. Markkinointia tehdään sekä suoraan asiakkaille että yhteistyökumppaneille, jotka tiedottavat palveluista potentiaalisia asiakkaita.

Ropen (2006) mukaan markkinoinnilla on tärkeä myynnin edistämisen ja tiedottamisen tehtävä. Markkinointi kohdistuu yrityksen nykyisiin ja potentiaalisiin asiakkaisiin sekä sen sidosryhmiin. Kaikki viestintä ja jokainen kontakti on markkinointia, ja tämän sisäistäminen on yrittäjälle tärkeää. Markkinoinnin tulee olla selkeää ja johdonmukaista. Kokonaisvaltainen markkinointi eli markkinoinnin kytkeminen osaksi asiakassuhde- ja yrityksen muuta toimintaa on yhä yleisempää. Markkinointi on tällöin nivottu osaksi yritysten muuta toimintaa. (Rope 2006.)

Business-to business palvelusektori on laaja. Siitä on tullut yksi voimakkaimmin kasvavista toimialoista. Mikäli palvelujen ostaja on organisaatio, on sektorin koko moninkertainen. Julkisella sektorilla kehitys on ollut samansuuntaista. Osa b-to-b-palvelujen tuottajista on yrityksiä, joilla on tarjontaa sekä organisaatioille että yksityisille kuluttajille. Toimiessaan molemmilla rintamilla yhden ja saman brändin alla on hyvä muistaa, että ostajan yksityishenkilönä saamat kokemukset saattavat vaikuttaa päätöksiin myös hänen toimiessaan organisaationsa edustajana. B-to-b-palveluja ostettaessa myyjäyrityksen ammattitaidolla, joustavuudella ja referensseillä on suuri merkitys. Avainasemassa yrityksen brändissä ovat palvelun tuottava henkilöstö, palveluprosessit sekä niihin liittyvä seuranta ja valvonta. Kun uusia tuotteita ja palveluja kehitetään, pikemminkin laajennetaan olemassa olevaa brändiperhettä kuin annetaan niille kokonaan uusia nimiä. (von Hertzen 2006, 30-41.)

Asiakkaan tarpeiden ja ostopäätökseen vaikuttavien kriteereiden tuntemus muodostaa pohjan hyvälle brändiviestinnälle. Painopisteen tulisi olla pikemminkin niissä eduissa, joita asiakas saa kuin siinä, miten erinomainen tarjoava yritys on. Kerrotaan mieluummin sitä, mikä vastaanottajan kannalta olisi kiinnostavaa tietää. Aina se ei kuitenkaan ole mahdollista. Brändiviestinnässä, tarjouksissa ja sopimuksissa annetut lupaukset on lunastettava siten, että kokonaisuudesta muodostuu positiivinen kokemus asiakkaille ja muille kohderyhmille. B-to-b-palveluyrityksissä tämän lupauksen lunastajana on yksittäinen työntekijä tai tiimi. (von Hertzen 2006, 162, 205.)

Viestinnän kohderyhmät eivät ole enää perinteisessä tavalla vastaanottajia. Tilanne on kääntynyt. Tärkeät ryhmät, erityisesti potentiaaliset asiakkaat ja muut henkilöt, jotka yritystä eivät vielä tunne, on saatava aktiivisiksi tiedon hakijoiksi. Siihen tarvitaan avuksi muita markkinoinnin ja viestinnän välineitä, jotta oikea www-osoite tulee tunnetuksi. (von Hertzen 2006, 167.)

Fillis ja Rentschler (2006) ovat kirjassaan todenneet, että nykyisin markkinointi on paljon muutakin kuin vain arvo kaupan osapuolten välillä. Ideat, tieto, luovuus ja innovatiivinen ajattelu ovat yhtä tärkeitä kuin tuotteet ja palvelut. Luovuuden sisäistäminen on avain ymmärtää markkinointia yleisesti ja erityisesti yritystason markkinointia. Luova markkinoija saavuttaa etuja hyödyntämällä henkilökohtaisia kontakteja, yrityskontakteja ja osaamisverkostoja. (Fillis & Rentschler 2006.)

Markkinointisuunnitelma on kirjallinen esitys yrityksen markkinointiratkaisuista. Markkinointisuunnitelmaan kirjataan toimintaa ohjaavia periaatteita, käytännön markkinointiratkaisuja ja niiden aikatauluja. Yrityksen markkinointistrategian kuvaaminen tarkoittaa markkinoinnin toteuttamisen työvaiheita. Se sisältää niin imagoon kuin esitteisiinkin liittyvät ratkaisut.

Osana markkinointisuunnitelmaa on hyvä selvittää, mitkä ovat yrityksen toimintatavoitteet asiakasryhmittäin ja tuotteistamisen periaatteet (palveluvalikoima, avaintuotteet, hinnoitteluperiaatteet ja hinnat). Tärkeitä kysymyksiä ovat: mitkä ovat markkinoinnin kanavat? Mitä yritys haluaa kertoa asiakkailleen ja sidosryhmilleen ja millä tavalla? Mitä markkinoinnin keinoja yrityksessä käytetään? Millaisia resursseja (aikaa, rahaa ja ulkopuolista asiantuntija-apua) markkinointiin varataan? Kuinka markkinointia kehitetään? (Kainlauri 2007, 83-85.)

Vuosikello on apuväline, jolla päästään hallittuun ajankäyttöön yrityksen toiminnassa. Vuosikellon avulla yrityksen henkilöstöllä on toiminnalle yhteiset aikataulut. Tätä ohjelmaa voidaan kutsua ”markkinoinnin vuosikelloksi.” Markkinoijan tulisi tehdä itselleen ympärivuotinen markkinointikello, jotta hän tietää, milloin on oikea aika tehdä erilaisia markkinoinnillisia toimenpiteitä. Keskeistä on, että markkinointi olisi mahdollisimman tehokasta ja oikea-aikaista (Rope 1998, 184-185, 238.)

Lappeenrannan Kylpylällä TYK-kuntoutuksen markkinointi on pääasiassa b-to-b-markkinointia eri organisaatiolle ja markkinointisuunnitelmat on laadittu vuosikelloajatteluun pohjautuen. Markkinointisuunnitelmaa käsitellään tarkemmin luvussa 7.

## **5 Kehittämistehtävän tavoitteet ja toteutus**

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena on kehittää omaa ja tiimini työskentelyä kuntoutuspalvelujen toteuttamiseksi ja havainnoida kehittämistehtävän kirjoitusprosessin aikana, millainen prosessi parhaiten palvelee kuntoutujan tarpeita ja vastaa Kelan ja Lappeenrannan Kylpylän väliseen palvelusopimukseen.

## 5.1 Tavoitteet

Kehittämistehtäväni tavoitteina on selittää

1. millainen prosessi soveltuu toteutettavaksi TYK-kuntoutuksessa Lappeenrannan Kylpylällä ja
2. miten TYK-kuntoutuspalvelua tulee markkinoida?

Kehittämistehtävässäni laadin

1. palvelun toteuttamista varten prosessimallin ja
2. markkinointisuunnitelman.

Tavoitteena on kehittää Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuspalvelun toteuttamista varten palveluprosessimalli ja palvelun markkinointisuunnitelma. Tämä palveluprosessimalli toimii samalla työohjeena ja voidaan liittää organisaation laatukäsikirjaan ja/tai organisaatiossa käytössä olevaan toimintajärjestelmään.

Tässä kehittämistehtävässä keskityn koko tiimin prosessiin, koska vastaan palvelun tuottamisessa Lappeenrannan Kylpylällä ja toimin tässä Kelan kuntoutuspalvelussa sosionomin koulutuksella työelämän asiantuntijana.

Jotta kuntoutuspalveluja olisi mahdollisuus toteuttaa, tarvitaan jatkuvaa markkinointia. Tämä edellyttää markkinoinnin suunnittelua. Markkinoinnissa tulee huomioida kohderyhmä, kuntoutuksen verkostot, palvelujen ostajan tarpeet ja toiveet sekä organisaation resurssit.



## 5.2 Toteutus

Olen perehtynyt Kelan standardeihin, kuntoutuksen tavoitteisiin, palvelusopimuksen sisältöön, käytettävissä oleviin resursseihin ja palvelujen markkinointiin. Palveluprosessikaavion laadintaa varten olen perehtynyt erilaisiin prosessimalleihin, mutta varsinaisen prosessin luominen pohjautuu Kelan standardeihin ja palvelusopimukseen. Palvelujen markkinoinnin suunnittelua varten olen perehtynyt markkinointia tukevaan kirjallisuuteen sekä erilaisiin markkinointisuunnitelmamalleihin. Kehittämistehtävä nivoutuu omiin työtehtäviini ja on muokkautunut työelämän vaatimusten mukaan koko prosessin ajan.

Kehittämistehtävä on tehty työnantajan näkökulma huomioiden yhteistyössä Kruunupuisto Oy:stä tiimikoordinaattori Tuovi Riikilän ja KK-Kunto Oy:n Lappeenrannan Kylpylän aluejohtaja Saila Alanderin kanssa.

## 5.3 Eettisyys toteutuksessa

Hyvän tutkimuksen tekeminen niin, että eettiset näkökohdat tuleva riittävästi ja oikein huomioon otetuksi, on vaativa tehtävä (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 28). Kehittämistehtävän luotettavuutta voidaan arvioida uskottavuuden, siirrettävyyden, riippuvuuden ja vahvistettavuuden pohjalta, kuten Cuba ja Lincoln ovat esittäneet (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009).

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena on laatia Lappeenrannan Kylpylän omaan käyttöön palveluprosessimalli työhöjeineen. Kehittämistehtävässä ei käsitellä henkilötietoja eikä muita arkaluonteisia asioita ja tehtävän luotettavuuskriteerit täyttyvät.

Aiheessa on huomioitu eettiset perusteet ja valinnassa ovat olleet mukana sisäiset eli oman tiimin ja ulkoiset eli Kelan ja omistajaorganisaation vaikuttimet. Kehittämistehtävä on tarpeellinen ja ajankohtainen ja tehtävän aikana tulee huomioida hyvät eettisen käytännön säännöt. Tätä kehittämistehtävää on tarpeen mukaan mahdollisuus hyödyntää koko organisaation palvelujen kehittämisessä.

## **6 Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen palveluprosessimalli**

Tässä kehittämistehtävässä on esitelty Lappeenrannan Kylpylän tarpeisiin kehitetty TYK-kuntoutuksen palveluprosessimalli. Prosessimallipohja on valittu Lappeenrannan Kylpylän muiden palvelujen prosessimallien perusteella, ja TYK-kuntoutuksen palveluprosessi pohjautuu Kelan standardeihin. Prosessimallin luomiseen ovat vaikuttaneet sekä palveluntuottajaorganisaation käytävissä olevat henkilöstöresurssit että Kelan edellyttämät laatuvaatimukset. Uutena viitekehystenä Kelan standardeihin on tullut ICF-luokituksen käyttäminen palvelujen toteuttamisessa ja kuntoutuksen tavoitteiden asettamisessa.

Kehittämistehtävänä laatimani Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen kaksivuinen palveluprosessi on esitelty kuviossa 2.

## TYK –prosessi, suunnitteluvaihe

Kelalta saapuu päätös TYK kuntoutuksesta.

### Yksilökuntoutus

Kuntoutusohjaaja sopii kuntoutujan kanssa kuntoutuksen ajankohdasta viiveettä ja tiedottaa kuntoutuksesta Kelaan ja tarvittaessa työnantajalle ja työterveyshuoltoon.

### Ryhmämuotoinen kuntoutus

Ryhmäohjaaja ottaa yhteyttä hakijatahoon (työterveyshuolto, työnantaja, ammattiliitto) ja Kelaan suunnittelukokouksen sopimiseksi sekä lähettää kutsut välittömästi työpaikalle, työterveyshuoltoon, ammattiliittoihin, työsuojeluun ja Kelaan. Kokous voidaan järjestää puhelin- tai videoneuvotteluna, mikäli hakijataho ei ole uusi.

Suunnittelukokouksessa sovitaan kuntoutuksen kesto, jaksotus, sisältö ja kohdejoukon valintamenettely. Lisäksi sovitaan yhteistyöpäivistä, työpaikkakäynneistä yhteyshenkilöistä ja rooleista, tiedottamisesta, välitehtävistä ja jatkoseurannasta. Tth laatii muistion, joka lähetetään järjestäjälle, osallistujille ja Kelaan.

Kelalta saapuu kuntoutujan kuntoutuspäätös.

Kuntoutusohjaaja tai ryhmäohjaaja lähettää kuntoutujalle kutsukirjeen, jonka liitteenä on kuntoutusohjelma, kuntoutuksen ja talon esite, ajo-ohje, esitieto- ja perustietolomakkeet sekä BDI-II ja Rand-36 kyselylomakkeet. Kuntoutuja palauttaa täytetyt lomakkeet ennen kuntoutuksen alkua ohjaajalle.

Työpaikkakohtaisilla kursseilla ryhmäohjaaja järjestää tiedotustilaisuuden kuntoutujille. Mukaan kutsutaan työnantaja, työterveyshuolto ja Kela. Ammattialakohtaisilla kursseilla ryhmäohjaaja tiedottaa tarpeen mukaan kuntoutujaa, työnantajaa ja työterveyshuoltoa.

Työryhmä perehtyy saapuneisiin esitietoihin ja pitää suunnittelupalaverin kuntoutuksen toteuttamisesta ja sisällöstä. Kuntoutusohjaaja tai ryhmäohjaaja huolehtivat palaverin toteutumisesta. Työryhmästä valitaan työpari.

## TYK –prosessi, toteuttamisvaihe

### Sisältöteemat:

- Terveysneuvonta
- Ravitsemusneuvonta
- Fyysinen aktivointi ja ohjaus
- Psykososiaalinen ohjaus ja neuvonta
- Ammatilliset teemat, työ ja työympäristö
- Sosiaalinen aktivointi

### Selvitysjakso(t) (11 – 12 vrk)

- Pyritään toteuttamaan yhtenä jaksona, 11 vrk
- Yksilölliset haastattelut ja tutkimukset
  - Fysioterapeutin haastattelu ja yksilöllinen fyysinen toimintakyvyn tutkimus ensimmäisen jakson aikana
  - Lääkärin haastattelu ja kliininen tutkimus 1. tai 2. päivänä. Lääkäri arvioi erityistyöntekijöiden konsultaation ja lisätutkimusten tarpeen selvitysjakson aikana.
  - Psykologin haastattelu ensimmäisen jakson aikana
  - Tarvittaessa erityistyöntekijöiden haastattelut/tutkimukset
- Työryhmä laatii kirjallisen yksilöllisen kuntoutusjakson ohjelman
- Alkututkimusten jälkeen työparista toinen laatii kuntoutujan kanssa GAS-tavoitteet ja käy tavoitekeskustelun. Kuntoutujan kanssa sovitaan välitehtävistä ja jatkosuunnitelmista.
- Selvitysjaksosta laaditaan yksilöllinen valmennussuunnitelma (seloste), joka sisältää tarpeet, ammatilliset ja muut kuntoutustoimenpiteet ja välitehtävät.

Kuntoutusseloste toimitetaan kuntoutujalle, Kelaan ja työterveyshuoltoon kahden viikon kuluessa. Jos kuntoutuja ei tarvitse varsinaista valmennusta, niin kuntoutus päättyy jakson jälkeen.

- Työryhmäpalaveri



Välitehtävät (verkkokuntoutus) tukevat yksilöllisiä tavoitteita (GAS) ja mahdollinen työpaikkakäynti (tai puhelin/videoneuvottelu) kuntoutujan työpaikalla, kesto vähintään 2 h.

### Valmennusjaksot (18 – 19 vrk)

- Esim. 5 + 5 + 5 + 4 vrk tai 10 + 5 + 4 vrk
- Sisällöstä puolet on työhön, ammattitaitoon ja työssä selviytymiseen liittyvää ohjausta ja valmennusta.
- Kuntoutuja tapaa jakson aikana tarpeen mukaan vähintään kolme työryhmän jäsentä yksilöllisesti 1-3 krt ja käy tavoitekeskustelua
- Jokaisen jakson lopussa työpari tai kaksi työryhmän jäsentä käy ryhmässä tai yksilökuntoutuksessa yksilöllisesti palautekeskustelun
- Työpari järjestävät yhteistyöpäivän, johon kutsutaan mukaan työnantajan edustaja (lähiesimies), työterveyshuolto ja tarpeen mukaan työsuojelu ja Kela. Kesto vähintään 4 h. Voidaan toteuttaa puhelin- tai videoneuvotteluna, kesto väh. 2 h. Päivän tavoitteet omat ammatillisia.
- Jaksojen välillä on välitehtäviä (verkkokuntoutus)
- Loppujaksolla yksilölliset haastattelut ja tutkimukset:
  - Fysioterapeutin haastattelu ja fyysisen toimintakyvyn tutkimus kolmen ensimmäisen päivän aikana
  - Lääkärin haastattelu loppujakson aikana
  - Psykologin haastattelu loppujakson aikana
  - Tarvittaessa erityistyöntekijöiden haastattelut
  - Loppukeskustelussa ryhmäohjaajan/työparin jäsenen kanssa käydään läpi GAS-tavoitteiden toteutuminen ja sovitaan jatkotoimenpiteistä ja kuntoutusselosteeseen kirjattavista asioista.



Kuntoutuksen päättyessä pidetään työryhmäpalaveri. Ryhmäohjaaja tai kuntoutusohjaaja laatii työryhmän avustamana kuntoutusselosteen ja toimittaa sen Kelalle, kuntoutujalle ja muille sovituille tahoille kahden viikon kuluessa kuntoutuksen päättymisestä ja kirjaa laskutukseen ja tilastointiin tarvittavat tiedot.

Kuvio 2. Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen prosessimalli

Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen palveluprosessimallin ensimmäinen osa on kuntoutuksen suunnitteluvaihe. Prosessimallissa kulkevat vierekkäin sekä yksilö- että ryhmämuotoisen kuntoutuksen käynnistämiseen liittyvät tehtävät, ja osa työvaiheista on yhteisiä molemmille. Toinen osa prosessia on kuntoutuksen toteuttamisvaihe ja käynnistyy siitä, kun asiakas saapuu kuntoutukseen. Sekä yksilöllinen että ryhmämuotoinen kuntoutus toteutetaan lähes samansisältöisinä, joten ne on tässä prosessimallissa yhdistetty.

Prosessimalli palvelee käytännön työohjeena palvelun toteuttamisessa. Työohjeita voidaan tarkistaa ja prosessia voidaan muuttaa myöhemmin tarpeen mukaan käytännön työstä saatavien kokemusten perusteella. Koska prosessimallia käytetään työohjeena, on olennaista avata malliin tarkasti ohjeet siitä, kenen tehtävä mikin työvaihe prosessissa on. Tällä pystytään varmistamaan laadun toteutuminen palvelun tuottamisessa.

## **7 TYK-kuntoutuksen markkinointisuunnitelma**

Lappeenrannan Kylpylän toiminnassa jatkuvaa markkinointia on palvelujen toteuttaminen hyvin ja laadukkaasti sekä kuntoutujille että palvelujen ostajille. Pääasiassa markkinointi on b-to-b –markkinointia, ja se kohdennetaan suoraan toisille organisaatioille. TYK-kuntoutus on aina yksilöllisesti suunniteltua, ja se voidaan toteuttaa joko yksilökohtaisesti tai ammattiala- tai työpaikkakohtaisina ryhminä. Ryhmässä tapahtuvan valmennuksen suunnitteluun osallistuvat Kelan, kuntoutuslaitoksen, työnantajan ja työterveyshuollon edustajat. Työterveyshuolto ohjaa työntekijät TYK-kuntoutukseen, jos työpaikalla tai työterveyshuollossa tehdyt toimenpiteet eivät ole olleet riittäviä.

Kehittämistehtäväni toisena osana laadin TYK-kuntoutuksen markkinointisuunnitelman Lappeenrannan Kylpylälle. Markkinointisuunnitelman esittämiseen valitsin ”markkinoinnin vuosikellon”, joka auttaa hahmottamaan markkinointiajankohdat koko vuodelle. Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen markkinoinnin vuosikello on esitelty kuviossa 3.



**Kuvio 3.** Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen markkinoinnin vuosikello

TYK-kuntoutusta voi hakea Kelalta jatkuvasti. Ryhmämuotoista TYK-kuntoutusta hakevat yleensä työterveyshuollot yhteistyössä työnantajien kanssa. Lisäksi hakijoina voivat olla ammattiliitot. Palvelun markkinointi on tehokkainta kohdentaa suoraan työterveyshuolloille keväällä esim. asiakastilaisuuksina. Työterveyshuollot jättävät Kelalle ASLAK-kuntoutuksen hakemukset vuosittain huhtikuussa. ASLAK-kuntoutus on tarkoitettu työelämässä oleville henkilöille ja on ennaltaehkäisevää kuntoutusta. Työterveyshuollot käyvät ASLAKin hakemusvaiheessa läpi asiakasyritystensä henkilöstön kuntoutustarpeita, jolloin esille nousevat myös tarpeet TYK-kuntoutukselle. TYK-kuntoutusta haettaessa on mahdollisuus esittää toivottu kuntoutuksen palveluntuottaja. Lisäksi markkinointia on hyvä tehdä työterveyshuoltojen lisäksi myös työnantajille ja ammattiliitoille muutaman kerran vuodessa, esim. alkuvuodesta ja alkusyksystä joko sähköpostina tai kirjeenä esitteen kera. Tämän kehittämistehtävän liitteenä on Lappeenrannan Kylpylän TYK-kuntoutuksen asiakasesite. Tärkeää markkinointia on myös yhteistyökumppaneiden avainhenkilöiden suunnitelmallinen muistaminen.

Markkinoinnin taustatyö tulee tehdä hyvin. Yrityksen brändäys vaatii pitkäjänteistä perehtymistä asiakkaisiin ja heidän tarpeisiinsa, kilpailutilanteeseen ja nykytrendeihin. Esitteiden ja muiden mainostarvikkeiden pitää olla ajantasalla ja brändinmukaisia sekä asiakastilaisuuksissa on hyvä huomioida kiinnostavat ”nykytrendit”. Organisaatioille, kuten työterveyshuolloille järjestettävät asiakastilaisuudet voivat sisältää asiantuntijaluentoja osana tapahtumaa, jolloin osallistujilla voi olla mahdollisuus olla mukana työajalla. Palveluntuottajat osallistuvat erilaisille alan messuille ja tapahtumiin, esim. työterveyspäiville tai kuntoutusmessuille, joissa on mahdollisuus markkinoida omia palvelujaan suoraan sekä palvelujen tilaajille että loppukäyttäjille. Messuilla ja tapahtumissa on tärkeää, mutta haasteellista erottua muista palveluntuottajista. Uskottavaa markkinointia voidaan saada erilaisten positiivisten lehtiartikkelien avulla, joko ammatti- tai paikallislehdissä julkaistuina. Markkinointikyselyiden avulla voidaan kartoittaa ja kehittää palvelujen tuottamista ja laatua.

Lappeenrannan Kylpylällä markkinoinnista vastaa aluejohtaja. TYK-kuntoutuksen markkinointiin osallistuvat työelämäkuntoutuksen tiimistä kuntoutusohjaaja ja työfysioterapeutti. Lisäksi koko henkilöstö toteuttaa hyvää kuntoutusta, luo yrityksen brändiä ja ylläpitää hyvää mainetta omalla toiminnallaan. Palvelujen tilaajilta ja kuntoutujilta saatu palaute auttaa kehittämään palveluja ja ylläpitämään hyvää mainetta.

## **8 Pohdintaa**

Kehittämistehtäväni on mielenkiintoinen ja ajankohtainen. Tehtävä liittyy kiinteästi omaan työhöni, joten prosessin edetessä pohdin sisältöä käytännön työn ja tiimimme henkilöstön kautta. Uutena palvelujen toteuttamiseen tullut ICF-luokitus antaa palveluille ja tavoitteiden laatiselle lisäarvoa. Sen sisäistäminen ja sulautuminen normaaliin palvelun toteuttamiseen vaatii vielä lisäkoulutusta koko henkilöstölle. Palveluprosessimallin pohjalta on aloitettu keväällä toteuttamaan organisaatiossamme TYK-kuntoutusta. Asiakastytyväisyys on suullisen palautteen mukaan ollut erinomaista. Käytännössä prosessimalli oli ehdottaman tärkeä luoda heti palvelun toteuttamisen käynnistysvaiheessa.

Markkinointisuunnitelman mukaista palvelun markkinointia on kokeiltu viime keväänä, jolloin paikallisille työterveyshuolloille lähetettiin mainoskirjeet esitteineen ja mainoslahjoineen. Lisäksi alueen työterveyshoitajille ja työfysioterapeuteille järjestettiin Kruunupuisto Oy:n kanssa yhteinen markkinointitilaisuus Lappeenrannan Kylpylällä. Tilaisuudessa esiteltiin ASLAK ja TYK –kuntoutusta.



Tämä kehittämistehtävä on antanut lisäarvoa palvelujemme toteuttamiseen ja herättänyt kehittämistarpeita koko palveluvalikoimamme kehittämiseksi.

Jatkotutkimuksena voisi olla hyödyllistä selvittää, kuinka hyvin luotu prosessimalli palvelee palvelujen toteuttajaa ja kuntoutujaa ja minkälaista tulosta markkinointisuunnitelma on tuottanut. Lisäksi kehittämistehtävän tuotoksia voitaisiin soveltaa myös muihin Lappeenrannan Kylpylän tuottamiin palveluihin.

## Lähteet

Aaltonen, T; Lind, J. 2009. [ASLAK®-kuntoutuksen ja Tyk-toiminnan jälkeen työssä jatkavat](#). Kelan tutkimusosasto.

Fillis Ian & Rentschler Ruth. 2006. Creative Marketing, An Extended Metaphor for Marketing in a New Age. Palgrave Macmillan.

GAS-käsikirja:

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/68378A01AEDED3A1C2257727003F01B0/\\$file/GAS\\_kasikirja\\_100518.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/68378A01AEDED3A1C2257727003F01B0/$file/GAS_kasikirja_100518.pdf)  
luettu 28.3.2012

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula. 2005. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Kainlauri Anne. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. WSOYpro Oy.

Kankkunen Päivi & Vehviläinen-Julkunen Katri. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. WSOYpro Oy.

Kela. 2012.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf>.

Kelan standardit:

[Kelan avo- ja laitosmuotoisen kuntoutuksen standardi yleinen osa](#)

<http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/121011164223HN?OpenDocument>

[Työkykyä ylläpitävän ja parantavan valmennuksen \(TYK\) palvelulinja](#)

<http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/271011131712HN?OpenDocument>

Kuntoutus ja elämänlaatu. Kuntoutuksen tutkimusseminaari, 9.5.2006, Rovaniemi - Abstraktit Tekijä: Hinkka, K; Järvikoski, A; Kelan tutkimus

Kuntoutusportti. 2012.

<http://www.kuntoutusportti.fi>.

Laamanen Kai. 2006. Laadun ja henkilöstöjohtamisen vuosikirja. Laatukeskus.

Lecklin Olli. 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. Kauppakaari Oyj. Gummerus.

Rope Timo. 1998. Business to business –markkinointi. Porvpp. WSOY.

Rope Timo. 2006. Hyvinvointialan yrityksen markkinointi. Luentomateriaali. Kymenlaakson AMK.

Terveys 2000-tutkimus

<http://www.terveys2000.fi/perusraportti/index.html>

Uitti ym. 2007. Eläketurvakeskus.

Raija Gould, Juhani Ilmarinen, Jorma Järvisalo ja Seppo Koskinen. 2006. Työkyvyn ulottuvuudet. Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Eläketurvakeskus, Kansaneläkelaitos, Kansanterveyslaitos ja Työterveyslaitos. Hakapaino Oy.

Von Herten Pirjo. 2006. Brändi yritysmarkkinoinnissa. Economica. Talentum media Oy.

WHO. 2011. ICF -Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Stakes, Ohjeita ja luokituksia 2004:4. Bookwell Oy.

Ylisassi Hilka. 2009. Kehittävän kuntoutuksen mahdollisuudet. Tutkimus Aslak-kuntoutuksen työkytkennän ja asiakkuuden rakentumisesta. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Kasvatustieteen laitos.



## TYK - Työkykyä ylläpitävä ja parantava valmennus

Kuntoutus on tarkoitettu työsuhteessa oleville henkilöille, joiden työkyky ja ansiomahdollisuudet ovat olennaisesti heikentyneet sairauden, vian tai vamman takia ja heillä on työkyvyttömyyden uhka lähivuosina.

Kuntoutujan kuntoutustarve ja mahdollisuudet on jo selvitetty työpaikalla ja työterveyshuollossa, mutta toimenpiteet eivät ole olleet riittäviä.

### Tavoite

Tavoitteena on tukea työelämässä jatkamista ja selviytymistä, edistää terveyttä ja yleistä toimintakykyä, auttaa arvioimaan ja kehittämään omaa työtä ja työmenetelmiä sekä parantaa elämän laatua.

### Sisältö

Kuntoutusta toteutetaan yksilöllisenä tai ryhmäkuntoutuksena. Ryhmäkuntoutus voidaan toteuttaa työpaikkakohtaisesti tai ammattialoittain. Kuntoutus kestää 30 – 33 vrk, johon sisältyy selvitysjakso ja 3 - 4 valmennusjaksoa. Kuntoutukseen kuuluu työnantajan kanssa toteutettava yhteistyöpäivä ja tarvittaessa työpaikkakäyntejä.

Kuntoutusprosessi kestää 1 – 2 vuotta.

Kuntoutus sisältää yksilöllisiä tutkimuksia ja haastatteluja, luentoja ja ryhmäkeskusteluja terveyteen, hyvinvointiin ja työelämään liittyvistä asioista sekä liikuntaa ja rentoutumista.

### Hakeutuminen

Kuntoutukseen haetaan työterveyshuollon kautta Kuntoutujan hakemuksella ETK/Kela 7009, lääkärin B-lausunnolla sekä liitteillä (työterveyshuollon selvityslomake KU 108 ja esimiehen selvityslomake KU109).

### Lisätietoja

#### **KK-Kunto Oy, Lappeenrannan Kylpylä**

Anna-Maija Sipiläinen

Ainonkatu 17

53100 Lappeenranta

puh. 0400 706 668

email: [anna-maija.sipilainen@kk-kunto.fi](mailto:anna-maija.sipilainen@kk-kunto.fi)