

Sydänkurssien palveluntuottajien keskustelutapaaminen

Kevät 2022, verkossa
30.3.2022

Kela|Fpa 



Osallistujat

Kela

- Elina Kulmanen, vastaava suunnittelija, Kela
- Juhani Rinne, kehittämisen asiantuntija, Kela
- Mirva Hyvärinen, kehittämisen asiantuntija, Kela
- Kati Salonpää, vastaava suunnittelija, Kela
- Antti Suoniemi, suunnittelija, Kela
- Arja Törmänen, ratkaisuasiantuntija, Kela
- Paula Savela-Tuorila, ratkaisuasiantuntija, Kela
- Jenna Sundvik, ratkaisuasiantuntija, Kela
- Maarit Karhula, tutkija, Kela
- Riitta Seppänen-Järvelä, tutkimuspäällikkö, Kela
- Sari Saukkonen, tutkija, XAMK

Palveluntuottajat

- Outi-Maria Siponen, kuntoutuksen palveluesimies, Kunnanpaikka
- Päivi Rossinen, avainasiakaspäällikkö, Kunnanpaikka

- Tuovi Riikilä, palvelupäällikkö, Kruunupuisto
- Riitta Korte-Mäkiranta, palvelupäällikkö, Kuntoutuskeskus Kankaanpää
- Birgitta Ojala, kuntoutuspäällikkö, Kuntoutuskeskus Ruissalo
- Kirsi Rajasalo, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin asiantuntija, Härmän kuntoutuskeskus
- Sanna Rossi, tuotevastaava, Kuntoutus Peurunka
- Outi Kurttila, terveydenhoitaja/sairaanhoitaja, Kruunupuisto
- Hannan Nieminen, palvelupäällikkö, Lohja Spa & Resort
- Tomi Hermunen, fysioterapeutti, Lohja Spa & Resort
- Heli Kaikkonen, toimitusjohtaja, Rokua konserni
- Petra Granoth, kuntoutussihteeri, Verve Oulu
- Marko Sandroos, fysioterapeutti, Kuntoutuskeskus Kankaanpää
- Jaana Rämö, työfysioterapeutti, Kuntoutuskeskus Ruissalo
- Anu Peltola, kuntoutuspäällikkö, sosiaalityöntekijä, Verve Oulu

Keskustelun aiheet

- Miten kurssien toteuttaminen on palveluntuottajilla sujunut
- Kurssien päätösmäärät ja tilastoja
- Uuden palveluntuottajahaun tilanne
- Vahvistamattomien kurssien vahvistaminen
- Palautetiedon kerääminen palveluntuottajan asiakaslähtöisyydestä alkanut
- Kurssien markkinointi
- Rekku-tutkimuksen tilannetietoa

Keskustelua

- Miten kurssien toteuttaminen on sujunut?
 - Minkälaisella kohderyhmällä kursseja on toteutunut?
 - Onko ryhmien kokoamisessa noussut esiin haasteita?
 - Liittykö kurssien toteuttamisen määrittelyyn jotain sellaista, joka mielestäsi pitäisi muuttaa? Jos kyllä, niin perustelee
- Yksi palveluntuottajista ollut yhteydessä liittyen kurssilta toiselle vaihtaviin asiakkaisiin
 - Minkälaisia kokemuksia teillä on kurssilta toiselle vaihtavista asiakkaista rekisteröitymismenettelyllä järjestettävissä kursseissa?
 - Millä asiakasmäärällä olette aloittaneet kursejanne?

Kurssien päätösmäärät

- Aikuisen sydänkuntoutuskurssille on tehty kuntoutuspäätöksiä
 - Vuonna 2021
 - Suomenkielinen palvelu 389 (vuodelta 2020 siirtyneillä kursseilla 47 asiakasta)
 - Ruotsinkielinen palvelu 11 (vuodelta 2020 siirtyneillä kursseilla 8 asiakasta)
 - Vuonna 2022 (28.2.2022 mennessä)
 - Suomenkielinen palvelu 94
 - Ruotsinkielinen palvelu 1
 - Vertailutietona v. 2019
 - Suomenkielinen palvelu 518
 - Ruotsinkielinen palvelu 16

Tilastoja sydänkursseista, v. 2021

Myöntöjen ja hylkäysten määrä v. 2021

| Aika | Ratkaisulaji | Ratkaisut |
|---------|--------------|-----------|
| 2021-03 | Myöntö | 63 |
| | Hylkäys | 4 |
| 2021-04 | Myöntö | 38 |
| | Hylkäys | 5 |
| 2021-05 | Myöntö | 20 |
| | Hylkäys | 5 |
| 2021-06 | Myöntö | 45 |
| | Hylkäys | 2 |
| 2021-07 | Myöntö | 31 |
| | Hylkäys | 10 |

| Aika | Ratkaisulaji | Ratkaisut |
|---------|--------------|-----------|
| 2021-08 | Myöntö | 36 |
| | Hylkäys | 5 |
| 2021-09 | Myöntö | 37 |
| | Hylkäys | 4 |
| 2021-10 | Myöntö | 48 |
| | Hylkäys | 2 |
| 2021-11 | Myöntö | 64 |
| | Hylkäys | 4 |
| 2021-12 | Myöntö | 53 |
| | Hylkäys | 4 |

Uuden palveluntuottajahaun tilanne

- Oma väylän ja sydänkurssien palveluntuottajanhaku on julkaistu alkuvuonna 2021
- Nyt olemme päivittämässä hakuun asiakaspalautteiden näyttämistä. Tämä pyritään saamaan tuotantoon lähiviikkoina.
- Asiakkaan valintaa tukevat tiedot tulevat hakuun asteittain, ensin tulevat sydänkurssien asiakkaan valintaa tukevat tiedot ja sen jälkeen Oma väylän asiakkaan valintaa tukevat tiedot

Palveluntuottajanhaun etusivu

Uuden palveluntuottajan etusivu. Asiakas valitsee:

- Asuinkunnan
- län
- Palvelunkielen

Tällä perusteella näytetään vain asiakkaan ikään ja asuinkuntaan sopivat palvelut

Hae kuntoutuksen palveluntuottajaa

Tällä haulla voit etsiä rekisteröityneitä kuntoutuksen palveluntuottajia.

Haussa ovat mukana seuraavien kuntoutusten palveluntuottajat:

- Oma väylä -kuntoutus
- Aikuisten sydänkuntoutuskurssi.

Muiden kuntoutusten palveluntuottajia voit hakea [vanhasta palveluntuottajahausta](#).
Kurssien palveluntuottajat löytyvät [kuntoutuskurssihausta](#).

Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia.

Asuinkuntasi *

Ikä *

Kurssit ja niiden näyttäminen

Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (28.3.2022) ^

Paikkoja vapaana: 0/10

Kohderyhmät

- Läppäleikatuille
- Sepelvaltimotautia sairastaville
- Sydämen vajaatoimintaa, kardiomyopatiaa, sydänsarkoidoosia, harvinaista sydänsairautta tai synnynnäistä sydänsairautta sairastaville

Elämäntilanteet

- Työelämässä oleville
- Eläkkeellä oleville

Ikäryhmät

- Alle 68-vuotiaille
- Yli 68-vuotiaille

Kurssin ajankohdat

Kokonaispituus yhteensä: 15 vuorokautta

28.3.2022 - 1.4.2022

Palveluntuottajan perustiedot
palveluntuottajanhaussa

Yhteystiedot



Kurssit



- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (28.3.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (4.4.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (2.5.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (6.6.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (8.8.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (5.9.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (10.10.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (31.10.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (14.11.2022) v
- Aikuisen sydäntuntoutuskurssi (12.12.2022) v


Kurssit palveluntuottajanhaussa

Palautteiden näyttäminen tulevaisuudessa

| | |
|--|---------|
| Asiakasarvio 2,0 / 5 (6 palautetta) | |
| Asiakasarviot ovat palvelukohtaisia. Ne kerätään kuntoutuksessa olleilta asiakkailta. | |
| Tavoitteiden laatiminen | 2,0 / 5 |
| Olen laatinut henkilöstön kanssa kuntoutumiseni tavoitteet | |
| Motivointi | 2,0 / 5 |
| Henkilöstö on motivoinut minua kuntouttamaan itseäni omatoimisesti | |
| Tiedottaminen | 2,0 / 5 |
| Olen saanut henkilöstöltä kuntoutumiseni kannalta hyödyllistä tietoa | |
| Tiedottaminen | 2,0 / 5 |
| Olen voinut vapautuneesti keskustella henkilöstön kanssa toimintakyvystäni | |
| Edistymisen seuranta | 2,0 / 5 |
| Olen keskustellut henkilöstön kanssa siitä, miksi olen tai miksi en ole edistynyt tavoitteissani | |
| Kuntoutuksen sisältö | 2,0 / 5 |
| Kuntoutuksen sisältö on vastannut tarpeitani ja tavoitteitani | |

Palautteiden näyttäminen palveluntuottajanhaussa

Asiakkaan valintaa tukevien tietojen näyttäminen

Kuntoutustalo Kerttuli 
Palveluntuottajan verkkosivut
Jalavantie 18, 01720 Vantaa


★ Asiakaspalaute **3,7** / 5
● Jonotusaika alle 2 kk

Sähköposti
info@kerttuli.fi

Puhelinnumero
0504438979

Palvelun kieli
Suomi

Henkilöstö
Neuropsykologi
Sosiaalityöntekijä
Kuntoutuksen ohjaaja AMK
Erityisopettaja

Toiminta-alue
Uusimaa 

Palaute kuntoutuksen

Esimerkki oma väylä
kuntoutuksen
palveluntuottajien
asiakkaan valintaa
tukevien tietojen
näyttämistä

Vahvistamattomien kurssien vahvistaminen

- Rekisteröitymisjärjestelmässä on **vahvistamattomia** kursseja, joille on kiinnitetty asiakkaita ja jotka jaksojen perustella olisivat jo alkaneet
 - Emme Kelassa tiedä, ovatko ko. kurssit toteutuneet vai eivät
 - Asiakkaat eivät ole järjestelmässä kiinnitetty vahvistetulle kurssille, eli Kela saattaa kontaktoida asiakkaita turhaan, jos kurssi onkin toteutunut

Toimi seuraavasti:

- Vahvista kaikki toteutuneet menneet kurssit rekisteröitymisjärjestelmässä
- Poista asiakkaat toteutumatta jääneiltä kursseilta
- Ole yhteydessä Kelaan (kuntoutus.rekisteroityminen@kela.fi), jos menneen kurssin vahvistaminen järjestelmässä ei onnistu teknisesti

Palautetiedon kerääminen palveluntuottajan asiakaslähtöisyydestä alkanut

- Kokeilun aikana Kela lähettää kuntoutukseen osallistuville asiakkaille kahdessa eri vaiheessa asiakaspalautekyselyn
 - Sydänkuntoutuskurssin kohdalla kysely lähtee, kun Kela maksaa 2. kurssijakson kustannuksia ja viimeisen jakson kustannuksia.
- Palautteessaan asiakas arvioi toteutuneen kuntoutuksen asiakaslähtöisyyttä.
- Annettujen palautteiden keskiarvo näytetään palveluntuottajahaussa toimipistekohtaisesti.
 - Palautekyselyt lähteneet ensimmäisille asiakkaille viikolla 12

Sydäntuntoutuskurssien markkinointi

- Sydäntuntoutuskurssin tutkimusinfossa kerrottiin, että palveluntuottajat ovat kokeneet kurssien löydettävyyden huonontuneen ja että kurssien markkinointia ja tunnettavuutta pitäisi parantaa
- Kela on markkinoinut sydäntuntoutuskursseja mm. seuraavilla tavoin:
 - Sydäntuntoutuskurssille [oma verkkosivu](#) ja oma [esite](#)
 - Elämässä.fi:
 - [Sydäntuntoutus on sinun sydämesi asialla](#)
 - [Matti sai kuntoutuskurssilta ideoita uuteen elämään sydänvaurion jälkeen – ”Eteenpäin mennään ja nautitaan jokaisesta päivästä”](#)
 - Sydäntuntoutuskursseista on kerrottu Kelan Terveystieto – uutiskirjeessä
 - Sydäntuntoutuskursseja on esitelty sydänjärjestöille 5/2021 (uusi tapaaminen sovittu 5/2022)
 - Kelalla on paljon eri palveluita ja yksittäisen palvelun markkinointiin on rajallisesti resursseja

Keskustelu sydäntuntoutuskurssien markkinoinnista

- Minkälaisia toiveita teillä on markkinoinnin suhteen Kelalle?
- Minkälaista markkinointia teette itse?
- Miten Kela voisi parantaa sitä, että asiakkaat löytäisivät aikuisen sydäntuntoutuskurssit?

Sydäntuntoutuskurssien toimivuus/ REKKU-tutkimus

Tiedonkeruun tilanne kyselyistä 21.3.2022

Tuottaa tietoa:

- sydäntuntoutuskurssien toteutumisesta asiakkaiden ja palveluntuottajien näkökulmista
- rekisteröitymismenettelyn toimivuudesta

Asiakkaiden kyselyt

- Alkukysely (n = 188)
- Vastausten määrä vaihtelee palveluntuottajittain: 2 – 60 vastaajaa
- **Palveluntuottajilla on keskeinen rooli ohjata ja kannustaa asiakkaita vastaamaan**
 - Asiakas vastaa kyselyyn kuntoutusajalla ensimmäisen kurssijakson aikana
- Loppukysely
 - Asiakas vastaa kyselyyn kuntoutusajalla viimeisen kurssijakson aikana

Ryhmähaastattelut kevät 2022 – syksy 2022

- Suunniteltu **1 palveluntuottaja / erva-alue**
 - HYKS erva-alueella ensimmäinen rekisteröitynyt palveluntuottaja ei ole vielä toteuttanut sydäntuntoutuskursseja. KYS erva-alueella 4 palveluntuottajaa, joista haastatteluun valitaan 2
- **Palveluntuottajan toimipisteessä toteutetaan 2 ryhmähaastattelua sydäntuntoutuskurssin päätösviikolla**
 - **Asiakkaiden** ryhmähaastattelu
 - **Käytännön toteutuksesta vastaavan työryhmän** ryhmähaastattelu
- Haastatteluun valittuihin ollaan yhteydessä etukäteen
 - toimitamme ennakkoon tiedotus- ym. materiaalit
 - haastattelupäivä ja -ajat sovitaan yhdessä kurssin aikatauluun sovittaen

Yhteyshenkilö:

Sari Saukkonen sari.saukkonen@xamk.fi puh. 040 683 4496

Seuraava tapaaminen ke 28.9.2022

- Syksyn sydänkurssin palveluntuottajien tapaaminen järjestetään ke 28.9.2022 klo 9-10
 - Ilmoittautuminen ja etukäteiskysymysten lähettäminen mahdollista 21.9.2022 saakka
 - Ilmoittautuminen ja etukäteiskysymykset osoitteeseen kuntoutus.rekisteroityminen@kela.fi

Kiitos

Kela|Fpa[®]