

Asiakaslähtöisyyden arviointi ja arvioinnin tulosten julkaisu palveluntuottajahaussa

Kela arvioi rekisteröitymismenettelyyn osallistuvien kuntoutuspalveluiden asiakaslähtöisyyttä kyselyllä. Kela lähettää asiakkaalle tekstiviestillä linkin verkko-osoitteeseen, jossa hän voi vastata kyselyyn. Kela pyytää asiakasta vastaamaan kyselyyn pitkissä kuntoutuksissa kahdesti: kuntoutuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen. Lyhyissä yksijaksoisissa kuntoutuksissa Kela pyytää asiakasta vastaamaan kyselyyn kuntoutuksen päättymisen jälkeen. Vastaaminen on nimetöntä. Kysely ei edellytä toimia palveluntuottajalta.

Kyselyssä on kuusi väittämää, joihin asiakas vastaa 5-portaisella asteikolla. Vastausvaihtoehdot ovat 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

Väittämät ovat:

- Olen laatinut henkilöstön kanssa kuntoutumiseni tavoitteet.
- Henkilöstö on motivoinut minua kuntouttamaan itseäni omatoimisesti.
- Olen saanut henkilöstöltä kuntoutumiseni kannalta hyödyllistä tietoa.
- Olen voinut vapautuneesti keskustella henkilöstön kanssa toimintakyvystäni.
- Olen keskustellut henkilöstön kanssa siitä, miksi olen tai miksi en ole edistynyt tavoitteissani.
- Kuntoutuksen sisältö on vastannut tarpeitani ja tavoitteitani.

Kela julkaisee kaikkien samaa palveluntuottajaa koskevien vastausten yhteisen keskiarvon ja kysymyskohtaiset keskiarvot palveluntuottajahaussa. Keskiarvot julkaistaan, kun palveluntuottajaa koskevaan kyselyyn on vastannut vähintään 6 asiakasta. Keskiarvoihin ei lasketa mukaan vastauksia, joiden antamisesta on kulunut yli vuosi.

Esimerkki asiakkaan saamasta palautepyynnöstä:

”Hei Jiri, keräämme palautetta Kelan kuntoutukselta ja toivomme, että vastaat kyselyymme. Mielipiteesi on meille arvokas. Kaikkien vastausten keskiarvo näytetään palveluntuottajahaussa. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5 minuuttia.

Pääset kyselyyn verkko-osoitteessa kuntoutuspalaute.kela.fi (huom. kirjoita osoite ilman välilyöntejä). Kirjaudu kyselyyn kertakäyttöisellä tunnuksella L4pG.

Terveisin Kela”