



Potilasvakuutuksen käsittelyprosessien kehittäminen Pohjola Vakuutus Oy:ssä

Hemmo Lahti

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014
Liiketalouden koulutus-
ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HEMMO LAHTI:

Potilasvakuutuksen käsittelyprosessien kehittäminen Pohjola Vakuutus Oy:ssä

Opinnäytetyö 80 sivua, joista liitteitä 24 sivua
Marraskuu 2014

Opinnäytetyön tilaajana toimi Pohjola Vakuutus Oy. OP-Pohjola – konsernissa toteutettujen organisaatiouudistusten myötä ilmeni tarve eri vakuutusten käsittelyprosessien parantamiseen ja tehostamiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Pohjola Vakuutus Oy:n potilasvakuutuksen käsittelyprosesseja. Tarkoituksena oli nopeuttaa ja selkeyttää niitä, sekä löytää kehittämisen avulla kustannussäästöjä. Prosessien kehittämisellä pyrittiin asiakastytyväisyyden lisäämiseen. Opinnäytetyö toteutettiin käymällä läpi nykyiset käsittelyprosessit ja analysoimalla ne. Tutkimusmenetelmänä käytettiin käsitteilylijojen sekä myyjien ja asiakaspalvelijoiden kvalitatiivisia haastatteluja, joiden avulla saatiin parempi kuva nykyisistä prosesseista sekä löydettiin ongelma- ja kehittämiskohteita.

Potilasvakuutuksen käsittelyprosesseista tunnistettiin aikaa vieviä ongelmakohtia ja näihin ongelmakohtiin luotiin ratkaisuehdotuksia, joilla käsittelyä saadaan nopeutettua. Tärkeimpinä ehdotuksina prosessien kehittämiseen löydettiin sähköisen hakemuksen ja palkkailmoituksen kehittäminen, sekä Itellan skannauspalvelusta ja Ims-järjestelmästä tilattavien kirso-kirjeistä luopuminen. Tuloksena tehtiin ehdotukset uusista käsittelyprosesseista sekä malleja sähköisistä lomakkeista.

Parannusehdotukset toteuttamalla käsittelijöiden, myyjien ja asiakaspalvelijoiden työtä saataisiin helpotettua, prosessien läpimenoa voitaisiin nopeuttaa usealla päivällä ja asiakastytyväisyyttä saataisiin lisättyä. Opinnäytetyössä ehdotettujen parannusten avulla Pohjola Vakuutus Oy:ssä on helppo lähteä toteuttamaan muutoksia potilasvakuutuksen prosesseihin, ja ehdotettuja parannuksia voidaan myös soveltaa muihin vakuutuslajeihin.

Asiasanat: potilasvakuutus, prosessin kehittäminen, asiakastytyväisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Business

HEMMO LAHTI:

Development of Handling Processes for Patient Insurance in Pohjola Vakuutus Ltd

Bachelor's thesis 80 pages, appendices 24 pages
November 2014

This thesis was commissioned by Pohjola Vakuutus Ltd., which belongs to the OP-Pohjola Group. Due to reorganization of OP-Pohjola Group, there was a need to improve and streamline handling processes for various types of insurance. The aim of the thesis was to develop the handling processes for patient insurance in Pohjola Vakuutus Ltd. The purpose was to speed up and clarify the handling processes and find cost savings. Another aim of developing the handling processes was to increase customer satisfaction. The thesis approach was to reflect on current handling processes and analyze them. Qualitative research material was collected by interviewing handlers, salespersons and customer service personnel. Based on those interviews, problems and aspects of current processes which need development were identified.

Time-consuming black spots in the process were identified, and solutions were proposed for how these black spots could be removed in order to speed up the handling process. The most important proposals for improving the process were to develop the electronic application forms and the salary statement as well as to discontinue the scanning-service provided by Itella and kirso-letters ordered from the Ims-system. New handling processes were proposed and new models for the electronic application forms were created.

By implementing the proposed improvements Pohjola would be able to ease the workload of handlers, salespersons and customer service personnel, and the lead time for handling processes could be speeded up by a couple of days, resulting in increased customer satisfaction. With the improvements proposed in the thesis it would be easy for Pohjola to achieve improvements in its patient insurance processes. Furthermore, the proposed improvements could also be applied to other types of insurance

Key words: patient insurance, process development, customer satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
2	POTILASVAKUUTUS.....	9
2.1	Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.....	9
2.2	Vakuuttamisvelvollisuus.....	10
2.3	Potilasvakuutuskeskus	11
2.4	Vakuutusyhtiöiden tehtävä.....	11
2.5	Potilasvakuutus Pohjola Vakuutus Oy:ssä.....	11
3	PROSESSIN KEHITTÄMINEN	14
3.1	Prosessin kehittäminen ja sen merkitys	14
3.2	Prosessin kehittämisen vaiheet	15
3.2.1	Johdon odotukset.....	15
3.2.2	Nykytilan analysointi	15
3.2.3	Muutostavoitteiden määrittäminen	16
3.2.4	Uuden toimintamallin määrittely	17
3.2.5	Muutostoimenpiteiden toteuttaminen.....	17
4	ASIAKASKOKEMUS JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	19
4.1	Miksi asiakastyytyväisyys on tärkeää?	19
4.2	Mistä asiakastyytyväisyys muodostuu?	20
4.3	Miten hyvä asiakastyytyväisyys saavutetaan?	21
5	HAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ.....	23
6	POTILASVAKUUTUKSEN KÄSITTELYPROSESSI	24
6.1	Hakemus – ei siirtotilanne	24
6.2	Hakemus - siirtotilanne	26
6.3	Palkkailmoitus	27
6.4	Irtisanomisilmoitus - ei siirtotilanne	28
6.5	Irtisanomisilmoitus – siirtotilanne	30
6.6	Muutokset	31
6.7	Muuta	32
7	HAASTATTELUT.....	33
7.1	Myyjät/asiakaspalvelijat	33
7.2	Käsittelijät	37
8	HAVAITUT ONGELMAT JA KEHITYSEHDOTUKSET	40
8.1	Itellan skannauspalvelu	40
8.2	Hakemus – ei siirtotilanne	41
8.2.1	Hakemuslomake.....	41
8.2.2	Sähköinen hakemus.....	42

8.2.3	Paperisen hakemuslomakkeen kehittäminen.....	43
8.2.4	Lisäkysymysten vähentäminen	44
8.2.5	Vakuutusmaksun laskeminen.....	45
8.3	Hakemus - siirtotilanne	46
8.3.1	Hakemukseen liitettävä irtisanomisilmoitus	46
8.3.2	Vahvistus.....	46
8.3.3	Kehitysehdotukset ja niiden vaikutukset.....	47
8.4	Palkkailmoitus	47
8.4.1	Paperinen palkkailmoitus	48
8.4.2	Sähköinen palkkailmoitus	48
8.4.3	Paperisen palkkailmoituksen kehittäminen.....	49
8.4.4	Kehitysehdotusten vaikutukset.....	49
8.5	Irtisanomisilmoitus – ei siirtotilanne ja siirtotilanne	50
8.5.1	Siirtotilanne	50
8.5.2	Ei siirtotilanne	50
8.5.3	Kehitysehdotukset ja niiden vaikutukset.....	51
8.6	Muutokset	51
8.7	Muuta	52
9	POHDINTA.....	53
9.1	Tutkimuksen arviointi.....	53
9.1.1	Haastattelut.....	53
9.1.2	Prosessien kuvaaminen ja analysointi	54
9.1.3	Kehitysehdotusten ja uusien prosessien luominen.....	54
9.1.4	Kehitysehdotukset	54
9.2	Tuloksien hyödyntäminen ja jatkokehittäminen.....	55
	LÄHTEET.....	56
	LIITTEET	58
	Liite 1. Kysymykset käsittelijöille.....	58
	Liite 2. Kysymykset myyjille	59
	Liite 3. Potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi	60
	Liite 4. Potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi siirtotilanteissa.....	61
	Liite 5. Potilasvakuutuksen palkkailmoituksen käsittelyprosessi	62
	Liite 6. Potilasvakuutuksen irtisanomisen käsittelyprosessi	63
	Liite 7. Potilasvakuutuksen irtisanomisen käsittelyprosessi siirtotilanteissa	64
	Liite 8. Potilasvakuutuksen muutoksen käsittelyprosessi	65
	Liite 9. Uusi potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi.....	66
	Liite 10. Uusi potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi siirtotilanteissa	67
	Liite 11. Uusi potilasvakuutuksen palkkailmoituksen käsittelyprosessi	68

Liite 12. Uusi potilasvakuutuksen irtisanomisen käsittelyprosessi	69
Liite 13. Uusi potilasvakuutuksen irtisanomisen käsittelyprosessi siirtotilanteissa	70
Liite 14. Uusi potilasvakuutuksen muutosten käsittelyprosessi	71
Liite 15. Potilasvakuutuksen paperinen hakemus	72
Liite 16. Sähköinen ohjaava hakemus	74
Liite 17. Potilasvakuutuksen maksulaskuri	77
Liite 18. Potilasvakuutuksen paperinen palkkailmoitus	78
Liite 19. Sähköinen ohjaava palkkailmoitus	79
Liite 20. Paperinen irtisanomisilmoitus.....	80

LYHENTEET JA TERMIT

Docs	Työjono- ja arkistointijärjestelmä, josta käsittelijät ottavat toimeksiannot käsittelyyn ja johon dokumentit arkistoidaan.
Elli	Työjono- ja arkistointijärjestelmä, joka tulee korvaamaan Docs-järjestelmän.
Asha	Asiakashallintajärjestelmä, josta löytyy asiakkaan tiedot.
Ims	Järjestelmä, johon vakuutukset syötetään.
Opinet	OP-Pohjolan intra-järjestelmä.
Lync	Pikaviestijärjestelmä, jolla voi lähettää viestejä tai soittaa yhtiön henkilöstölle.
Itellan skannauspalvelu	Ulkoistettu palvelu, jossa kuvataan dokumentteja Docs- työjono- ja arkistointijärjestelmään.
Kirso-kirje	Nimitys kirjeelle, joka tilataan Ims-järjestelmän kautta lähetettäväksi asiakkaalle.
Kirso-malli	Ims-järjestelmän käsittelymalli, jossa tehdään kirso-kirjeet.
POTVA-alikansio	Tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi – sähköpostissa oleva alikansio, johon sähköpostin purkaja ohjaa potilasvakuutuksen toimeksiannot.
Potva-malli	Ims-järjestelmän käsittelymalli, jossa syötetään potilasvakuutuksen tiedot vakuutuskantaan.
Yry-tuki	Myyjille ja asiakaspalvelijoille tarkoitettu puhelinlinja, josta he voivat kysyä apua vakuuttamisessa.
PT	Järjestelmä, jolla myyjät/asiakaspalvelijat voivat tehdä mm. lakisääteisen tapaturmavakuutuksen vakuutuksia.

1 JOHDANTO

OP-Pohjola – konserni on uudelleenorganisoinut toimintaansa vahvasti muutaman viimeisen vuoden aikana. Uudelleenorganisointumisen ei koske pelkästään organisaatiokenteitä, vaan samassa yhteydessä on ryhdytty tutkimaan vakuutusten käsittelyprosesseja ja tarkastelemaan voitaisiinko niitä jotenkin kehittää parempaan suuntaan. Käsittelyprosessien parantamisella pyritään käsittelyn helpottamiseen ja nopeuttamiseen, ja sitä myötä myös kustannussäästöihin. Kehittämisen tavoitteena on asiakastytyvyyden lisääminen.

Potilasvakuutus on yksi vakuutuslaji, jonka prosesseja Pohjola Vakuutus Oy:ssä halutaan kehittää. Potilasvakuutus on terveydenhoitoalan yrityksille ja ammattilaisille tarkoitettu lakisääteinen vakuutus, joka on pakollinen kaikille yrityksille ja yksityishenkilöille, jotka haluavat harjoittaa sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valviran hyväksymiä terveydenhoitoalaa koskevia ammatteja. Potilasvakuutuksen käsittelyn yhteydessä on tullut vastaan erinäisiä käsittelyjä hankaloittavia toimintamalleja. On havaittu, että osalla käsittelijöistä on ollut hankaluuksia ymmärtää prosessin kulkua. Käsittelyssä on myös huomattu, että potilasvakuutuksen hakemukset ovat puutteellisesti täytettyjä ja niistä joudutaan usein kysymään lisäkysymyksiä. Tämä pidentää käsittelyaikaa. Näiden syiden takia halutaan tutkia koko potilasvakuuttamisen prosessi käsittelyn parantamiseksi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää parannusehdotuksia potilasvakuutuksen käsittelyprosesseihin käymällä läpi vakuuttamisen erilaiset käsittelyprosessit ja analysoimalla ne. Tavoitteena on prosessien selkeyttäminen ja nopeuttaminen, siten että asiakastytyvyyttä saadaan nostettua. Käsittelijöitä, asiakaspalvelijoita ja myyjiä haastatteleamalla pyritään saamaan tarkempaa tietoa prosessin eri vaiheista ja mahdollisista vakuuttamisen kehityskohteista.

Opinnäytetyön aihetta on rajattu koskemaan käsittelyyn liittyviä prosesseja. Opinnäytetyöstä on jätetty pois asiakkaan ja asiakaspalvelijoiden väliset prosessit sekä mahdolliset käsittelyn jälkeiset prosessit, kuten laskujen maksamatta jättämisestä johtuvat perinnän prosessit. Prosesseja on kuvattu vain siltä osin miten ne liittyvät vakuutuskäsittelijöiden työhön.

2 POTILASVAKUUTUS

Potilasvakuutus on lakisääteinen, potilasvahinkolakiin 25.7.1986/585 perustuva vakuutus. Lain mukaan kaikilla terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa harjoittavilla on oltava potilasvakuutus potilasvahinkolain mukaisen vastuun varalle (Potilasvakuutuslaki, 4 §). Vakuuttamisvelvollisuus koskee vain sitä osaa yrityksen toiminnassa, joka on potilasvahinkolain tarkoittamaa terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa (Mikkola 2004, 139).

Potilasvakuutus korvaa Suomessa terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon (Potilasvakuutuslaki, 1 §). Potilaana pidetään myös veren, kudoksen tai elimen luovuttajaa sekä lääketieteellisen tutkimuksen tervettä tutkittavaa (Potilasvakuutuslaki, 1 §). Tarkemmat korvausoikeuden edellytykset ovat lueteltu Potilasvahinkolain 2 §:ssä. Hoito katsotaan Suomessa annetuksi, silloin kun se tapahtuu Suomen valtion maa-, ilma tai merialueella (Potilasvakuutus, Yleiset vakuutusehdot, 1).

2.1 Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira myöntää hakemusten perusteella oikeuden harjoittaa terveydenhuollon ammattia Suomessa sekä Suomessa että ulkomailla koulutetuille terveydenhuollon ammattihenkilöille (Valvira 2014). Valvira ylläpitää valtakunnallista ammattihenkilörekisteriä, Terhikkiä (Valvira 2014), jonka ylläpitäminen perustuu lakiin (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, 24 a §). Terhikki-rekisterin julkisesta tietopalvelusta voi tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattipätevyyden (Valvira 2014). Terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskevan lain (28.6.1994/559) mukaan terveydenhuollon ammattihenkilöitä ovat:

1) henkilö, joka tämän lain nojalla on saanut ammatinharjoittamisoikeuden (laillistettu ammattihenkilö) tai ammatinharjoittamisluvan (luvan saanut ammattihenkilö); sekä

2) henkilö, jolla tämän lain nojalla on oikeus käyttää valtioneuvoston asetuksella säädettyä terveydenhuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (nimikesuojattu ammattihenkilö).

Valvira voi myöntää luvan kolmenlaisiin oikeuksiin: oikeuden toimia laillistettuna terveydenhuollon ammattihenkilönä, oikeuden käyttää nimekesuojattua ammattinimikettä sekä rajoitetun ammatinharjoittamisluvan. Lista laillistetuista ammattihenkilöistä ja nimikesuojatuista ammattihenkilöistä löytyy Valviran internet-sivuilta <http://www.valvira.fi/luvat/ammattioikeudet>. Siellä kerrotaan myös, että nimikesuojatun ammattinimikkeen ammateissa voivat työskennellä muutkin henkilöt, joilla on tehtävään riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. He eivät kuitenkaan saa käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä eivätkä he kuulu Valviran ylläpitämään rekisteriin.

2.2 Vakuuttamisvelvollisuus

Potilasvakuutuskeskuksen mukaan vakuuttamisvelvollisia ovat kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt, jotka itsenäisenä ammatinharjoittajana harjoittavat terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa ja heidät on merkitty Valviran rekisteriin. Jokainen terveydenhuollon ammattihenkilö on velvollinen huolehtimaan vakuuttamisvelvollisuudesta siten kuin potilasvahinkolaissa säädetään (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 21 §). Heidän lisäksi vakuuttamisvelvollisia ovat terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa harjoittavat yritykset, joilla on työ- ja virkasuhteessa olevia terveydenhuollon ammattihenkilöitä, jotka on merkitty Valviran rekisteriin. Terveyden- ja sairaanhoitotoimintana pidetään myös apteekkien toimintaa reseptilääkkeiden myynnin osalta, sekä sairaankuljetuspalveluja tarjoavien yritysten toimintaa (Mikkola 2004, 139). Julkiselta puolelta vakuuttamisvelvollisuuden piiriin kuuluvat sairaanhoitopiirit alueellaan tapahtuvan julkisen terveydenhuollon osalta sekä Suomen valtion laitokset niissä tapahtuvan terveyden ja sairaanhoidon osalta (Potilasvakuutuskeskus 2014). Jos itsenäinen ammatinharjoittaja on jäsenenä Suomen Lääkäriliitossa, Suomen Hammaslääkäriliitto ry:ssä, Terveydenhuollon Ammattijärjestö Tehyssä, Erikoishammaslääkäriliitto ry:ssä, Suomen Puheterapeuttiliitto Ry:ssä tai Suomen Psykologiliitto Ry:ssä, on hänellä potilasvakuutus liittonsa kautta. Suomen Hammaslääkäriliitto ry:n potilasvakuutus kattaa myös yrityksessä tehtävän hammaslääkäritoiminnan. Liitot vakuuttavat jäsenensä vakuutusyhtiöiden kautta.

2.3 Potilasvakuutuskeskus

Potilasvakuutuskeskus hoitaa keskitetysti Suomessa sattuneiden potilasvahinkojen korvaamisen ja kaikki vakuutusyhtiöt, jotka myöntävät potilasvakuutuksia, ovat sen jäseniä (Potilasvahinkolaki 5 §). Potilasvakuutuskeskus vastaa muun muassa potilasvahingosta, silloin kun vakuuttamisvelvollisuus on laiminlyöty, sekä julkisen sektorin vakuuttamisesta. Mikäli henkilö tai yritys laiminlyö vakuutuksen ottamisen, voivat he joutua maksamaan jopa 10-kertaista vakuutusmaksua (Potilasvahinkolaki 4 §). Potilasvakuutuskeskus määrittelee korotetun vakuutusmaksun suuruuden. Muista Potilasvakuutuskeskuksen tehtävistä voi lukea heidän internet-sivuiltaan <http://www.pvk.fi/fi/Yhteystiedot/>.

2.4 Vakuutusyhtiöiden tehtävä

Potilasvakuutuksen voi myöntää sellainen vakuutusyhtiö, jolla on vakuutusyhtiölain 18.7.2008/521 mukaan oikeus vahinkovakuutusluokkaan 13 kuuluvan vakuutusliikkeen harjoittamiseen Suomessa (Potilasvahinkolaki 5 §). Vakuutusyhtiöt huolehtivat yksityisen sektorin vakuuttamisesta. Jokainen potilasvakuutuksia myöntävä vakuutusyhtiö saa itse määritellä potilasvakuutuksen vakuutusmaksujen suuruuden. Potilasvahinkolain 6 §:ssä sanotaan kuitenkin maksuista:

”Potilasvakuutusmaksut on laskettava silmällä pitäen vakuutettujen etujen turvaavuutta. Vakuutusmaksujen on kuitenkin oltava kohtuullisessa suhteessa vakuutuksista aiheutuviin kustannuksiin.”

Vakuutusyhtiöiden on myös annettava Vakuutusvalvontavirastolle tarvittaessa selvitys vakuutusmaksujen perusteista (Potilasvahinkolaki 6 §).

2.5 Potilasvakuutus Pohjola Vakuutus Oy:ssä

Pohjola Vakuutus Oy myöntää potilasvakuutuksen hakemuksen perusteella. Pohjolan vastuun katsotaan alkavan Pohjolan ja vakuutuksenottajan sopimasta ajankohdasta tai vakuutushakemuksen tai vakuutuksenottajan hyväksyvän vastauksen saapumisesta Pohjolan edustajalle (Potilasvakuutus, yleiset vakuutusehdot, 3). Ennen vakuutussopimuk-

sen myöntämistä vakuutuksenottajan on annettava oikeat ja täydelliset tiedot Pohjolan esittämiin kysymyksiin, joilla voi olla merkitystä Pohjolan vastuun arvioimisen kannalta (Potilasvakuutus, yleiset vakuutusehdot, 2.1). Pohjola kuitenkin myöntää vakuutuksen vain yksityisille elinkeinonharjoittajille, jotka kuuluvat Valviran rekisteriin, tai yrityksille ja laitoksille, joilla on palveluksessa Valviran rekisterissä olevia terveyden- ja sairaanhoitoalan ammattihenkilöitä (Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje, 2.1.1). Vakuutusta tehtäessä vakuutuksen ottajalta on aina kysyttävä, onko hän Valviraan rekisteröity ammattihenkilö ja työskenteleekö yrityksessä Valviraan rekisteröityjä ammattihenkilöitä. Vakuutuksenottaja kuitenkin vastaa siitä, että hänellä tai hänen työntekijöillään on lain mukainen tutkinto ja että hän tai he ovat rekisteröityneet Valviran rekisteriin (Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje, 6.1). Ensimmäinen vakuutuskausi päättyy aina vuoden loppuun ja seuraavat vakuutuskaudet ovat kalenterivuoden pituisia (Potilasvakuutus, yleiset vakuutusehdot, 4). Alle kuukauden pituisia vakuutuksia ei myönnetä ollenkaan.

Pohjola Vakuutus Oy määrittää potilasvakuutuksen vakuutusmaksut vuosittain Potilasvakuutuskeskuksen riskitutkimuksen perusteella (Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje, 5.1). Yksityisillä elinkeinonharjoittajilla, joilla ei ole palkattua työvoimaa, vakuutusmaksu perustuu ammattinimikkeeseen. Poikkeuksena ovat lääkärit ja hammaslääkärit. Heillä maksu perustuu siihen suorittavatko he työssään leikkauksia vai eivät. Leikkaustoimenpiteellä tarkoitetaan ihon viiltoa ja ihon sisällä tehtyä toimenpidettä (Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje, 5.3.2). Luomen poistoa ei kuitenkaan katsota leikkaustoimenpiteeksi. Yksityisillä yrityksillä ja laitoksilla vakuutusmaksu saadaan, kun kerrotaan palkkasumma maksutaulukon mukaisella kertoimella (Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje, 5.4.1). Jos yrityksessä tehdään useampaa toimintaa, maksu lasketaan riskialteimman työn mukaan. Yrityksissä, joissa työskentelee Hammaslääkäriliittoon kuuluttomia hammaslääkäreitä, peritään jokaisesta työskentelevästä hammaslääkäristä lisämaksu sen mukaan suorittaako hän leikkauksia vai ei (Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje, 5.4.5). Hammaslääkäreiden palkkoja ei lasketa muihin yrityksen palkkoihin.

Vakuutuskauden alussa vakuutusmaksu lasketaan ennakoitujen palkkojen mukaan. Lopulliset vakuutusmaksut lasketaan vakuutuskauden päätyttyä asiakkaan maksamien todellisten palkkojen mukaan. Ennakkopalkkojen ja toteutuneiden palkkojen erotus määrittelee sen joutuuko asiakas maksamaan lisää vakuutusmaksuja vai saako hän niistä palautuksia (Potilasvakuutus, yleiset vakuutusehdot, 6). Vuotta lyhyemmältä ajalta vakuutusmaksu lasketaan jakamalla vakuutusmaksu 360:llä ja kertomalla se vakuutuksen

voimassaolopäivillä. Vakuutusmaksu on kuitenkin vähintään Pohjolan määrittelemän minimimaksun suuruinen (Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje, 5.3.3).

Potilasvakuutuksen voi irtisanoa, jos potilasvahinkolain mukainen vakuuttamisvelvollisuus lakkaa tai vakuutuksen ottaja siirtää vakuutuksensa toiseen yhtiöön. Vakuutuksen irtisanominen on tehtävä aina kirjallisesti. Kun irtisanominen tehdään sen takia, että vakuutukset halutaan siirtää toiseen vakuutusyhtiöön, on irtisanomisilmoituksen mukaan liitettävä todistus uuden vakuutuksen ottamisesta. Todistuksen lähettäminen perustuu potilasvahinkolain kohtaan 7 a §:

”Vakuutuksenottajan oikeus irtisanoa vakuutus

Vakuutuksenottaja voi irtisanoa vakuutuksen siirtyväksi toiseen vakuutusyhtiöön vakuutuskauden aikana. Irtisanominen on toimitettava kirjallisesti. Irtisanomisilmoitukseen on liitettävä todistus uuden vakuutuksen ottamisesta.”

Pohjolalla on oikeus irtisanoa vakuutus vakuutuskauden loppuun. Pohjolan pitää ilmoittaa tästä kirjallisesti viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä (Potilasvakuutus, yleiset vakuutusehdot, 8.2). Jos asiakas laiminlyö vakuutusmaksut, päättyy vakuutus ilman erillistä ilmoitusta sen vakuutuskauden lopussa, jonka maksua ei ole kokonaan maksettu (Potilasvakuutus, yleiset vakuutusehdot, 8.4).

3 PROSESSIN KEHITTÄMINEN

Prosessi on organisoitu joukko toimintoja, josta on löydettävissä alku ja loppu ja sen tarkoitus on saavuttaa jokin tietty tavoite (Long 2014, 17). Prosessi on toistuvaa ja sen toiminnot voidaan jäsenellä yksittäisiksi tehtäviksi (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 140). Toiminnoille on määritelty tuotokset ja tuotosten vastaanottajina ovat asiakkaat. Asiakkaita voivat olla ulkoiset tai sisäiset asiakkaat (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 28). Esimerkki prosessista on tässä opinnäytetyössä esiintyvä potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi. Prosessi alkaa siitä, kun asiakas haluaa vakuutuksen ja päättyy siihen, kun asiakas saa laskut ja vakuutuspaperit. Välissä on sarja toisiinsa liittyviä toimintoja, jotka mahdollistavat prosessin lopputuloksen. Jokaisen asiakkaan kohdalla prosessi etenee samalla lailla, joten se on toistuvaa.

INPUT → Task A + Task B + Task C + Task D = OUTPUT

Kuvio 1. Yksinkertainen kuvaus prosessista (Flanigan & Scott 1995, 6)

3.1 Prosessin kehittäminen ja sen merkitys

Flanigan ja Scott (1995, 3) kuvaavat prosessin kehittämistä tavaksi katsoa maailmaa, niin että se mahdollistaa asioiden tekemisen halvemmalla, paremmin tai nopeammin. He kertovat prosessien kehittämisen mahdollistavan sen, että tuote tai palvelu on parempi kuin kilpailijoiden. Paremmat tuotteet ja palvelut luovat lojaleja asiakkaita, kunnes joku kehittää vielä parempia tuotteita ja palveluita. Koska kilpailijat yrittävät jatkuvasti parantaa omia tuotteitaan ja palvelujaan sekä pyrkivät haalimaan mahdollisimman ison osan asiakkaista, on yrityksen jatkuvasti pyrittävä kehittämään omia toimintojaan (Flanigan & Scott 1995, 3).

On myös vaikea ajatella organisaatiota, jonka toimintaa ei voisi kehittää (Mutafelija & Stromberg 2003, 13). Uutta teknologiaa kehitetään, tai uusia tapoja tehdä asioita nousee esille. Organisaatioiden on jatkuvasti kehitettävä toimintojaan, jotta ne eivät jämähdä paikoilleen ja jotteivät kilpailijat aja ohi. Hyvänä esimerkkinä jatkuvasta kehitymisestä toimii ammattiurheilija. Ammattiurheilijasta tulee hyvä, koska hän jatkuvasti kehittää

itseään mutta hän myös pysyy hyvänä ainoastaan samasta syystä (Wysocki 2004, 2) Myös organisaatioiden tuli kehittää itseään jatkuvasti. Flanigan ja Scott (1995, 8) korostavat, että asiakas tulee huomioida prosessien kehittämisessä. Heillä on kolme sääntöä prosessien kehittämiseen: 1. Keskity asiakkaaseen. 2. Käytä prosessikuvia siihen, että tuotat sitä mitä asiakas haluaa. 3. Kun luulet että kaikki on valmista, aloita alusta. Prosessien kehittämisellä tulisikin pyrkiä luomaan asiakkaille lisäarvoa (Flanigan & Scott 1995, 10).

3.2 Prosessin kehittämisen vaiheet

Kiiskinen, Linkoaho ja Santala (2002, 38) jaottelevat prosessien kehittämisen viiteen eri vaiheeseen. Vaiheita ovat johdon odotukset ja projektin hyväksyntä, nykytilan analysointi, muutostavoitteiden määrittäminen, uuden toimintamallin määrittely ja muutostoimenpiteiden toteuttaminen.

3.2.1 Johdon odotukset

Prosessien kehittäminen alkaa siitä, että johdolla on näkemys muutoksen tarpeesta. Yrityksen johto määrittää kehittämisen tarkoituksen ja rajaa projektit. Prosessien kehittämisestä laaditaan karkeat kustannuslaskelmat ja tutkitaan niistä mahdollisesti saatavat hyödyt. Laskelmien tarkoitus on ehkäistä projektin aikana esiintyvien ulkoisten häiriötekijöiden vaikutuksia ja parantaa muutoksen hallintaa. Johdon odotuksiin kirjataan hankkeen tavoitteet, rajaukset ja tavoiteltavat hyödyt (Kiiskinen ym. 2002, 42). Johdon tuki on projektin onnistumiselle erittäin tärkeää. Wysocki (2004, 3) kuvaa johdon tuen puuttumisen yhdeksi suurimmista syistä, miksi kehittämisprosessit epäonnistuvat. Mutfelija ja Stromberg (2003, 15) kuvaavat muita kehittämistä vaikeuttavia tekijöitä olevan muun muassa tavoitteiden ja päämäärien puuttuminen sekä muutosvastarinta.

3.2.2 Nykytilan analysointi

Jos annat reittiohjeita jollekin siitä miten hän pääsee talollesi, on se paljon helpompaa, silloin kun tiedät missä hän tällä hetkellä on. Samaa neuvoa voidaan käyttää prosessien

kehittämisessä. Jotta niitä voidaan lähteä kehittämään, on selvitettävä missä tilanteessa organisaatiossa ollaan tällä hetkellä (Flanigan & Scott 1995, 47). Tämän hetken tilanteen selvittämisen tavoitteena on saavuttaa näkemys organisaation nykytilasta ja muutoksen tarpeellisuudesta. Nykytilan analyysiin on hyvä ottaa mukaan kaikkien organisaation ryhmien edustajat. Avoimien keskustelujen pohjalta saadaan selville nykyisen toiminnan heikkoudet ja samalla se osoittaa muutostarpeen olemassaolon. Eri organisaatioryhmien edustajien mukaan ottaminen sitouttaa työntekijöitä tulevaan muutokseen. Projektin onnistumisen kannalta onkin erittäin tärkeää, että siihen osallistuvat sekä johto että työntekijät (Kiiskinen ym. 2002, 44).

Kun keskustelujen avulla on saatu selville, missä tällä hetkellä ollaan, on hyvä luoda nykyisistä prosesseista prosessikaaviot. Prosessikaavioiden luominen on hyödyllistä etenkin monimutkaisissa prosesseissa. Ne kuvaavat kaikki prosessissa tapahtuvat asiat (Flanigan & Scott 1995, 61). Kaaviot perustuvat haastatteluihin ja nykytilan analyysiin. Kaavioista saadaan helposti esille nykytilan ongelmat, ja niistä selviää myös se kuinka tehokas prosessi on. Prosessikaavio vastaa kysymyksiin kuinka monta kertaa toiminto siirtyy osastolta toiselle, tuovatko kaikki prosessin toiminnot lisäarvoa, suoriteaanko ne parhaassa mahdollisessa järjestyksessä ja saavutetaanko prosessilla sille määrätty tavoite (Kiiskinen ym. 2002, 46–47). Nykytilan analyysin tärkeimpänä tavoitteena onkin saada tieto siitä, mitä tarvitsee muuttaa.

3.2.3 Muutostavoitteiden määrittäminen

Kun nykyinen toiminta on saatu selvitettyä ja analysoitua, on aika paneutua niistä saattuihin tuloksiin ja muutosmahdollisuuksiin. Prosessikuvaukset ja tietojärjestelmien nykytilan analysointi osoittavat nykyisissä prosesseissa, toimintamalleissa ja tietojärjestelmissä ilmenevät puutteet ja muutosmahdollisuudet. Niiden avulla voidaan ryhtyä määrittämään muutostavoitteita. Muutostavoitteiden tulisi olla realistisia mutta samalla niiden tulisi olla tarpeeksi haastavia. Näiden lisäksi omia prosesseja ja muutosmahdollisuuksia voidaan verrata kilpailijoihin. Kun verrataan omaa toimintaa suhteessa kilpailijoihin, luodaan muospaineita organisaatiossa. Muutostavoitteiden luominen perustuu sekä nykyisten toimintojen kehittämiseen että täysin uusien toimintojen luomiseen. Tietojärjestelmien muokkaaminen uusien toimintatapojen mukaiseksi, sekä uusien järjes-

telmien käyttöönotto ovat osa muutosohjelman toteutusta (Kiiskinen ym. 2002, 49–51). Usein myös täysin eri toimialan benchmarking auttaa uusien toimintojen luomisessa.

3.2.4 Uuden toimintamallin määrittely

Seuraavaksi määritellään ne toimintatavat, joilla päästään asetettuihin muutostavoitteisiin. Tarkoituksena on siis vastata kysymykseen siitä, miten tavoitteisiin päästään (Wysocki 2004, 14). Uusien prosessien luominen alkaa tutustumalla muutostavoitteisiin ja nykytila-analyysiin. Aikaisempia prosessissa tapahtuvia ratkaisuja kyseenalaistetaan (Kiiskinen ym. 2002, 55), ja nykyisistä prosesseista on tarkoitus poistaa kaikki toiminnot, jotka eivät tuota lisäarvoa siihen mitä prosessilla pyritään saavuttamaan. Prosesseista tulee poistaa myös pullonkaulakohdat sekä selkeät virheet (Flanigan & Scott 1995, 76).

Uudet prosessit suunnitellaan ja niistä luodaan uudet prosessikaaviot. Uusissa prosessikaavioissa näkyy prosessin eri toimijat, sen keskeiset vaiheet, käytetyt tietojärjestelmät sekä toiminnot ja niiden väliset riippuvuudet. Lisäksi kuvataan uudet osaamistarpeet, päätöksentekovaiheet, fyysiset rakenteet, ohjausmallit ja kustannusvaikutukset (Kiiskinen ym. 2002, 56). Itse lisäisin tähän myös tiedon siitä, miten uudet prosessit ja toimintamallit vaikuttavat toimintaan ja minkälaisia hyötyjä niillä saadaan aikaisempaan verrattuna.

3.2.5 Muutostoimenpiteiden toteuttaminen

Viimeisenä on vielä vaihe, jossa ehdotetut muutokset viedään käytäntöön. Monissa projekteissa on se ongelma, että niissä tehdään hyvät analyysit mutta jostain syystä muutosehdotuksia ei viedä käytäntöön. Toinen ongelma on, että vaikka ne vietäisiin käytäntöön, ei niiden toteutumista valvota. Näin ollen muutosehdotusten toimeenpaneminen jää puolitiehen ja ihmiset palaavat helposti vanhaan toimintatapaan (Flanigan & Scott 1995, 91). Muutokset kohdistuvat usein johonkin tiettyyn toiminta-alueeseen, organisaation osaan ja henkilöihin sekä heidän osaamisensa kehittämiseen. Vanhoista työtaivoista luovutaan ja aletaan toteuttaa uusia tapoja (Kiiskinen ym. 2002, 59).

Muutoksen toteuttamisessa esiintyy usein ongelmia. Mikäli henkilöt, jotka ovat muutoksessa mukana, eivät ymmärrä muutosta, koe vanhaa toimintatapaa huonoksi tai eivät usko muutoksen toteutumiseen, eivät koe tarvetta muuttua. Tällöin yleensä seuraa sekaannusta ja väärinymmärryksiä (Kiiskinen ym. 2002, 60). Flanigan ja Scott (1995, 92) toteavat, että henkilöt saadaan sitoutettua paremmin muutokseen, kun he ovat päässeet itse osallistumaan muutoksen tekemiseen ja kokevat sen omaksi. He myös muun muassa kehottavat kertomaan avoimesti sen mitä ja miksi muutosta ollaan tekemässä, pyytämään osallistujilta apua niin, että jokainen voi käyttää omia vahvuuksiaan, sekä viemään läpi sen mikä on aloitettu.

4 ASIAKASKOKEMUS JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Löytänä ja Kortesus (2011, 11) kuvaavat asiakaskokemusta seuraavasti:

”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.”

Asiakaskokemus on siis kokemus, johon vaikuttavat tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulokset. Näin ollen ei ole täysin mahdollista vaikuttaa siihen, minkälaisen mielikuvan asiakas luo yrityksestä, kun hän asioi yrityksen kanssa. Siihen voidaan kuitenkin vaikuttaa, millaisia kokemuksia pyritään asiakkaalle luomaan (Löytänä & Kortesus 2011, 11). Kokemusten luominen edellyttää, että yritys asettaa asiakkaansa toimintansa keskipisteksi ja pyrkii luomaan asiakkaalle sekä kokemuksia että arvoa (Löytänä & Kortesus 2011, 19). Asiakkaisiin keskittyneen yrityksen päämäärä on asiakastyytyväisyyden lisääminen (Raab, Ajami, Gargeya & Goddard 2008, 15)

4.1 Miksi asiakastyytyväisyys on tärkeää?

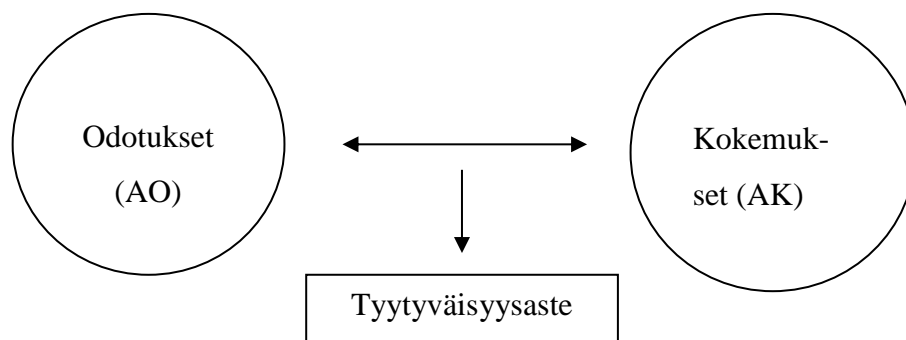
Asiakkaan arvostuksen osoittaminen yrityksen toimintaprosesseissa tarkoittaa sitä, että sekä yritys että asiakas hyötyvät (Aarnikoivu 2005, 14). Tyytyväinen asiakas ostaa tai käyttää yrityksen tuotteita tai palveluita uudelleen. Hän myös aktiivisesti tai passiivisesti suosittelee yrityksen tuotteita, eikä hinta ole hänelle tärkein asia. Asiakkaista voi tulla niin lojaaleja tuotteelle ja yritykselle, etteivät he enää edes harkitse kilpailijan tuotteita. Tyytyväinen asiakas on myös herkempi kokeilemaan ja ostamaan yrityksen muita tuotteita (Raab ym. 2008, 15 ja 64). Esimerkkinä tästä voidaan pitää Applen toimintaa. Vaikka Applen tuotteet ovat usein kilpailijoihin nähden kalliita, on niillä silti suuri kysyntä. Moni Applen laitteita käyttävä ei ole enää halukas vaihtamaan kilpailijoiden laitteisiin.

Tyytymätön asiakas puolestaan voi aiheuttaa paljonkin haittaa yrityksen toiminnalle. Markkinoinnissa on sanonta, että hyvästä kokemuksesta kerrotaan yhdelle ja huonosta kymmenelle. Nykyisin sosiaalisen median kehittymisen myötä tieto hyvästä tai huonosta kokemuksesta leviää entistä laajemmalle ja entistä nopeammin (Löytänä & Kortesus

2011, 31). Tyytymättömistä asiakkaista saa nykyään kuulla sosiaalisessa mediassa ja iltapäivälehtien sivuilla hyvin usein. Tyytymätön asiakas tulee myös yritykselle kalliiksi. Raab, Ajami, Gargeya ja Goddard kertovat, että tutkimusten mukaan uuden asiakkaan hankinta on jopa 600 prosenttia kalliimpaa kuin olemassa olevan asiakkaan pitäminen yrityksessä. He myös kertovat, että 75 % asiakkaista, jotka vaihtavat yhtiötä, kertovat syyksi huonon asiakaspalvelun. Ainoastaan 25 % on vaihtanut yhtiötä huonon tuotteen tai liian korkean hinnan vuoksi. Nykyisessä kilpailutilanteessa onkin siis erityisen tärkeää pyrkiä pitämään olemassa olevista asiakkaista kiinni.

4.2 Mistä asiakastyytyväisyys muodostuu?

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan odotusten ja hänen kokemansa kokemuksen välinen erotus. Mikäli asiakkaan odotukset ovat korkeammat kuin mitä hän yritykseltä saa, on asiakas todennäköisesti tyytymätön. Mikäli asiakkaan kokemus ylittää odotukset tai on odotusten mukainen, on asiakas todennäköisesti tyytyväinen (Raab ym. 2008, 61).



$AO > AK =$ Yliodotustilanne $AO = AK =$ Tasapainotilanne $AO < AK =$ Aliodotustilanne

Kuvio 2. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys (Rope & Pöllänen 1994, 29)

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet, kokemuksen laajuus (esimerkiksi kokeneella tietokoneenkäyttäjällä on erilaiset odotukset kuin kokemattomalla), asiakkaan ja yrityksen välinen suora kommunikointi (esimerkiksi mainokset ja myyntihenkilön lupaukset) sekä asiakkaan kokema epäsuora kommunikaatio koskien yrityksen tarjoamia palveluita (esimerkiksi ystäviltä kuullut tarinat ja keskustelupalstojen keskustelut) (Raab ym. 2008, 61).

Asiakas vertaa saamaansa tavaraa tai palvelua niihin odotuksiin, joita hänellä on ollut tuotteesta tai palvelusta. Raabin, Ajamin, Gargeyan ja Goddardin (2008, 62) mukaan asiakkaan odotukset perustuvat tiettyihin tekijöihin, joiden pohjalta hän suorittaa vertailut. Näitä asioita ovat odotettu suoritus (mitä asiakas odottaa tuotteelta tai palvelulta), haluttu suoritus (asiakkaan mielikuva ideaalisesta tuotteesta tai palvelusta), suoritukselle annettu vähimmäisvaatimus (vähintä mitä asiakas odottaa), riittävä suoritus (mitä asiakas pitää riittävänä suorituksena, jonka voi saavuttaa kohtuullisella panostuksella), tuotteen normaalit standardit, tuotteen parhaat mahdolliset standardit sekä vertailu muihin tuotteisiin. Koskaan ei voi kuitenkaan tietää mitä näistä standardeista asiakas käyttää vertailuissaan (Raab ym. 2008, 62).

Löytänen ja Kortesuon (2011, 43–49) mukaan asiakaskokemus muodostuu neljästä asiasta. Ensimmäiseksi asiakaskokemus muodostuu asioista, jotka tukevat asiakkaan mielenkuvaa. Huono asiakaskokemus saattaa vahingoittaa, kun taas hyvä asiakaskokemus vahvistaa sitä. Tästä esimerkkinä on ulkoistuspalveluiden hankinnasta vastaava johtaja. Jos hän on valinnut palvelun, joka osoittautuu huonoksi, voi hänen asiantuntemuksensa ostajana joutua naurunalaiseksi. Hyvä ostopäätös taas vahvistaa hänen ammatti-identiteettiä (Löytänä & Korteso 2011, 44).

Toinen asia, mistä asiakaskokemus muodostuu, on että se yllättää ja tuo elämyksiä. Mitä vahvempia tunteita ja mielikuvia syntyy, sitä voimakkaampi asiakaskokemus. Tähän tarvitaan elämyksiä eli iloa, oivallusta ja onnea (Löytänä & Korteso 2011, 45). Tärkeää on siis yllättää myönteisesti. Kolmas asia on, että kokemus jää mieleen. Keskinäistä asiakaskokemusta asiakas ei välttämättä edes muista. On siis tärkeää pyrkiä luomaan positiivinen muistijälki, mikä tarkoittaa että asiakkaalla on ollut hyvä asiakaskokemus. Viimeisenä asiana on, että asiakas pitää saada haluamaansa lisää. Kun asiakas saa hyvän kokemuksen yritykseltä, hän todennäköisemmin palaa takaisin (Löytänä & Korteso 2011, 48–49).

4.3 Miten hyvä asiakastyytyväisyys saavutetaan?

Hyvän palvelun ja asiakaskokemuksen tärkeä osa on, että asiakas kokee luottavansa yritykseen. Luottamus syntyy teoista, kuten maine ja laatu. Asiakaspalvelijoilla on merkittävä rooli luottamuksen synnyssä. Jos asiakaspalvelija pystyy herättämään luot-

tamuksen, kokee asiakas sen helposti koskevan myös koko yritystä. Luotettavuus synnytykin asiakaspalvelijan käytännön toimista. Kun asiakaspalvelija tietää mitä tekee ja hän on ammattitaitoinen, on se omiaan luomaan mielikuvaa luotettavuudesta. Muita asioita ovat hyvä palveluasenne, kunnioitus, ystävällisyys, empatia ja vaivannäkö asiakkaan puolesta. Asiakaspalvelijalla tulee olla oikea asenne asiakasta kohtaan (Aarnikoivu 2005, 82).

Aarnikoivu (2005, 83) sanoo, ettei palveluelämyksen tuottaminen ja luottamuksen synnyttäminen vaadi välttämättä mittavia toimenpiteitä. Hän sanoo, että se tarkoittaa lähinnä asiakkaan rooliin asettumista, innovatiivisuutta ja palveluasennetta. Vuokko (1997, 35) kertoo, että asiakkaan kokemaa ensivaikutelmaa on tärkeä. Jos ensimmäinen kontakti asiakkaaseen epäonnistuu, ei yritys välttämättä pääse ollenkaan näyttämään osaamistaan.

Asiakastyytyväisyyden kannalta on erittäin tärkeää, että yritys pitää ne lupaukset mitä se asiakkaalle antaa. Lupausten tulee olla sellaisia, että ne ovat asiakkaan tarpeiden mukaisia mutta yritys pystyy kuitenkin ne täyttämään (Vuokko 1997, 35). Jos lupaukset asiakkaalle rikotaan, on hyvin todennäköistä, että asiakas ei halua olla yrityksen kanssa missään tekemisissä. Vuokko (1997, 35) kuitenkin toteaa, että jos asiakkaan vaatimuksia ei pystytä täyttämään, on hyvä myöntää tämä asiakkaalle. Hänen mukaansa on myös hyvää asiakaspalvelua kertoa asiakkaalle, jos tietää, että jostain muusta yrityksestä saa asiakkaan vaatimat asiat.

Laadukkaan asiakaspalvelun luominen edellyttää, että mahdollisimman monen virheen esiintyminen voidaan ennaltaehkäistä. Virheitä kuitenkin tapahtuu mutta niistä tulee ottaa oppia, jottei niitä toistettaisi uudestaan. Tämä korostuu etenkin asiakastyytymättömyystilanteissa. Periaatteena tulee kuitenkin olla, että asiat tehdään kerralla oikein. Olisi hyvä saada asiakkaat antamaan palautetta tuotteesta tai palvelusta. Vain muutama prosentti asiakkaista, jotka ovat tyytymättömiä palveluun, ilmaisee asian. Loput ovat hiljaa ja vannovat itselleen, etteivät ikinä enää asioi kyseisessä yrityksessä. Ilman palautetta on hankala tietää mitä voitaisiin korjata. Aina kuitenkin asiakasta ei ole mahdollista saada tyytyväiseksi. Jos tässä kuitenkin onnistutaan, tekee se asiakkaasta yleensä entistä sitoutuneemman yritykseen (Reinboth 2008, 102–105).

5 HAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ

Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 202) sanovat, että tutkimustarkoituksessa haastattelu on ymmärrettävä systemaattisena tiedonkeruun muotona. Sen avulla pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia tietoja. Tutkimusmenetelmänä haastattelu on siitä ainutlaatuinen, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan henkilön kanssa. Haastattelun käytön etuna verrattuna esimerkiksi kyselyyn on sen joustavuus. Aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen mukaan. Haastateltavien aiheiden järjestystä voidaan vaihtaa haastattelun kulun mukaan ja haastateltavalle voidaan esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Lisäksi vastausten tulkinnessa on enemmän mahdollisuuksia. Haastattelun etuna on myös mahdollisuus saada haastateltavat mukaan tutkimukseen. Jos tulee tarve täydentää aineistoa, on haastateltavat mahdollista tavoittaa myöhemmin helposti uudestaan (Hirsijärvi ym. 2007, 199-201).

Haastattelun käytön haittapuolena on, että se vie paljon aikaa. Kyselytutkimuksilla pysytään pienellä vaivannäöllä tavoittamaan helposti tuhansia ihmisiä. Haastatteluissa haastateltavien määrä pysyy pienenä, sillä haastattelua kannattaa harvoin pitää, jos sen läpiviemiseen menee vähemmän aikaa kuin puoli tuntia. Jos ongelma selviää alle puolessa tunnissa, kannattaa harkita kyselylomaketta (Hirsijärvi ym. 2007, 201 ja 190). Haastattelun muita haittapuolia on, että haastattelija ei välttämättä pysty pysymään puolueettomana, vaan johdattelee haastateltavaa. Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 201) sanovat, että haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää myös haastateltavien taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia.

6 POTILASVAKUUTUKSEN KÄSITTELYPROSESSI

Potilasvakuutuksen käsittely on jaoteltu neljään eri aihealueeseen: hakemuksiin, palkkailmoituksiin, irtisanomisiin ja muutoksiin. Käsittelyprosessin kuvauksista on jätetty pois mahdollinen myyjän ja asiakkaan välinen prosessi sekä laskujen maksamiseen ja perintään liittyvät prosessit. Käsittelyprosessin kuvauksissa on keskitytty käsittelyn kuvakseen ja olennaisilta osin otettu huomioon myös myyjän ja asiakkaan välinen prosessi kuvaamaan sitä, mitä kautta käsittelijä toimeksiannon saa.

Hakemusten käsittely on jaoteltavissa kahteen erilaiseen prosessiin. Ensimmäisessä prosessissa kuvataan hakemuksia, jotka tulevat suoraan Pohjola Vakuutus Oy:hyn (ks. Liite 3). Toinen prosessi kuvaa tilannetta, jossa asiakas on siirtymässä Pohjola Vakuutus Oy:hyn toisesta vakuutusyhtiöstä (ks. Liite 4). Nämä kaksi prosessia on kuvattu erikseen, sillä niiden käsittely eroaa olennaisesti toisistaan.

Kuten hakemusten, myös irtisanomisilmoitusten käsittely on jaoteltavissa kahteen erilaiseen prosessiin. Ensimmäisessä prosessissa kuvataan irtisanomisilmoituksen käsittelyprosessia, kun irtisanomisen syy on jokin muu kuin siirtyminen toiseen yhtiöön (ks. Liite 6). Toisessa prosessissa kuvataan tilannetta, jolloin asiakas haluaa siirtyä toiseen vakuutusyhtiöön (ks. Liite 7).

Kesken opinnäytetyön teon potilasvakuutuksen prosesseihin suoritettiin muutoksia. Tavoitteena on tulevaisuudessa siirtyä Docs- työjono- ja arkistointijärjestelmästä Elli- työjono- ja arkistointijärjestelmään. Tämä toi muutoksia osaan alla kuvatuista prosesseista. Tehdyistä muutoksista on myös kirjalliset kuvaukset niiden prosessien lopussa, joita se koskee. Uudet toimintatavat eivät kuitenkaan vielä ole täysin toiminnassa.

6.1 Hakemus – ei siirtotilanne

Hakemuksen käsittelyprosessi alkaa siitä, että asiakas huomaa tarvitsevansa potilasvakuutuksen (ks. Liite 3). Asiakas voi ottaa yhteyttä Pohjola Vakuutus Oy:hyn menemällä johonkin Pohjola Vakuutuksen toimipisteeseen, soittamalla asiakaspalveluun, sähköpostilla, verkkopalvelun kautta, jos asiakkaalla on verkkopalvelu käytössä tai

www.pohjola.fi – sivulta avoimella verkkoviestillä. Jokaisessa tapauksessa myyjä/asiakaspalvelija ottaa vastaan asiakkaan toimeksiannon, jolloin hän täyttää paperisen hakemuksen asiakkaan kanssa. Kun tarvittavat tiedot ovat hakemuksessa, lähettää myyjä hakemuksen käsittelyyn joko sähköpostilla tai postilla.

Sähköpostilla lähetetyt hakemukset menevät tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostiin. Yhden käsittelijän tehtävä on tarkastaa sähköpostiin tulevat eri vakuutuslajien toimeksiannot ja siirtää ne oikeille käsittelijöille. Potilasvakuutuksen toimeksiannot laatikon purkaja siirtää POTVA–alikansioon. POTVA–alikansiosta potilasvakuutuksen käsittelijä ottaa toimeksiannon vastaan, siirtää sen omaan sähköpostikansioonsa ja tutkii tarvitseeko siitä mahdollisesti tehdä lisäkysymyksiä. Jos käsittelijä huomaa, että lisäkysymyksiä tarvitsee kysyä, lähettää hän hakemuksen postilla Itellan skannauspalveluun. Käsittelijä lähettää hakemuksen työjonoon kuvattavaksi, koska lisätiedustelujen takia hakemukset jäävät käsittelijän omaan sähköpostiin. Tämä on ongelmallista, koska joskus vastausten saaminen lisätiedusteluihin kestää kauan ja jos hakemuksesta tulee tiedustelu jollekin muulle henkilölle, niin kukaan ei tiedä kuka sitä käsittelee tai onko hakemusta edes tullut. Erityisen ongelmallinen tilanne on, jos käsittelijä on jostain syystä pitkään poissa. Tämän takia on päädytty siihen, että hakemukset laitetaan suoraan Docs-järjestelmään kuvattavaksi. Sekä myyjien/asiakaspalvelijoiden että käsittelijän postilla lähettämät hakemukset menevät Itellan skannauspalveluun, josta ne kuvataan Docs-järjestelmään.

Docs-järjestelmässä on potilasvakuutuksen toimeksiannoille omat työjononsa. Potilasvakuutus-työjonosta käsittelijä profiloit toimeksiannon omaan avoimet-työjonoon. Omasta avoimet-työjonosta käsittelijä ottaa toimeksiannon käsittelyyn. Käsittelyyn voidaan ottaa myös suoraan hakemus, josta ei tarvitse tehdä lisäkysymyksiä. Ensimmäiseksi tarkistetaan asiakashallintajärjestelmä Asha:sta, ettei asiakkaalla ole ennestään potilasvakuutusta voimassa. Jos on, ilmoittaa käsittelijä asiasta myyjälle, joka ilmoittaa tiedon asiakkaalle. Tällöin asiakkaalle ei luoda uutta vakuutusta ilman erityistä syytä. Seuraavaksi käsittelijä tarkastaa hakemuksen. Jos käsittelijä huomaa, että hakemuksessa on puutteita tai epäselvyyksiä, ottaa hän yhteyttä hakemuksen lähettäneeseen myyjään kysyäksään lisätietoja. Lisätiedustelut tehdään sähköpostilla, puhelimella tai Lync-pikaviestipalvelun välityksellä. Jos myyjä ei osaa vastata lisätiedusteluihin, selvittää hän asian asiakkaalta ja ilmoittaa käsittelijälle saamansa tiedot. Lisätiedot saatuaan, tai jos hakemuksessa ei ole tarvetta lisätiedusteluille, käsittelijä tekee päätöksen siitä, voidaan-

ko vakuutusta tehdä asiakkaalle. Jos vakuutusta ei myönnetä, ilmoittaa hän tästä myyjäl-
le, joka ilmoittaa päätöksen asiakkaalle. Muussa tapauksessa käsittelijä syöttää vakuu-
tuksen Ims-järjestelmään. Kun vakuutus on syötetty, lähettää järjestelmä asiakkaalle
laskut sekä vakuutukseen liittyvät asiakirjat. Käsittelijä merkitsee vielä Ims-
järjestelmään Docs-järjestelmässä olevan hakemuksen numeron sekä kuittaa hakemuk-
sen tehdyksi. Jos hakemus ei vielä tässä vaiheessa ole järjestelmässä, lähettää käsittelijä
sen Itellan skannauspalveluun, joka kuvaa sen Docs-järjestelmään valmiit-työjonoon.

6.2 Hakemus - siirtotilanne

Toisesta vakuutusyhtiöstä tapahtuva potilasvakuutuksen siirto alkaa asiakkaan halusta
siirtyä Pohjola Vakuutus Oy:n asiakkaaksi (ks. Liite 4). Yleensä tähän on syynä vakuu-
tusten keskittäminen yhteen yhtiöön. Asiakas voi ottaa yhteyttä Pohjola Vakuutus
Oy:hyn menemällä johonkin Pohjola Vakuutuksen toimipisteeseen, soittamalla asiakas-
palveluun, sähköpostilla, verkkopalvelun kautta, jos asiakkaalla on verkkopalvelu käy-
tössä tai www.pohjola.fi – sivulta avoimella verkkoviestillä. Myyjä/asiakaspalvelija
ottaa vastaan toimeksiannon ja täyttää asiakkaan kanssa potilasvakuutuksen hakemuk-
sen. Pohjola Vakuutus hoitaa myös asiakkaan puolesta toisessa yhtiössä olevan vakuu-
tuksen irtisanomisen. Tähän kuitenkin tarvitaan asiakkaan allekirjoituksella oleva irtisa-
nomisilmoitus, jonka myyjä/asiakaspalvelija antaa/lähettää asiakkaalle allekirjoitetta-
vaksi. Allekirjoitetun irtisanomisilmoituksen saatuaan, asiakaspalvelija lähettää hake-
muksen sekä toiseen yhtiöön menevän irtisanomisilmoituksen käsittelyyn.

Sähköpostilla lähetetyt hakemukset menevät tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi sähkö-
postiin, josta ne siirretään POTVA–aliansioon. POTVA–aliansiosta potilasvakuutuk-
sen käsittelijä ottaa vastaan hakemuksen ja irtisanomisen ja lähettää sen postitse Itellan
skannauspalveluun kuvattavaksi työjonoon. Asiakaspalvelijoiden ja käsittelijöiden lä-
hettämät toimeksiannot Itellan skannauspalvelu kuvaa Docs–työjonoon.

Käsittelijä ottaa toimeksiannon käsittelyyn Docs-järjestelmästä potilasvakuutuksen työ-
jonosta. Käsittelijä tarkastaa, ettei asiakkaalla ennestään ole potilasvakuutusta. Jos on,
siitä ilmoitetaan asiakaspalvelijalle joka ilmoittaa sen asiakkaalle. Tällöin asiakkaalle ei
luoda uutta vakuutusta ilman erityistä syytä. Tämän jälkeen selvitetään, kummassa va-
kuutusyhtiössä vakuutus on alkanut ensin. Se yhtiö kummassa vakuutus on ollut vä-

hemmän aikaa voimassa, päättää vakuutuksen alkamisestaan. Seuraavaksi käsittelijä tarkastaa, että hakemuksessa on tarvittavat tiedot, toiseen yhtiöön lähtevä irtisanomisilmoitus on mukana ja irtisanomisilmoituksessa on asiakkaan allekirjoitus. Jos näin ei ole, lähettää käsittelijä myyjälle/asiakaspalvelijalle pyynnön toimittaa tarvittavat tiedot tai pyytää lähettämään irtisanomisilmoituksen käsittelijälle. Asiakaspalvelija selvittää tarvittavat tiedot asiakkaalta ja lähettää ne käsittelijälle. Lisätiedot saatuaan tai jos lisätietoja ei ole tarvittu, syöttää käsittelijä vakuutuksen Ims-järjestelmään ja lähettää asiakkaalle järjestelmän kautta laskut ja vakuutukseen liittyvät asiakirjat. Tämän jälkeen käsittelijä tekee Ims-järjestelmässä todistuksen siitä että Pohjola Vakuutus on myöntänyt asiakkaalle potilasvakuutuksen. Todistus tulostuu Helsingin-toimipisteessä, jonka jälkeen käsittelijä joutuu odottamaan muutaman päivän, jotta todistus tulee postin kautta käsittelijälle. Tämän jälkeen käsittelijä postittaa sekä irtisanomisilmoituksen että todistuksen vakuutusyhtiöön, josta vakuutus halutaan irtisanoa. Koska potilasvakuutus on lakisääteinen vakuutus, ei vakuutusyhtiö voi irtisanoa vakuutusta siirtotilanteissa ilman todistusta vakuutuksen myöntämisestä toisessa yhtiössä. Käsittelijä merkitsee vielä Ims-järjestelmään Docs-järjestelmässä olevan hakemuksen numeron sekä kuittaa hakemuksen tehdyksi.

6.3 Palkkailmoitus

Palkkailmoituksen prosessia on kuvattu liitteessä 5. Palkkailmoitus lähtee järjestelmästä automaattisesti asiakkaalle vuoden vaihteen palkkailmoitusajossa tai silloin kun hänen potilasvakuutuksensa on päätetty. Myös käsittelijä voi tilata tarvittaessa asiakkaalle palkkailmoituksen. Asiakkaalle lähtee aina paperinen palkkailmoitus, jossa pyydetään ilmoittamaan vakuutuskauden aikana toteutuneet palkat. Lopulliset vakuutusmaksut määräytyvät tämän ilmoituksen perusteella. Asiakas voi palauttaa palkkailmoituksen postilla, jolloin se menee Itellan skannauspalveluun ja se kuvataan työjonoon. Kuvauksen yhteydessä Ims-järjestelmään muodostuu tieto dokumentista Docs-järjestelmässä. Toinen vaihtoehto on lähettää se sähköpostilla tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi sähköpostiin, josta se siirretään POTVA-alikansioon. POTVA-alikansiosta käsittelijä ottaa palkkailmoituksen tarkasteluun ja jos huomaa, että siitä täytyy tehdä lisäkysymyksiä, lähettää hän sen Itellan skannauspalveluun kuvattavaksi Docs-järjestelmään. Jos lisäkysymyksiä ei tarvitse kysyä, voi käsittelijä ottaa irtisanomisilmoituksen suoraan käsitte-lyyn.

Docs-järjestelmästä käsittelijä ottaa palkkailmoituksen käsittelyyn. Käsittelijä tarkistaa, että siinä on ilmoitettu palkat ja laitettu merkintä siitä, työskenteleekö yrityksessä lääkäreitä tai hammaslääkäreitä. Jos kyseiset tiedot puuttuvat, kysytään niistä lisätietoja suoraan asiakkaalta tai asiakkaan käyttämältä tilitoimistolta. Tämä määräytyy sen mukaan kuka on täyttänyt palkkailmoituksen. Asiakkaaseen voidaan olla yhteydessä joko puhelimitse, sähköpostilla, verkkoviestillä tai asiakkaalle lähetetään Ims-järjestelmän kautta uusi palkkailmoitus sekä kirje, jossa pyydetään täyttämään tarvittavat kohdat. Käsittelyohjeissa ohjeistuksena on suosia kirso-kirjeen käyttöä. Lisätietoja pyydettyään käsittelijä laittaa Docs-järjestelmässä palkkailmoitukseen kesken-merkinnän. Kun asiakas palauttaa uudelleen täytetyn palkkailmoituksen joko sähköpostilla tai postilla, ohjataan se käsittelijälle, jolla palkkailmoituksen käsittely on kesken. Kun palkkailmoituksessa on kaikki tarvittavat tiedot, käsittelijä käsittelee palkkailmoituksen Ims-järjestelmässä, jonka kautta asiakkaalle lähtee laskut. Tämän jälkeen käsittelijä kuittaa vielä Docs-järjestelmässä palkkailmoituksen tehdyksi. Jos palkkailmoitus ei tässä vaiheessa ole vielä järjestelmässä, lähettää käsittelijä sen Itellan skannauspalveluun kuvattavaksi Docs-järjestelmän valmiit-työjonoon.

6.4 Irtisanomisilmoitus - ei siirtotilanne

Kun asiakas haluaa irtisanoa potilasvakuutuksen, on hänellä kolme tapaa tehdä se (ks. Liite 6). Ensimmäinen tapa on lähettää verkkoviestillä ilmoitus siitä, että haluaa päättää vakuutuksen. Verkkopalvelusta lähetetty viesti menee suoraan käsittelijälle sähköpostiosoitteeseen tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi. Asiakas voi myös mennä Pohjola Vakuutus Oy:n toimipisteeseen. Toimipisteessä asiakas täyttää ja allekirjoittaa irtisanomisilmoituksen, jonka myyjä/asiakaspalvelija sitten lähettää tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostilaatikkoon. Kolmas tapa irtisanoa vakuutus on soittaa puhelinpalveluun. Puhelimella tehtyä irtisanomista ei voida kuitenkaan hyväksyä, joten myyjä/asiakaspalvelija lähettää irtisanomisilmoituksen postilla tai sähköpostilla asiakkaalle täytettäväksi ja allekirjoitettavaksi. Kun asiakas on täyttänyt ja allekirjoittanut irtisanomisilmoituksen, lähettää hän sen postilla tai sähköpostilla asiakaspalvelijalle. Asiakaspalvelija välittää irtisanomisilmoituksen tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostilaatikkoon tai lähettää sen postilla käsittelyyn, jolloin se menee Itellan skannauspalvelun kautta Docs-järjestelmään.

Tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostilaatikosta sähköpostin lajitteluvuorossa oleva käsittelijä ohjaa potilasvakuutuksen irtisanomiset POTVA-alikansioon. Sieltä potilasvakuutuksen käsittelijä ottaa irtisanomisilmoituksen ja tutkii tarvitseeko täydentäviä tietoja kysyä. Jos lisäkysymyksiä ei tarvitse kysyä, voi käsittelijä ottaa irtisanomisilmoituksen käsittelyyn. Jos tarvitsee, lähettää hän irtisanomisilmoituksen postitse Itellan skannauspalveluun, josta se kuvataan Docs-järjestelmään.

Docs-järjestelmästä potilasvakuutuksen käsittelijä ottaa irtisanomisilmoituksen käsiteltäväksi. Ensimmäiseksi käsittelijä tarkastaa, että irtisanomisilmoitus on allekirjoitettu ja allekirjoittajana on henkilö, jolla on päätäntävalta yrityksessä. Toiseksi käsittelijä tarkastaa, että irtisanomisilmoituksesta löytyy irtisanomisen syy. Koska potilasvakuutus on lakisääteinen vakuutus, ei pelkkä halu irtisanoa vakuutus riitä irtisanomisen syyksi. Hyväksyttäviä syitä ovat potilasvakuutuksen alaisen toiminnan loppuminen tai siirtyminen toiseen yhtiöön. Jos irtisanomisen syy tai allekirjoitus puuttuu, tilaa käsittelijä Ims-järjestelmästä uuden irtisanomisilmoituksen ja kirso-kirjeen, jossa kerrotaan, ettei vakuutusta ole voitu irtisanoa puutteellisten tietojen takia. Kirje ja irtisanomisilmoitus tulostuvat Helsingin-toimipisteessä, josta ne lähetetään käsittelijälle. Papereiden saapumisessa menee pari päivää. Kun käsittelijä on saanut uuden irtisanomisilmoituksen ja kirjeen, lähettää hän ne asiakkaalle postitse. Käsittelijä laittaa Docs-järjestelmässä irtisanomisilmoituksen kesken-tilaan.

Kun asiakas on täyttänyt uudestaan irtisanomisilmoituksen, lähettää hän sen käsittelijälle sähköpostilla. Vaihtoehtoisesti asiakas voi lähettää sen myyjälle tai palauttaa sen postitse, jolloin Itellan skannauspalvelu kuvaa sen Docs-järjestelmään. Uusi irtisanomisilmoitus ohjataan käsittelijälle, jolla se on kesken. Kun käsittelijä saa uuden irtisanomisilmoituksen ja/tai irtisanomisilmoituksessa ei ole puutteita, irtisanoo käsittelijä vakuutuksen Ims-järjestelmässä. Järjestelmä lähettää automaattisesti laskut asiakkaalle. Irtisanomisen jälkeen käsittelijä kuittaa irtisanomisen tehdyksi Docs-järjestelmässä. Jos irtisanomisilmoitus ei tässä vaiheessa ole vielä järjestelmässä, lähettää käsittelijä sen Itellan skannauspalveluun joka kuvaa sen Docs-järjestelmän valmiit-työjonoon.

Elli-työjonojärjestelmään siirtyminen muutti yllä kuvattua prosessia. Jatkossa myyjien/asiakaspalvelijoiden on tarkoitus tehdä irtisanomisista toimeksianto Elli-järjestelmään, johon irtisanomisilmoitus voidaan liittää. Käsittelijä ottaa irtisanomisilmoituksen Elli-järjestelmästä käsittelyyn. Näin ollen irtisanomisilmoitusta ei tarvitse

enää lähettää kuvattavaksi Itellan skannauspalveluun. Toistaiseksi irtisanomisilmoitukset kuitenkin vielä kuvataan Docs-järjestelmään, jotta dokumentti on varmasti tallessa.

6.5 Irtisanomisilmoitus – siirtotilanne

Asiakkaan halutessa siirtää potilasvakuutus toiseen yhtiöön, on irtisanomisen käsittelyprosessi hieman erilainen (ks. Liite 7). Vakuutusyhtiö, johon asiakas haluaa siirtyä, lähettää asiakkaan puolesta irtisanomisilmoituksen sekä todistuksen vakuutuksen myöntämisestä Pohjola Vakuutus Oy:hyn. Irtisanomisilmoituksen voi lähettää joko postilla tai sähköpostilla. Sähköpostilla lähetetyt irtisanomisilmoitukset lähetetään tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostilaatikkoon, josta vastuuvuorossa oleva käsittelijä siirtää ne POTVA-alikansioon. Alikansiosta potilasvakuutuksen käsittelijä ottaa irtisanomisilmoituksen tarkasteluun ja tutkii tarvitseeko siihen kysyä lisäkysymyksiä. Jos ei tarvitse, ottaa hän sen käsittelyyn. Jos tarvitsee, lähettää hän irtisanomisilmoituksen ja todistuksen vakuutuksen myöntämisestä Itellan skannauspalveluun, jossa ne kuvataan Docs-järjestelmään. Myös postilla lähetetyt irtisanomisilmoitukset ja todistukset menevät Itellan skannauspalvelun kautta Docs-järjestelmään.

Docs-järjestelmästä käsittelijä ottaa irtisanomisilmoituksen käsittelyyn. Käsittelijä tarkastaa, että irtisanomisilmoitus on allekirjoitettu ja sen on allekirjoittanut henkilö, jolla on oikeus päättää yrityksen asioista. Lisäksi käsittelijä tarkastaa, että irtisanomisilmoituksen mukana on todistus vakuutuksen myöntämisestä toisessa vakuutusyhtiössä tai että sellainen on muuten vastaanotettu. Jos allekirjoitus tai todistus puuttuu, lähettää käsittelijä asiasta tiedon asiakkaalle tai toiseen vakuutusyhtiöön ja pyytää hankkimaan allekirjoituksen tai lähettämään todistuksen vakuutuksen myöntämisestä. Ilmoitus lähetetään Ims-järjestelmän kautta kirso-kirjeellä tai sähköpostilla osoitteeseen, josta irtisanomisilmoitus on saapunut. Kun allekirjoitettu irtisanomisilmoitus ja todistus on saatu, irtisanoo käsittelijä vakuutuksen Ims-järjestelmässä. Järjestelmä lähettää asiakkaalle laskut ja käsittelijä kuittaa Docs-järjestelmässä irtisanomisilmoituksen tehdyksi. Sen jälkeen, jos irtisanomisilmoitus tai todistus ei ole järjestelmässä, käsittelijä lähettää ne vielä postitse Itellan skannauspalveluun, jossa ne kuvataan Docs-järjestelmään valmiit-työjonoon.

Elli-työjonojärjestelmään siirtyminen on muuttanut myös irtisanomisilmoituksen käsittelyprosessia. Tosin prosessi muuttuu ainoastaan silloin, jos toinen vakuutusyhtiö lähettää irtisanomisilmoituksen myyjälle/asiakaspalvelijalle. Tällöin myyjä/asiakaspalvelija tekee irtisanomisesta toimeksiannon Elli-järjestelmään, josta käsittelijä ottaa sen käsitte-lyyn.

6.6 Muutokset

Muutosten käsittely alkaa siitä, että asiakas ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön ja haluaa tehdä jonkin muutoksen voimassaolevaan potilasvakuutukseen (ks. Liite 8). Yleisimpiä muutoksia ovat ennakkopalkkojen ja vakuutuspaikan muutokset sekä vakuutusturvan laajentaminen tai supistaminen. Vakuutusturvan laajentamisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan potilasvakuutuksessa on vakuutettuna lääkäri joka ei tee leikkaustoimenpiteitä. Lääkäri on ruvennut suorittamaan leikkaustoimenpiteitä, jolloin vakuutusta laajennetaan kattamaan myös leikkaavan lääkärin toiminta. Asiakas voi ilmoittaa muutoksesta vakuutusyhtiöön puhelimella, menemällä johonkin Pohjola Vakuutus Oy:n toimipisteeseen, verkkopalvelun kautta, avoimella verkkoviestillä tai sähköpostilla. Puhelinpalvelun asiakaspalvelija ottaa vastaan puhelimella vastaanotetut muutosilmoitukset, jotka hän välittää tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostilaatikkoon. Myös sähköpostilla tulleet tai toimipisteessä vastaanotetut muutokset lähetetään kyseiseen sähköpostilaatikkoon. Verkkopalvelun kautta tulleet muutokset menevät suoraan tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostilaatikkoon.

Sähköpostilaatikon purkaja siirtää kaikki potilasvakuutusta koskevat viestit POTVA-alikansioon. Alikansiota potilasvakuutuksen käsittelijä ottaa muutosilmoituksen vastaan ja tutkii tarvitseeko muutoksesta tehdä lisäkysymyksiä. Jos ei, ottaa hän sen käsitte-lyyn. Jos tarvitsee, lähettää hän sen Itellan skannauspalveluun, josta se kuvataan DOCS-työjonoon. DOCS-työjonosta käsittelijä ottaa muutosilmoituksen käsiteltäväksi. Jos muutosilmoituksessa on jotain mikä tarvitsee lisätietoja, kysyy käsittelijä asiaa viest- in lähettäneeltä myyjältä/asiakaspalvelijalta tai jos se on tullut verkkoviestillä niin suo- raan asiakkaalta verkkoviestillä. Kun lisäkysymyksiin on saatu vastaus tai lisäkysymyk- siä ei ole, tekee käsittelijä muutoksen Ims-järjestelmässä ja tarvittaessa Asha- järjestelmässä. Tämän jälkeen järjestelmän kautta lähtee asiakkaalle laskut ja käsittelijä merkitsee Ims-järjestelmään minkä muutoksen on tehnyt ja kuittaa DOCS-järjestelmään

muutoksen tehdyksi. Jos muutos ei ole vielä järjestelmässä, lähettää käsittelijä sen Itelan skannauspalveluun, joka kuvaa sen Docs-järjestelmään valmiit-työjonoon.

Elli-työjonojärjestelmän käyttöönotto on muuttanut myös muutosten käsittelyä. Myyjä/asiakaspalvelijat tekevät muutoksista toimeksiannon Elli-järjestelmään, josta käsittelijä ottaa sen käsittelyyn. Myös muutoksissa ei tarvitse enää lähettää dokumentteja Itelan skannauspalveluun kuvattavaksi.

6.7 Muuta

Lisäksi käsittelyyn kuuluu neljä liittovakuutusta. Liittoja, joilla on potilasvakuutus Pohjola Vakuutus Oy:ssä, ovat Suomen Psykologiliitto Ry, Suomen Puheterapeuttiliitto Ry, Suomen Lääkäriliitto Ry ja Suomen Hammaslääkäriliitto Ry. Jokainen näistä liitoista on jaettu tietyille käsittelijöille. Pohjola Vakuutus Oy sopii liittojen kanssa erikseen miten heidän vakuutusmaksunsa lasketaan. Suomen Psykologiliitto Ry, Suomen Puheterapeuttiliitto Ry ja Suomen Hammaslääkäriliitto Ry:n vakuutusmaksut perustuvat jäsenmäärään ja käsittelijät pyytävät vuoden lopussa tiedon siitä, kuinka paljon jäseniä liitoissa on. Jäsenmäärien mukaan lasketaan sitten vakuutusmaksut, jotka syötetään potvammallille. Suomen Lääkäriliitto Ry:n maksu on kiinteä maksu, joka maksetaan kaksi kertaa vuodessa. Koska potilasvakuutuksessa maksuille ei voi laittaa maksueriä, joutuu käsittelijä syöttämään manuaalisesti maksut kaksi kertaa vuodessa.

Käsittelijöiden työhön kuuluu myös manuaaliarviointien teko. Jos asiakas ei palauta täytettyä palkkailmoitusta, arvioidaan palkat manuaalisesti. Toistaiseksi manuaaliarvioinneissa on käytetty samaa lukua mikä ennakkopalkkasummana on. Manuaalisesti arvioitavia oli vuonna 2014 n. 100 kpl.

7 HAASTATTELUT

Prosesseja läpikäydessäni koin tarpeelliseksi suorittaa henkilöhaastatteluja selvittääkseni potilasvakuutuksen käsittelyn prosesseja, sekä löytääkseni mahdollisia kehityskohteita. Haastatteluja suoritettiin kaiken kaikkiaan kaksitoista. Haastattelin käsittelijöitä, puhelinalvelun asiakaspalvelijoita, sähköisen palvelun työntekijöitä, myyntivalmentajia, myyntipäälliköitä ja asiamiehiä. Kaikilla haastatelluista käsittelijöistä potilasvakuutus on yksi päävastuuvakuutuksista. Puhelinalvelun asiakaspalvelijoilla, sähköisen palvelun työntekijöillä, myyntivalmentajilla ja -päälliköillä sekä asiamiehillä potilasvakuutus on yksi monista vakuutuslajeista, joka heidän on hallittava. Potilasvakuutusta he eivät välttämättä pääse päivittäin tekemään. Oli kuitenkin tärkeää saada mielipide kuuluviin henkilöiltä, jotka ovat suoraan asiakkaiden kanssa tekemisissä ja näin ollen käsittelyprosessien alkupäässä.

Haastattelut tehtiin henkilöhaastatteluina joko kasvotusten tai puhelimen välityksellä. Henkilöhaastattelun valitsin kyselyhaastattelun sijaan, koska tarkoituksena ei ollut löytää niinkään numeerisia arvoja, vaan saada selville prosessin kulkua ja löytää kehityskohteita. Henkilöhaastatteluissa pystyi myös esittämään asiasta tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää potilasvakuutuksen vakuuttamisprosessin kulkua, saada selville prosessin hyviä ja huonoja kohtia, selvittää ohjeistuksen riittävyyttä sekä selvittää eri osastojen välistä tiedonkulkua. Käsittelijöille ja suoraan asiakkaiden kanssa tekemisissä oleville henkilöille oli erilaiset kysymykset. Kysymysrunko oli viitteellinen ja haastattelujen aikana kysymysten järjestys vaihteli haastattelun kulun mukaan. Kysymykset löytyvät liitteistä 1 ja 2.

7.1 Myyjät/asiakaspalvelijat

Suoraan asiakkaiden kanssa tekemisissä olevilta henkilöiltä haluttiin selvittää heidän osaltaan potilasvakuutuksen prosessin kulkua, käsityksiä potilasvakuutuksesta ja vakuuttamisesta, tiedon kulkua yhtiön sisällä sekä löytää kehittämiskohteita prosessiin ja käsittelyyn. Haastateltavina oli asiakaspalvelijoita, sähköisen palvelun työntekijöitä, myyntivalmentajia ja -päälliköitä sekä asiamiehiä. Jatkossa heistä käytetään yhteisnimitystä myyjät/asiakaspalvelija. Haastateltavat oli valittu satunnaisesti ympäri Suomea. Haastateltavat olivat Helsingistä, Tampereelta, Kuopiosta, Turusta ja Lahdesta. Heidän

valinnassa oli myös huomioitu henkilön kokemus potilasvakuuttamisesta. Oli tärkeää saada mielipide kokeneilta henkilöiltä sekä henkilöiltä, jotka vasta ovat aloittaneet työssä potilasvakuutuksen parissa.

Ensimmäiseksi jokaiselta haastateltavalta selvitettiin hänen osuutensa potilasvakuutusprosessissa. Pääasiallisesti haastateltavat henkilöt olivat tekemisissä potilasvakuutuksen kanssa silloin, kun asiakas tarvitsee vakuutuksen, haluaa siirtää sen toisesta yhtiöstä Pohjola Vakuutus Oy:hyn, tai huomataan asiakkaan muita vakuutuksia läpi käydessä, että hänellä kuuluisi olla myös potilasvakuutus. Muutoksia oli muutamalla haastateltavalla mutta irtisanomisia ja palkkailmoituksia ei haastateltaville ole juurikaan tullut vastaan. Puhelinpalvelun asiakaspalvelijoille ja myyntivalmentajille asiakaskontakti tulee pääsääntöisesti puhelimen välityksellä mutta toimeksiantoja tulee myös sähköpostilla tai verkkoviestien välityksellä. Sähköisen palvelun työntekijöillä toimeksiannot tulevat sähköpostiin viestillä, jonka asiakkaat ovat voineet laittaa avoimella yhteydenottomakkeella www.pohjola.fi-sivustolta, verkkoviestillä tai puhelimella. Myyntipäälliköt ja asiamiehet ovat kontaktissa asiakkaan kanssa kasvotusten. Prosessin kulkua selvittäessä haastateltavilta tiedusteltiin mitä kautta ja miten he toimittavat toimeksiannot (pääasiassa hakemukset) käsittelyyn. Vastauksissa oli havaittavissa mielenkiintoisia eroavaisuuksia. Puhelinpalvelun asiakaspalvelijat, myyntivalmentajat sekä sähköisen palvelun työntekijät lähettävät pääasiassa toimeksiannot sähköpostilla tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostilaatikkoon. Aikaisemmin toimeksiannot lähetettiin postilla mutta välillä ne katosivat johonkin matkalla. Näin ollen sähköpostin lähettämistä ruvettiin suosimaan, sillä siitä jää merkintä lähetyksestä. Osalla haastateltavista oli kuitenkin sellainen käsitys, ettei sähköpostilla saisi lähettää hakemuksia, vaan käsittelyssä tarvitaan alkuperäinen hakemus. Näin ollen hakemukset lähetetään edelleen postilla. Myös asiamiehillä ja myyntipäälliköillä oli vastaavia eroavaisuuksia. He taas lähettävät hakemukset käsittelyyn pääasiassa postilla ja harvoin sähköpostilla. Haastatteluista kävi myös ilmi, että hakemuksen lähettämisen jälkeisistä prosesseista haastateltavilla ei ollut käsitystä.

Seuraavaksi haastateltavilta haluttiin saada mielipiteitä potilasvakuutuksesta ja sen tarkoituksesta. Koska haastateltavat olivat pääasiassa hakemusten kanssa tekemisissä, kysyttiin heiltä mielipiteitä myös hakemuslomakkeesta. Kaikki haastateltavat kokivat itse vakuuttamisen helpoksi ymmärtää. Heille kaikille oli selkeää se, miksi asiakas tarvitsee vakuutuksen. Moni haastateltava myös sanoi, että asiakas hyvin usein itse tietää sen,

että hän tarvitsee potilasvakuutuksen ja myös miksi sen tarvitsee. Helpoimmaksi vakuuttamisessa koettiin yksityisten elinkeinoharjoittajien vakuuttaminen. Vaikeimmaksi taas koettiin yhtiömuotoisten (Ay, Ky ja Oy) yritysten vakuuttaminen ja erityisesti niissä hinnan laskemisen. Itse hakemuksesta haluttiin tietää mikä siinä on hyvää ja mikä huonoa. Lähes kaikki haastateltavat kokivat hakemuksen yläosan, jossa kysytään vakuutuksenottajasta tietoja, olevan selkeä, vaikka osa täytettävistä kohdista koettiin turhiksi. Turhiksi kohdiksi koettiin siirtotilanteissa edellisen vakuutusyhtiön vakuutustunnus ja vuosimaksu. Lisäksi ihmeteltiin sitä, miksi hakemukseen tarvitaan vakuutusyhtiön edustajan allekirjoitus, koska myyjän tietoihin on olemassa oma kohtansa. Osa haastateltavista koki aluksi, että koko hakemus on hyvä ja selkeä. Haastattelun edetessä kuitenkin selvisi, että monella heistä oli haasteena niin sanottujen toimintakoodien täyttäminen. Hakemuksen ensimmäisellä sivulla on itsenäisten ammattiharjoittajien toimintakoodit ja toisella sivulla yksityisten yritysten ja laitosten toimintakoodit. Näiden käyttäminen ei kaikille haastateltaville ole selkeää ja hankaluuksia on etenkin silloin, jos vakuutettava henkilö tai yritys tekee useampaa eri asiaa. Lisäksi joskus asiakkaan toiminta ei tunnu sopivan mihinkään hakemuksessa olevista toimintakoodeista. Osa koki, että on vaikea tietää kummasta osasta toimintakoodi valitaan vai valitaanko se molemmista.

Seuraavaksi haastateltavilta tiedusteltiin potilasvakuutuksen ohjeistuksesta, sitä mistä he kysyvät neuvoa tarvittaessa ja kokevatko he saavansa apua nopeasti. Kaikki haastateltavat kertoivat, ettei heillä ole erillisiä ohjeita potilasvakuutuksen tekemiseen. He katsovat kaikki tiedot Opinetistä potilasvakuutuksen tuotesivulta. Sieltä löytyvät tuoteselosteet, vakuutusehdot, maksutaulukot ja hakemuslomakkeet. Muutama haastateltavista käytti myös potilasvakuutuksen myynnin tuki-välilehteä, josta löytyy lisätietoa vakuuttamisesta. Myyntivalmentajat käyttivät koulutuksen apuna samalta sivulta löytyvää potilasvakuutuksen PowerPoint-esitystä. Haastatteluissa kävi ilmi, että esimerkiksi hakemusten täyttämiseen ei ole olemassa ohjeistusta. Suurimman osan asioista he olivat päätelleet itse ja luottivat siihen, että jos jotain puuttuu niin käsittelijät kysyvät lisätietoja asiasta. Esimerkiksi kun haastateltavilta kysyttiin, mitä he laittavat myyjän tiedot -kohtaan hakemuksessa, osa haastateltavista laittoi pelkän nimen, osa nimen lisäksi myyjätunnuksen tai henkilötunnuksen ja osa varmuuden vuoksi kaikki edellä mainitut. Eräs haastateltava pohti, ettei henkilötunnusta ainakaan tarvitse laittaa. Todellisuudessa myynti laitetaan vakuutukseen nimenomaan henkilötunnuksella. Jos asiakas kuitenkin kysyi potilasvakuutuksesta jotain sellaista mihin haastateltavat eivät osanneet vastata, kysyivät he neuvoa pääasiassa Yry-tuesta puhelimitse. Osa kysyi neuvoa myös [tapaturmava-](#)

kuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostista. Käyttivät haastateltavat sitten kumpaa tapaa tahansa, kokivat he että kysymyksiin sai vastauksen nopeasti. Osa tosin koki, että Yry-tuen vastaukset eivät aina olleet luotettavia ja samaan kysymykseen saattoi saada usean eri vastauksen. Tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostista haastateltavat kokivat saavansa vastaukset kerralla oikein ja että niihin pystyi luottamaan. Muutama haastateltava mainitsi, että heitä on kielletty kysymästä neuvoa suoraan käsittelijöiltä (eli tapaturmavakuutus.tuki-sähköpostista) ja heidän piti aina kysyä Yry-tuesta. Haastateltavilta kysyttiin lisäksi onko heillä ohjeistusta tarkastaa kuuluko asiakas Valviran rekisteriin. Ohjeistusta tarkastuksesta ei ole, eivätkä haastateltavat tarkastusta tee. Asiakkaalle ilmoitetaan, että heidän pitää kuulua Valviran rekisteriin ja jos henkilölle, joka ei sinne kuulu, tehdään potilasvakuutus, ei se kuitenkaan korvaa mahdollisia vahinkoja. Haastateltavat eivät tienneet mistä Valviran rekisterin voi tarkistaa.

Lopuksi kysyttiin vielä minkälaisia kysymyksiä käsittelijöiltä ja asiakkailta usein tulee, onko käsittelyaika tarpeeksi nopea ja onko haastateltavilla ideoita potilasvakuutuksen kehittämiseen. Moni haastateltava sanoi, että käsittelijöiltä harvoin tulee kyselyjä. Pääasiassa käsittelijät ovat joutuneet kysymään asiakkaan toiminnasta, jos hakemukseen on täytetty useampi toimintakoodi. Myös asiakkailta haastateltavat kokivat saavansa harvoin kyselyjä. Pääasiassa kyselyt koskivat sitä tarvitseeko asiakas potilasvakuutuksen, jos hänellä on ammattivastuuvakuutus. Toinen usein kysytty kysymys oli kuuluuko lääkärin tai hammaslääkärin toiminta leikkaavaan vai ei-leikkaavaan toimintaan. Osa koki että asiakkaat tiesivät enemmän potilasvakuutuksesta kuin he itse. Potilasvakuutuksen käsittelyajan nopeudesta kysyttäessä vastaukset erosivat toisistaan huomattavasti. Toiset kokivat käsittelyajan nopeaksi, kun taas toisten mielestä käsittelyaika on liian hidas. Yksi haastateltava koki, että käsittelyaika on nopeutunut aikaisemmasta. Ne haastateltavat, jotka kokivat käsittelyajan liian hitaaksi, sanoivat, etteivät saa tietoa siitä, koska vakuutus on syötetty järjestelmään. He kokivat vain lähettävänsä hakemuksen käsitteilyyn, jonka jälkeen asiasta ei kuulu mitään. He myös kokivat, että heiltä kuluu paljon aikaa tiedusteluihin siitä, onko hakemus mahdollisesti saapunut käsitteilyyn. Parannusehdotuksia kysyttäessä moni haastateltavista toivoi, että potilasvakuutuksen hakemusten käsittely siirrettäisiin PT-järjestelmään, jossa myös lakisääteinen tapaturmavakuutus tehdään. Paperinen hakemus koettiin hankalaksi ja vanhanaikaiseksi. Osa ehdotti myös paperisen hakemuksen muuttamista selkeämmäksi tai jopa kahta erillistä hakemusta kun on kyse yksityisistä elinkeinoharjoittajista tai yhtiömuotoisista yrityksistä.

Haastateltavat toivoivat myös saavansa jonkinlaisen tiedon siitä, kun vakuutus on syötetty järjestelmään.

7.2 Käsittelijät

Käsittelijöiden haastatteluilla haluttiin saada käsittelijöiden mielipiteitä potilasvakuutuksesta, selvittää käsittelyn sujuvuutta ja ongelmakohtia sekä saada käsittelijöiden näkemyksiä potilasvakuutuksen kehittämiseen. Potilasvakuutuksen käsittelyn päävastuu on Tampereella, jossa kaikki käsittelijät pääsääntöisesti työskentelevät. Potilasvakuutuksen nykyiset käsittelijät aloittivat potilasvakuutuksen opetteluun syksyllä 2013 ja huomioitavaa on, että kaikilla käsittelijöillä on yhtä pitkä kokemus potilasvakuutuksen käsittelystä. Aikaisemmat käsittelijät ovat siirtyneet toisiin tehtäviin tai lopettaneet Pohjola Vakuutuksen palveluksessa.

Ensimmäiseksi haasteltavilta tiedusteltiin miltä potilasvakuutuksen opettelu tuntui ja miltä sen käsittely tuntuu nyt. Kaikki muut paitsi yksi kokivat opetteluun hankalaksi. Haastateltavat mainitsivat, että opetteluun teki hankalaksi se, että järjestelmät eivät olleet tuttuja, eikä käsittelyohjeita ollut käytännössä ollenkaan. Käsittelijät joutuivat tekemään kaikki ohjeet itse. Opetteluvaiheessa hyväksi koettiin se, että jokaiselle oli tarpeeksi materiaalia harjoitella käsittelyä, sekä kouluttajan jatkuva läsnäolo ja apu. Myös potilasvakuutuksen teoriapaketti sai kehuja. Opetteluvaiheessa koettiin erityisen vaikeaksi sellaisten hakemusten syöttäminen, jossa syötettiin lääkäreitä tai hammaslääkäreitä ja heille piti laskea vakuutusmaksu. Nykyisin kaikki haastateltavat kokevat potilasvakuutuksen käsittelyn pääasiassa helpoksi. Heidän mielestään vakuuttaminen on helppo ymmärtää ja sen tekeminen on mukavaa vaihtelua muihin työtehtäviin. Käsittelijät kokevat, että kirjallisia käsittelyohjeita ei ole vielä tarpeeksi ja itse tehdyt ohjeet ovat käsittelijöillä itsellään, eikä niitä ole yleisesti jaossa.

Seuraavaksi käsittelijöiltä kysyttiin mitä hyvää ja mitä huonoa potilasvakuutuksen käsittelyssä on. Osa käsittelijöistä kokee, että on hyvä, että potilasvakuutus tehdään Ims-järjestelmässä pääsääntöisesti yhdellä käsittelymallilla. Yksityisten elinkeinoharjoittajien hakemusten syöttäminen kantaa koetaan erityisen helpoksi ja nopeaksi, kuten myös palkkailmoitusten käsittely. Käsittelijät kokevat hyväksi myös sen, että asiakkailta harvemmin tarvitsee suoraan kysellä lisätietoja. Huonoksi ja vaikeaksi koetaan lääkärei-

den ja hammaslääkäreiden vakuutusmaksujen manuaalisen laskemisen. Käsittelijät koivat tämän vaiheen hankalaksi ymmärtää ja tämä nousi esiin lähes jokaiselta käsittelijältä. Eräs käsittelijä koki erityisen huonoksi järjestelmässä sen, että ns. kirso-mallilta ei voi mennä suoraan potva-mallille, sillä silloin järjestelmä jumittuu. Tämä on erityisen vaikea muistaa ja näiden mallien välissä joutuu käymään jollain muulla mallilla, mikä hidastaa käsittelyä.

Käsittelijöiltä kysyttiin myös yleisimpiä syitä siihen miksi käsittely jää kesken, tai mistä he joutuvat kysymään lisäkysymyksiä, kun he tekevät eri käsittelyprosesseja. Ensimmäiseksi kysyttiin hakemuksista, jotka tulevat suoraan vakuutusyhtiöön. Lähes kaikki käsittelijät vastasivat, että toimintakoodeista joutuu jatkuvasti kysymään myyjiltä lisätietoja. Toimintakoodeja on laitettu hakemukseen useita, ne puuttuvat kokonaan, tai sitten on täytetty sekä yksityisen elinkeinoharjoittajan toimintakoodit että yhtiömuotoisten yritysten toimintakoodit samalle hakemukselle. Tällöin myyjältä on selvitettävä mitä toimintaa yrityksessä oikeasti on. Toinen esille noussut asia oli, että yhtiömuotoisten yritysten hakemuksista puuttuu usein palkat. Hakemuksia ei myöskään aina lähetetä hakemuspohjassa vaan pelkkänä tekstinä, jolloin niistä puuttuu usein oleellista tietoa ja myyjää pyydetään täyttämään hakemus. Toisista yhtiöstä siirtyvien hakemusten käsittely jäi useimmin kesken-tilaan, koska myyjiltä joudutaan kysymään asiakkaan allekirjoittamaa irtisanomisilmoitusta, joka lähetetään toiseen vakuutusyhtiöön käsittelijän tekemän potilasvakuutuksen myöntämistodistuksen kanssa. Lisäksi myyjän henkilötunnus pitää usein selvittää. Palkkailmoitusten käsittelyssä eniten kyselyjä tuotti se, jos asiakas ei ollut täyttänyt palkkailmoitukseen tietoa siitä, onko heillä töissä lääkäreitä vai ei. Irtisanomisilmoitusten käsittelyssä irtisanomista ei usein voida tehdä, jos irtisanomisilmoituksesta puuttuu päättymisen syy. Tämä ilmenee usein silloin, jos irtisanomista ei ole tehty potilasvakuutuksen omalla irtisanomiskaavakkeella. Tällöin käsittelijä joutuu lähettämään asiakkaalle kirjeen, ettei irtisanomista ole voitu käsitellä irtisanomisen syyn puuttumisen takia. Toisiin vakuutusyhtiöihin siirtyvissä irtisanomisilmoituksissa käsittelijät joutuvat tiedustelemaan potilasvakuutuksen myöntämistodistusta toisista yhtiöistä. Muutoksien kohdalla kaikki käsittelijät kokivat, että ne vaihtelevat niin paljon, ettei selkeitä yksittäisiä lisäkysymyksiä löytynyt.

Seuraavaksi käsittelijöiltä kysyttiin saavatko he helposti vastauksia lisätiedusteluihin ja tuleeko asiakkailta suoraan kysymyksiä. Lisäksi tiedusteltiin potilasvakuutusprosessin toimivuudesta ja lopuksi vielä kehitysideoita käsittelyn parantamiseen. Käsittelijöiden

mielipiteet siitä, saavatko he helposti vastauksia lisäkysymyksiin, erosivat toisistaan paljon. Osa käsittelijöistä koki, että toisista vakuutusyhtiöistä ja myyjiltä saa erittäin huonosti vastauksia lisäkysymyksiin. Toiset taas kokivat, että lisäkysymyksiin saa vastauksen nopeasti. Osa käsittelijöistä oli huomannut, että toisiin vakuutusyhtiöihin lähetettyihin lisätiedusteluihin vastattiin hitaasti, jos ne oli lähetetty yhteissäähköpostiosoitteeseen. Suoraan jollekin henkilölle lähetettyihin sähköpostiviesteihin he kokivat saavansa vastauksen nopeasti. Käsittelijät kokivat, että asiakkailta tuli harvemmin kysymyksiä mutta muutama mainitsi, että on joutunut vastaamaan tiedusteluihin siitä, onko toiminta leikkaavan lääkärin toimintaa vai ei leikkaavan lääkärin toimintaa. Prosessin nopeuden ja käsittelyajan käsittelijät kokivat pääsääntöisesti hyväksi. Ainoa viivästys käsittelynopeuteen on tullut siitä, ettei potilasvakuutusta ole saanut tehdä, johtuen siitä, että muiden lajien tekeminen on mennyt etusijalle. Prosessin ja käsittelyn kehittämiseksi käsittelijät toivoivat hakemuksen uudistamista selkeämmäksi. Hakemuksen toivottiin siirtyvän PT:lle ja muutenkin sähköiseen muotoon. Eräs käsittelijä toivoi, että potilasvakuutusta saisi tehdä useammin, jotta käsittelyajat eivät pitenisi. Myös irtisanomisten toimittamisesta toiseen yhtiöön toivottiin selkeämpää ohjeistusta myyjille. Potilasvakuutuksen käsittelyssä käytetty järjestelmä koettiin vanhaksi ja siihen toivotaan uudistuta. Tarkeempia parannusehdotuksia itse järjestelmän kehittämiseen ei löytynyt.

8 HAVAITUT ONGELMAT JA KEHITYSEHDOTUKSET

Haastattelujen ja nykyisten käsittelyprosessien läpikäymisen perusteella potilasvakuutuksen käsittelyprosesseista löytyi paljon parannettavaa. Käsittelyprosesseja parantamalla ja turhia toimintoja karsimalla useimpien käsittelyprosessien kestoja voidaan lyhentää useammalla päivällä. Käsittelyajan lyheneminen näkyy asiakkaalle niin, että hän saa nopeammin tiedon vakuutuksen voimassaolosta, eikä hänen tarvitse kysellä perään, missä vaiheessa käsittely menee. Kun asiakkaan ei tarvitse kysellä vakuutustensa perään, luo se Pohjola Vakuutus Oy:stä paremman ja asiantuntevamman mielikuvan.

8.1 Itellan skannauspalvelu

Jokaisessa kuudessa käsittelyprosessissa (ks. Liitteet 3-8) on Itellan skannauspalvelu mukana. Hakemukset, palkkailmoitukset, irtisanomisilmoitukset ja muutokset lähetetään postilla sinne ja ne kuvataan Docs-järjestelmään. Itellan skannauspalvelun käyttämisessä on paljon ongelmia ja suosittelenkin sen poistamista prosesseista kokonaan. Erikoista tällä hetkellä on se, että myyjän lähettäessä hakemuksen, irtisanomisen, palkkailmoituksen tai muutoksen sähköpostin liitteenä, käsittelijä tulostaa sen paperiseksi, jos huomaa, että siitä joutuu kysymään lisäkysymyksiä. Paperinen toimeksianto lähetetään Itellan skannauspalveluun postitse, joka muuttaa sen sähköiseen muotoon ja kuvaa sen Docs-järjestelmään. Prosessissa siis paperinen toimeksianto on ensin skannattu sähköiseksi, sen jälkeen tulostettu paperiseksi ja taas muutettu sähköiseen muotoon. Vaikka käsittelijä ei joutuisi kysymään lisäkysymyksiä, vaan saa tehtyä toimeksiannon suoraan, joutuu hän silti lähettämään valmiiksi tehdyn toimeksiannon Itellan skannauspalveluun kuvattavaksi Docs-järjestelmään valmiisiin dokumentteihin.

Skannauspalvelu on muutenkin ongelmallinen. Välillä paperit on kuvattu väärin työjoihin, niitä on kuvattu väärän asiakkaan tietoihin, kaikkia papereita ei ole kuvattu tai järjestelmään on kuvattu tyhjiä sivuja. Joskus joitain papereita myös häviää. Postilla lähetetyistä toimeksiannoista ei jää minkäänlaista tietoa toimeksiannon lähettäjälle. Jos toimeksianto häviää, niin ainoa keino on tehdä uusi. Kun myyjä/asiakaspalvelija tai käsittelijä lähettää paperisen toimeksiannon postilla Itellan skannauspalveluun, kuluu 2-4 päivää ennen kuin skannattu paperi näkyy Docs-järjestelmässä. Pohjola Vakuutuksella on ollut kampanja, jossa pyritään vähentämään paperisten tulosteiden määrää. Skan-

nauspalvelun käytön lopettaminen vähentäisi tulostus- ja postituskuluja, sillä toimeksiantoja ei tarvitsisi enää tulostaa ja postittaa. Pohjola Vakuutus myös säästäisi rahaa, sillä sen ei enää tarvitsisi maksaa skannauspalvelusta. Itellan skannauspalvelusta luopuminen lyhentäisi jokaista prosessia 2-4 päivää tai jopa 4-8 päivää. Jokaisen prosessin kehitysehdotuksissa on kuvailtu miten prosessi jatkossa toimisi. Uudet ehdotukset prosesseiksi löytyvät liitteistä 9-14.

8.2 Hakemus – ei siirtotilanne

Hakemuksen, kun kyseessä ei ole siirtotilanne, käsittelyprosessista (ks. Liite 3) on löydettävissä useampia ongelmakohtia, jotka aiheuttavat epäselvyyksiä ja pidentävät käsittelyaikaa.

8.2.1 Hakemuslomake

Ensimmäinen kehitettävä kohta on itse hakemuslomake (ks. Liite 15). Hakemus on paperinen lomake, johon myyjä täyttää käsin asiakkaan tiedot ja lähettää sen käsittelyyn. Paperiselle lomakkeelle täytetyt tiedot ovat usein ongelmallisia. Hakemusten täyttäjien käsialasta ei aina saa kovinkaan hyvin selvää tai käsinkirjoitetussa tekstissä on selkeitä virheitä. Useimmin esiintyviä virheitä ovat asiakkaan y-tunnuksen kirjoittaminen väärin, tai myyjä on kirjoittanut oman nimensä niin epäselvästi, ettei siitä saa selvää. Myyjätietoihin on usein laitettu pelkästään myyjän nimi. Koska käsittelijän tulee kuitenkin syöttää järjestelmään myyjän henkilötunnus, menee sen selvittämiseen aikaa.

Paperisista hakemuksista puuttuu usein oleellisia tietoja, joita käsittelijä tarvitsee käsittelyn yhteydessä. Haastatteluiden perusteella selvisi, että käsittelijät joutuvat usein kysymään toimintakoodeista, eikä kaikille hakemusten täyttäjille ole selvää, milloin eri toimintakoodeja hakemuksessa käytetään. Toimintakoodeja on usein laitettu hakemukselle useampia tai on täytetty sekä itsenäisenä yrittäjänä toimivan ammattihenkilön että yksityisten yritysten ja laitosten toimintakoodeja. Itsenäisten yrittäjien hakemuksessa tulee olla vain yksi toimintakoodi. Lisätietoihin voi lisätä, jos asiakas tekee useampaa toimintaa yrityksessä ja tämä tieto voidaan lisätä erikseen, niin että se näkyy vakuutuspapereissa. Yksityisillä yrityksillä ja laitoksilla tulee olla myös yksi toimintakoodi sekä

tieto siitä työskenteleekö yrityksessä lääkäreitä tai hammaslääkäreitä ja suorittavatko nämä leikkauksia. Usein yksityisten yritysten ja laitosten hakemuksista, puuttuu tieto siitä, paljonko yrityksen arvioidaan maksavan palkkaa kokonaisuudessaan vakuutuskauden aikana (vakuutuskausi päättyy kalenterivuoden loppuun).

8.2.2 Sähköinen hakemus

Uusi ehdotus käsittelyprosessiksi löytyy liitteestä 9. Hakemuksissa kehitysideana on tehdä ohjaava sähköinen hakemus. Hakemus pyytäisi täyttämään pakolliset tiedot, eikä ilman tarvittavia tietoja hakemusta voisi lähettää eteenpäin. Järjestelmä voisi myös tuoda automaattisesti vakuutuksen hakijan tiedot hakemukselle, jos hakemusta ryhdyttäisiin tekemään asiakashallintajärjestelmän kautta. Asiakastietojen automaattinen täydentäminen vähentäisi kirjoitusvirheistä johtuvia selvittelyjä ja kyselyjä. Hakemus myös ohjaisi hakemuksen täyttäjää. Esimerkiksi jos hakemuksen täyttäjällä valitsee yhtiömuodoksi toiminimen, niin silloin hänelle annetaan täydennettäväksi kohtia, jotka koskevat vain toiminimeä. Yksityisten yritysten ja laitosten vaihtoehtoja ei tulisi ollenkaan näkyviin. Myyjätietoihin järjestelmä täyttäisi automaattisesti myyjän nimen ja henkilötunnuksen. Ohjaavasta hakemuksesta löytyy esimerkki liitteestä 16.

Sähköisen ohjaavan hakemuksen etuja paperiseen hakemukseen verrattuna on se, että se on selkeämpi, sen täyttäminen on helpompaa ja nopeampaa ja siihen saadaan tarvittavat tiedot kerralla oikein. Näin ollen lisäkysymysten tarve vähenee, mikä nopeuttaa käsittelyaikaa. Lisäkysymyksiin menee huomattavasti aikaa sekä käsittelijältä että hakemuksen täyttäjältä, joka vastaa lisäkysymyksiin. Haastatteluissa sekä käsittelijöiltä että hakemusten täyttäjiltä tuli toiveena, että hakemuksen voisi tehdä samassa PT-järjestelmässä missä myös lakisääteisen tapaturmavakuutuksen hakemukset tehdään. Koska järjestelmä syöttää vakuutuksen tiedot automaattisesti kantaan, saa myyjä heti tiedon siitä. Näin hänen ei tarvitse enää kysyä väliaikatieitoja prosessin etenemisestä. Sähköistä hakemusta ei tarvitsisi myöskään enää arkistoida sillä se olisi jo valmiiksi järjestelmässä.

Mikäli sähköinen ohjaava hakemus saadaan käyttöön, mahdollistaa se Itellan skannauspalvelun poistamisen prosessista. Se mahdollistaisi myös hakemusten käsittelyn automatisoinnin. Automaattiseen käsittelyyn voisivat mennä itsenäisinä yrittäjinä toimivien ammattihenkilöiden hakemukset. Järjestelmä syöttäisi vakuutustiedot vakuutuskantaan

mutta tutkisi myös mitkä hakemukset menisivät manuaaliseen tarkasteluun ja mitkä automaattikäsitelyyn. Manuaalikäsittelyyn menisivät muun muassa ne hakemukset, joissa lisätietokenttään on syötetty tietoa, vakuutuksen haluttu alkamisaika on takautuvasti tai toimintakoodiin on valittu muu-kohta. Lakisääteisessä tapaturmavakuutuksessa vastaava prosessin on jo käytössä.

8.2.3 Paperisen hakemuslomakkeen kehittäminen

Sähköisen hakemuksen kehittäminen vaatii kuitenkin järjestelmän muokkaamista mikä voi olla kallista. Mikäli tässä vaiheessa paperisesta hakemuksesta ei haluta tai voida luopua, niin hakemusta olisi hyvä muuttaa. Hakemukseen tulisi lisätä kohta, jossa valittaisiin yhtiömuoto. Kohdat, jossa toimintakoodit ovat, voisivat olla myös erivärisellä paperilla. Itsenäisen yrittäjän toimintakoodit olisivat erivärisellä paperilla kuin yksityisten yritysten ja laitosten. Tämä erottaisi selkeämmin toimintakoodit toisistaan. Yhtiömuotoa valittaessa, hakemuksessa olisi myös merkintä, että täyttäjän tulee täyttää esim. vihreällä paperilla olevat toimintakoodit. Hakemuksesta tulisi poistaa myös ylimääräisiä kohtia, kuten edellisen yhtiön vakuutustunnus. Asiakkaat harvemmin tätä muistavat, eikä sillä ole mitään merkitystä hakemuksessa.

Monet haastateltavat kokivat myös allekirjoitusosan turhaksi, sillä myyjän tietoihin tulee jo tieto siitä, kuka hakemuksen on tehnyt. Vakuutusyhtiön edustajan allekirjoituksella ei ole erityistä virkaa. Puhelinpalvelu tekee myös potilasvakuutuksen hakemuksia, eikä näihin hakemuksiin tule asiakkaan allekirjoitusta eikä myyjän allekirjoitusta. Käsitteijälle riittää siis hyvin tieto siitä, koska asiakkaan kanssa vakuutuksen voimaanlaittamisesta on sovittu. Paperisesta hakemuksesta puuttuu myös maininta siitä, että hakemuksen täyttäjän tulisi käyttää vain yhtä toimintakoodia, ja jos asiakas tekee useampaa toimintaa yrityksessä, tulisi tästä laittaa tieto lisätietoihin. Yksityisten yritysten ja laitosten kohdalla pitäisi olla selkeämmin merkintä siitä, että myös palkkatiedot täytyy täyttää. Myyjätietoihin tulisi tehdä korjaus, jossa pyydetään myyjän nimi sekä henkilötunnus.

Paperisen hakemuksenkin kohdalla Itellan skannauspalvelun poistaminen prosessista olisi mahdollista. Jatkossa kaikki hakemukset tulisivat käsitteijöille sähköpostilla, eikä niitä postitettaisi kuvattavaksi vaan käsitteijät siirtäisivät ne itse työjonojärjestelmään.

Docs-järjestelmässä on tämä mahdollisuus ja siihen menee yhtä kauan aikaa kuin dokumentin tulostamiseen ja lähettämiseen Itellaan. Tätä mahdollisuutta käsittelijät eivät kuitenkaan ole käyttäneet. Ohjeistusta tämän suhteen tulisi siis parantaa. Jatkossa kun työjonojärjestelmä vaihtuu Elli-järjestelmäksi, on hyvä selvittää voiko sinne siirtää hakemukset yhtä helposti kuin Docs-järjestelmään. Myyjiä/asiakaspalvelijoita tulisi ohjeistaa niin, että hakemukset tulee lähettää ainoastaan sähköpostilla. Tällöin myyjille jää merkintä siitä, mihin he ovat sen lähettäneet ja koska. Hakemusten lähettämisestä postitse tulisi luopua kokonaan. Myyjille/asiakaspalvelijoille olisi hyvä tehdä ohjeistukset paperisen hakemuksen täyttämisestä niin, ettei heidän tarvitse arvailla mitä heidän tulisi täyttää hakemukseen.

8.2.4 Lisäkysymysten vähentäminen

Vuonna 2014 potilasvakuutuksen hakemuksia on syötetty 20.10.2014 mennessä kaiken kaikkiaan 730 kappaletta. Näistä yksityisiä elinkeinoharjoittajia ja toiminimiä on ollut 464 kappaletta eli siis noin 63,6 %. Hakemusten käsittelystä on tehty niin sanottu tehtäväkortti, jossa kuvataan hakemuksen tekoa ja arvioidaan, että yhden hakemuksen käsittelyyn menee aikaa 3-5 minuuttia. Tällä hetkellä tuo tavoiteaika ei toteudu muuta kuin silloin, jos hakemuksista ei tarvitse kysyä lisäkysymyksiä ja silloinkaan siinä ei ole huomioitu hakemuksen arkistointiin kuluva aikaa. Jos käsittelijä joutuu kysymään lisäkysymyksiä, menee yhteen tiedusteluun helposti 5 minuuttia aikaa. Hakemuksen täyttäjällä menee vastaamiseen vähintään 5 minuuttia. Hakemuksen täyttäjää saattaa joutua myös kysymään asioita vielä asiakkaalta, jota ei välttämättä heti tavoita. Täyttäjää ei usein ehdi heti vastamaan, joten vastaus saattaa tulla käsittelijälle vasta useamman päivän kuluessa. Prosessin kokonaiskäsittelyaika saattaa venyä yhdestä päivästä useampaan viikkoon tai jopa kuukauteen. Käsittelijä voi joutua kysymään samaa asiaa useampaan kertaan, jos vastausta ei saada. Vastauksen saatuaan käsittelijä palaa hakemuksen pariin, jolloin hän ei välttämättä muista, mistä oli kyse. Näin ollen asiaan palaamiseen menee helposti 3-5 minuuttia. Sähköinen ohjaava hakemus vähentää lisäkysymysten tarvetta, joten jopa 80 % yksityisten elinkeinoharjoittajien hakemuksista olisi mahdollisuus saada automaattikäsittelyyn. Lisäksi itse käsittelyaika tulisi lyhenemään, sillä järjestelmä syöttäisi kantaan automaattisesti suurimman osan tiedoista, eikä niiden syöttämiseen menisi käsittelijältä jatkossa enää aikaa. Lisäksi arkistoinnista ei tarvitsisi enää

huolehtia, sillä hakemus olisi jo järjestelmässä. Sähköinen hakemus lyhentäisi käsittely-aikaa vähintään 15 minuuttia ja joissain tapauksissa useampia kuukausia.

8.2.5 Vakuutusmaksun laskeminen

Haastatteluissa selvisi, että käsittelijöillä on vaikeuksia ymmärtää ja laskea potilasvakuutuksen maksu lääkäreiden ja hammaslääkäreiden kohdalla, kun vakuutuskausi on alle vuosi. Myös myyjillä/asiakaspalvelijoilla on ollut maksun laskemisessa vaikeuksia. Periaatteena on siis, että lääkäreille ja hammaslääkäreille on määritelty vuosimaksu. Jos vakuutus on alle vuoden voimassa, tämä vuosimaksu lasketaan ajan suhteessa vakuutuksen voimassaoloajalle.

Esimerkki:

Jos kyseessä on yritys, jossa toimii leikkaavia lääkäreitä, vuosimaksu on 1660€ ja vakuutus on voimassa 1.7–31.12, tällöin vakuutusmaksuksi tulee:

$$1660\text{€}/360\text{pv} * 180\text{pv} = 830\text{€}.$$

Vakuutusmaksuun vaikuttaa kuitenkin myös yksityisissä yrityksissä ja laitoksissa maksettavat palkat. Eri toiminnoille on määritelty kerroinprosentti, jolla palkat kerrotaan. Jos lääkäriaseman, jossa tehdään leikkaavaa toimintaa, prosentti on 2,35, tällöin, jos palkat vakuutuskaudelta ovat 100.000€, vakuutusmaksuksi saadaan:

$$100.000\text{€} * 2,35 \% = 2350\text{€}.$$

Näistä kahdesta summasta valitaan korkeampi summa vakuutusmaksuksi. Vakuutuksista peritään kuitenkin aina vähintään eri toiminnoille määritelty minimimaksu. Eli jos ajan suhteessa laskettu vakuutusmaksu ja palkkojen mukaan laskettu vakuutusmaksu, jäävät alle minimimaksun, veloitetaan asiakkaalta kuitenkin vähintään minimimaksu.

Maksua varten olen kehittänyt vakuutusmaksulaskurin, josta on esimerkki liitteessä 17. Laskuriin syötetään ensin vakuutuksen alkamispäivämäärä ja päättymispäivämäärä (vuoden viimeinen päivä). Laskuri laskee kuinka monta päivää kyseisellä ajanjaksolla on. Pohjola Vakuutus käyttää laskemisessa kaavaa, jonka mukaan vuodessa on 360 päi-

vää, joten näin tehdään myös laskurissa. Seuraavaksi kaavaan syötetään vuosimaksu, jolloin laskuri laskee maksun kyseiselle vakuutusajalle. Lopuksi laskurissa voi vielä laskea vuosimaksun palkkojen mukaan. Syötettävät tiedot ovat maksetut palkat ja toiminnan mukaan laitettava maksuprosentti. Potilasvakuutuksen vakuutusmaksulaskurin voisi antaa myyjille käyttöön. Se voisi olla saatavilla esimerkiksi Opinetissä potilasvakuutus-sivulla.

8.3 Hakemus - siirtotilanne

Hakemusten, joissa asiakas haluaa siirtää vakuutukset toisesta yhtiöstä, käsittelyssä (ks. Liite 4) on samat ongelmat hakemuksen osalta kuin ei-siirtotilanteessa. Ongelmakohtia ovat siis paperinen hakemus, hakemusten lähettäminen postilla käsittelyyn ja Itellan skannauspalvelu. Muita ongelma-kohtia ovat hakemukseen liitettävä irtisanomisilmoitus sekä vahvistuksen tilaaminen. Uusi ehdotus käsittelyprosessiksi on kuvattu liitteessä 10.

8.3.1 Hakemukseen liitettävä irtisanomisilmoitus

Siirtotilanteissa uusi vakuutusyhtiö huolehtii asiakkaan täyttämän irtisanomisilmoituksen lähettämisestä yhtiöön, josta vakuutukset halutaan siirtää. Käsittelijän tulee liittää irtisanomisilmoituksen lisäksi vahvistus vakuutuksen myöntämisestä. Nykyisessä prosessissa myyjä/asiakaspalvelija pyytää asiakasta täyttämään irtisanomisilmoituksen ja myyjän pitäisi lähettää se hakemuksen mukana käsittelijälle. Usein irtisanomisilmoitus lähetetään kuitenkin suoraan toiseen vakuutusyhtiöön. Tällöin käsittelijä joutuu kysymään myyjältä/asiakaspalvelijalta irtisanomisilmoitusta, sillä se pitää lähettää vahvistuksen mukana vanhaan vakuutusyhtiöön. Paperisessa hakemuksessa on sanottu, että hakemuksen mukana tulisi lähettää irtisanomisilmoitus mutta se jää jostain syystä usein huomioimatta.

8.3.2 Vahvistus

Myös vahvistuksen tekeminen ja lähettäminen nykyisessä prosessissa on hidasta. Vahvistus tehdään Ims-järjestelmässä, josta käsittelijä tilaa sen itselleen. Vahvistuskirje tu-

lostuu Helsingin-toimipisteessä, josta se lähetetään käsittelijälle sisäisellä postilla (käytännössä Itellan kautta). Vahvistusten saapuminen nopeimmillaankin kestää vähintään kaksi päivää mutta joskus siinä menee jopa viikko. Käsittelijä lähettää vahvistuksen ja irtisanomisilmoituksen vakuutusyhtiöön, josta vakuutukset siirtyvät. Joskus vahvistukset häviävät matkalla käsittelijälle tai ne lähetetään Helsingistä vahingossa suoraan toiseen vakuutusyhtiöön. Tällöin toisesta vakuutusyhtiöstä tulee tieto, etteivät he ole saaneet irtisanomisilmoitusta.

8.3.3 Kehitysehdotukset ja niiden vaikutukset

Vahvistuksen tilaamista voisi kehittää niin, että käsittelijä voisi tulostaa vahvistuksen järjestelmästä tai vaihtoehtoisesti siitä tehtäisiin erillinen kirjepohja, jonka käsittelijä täyttää. Kun käsittelijä voi itse tulostaa tai tehdä vahvistuksen, vähentää se töiden määrää Helsingissä ja poistaa postituskulut. Vahvistusten häviäminen ja väärät postitukset myös poistuvat. Kun käsittelijä voi itse tulostaa vahvistuksen, nopeutuu prosessi 2-7 päivää.

Sähköinen ohjaava hakemus vähentäisi ongelmia myös siirtotilanteissa. Ohjaavassa hakemuksessa (ks. liite 16) olisi kohta, joka valitaan silloin kun on kyse siirtotilanteesta. Tällöin hakemuksen täyttäjän täytyy kirjoittaa mistä yrityksestä vakuutus siirtyy. Sähköisessä hakemuksessa voisi olla kohta, josta myyjä/asiakaspalvelija voisi tulostaa irtisanomisilmoituksen asiakkaalle täytettäväksi. Irtisanomisilmoitukseen tulostuisi suoraan järjestelmässä olevat asiakkaan tiedot. Tulosteen saisi myös sähköisessä muodossa, jolloin sen voi lähettää sähköpostilla asiakkaalle. Hakemuksessa olisi kohta, johon allekirjoitettu irtisanomisilmoitus liitetään. Jos myyjä joutuu lähettämään asiakkaalle postilla tai sähköpostilla hakemuksen, voi hän tallentaa hakemuksen kesken tilaan. Kyseinen kohta hakemuksessa vähentäisi kyselyjä irtisanomisilmoituksista ja nopeuttaisi näin käsittelyaikaa n. 15 minuuttia.

8.4 Palkkailmoitus

Palkkailmoituksen nykyinen käsittelyprosessi on kuvattu liitteessä 5. Palkkailmoituksen käsittelyprosessissa käsittelyä hidastavat kohdat ovat hyvin samanlaisia mitä hakemus-

ten käsittelyssä on. Kehitettäviä kohteita ovat paperinen palkkailmoitus ja kirso-
kirjeiden tilaaminen Ims-järjestelmästä.

8.4.1 Paperinen palkkailmoitus

Potilasvakuutuksen palkkailmoitukset lähetetään kaikki paperisena (ks. liite18) asiakkaalle. Asiakas täyttää palkkailmoituksen ja palauttaa sen postilla tai sähköpostilla. Paperiset palkkailmoitukset ovat usein epäselvästi täytettyjä ja niistä puuttuu käsittelyn kannalta oleellisia tietoja. Haastatteluissa tuli ilmi, että yleisin syy lisäkysymyksiin on, kun palkkailmoituksesta puuttuu tietoa siitä työskenteleekö yrityksessä lääkäreitä tai hammaslääkäreitä. Joskus palkkailmoituksista puuttuu tieto maksetuista palkoista. Tämän on arveltu johtuvan siitä, että asiakas ajattelee, ettei mitään tarvitse täyttää, jos palkkoja ei ole maksettu. Käsittelijä joutuu kuitenkin aina kysymään puuttuvista tiedoista. Ohjeistuksena on, että lisätietoja kysytään Ims-järjestelmästä tilattavalla kirso-
kirjeellä ja asiakkaalle lähetetään uusi palkkailmoitus täydennettäväksi. Järjestelmä lähettää kirjeen ja palkkailmoituksen asiakkaalle, joka sitten palauttaa sen postilla tai sähköpostilla.

8.4.2 Sähköinen palkkailmoitus

Pohjola Vakuutus Oy on viime vuosina pyrkinyt lakisääteisen tapaturmavakuutuksen palkkailmoituksissa siihen, että asiakkailla olisi mahdollisuus tehdä se sähköisesti. Sähköinen palkkailmoitus voitaisiin kehittää myös potilasvakuutukseen. Sähköisestä palkkailmoituksesta on esimerkki liitteessä 19. Osalla asiakkaista on potilasvakuutus ja lakisääteinen tapaturmavakuutus. Tällöin on erikoista, että toinen tehdään sähköisesti ja toinen paperisena. Sähköisen palkkailmoituksen voisivat täyttää yritykset joilla on verkkopalvelu käytössä. Se ohjaisi asiakasta ja sitä ei voisi palauttaa ilman tarvittavia tietoja, kuten palkkatietoja. Palkkoihin tulisi vähintään laittaa 0-merkintä. Lisäksi, jos yrityksen yhtiömuoto on avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö tai osakeyhtiö, sähköinen palkkailmoitus pyytää automaattisesti tietoa työskentelevistä lääkäreistä ja hammaslääkäreistä. Sähköisen palkkailmoituksen kautta palautetut palkkailmoitukset menisivät automaattisesti järjestelmään. Ainoastaan, jos asiakas ilmoittaa muutoksista tietoihin, jäisi palkkailmoitus manuaalikäsittelyyn.

8.4.3 Paperisen palkkailmoituksen kehittäminen

Koska kaikilla asiakkailla ei ole verkkopalvelua, eivätkä he sellaista halua, ei paperisesta palkkailmoituksesta ainakaan tässä vaiheessa voida kokonaan luopua. Paperiseen palkkailmoitukseen ja palkkailmoituksen täyttöohjeeseen tulisi lisätä merkintä siitä, että jokainen kohta on täydennettävä ja jos palkkoja ei ole maksettu, tulee laittaa lomakkeelle 0-merkintä. Lisäksi siihen tulisi paremmin merkitä se, että tarvitaan tieto yrityksessä työskentelevistä lääkäreistä ja hammaslääkäreistä. Selkeämpi ja ohjaavampi palkkailmoitus vähentäisi lisäkysymysten tarvetta. Paperiset palkkailmoitukset tulisivat suoraan käsittelijälle, joko postilla tai sähköpostilla ja käsittelijä tallentaisi ne järjestelmään.

8.4.4 Kehitysehdotusten vaikutukset

Potilasvakuutuksen palkkailmoituksia ja manuaaliarvioita oli vuonna 2013 2084 kappaletta ja tänä vuonna niitä on tehty 30.9.2014 mennessä 1996 kappaletta. Manuaaliarvioita ei ole vielä vuoden 2014 luvussa. Palkkailmoituksen käsittelyaika on niin sanotussa tehtäväkortissa arvioitu olevan 2-5 minuuttia. Totta on, että jos palkkailmoituksessa ei ole mitään kysyttävää, on sen käsitteleminen nopeaa. Kuten hakemuksissakin, lisäkysymysten esittäminen pidentää käsittelyprosessia huomattavasti. Sähköinen palkkailmoitus kuitenkin vähentäisi lisäkysymysten tarvetta ja nopeuttaisi näin käsittelyprosessia. Kirso-kirjeen ja palkkailmoituksen tilaaminen järjestelmästä, postilla lähettäminen ja sen saapuminen asiakkaalle vie 2-4 päivää. Jos asiakas palauttaa palkkailmoituksen postilla samana päivänä, menee siinä 2-4 päivää ennen kuin se on järjestelmässä käsiteltävänä. Palkkailmoitusten käsittelyssäkin kirso-kirjeet pitäisi pystyä tulostamaan paperisena tai sähköisenä käsittelijälle itselle tai vaihtoehtoisesti olisi kirjepohja valmiina mihin käsittelijä täyttäisi tiedot. Myös palkkailmoituslomake pitäisi olla tulostettavissa, jotta sitä ei tarvitsisi odottaa. Sähköinen palkkailmoitus nopeuttaisi prosessia vähintään 4-8 päivää, jos lisäkysymysten määrää saadaan vähennettyä. Lisäksi se vähentäisi manuaalikäsittelyn tarvetta, koska tiedot tulevat kerralla oikein palkkailmoitukseen. Asiakkailla sähköinen palkkailmoitus antaa Pohjolasta modernimman kuvan ja helpottaa palkkailmoituksen palauttamista. Se myös vähentää tilanteita, joissa palautettu palkkailmoitus häviää postissa. Uusi ehdotus prosessiksi löytyy liitteestä 11.

8.5 Irtisanomisilmoitus – ei siirtotilanne ja siirtotilanne

Irtisanomisilmoituksissa itse potilasvakuutuksen irtisanomislomake (ks. Liite 20) on erittäin hyvä. Se on tarpeeksi yksinkertainen ja siinä kysytään vain oleelliset tiedot. Ongelmaksi irtisanomisissa muodostuu usein se, kun irtisanomislomaketta ei käytetä. Usein irtisanomisia tehdään verkkoviestillä tai asiasta soitetaan myyjälle/asiakaspalvelijalle. Näistä irtisanomisilmoituksista puuttuu hyvin usein irtisanomisen syy. Koska potilasvakuutus on lakisääteinen vakuutus, ei pelkkä asiakkaan tahto riitä irtisanomiseen. Riittäviä irtisanomisen syitä ovat potilasvahinkolain mukaisen toiminnan loppuminen tai vakuutusten siirtäminen toiseen vakuutusyhtiöön.

8.5.1 Siirtotilanne

Siirtotilanteissa irtisanomisilmoitus tulee sähköpostilla tai postilla vakuutusyhtiöltä, johon asiakas haluaa siirtää potilasvakuutuksen. Usein syynä siihen, ettei irtisanomista voida tehdä on se, ettei toinen vakuutusyhtiö lähetä vahvistusta vakuutuksen myöntämisestä. Ilman tätä vahvistusta irtisanomista ei voida tehdä. Toisten vakuutusyhtiöiden toimintaan on hankala puuttua, joten tältä osin ei käsittelyssä voida muuta tehdä kuin ilmoittaa asiakkaalle tai toiseen vakuutusyhtiöön ettei irtisanomista voida tehdä vahvistuksen puuttumisen vuoksi.

8.5.2 Ei siirtotilanne

Myyjiltä/asiakaspalvelijoilta tulee usein sähköpostilla viesti, että asiakas soitti ja haluaa irtisanoa potilasvakuutuksen. Myyjän ilmoitus ei kuitenkaan riitä, sillä irtisanomiseen tarvitaan asiakkaalta kirjallinen irtisanomisilmoitus. Haastatteluissa käsittelijät kertoivatkin irtisanomisen syyn puuttumisen olevan suurin yksittäinen syy miksi käsittelyä ei saada tehtyä. Jos irtisanominen tulee pelkkänä sähköpostina myyjältä tai irtisanomisen syy tai allekirjoitus puuttuu, käsittelijällä on ohjeistuksena lähettää asiakkaalle irtisanomisilmoitus ja kirso-kirje, jossa asiakkaalle kerrotaan, ettei irtisanomista voida tehdä tiettyjen ehtojen puuttuessa ja pyydetään täyttämään mukana tullut irtisanomisilmoitus uudestaan. Uuden irtisanomisilmoituksen ja kirso-kirjeen saapuminen käsittelijälle pidentää prosessia 2-4 päivää.

8.5.3 Kehitysehdotukset ja niiden vaikutukset

Kehitysideana irtisanomistilanteissa on, että olemassa oleva irtisanomisilmoitus saataisiin sähköiseen muotoon. Jos asiakkaalla on verkkopalvelusopimus, voisi hän sen kautta käydä täyttämässä kyseisen irtisanomiskaavakkeen ja tällöin asiakkaan tunnistamiseen riittää se, että viesti tulee häneltä verkkopalvelun kautta. Allekirjoitusta ei tällöin tarvita. Myös avoimeen verkkoviestiin voitaisiin lisätä kyseinen irtisanomisilmoitus. Tällöin asiakkaan tunnistaminen hoidettaisiin esimerkiksi verkkopankkitunnuksien avulla. Sähköinen irtisanomisilmoitus vähentäisi myyjien/asiakaspalvelijoiden tarvetta prosessissa ja sähköiset irtisanomiset voisivat tulla suoraan käsittelijöille Elli-työjonoon. Näiden lisäksi myyjille/asiakaspalvelijoille tulisi kerrata ohjeistusta, ettei vakuutuksia voi irtisanoa kuin kirjallisella irtisanomisilmoituksella. Ims-järjestelmästä tilattavien irtisanomisilmoitusten ja kirso-kirjeiden kohdalla pätee samat kehitysehdotukset kuin palkkailmoituksissakin. Käsittelijän tulisi itse voida tulostaa irtisanomisilmoitus ja kirso-kirje, jotta sitä ei tarvitsisi odottaa. Näin ollen prosessia lyhennettäisiin 2-4 päivää.

Irtisanomisilmoituksissa käsittelyprosessia on jo muutettu. Aikaisemmin myyjät/asiakaspalvelijat lähettivät irtisanomisilmoitukset joko postilla tai sähköpostilla käsittelyyn. Nykyään on tarkoitus, että myyjät tekevät toimeksiannon irtisanomisesta Elli-työjonojärjestelmään, josta käsittelijät ottavat irtisanomisilmoituksen käsittelyyn. Näin ollen Itellan skannauspalvelu poistuu prosessista kokonaan. Käsittelijän kuitenkin pitää vielä toistaiseksi tallentaa irtisanomisilmoitus erikseen järjestelmään arkistointia varten. Tästä toivottavasti päästään jatkossa eroon. Tämä toimintamalli on vielä kuitenkin alkuvaiheessa ja käsittelyyn tulee irtisanomisilmoituksia edelleen sähköpostin ja Itellan skannauspalvelun kautta. Uudet ehdotukset käsittelyprosesseiksi löytyvät liitteistä 12 ja 13.

8.6 Muutokset

Muutosilmoitusten käsittelyprosessia on kuvattu liitteessä 8. Aikaisemmin asiakkaat ilmoittivat muutoksista myyjille/asiakaspalvelijoille, jotka sitten lähettivät ilmoitukset postilla tai sähköpostilla käsittelyyn. Asiakas saattoi lähettää viestin myös verkkoviestinä, mikä tuli käsittelijöille tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi-sähköpostiin. Elli-työjonoon siirtymisen myötä myyjät/asiakaspalvelijat tekevät jatkossa toimeksiannon

muutoksesta. Käsittelijä ottaa muutoksen käsittelyyn Elli-työjonosta. Muutosten käsittelyyn on siis tullut jo kehitystä mikä poistaa Itellan skannauspalvelun käsittelystä ja nopeuttaa prosessia. Koska muutoksia on hyvin monenlaisia, ei niille ole olemassa lomakepohjaa, jota voisi kehittää. Lisäkysymyksien vähentämiseksi muutoksista, myyjille/asiakaspalvelijoille voisi tehdä Opinetin potilasvakuutussivulle selkeämmän ohjeistuksen. Moni haastateltavista kommentoi, ettei ole osannut katsoa myynnin tukivälilehdeltä ohjeistusta. Myyjille/asiakaspalvelijoille voitaisiin pitää kampanja, jossa heillä olisi mahdollista esittää kysymyksiä potilasvakuutuksesta. Näistä kysymyksistä kerättäisiin potilasvakuutussivulle lista, jossa on useimmin kysytyt kysymykset ja niihin vastaukset. Tämä voi auttaa myyjiä/asiakaspalvelijoita suoriutumaan paremmin asiakaspalvelutilanteissa. Uusi ehdotus muutosprosessiksi on liitteessä 14. Uudesta prosessista on poistettu Itellan skannauspalvelu ja kuvattu toimeksiannon tekeminen Elli-työjonoon.

8.7 Muuta

Jos asiakas ei palauta potilasvakuutuksen palkkailmoitusta, arvioidaan palkat manuaalisesti. Manuaaliarvioinnissa on tähän mennessä käytetty samoja summia mitä on ennakkopalkkoissa, eikä maksuja ole korotettu. Manuaaliarvioinneissa voitaisiin ruveta käyttämään korotuksia maksuja laskettaessa, sillä osa asiakkaista ei ole ikinä palauttanut palkkailmoituksia. Arvioit pystyttäisiin tekemään järjestelmässä myös automaattisesti. Mielestäni tätä järjestelmän ominaisuutta kannattaisi käyttää.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää potilasvakuutuksen käsittelyprosesseja niin, että käsittely helpottuu ja nopeutuu. Käsittelyprosessien parantamisella pyrittiin kustannussäästöihin ja asiakastyytyväisyyden parantumiseen. Tutkimus toteutettiin nykyisten prosessien kuvaamisella ja analysoinnilla sekä käsittelijöiden, myyjien ja asiakaspalvelijoiden haastatteluilla.

9.1 Tutkimuksen arviointi

Pääsääntöisesti tutkimukselle asetetut tavoitteet saavutettiin. Kehitysehdotusten avulla Pohjola Vakuutus Oy:llä on mahdollisuus lähteä parantamaan ja nopeuttamaan prosessejaan, käsittelijöiden sekä myyjien ja asiakaspalvelijoiden työtä saadaan helpotettua ja asiakastyytyväisyyttä lisättyä. Osa opinnäytetyössä esitetyistä kehitysehdotuksista kuitenkin vaatii vielä jatkotutkimuksia. Esimerkiksi sähköisten lomakkeiden tekemisen hyötyä tulee arvioida suhteessa niiden tekemisestä aiheutuviin mahdollisiin kustannuksiin.

9.1.1 Haastattelut

Käsittelijöitä ja myyjiä/asiakaspalvelijoita haastatteleamalla pyrittiin saamaan kuvaa nykyisistä prosesseista ja löytämään kehitettäviä kohteita prosesseista. Mahdollisia haastateltavia oli monia ja haasteita toi yhteisten aikataulujen löytäminen haastateltavien kanssa. Osa haastatteluista päästiin toteuttamaan henkilöiden kanssa kasvotusten, mikä helpotti huomattavasti haastattelutilanteita. Osa haastatteluista jouduttiin toteuttamaan puhelimen välityksellä pitkien välimatkojen vuoksi. Haastatteluilla saatiin kuitenkin toteutettua niille asetetut tavoitteet. Nykyisten prosessien kulusta saatiin lisätietoja ja haastateltavilta saatiin ideoita prosessien ja toimintatapojen kehittämiseen, sekä löydettiin prosesseista ongelmakohtia. Haastattelujen aikana pääsin myös tutustumaan Pohjola Vakuutuksen yritysten puhelinalvelun toimintaan. Tutustumisvierailu oli erittäin hyödyllinen oman käsittelytyön kannalta ja sen seurauksena mahdollisesti muutkin käsittelijät pääsevät tutustumaan puhelinalvelun toimintaan ja puhelinalvelun työntekijät puolestaan käsittelijöiden toimintaan.

9.1.2 Prosessien kuvaaminen ja analysointi

Nykyisten prosessien kuvaaminen ja analysointi osoittautui suuremmaksi työksi kuin mitä alun perin ajattelin. Prosesseja tuli muokattua uudestaan useampaan kertaan ja haastatteluista saatiin niihin useampaan otteeseen lisätietoja. Haasteita prosessien kuvauksille toi kesken opinnäytetyön tapahtuneet muutokset ja uudet toimintatavat potilasvakuutusten käsittelyssä. Elli-järjestelmän mukaantulo vaikeutti huomattavasti prosessien tekoa. Prosessit kuitenkin saatiin kuvattua ja niiden analysointi onnistui. Kuvatuista prosesseista oli helposti havaittavissa kohtia, joita voitiin lähteä kehittämään.

9.1.3 Kehitysehdotusten ja uusien prosessien luominen

Nykyisten prosessien analysointien jälkeen oli helppo lähteä tekemään kehitysehdotuksia ja kuvauksia uusista prosesseista. Kehitysehdotusten ideointia helpotti jo ennen opinnäytetyön tekoa työkseni tekemä potilasvakuutuksen käsittely. Viimeisen vuoden aikana erilaisia ideoita käsittelyn helpottamiseksi oli syntynyt työn ohessa. Haasteita kehitysehdotuksille ja prosessien kuvaukselle loivat tiedossa olevat rajoitukset. Tiedossa oli muun muassa, ettei Ims-järjestelmää enää kehitetä. Näin ollen kehitysehdotuksiin ei laitettu niitä ehdotuksia, jotka vaatisivat kyseisen järjestelmän muokkausta. Uusien prosessikuvausten tekemisessä onnistuttiin ja jokaiseen käsittelyprosessiin löydettiin kehitysehdotuksia, joiden avulla niitä saataisiin parannettua ja nopeutettua.

9.1.4 Kehitysehdotukset

Käsittelyprosessin nopeuttamiseen ja parantamiseen vaikuttavia kehitysehdotuksia löydettiin useita. Sähköinen hakemus ja sähköinen palkkailmoitus nopeuttaisivat prosesseja paljon sekä helpottaisivat käsittelijöiden työtä. Niiden myötä lisäkysymyksen tarvetta saataisiin vähennettyä, mikä vähentäisi myös käsittelijöiden ja myyjien sekä asiakaspalvelijöiden työtä. Lisäkysymysten väheneminen antaisi myös Pohjolasta ammattitaitoisemman kuvan asiakkaille, ja asiakkaat saisivat nopeammin vakuutuspaperit ja laskut.

Itellan skannauspalvelusta ja kirso-kirjeistä luopuminen vähentäisi myös käsittelyaikoja. Niiden pitäminen mukana prosesseissa pidentää kokonaiskäsittelyaika usealla päivällä.

Käsittelyajan pidentyminen aiheuttaa sen, että asiakkaat ja myyjät/asiakaspalvelijat kysyvät käsittelyn etenemisestä, mikä lisää entisestään käsittelijöiden työmäärää. Itellan skannauspalvelusta ja kirso-kirjeistä luopuminen myös vähentäisi kustannuksia, sillä postitus ja tulostuskustannukset poistuisivat niiden osalta kokonaan. Lisäksi Pohjolan ei tarvitsisi enää maksaa Itellalle palvelusta.

Muita kehitysehdotuksia ovat maksulaskurin käyttöönotto sekä paperisen hakemuksen kehittäminen. Maksulaskuri helpottaa sekä käsittelijöitä että myyjiä ja asiakaspalvelijoita vakuutusmaksujen laskemisessa. Paperisen hakemuksen kehittämiseen on annettu ideoita, jos sähköistä hakemusta ei pystytä toteuttamaan. Lisäksi vielä eri prosessien kehitysehdotuksissa on ehdotuksia toimintaohjeiden muutoksista ja tarkennuksista niin käsittelijöille kuin myyjille ja asiakaspalvelijoille.

9.2 Tuloksien hyödyntäminen ja jatkokehittely

Opinnäytetyössä saatuja kehitysehdotuksia voidaan ottaa käyttöön myös muissa vakuutuslajeissa. Esimerkiksi lakisääteisen tapaturmavakuutuksen käsittelyssä käytetään paljon Itellan skannauspalvelua ja kirso-kirjeitä. Osa kehitysehdotuksista vaatii kuitenkin jatkotutkimuksia ja jatkokehittelyä. Sähköisten lomakkeiden osalta on hyvä selvittää niiden kehittämisestä syntyvät kustannukset sekä verrata niitä mahdollisiin niiden käyttöönotosta saataviin ajallisiin hyötyihin. Jos kuitenkin Pohjola Vakuutus Oy:ssä päädytään siihen, että sähköinen hakemus ja palkkailmoitus kehitetään, on siihen opinnäytetyössä olemassa mallit. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan ole otettu kantaa teknisiin asioihin mutta malleissa on kaikki tärkeä tieto, jota käsittelyssä vaaditaan.

Seuraava askel opinnäytetyön jälkeen on arvioida siinä esitetyt kehitysehdotukset. Arvioinnissa selvitetään kehitysehdotusten toteuttamiskelpoisuus sekä niistä mahdollisesti syntyvät kustannukset. Kehitysehdotukset on annettu opinnäytetyön tekijän esimiehelle sekä hänen esimiehelleen tarkasteltavaksi. Opinnäytetyön tekijän esimieheltä on tullut opinnäytetyöntekijälle pyyntö osallistua arvioimaan kehitysehdotuksia ja pohtimaan miten niiden toteuttamista voidaan lähteä viemään eteenpäin.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Flanigan, E. & Scott, J. 1995. Process Improvement : Enhancing Your Organization's Effectiveness. United States.: Course Technology Crisp.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY-Pro.

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559.

Long, J. 2014. Process Modeling Style. United States: Elsevier Science.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Mikkola, J., Mikkonen, M., Suhonen, I. & Kallio, P. 2004. Potilasvahinko. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Mutafelija, B. & Stromberg, H. 2003. Systematic Process Improvement using ISO 9001:2000 and the CMMI. United States: Artech House.

Pohjola Vakuutus Oy, Potilasvakuutuksen vakuuttamisohje 10.9.2013.

Pohjola Vakuutus Oy. Potilasvakuutus, Yleiset vakuutusehdot 1.1.2010.

Potilasvahinkolaki 25.7.1986/585.

Potilasvakuutuskeskus. 2014. Luettu 27.10.2014.

<http://www.pvk.fi/fi/Yhteystiedot/>

<http://www.pvk.fi/fi/terveydenhuollolle/Vakuuttaminen/Vakuuttamisvelvollisuus/>

Raab, G., Ajami, R., Gargeya, V. & Goddard, G. 2008. Customer Relationship Management: A Global Perspective. England: Gower Publishing Limited.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Helsinki: Weilin+Göös.

Valvira. Sosiaali- ja terveystalalan lupa- ja valvontavirasto. 2014. Luettu 27.10.2014.

<http://www.valvira.fi/luvat/ammattioikeudet>

http://www.valvira.fi/tietopankki/rekisterit/terveydenhuollon_ammattihenkilot

http://www.valvira.fi/tietopankki/rekisterit/terveydenhuollon_ammattihenkilot/julkiterhiikki

Vuokko, P. 1997. Avaimena Asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.

Wysocki, R. 2004. Project Management Process Improvement. United States: Artech House.

LIITTEET

Liite 1. Kysymykset käsittelijöille

Kysymykset käsittelijöille:

1. Miltä potilasvakuutuksen opettelu tuntui?
 - a. Mikä oli helppoa?
 - b. Mikä oli vaikeaa?
 - c. Oliko kirjallisia ohjeita tarpeeksi ja olivatko ne selkeitä? Olivatko ne helposti löydettävissä?
2. Miltä potilasvakuutuksen käsittely tuntuu nyt?
 - a. Onko vakuuttaminen helppo ymmärtää?
 - b. Onko kirjallisia ohjeita tarpeeksi ja ovatko ne selkeitä? Onko ne helppo löytää?
3. Mitä hyvää potilasvakuutuksen käsittelyssä on?
 - a. Mikä sujuu nopeasti?
 - b. Mikä on helppoa?
4. Mitä huonoa potilasvakuutuksen käsittelyssä on?
 - a. Mikä on vaikeaa?
 - b. Mikä vie aikaa?
5. Mitkä ovat yleisimmät syyt, ettet saa käsittelyä tehtyä? Mistä joudut kysymään lisätietoja?
 - a. Hakemus (siirtyminen toisesta yhtiöstä)
 - b. Hakemus (aloittaa suoraan Pohjolassa)
 - c. Palkkailmoitus?
 - d. Irtisanominen (Toiminta loppuu)
 - e. Irtisanominen (siirtyminen toiseen yhtiöön)
 - f. Muutokset?
6. Saatto helposti/nopeasti vastaukset lisätiedusteluihin?
7. Mitä kysymyksiä asiakkaat useimmiten esittävät?
8. Toimiiko prosessi mielestäsi asiakkaan näkökulmasta? Onko käsittelyaika tarpeeksi nopea?
9. Mitä mielestäsi tulisi kehittää potilasvakuutuksessa?

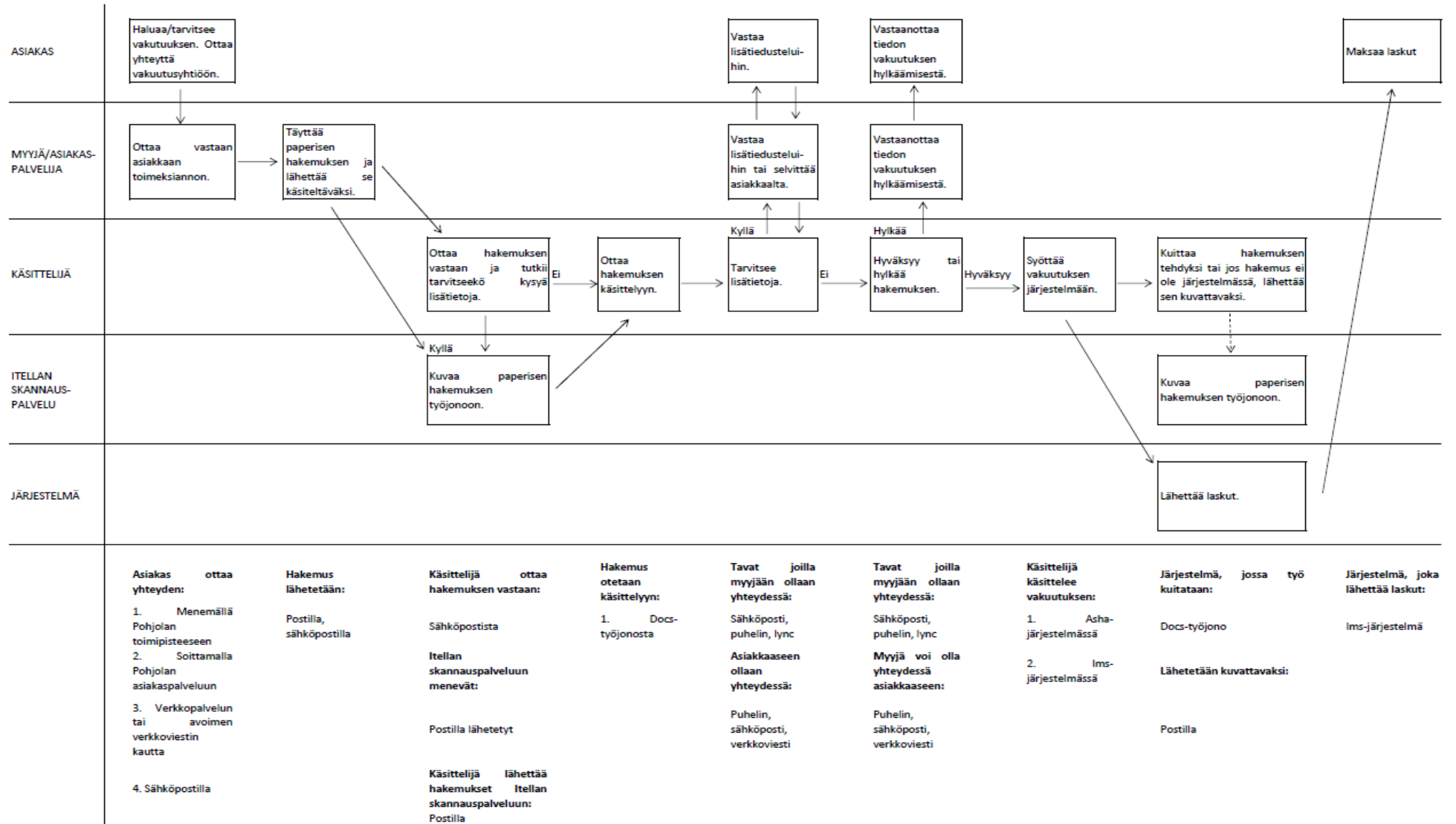
Liite 2. Kysymykset myyjille

Kysymykset myyjille:

1. Miten olet tekemisissä potilasvakuutuksen kanssa?
2. Miltä potilasvakuutus tuntuu?
 - a. Onko vakuuttaminen helppo ymmärtää?
 - b. Mikä on helppoa?
 - c. Mikä vie vähiten aikaa?
 - d. Mikä on vaikeaa?
 - e. Mikä vie eniten aikaa?
3. Onko hakemus selkeä/ ymmärrettävä?
 - a. Mitä hyvää hakemuksessa on?
 - b. Mitä huonoa hakemuksessa on?
 - c. Miten kehittäisit hakemusta?
4. Onko järjestelmässä oleva ohjeistus riittävää? Selkeää? Helppo löytää?
5. Mitkä ovat yleisimmät syyt joista käsittelijät sinulta kysyvät lisätietoja?
 - a. Hakemus (siirtyminen toisesta yhtiöstä)
 - b. Hakemus (aloittaa suoraan Pohjolassa)
 - c. Irtisanominen (Toiminta loppuu)
 - d. Irtisanominen (siirtyminen toiseen yhtiöön)
 - e. Muutokset?
 - f. Palkkailmoitukset?
6. Mitkä ovat yleisimmät asiat mitä asiakkaat kysyvät? Koetko että vakuuttaminen on asiakkaille helposti ymmärrettävä?
7. Saatko käsittelijöiltä apua/neuvoa helposti/nopeasti tarvittaessa?
8. Toimiiko prosessi mielestäsi asiakkaan näkökulmasta? Onko käsittelyaika tarpeeksi nopea?
9. Mitä mielestäsi tulisi kehittää potilasvakuutuksessa?

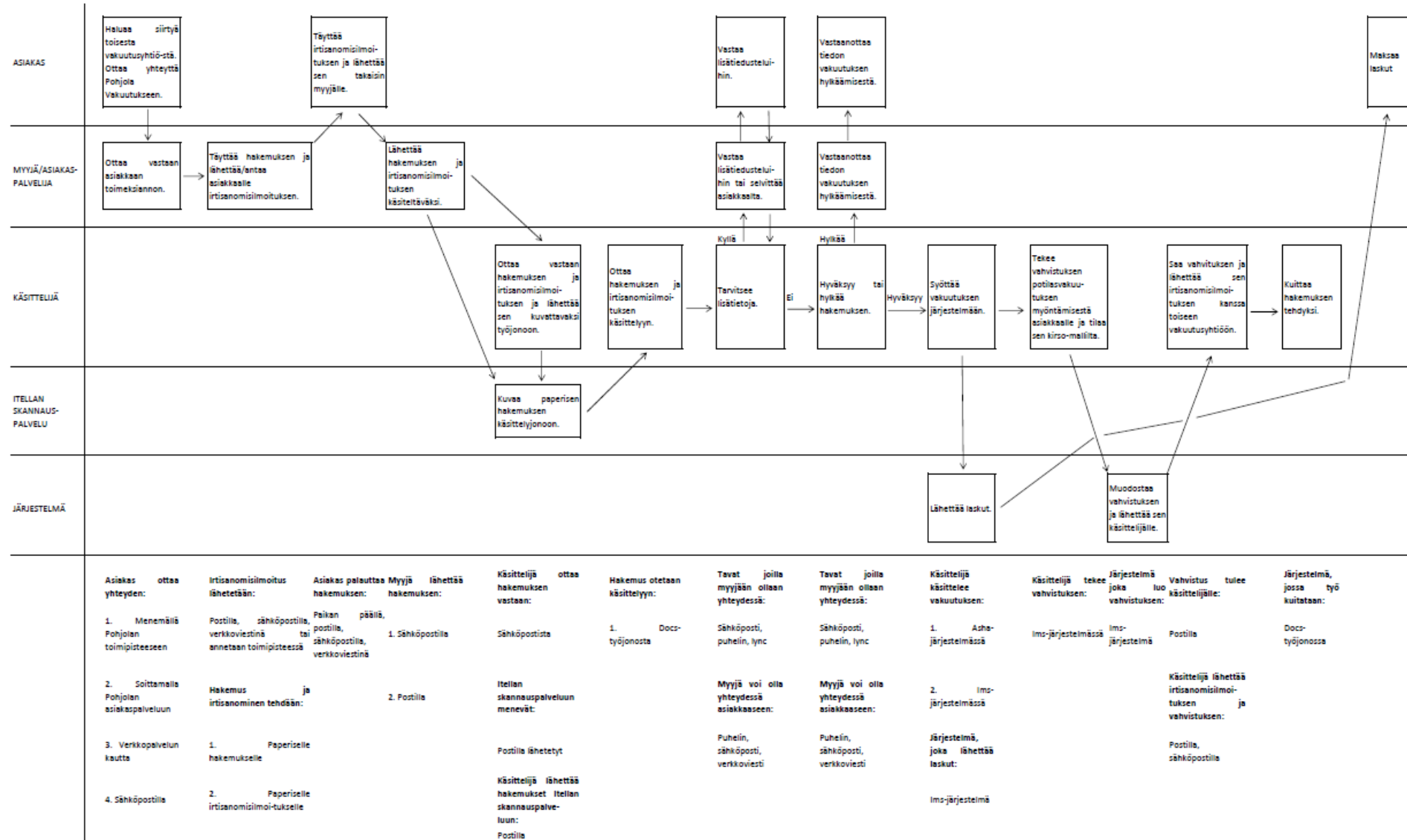
Liite 3. Potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi

POTILASVAKUUTUKSEN HAKEMUKSEN KÄSITTELYPROSESSI



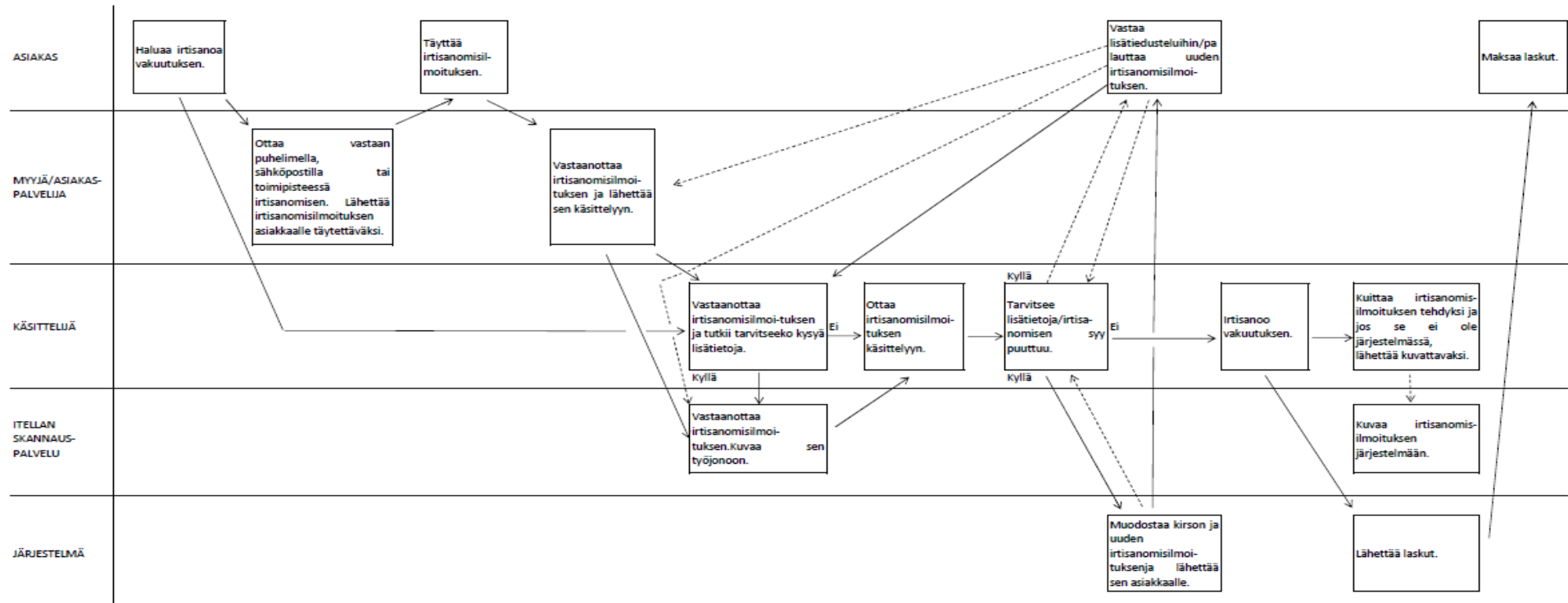
Liite 4. Potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi siirtotilanteissa

POTILASVAKUUTUKSEN HAKemuksen KÄSITTELYPROSESSI SIIRTOTILANTEESSA



Liite 6. Potilasvakuutuksen irtisanomisen käsittelyprosessi

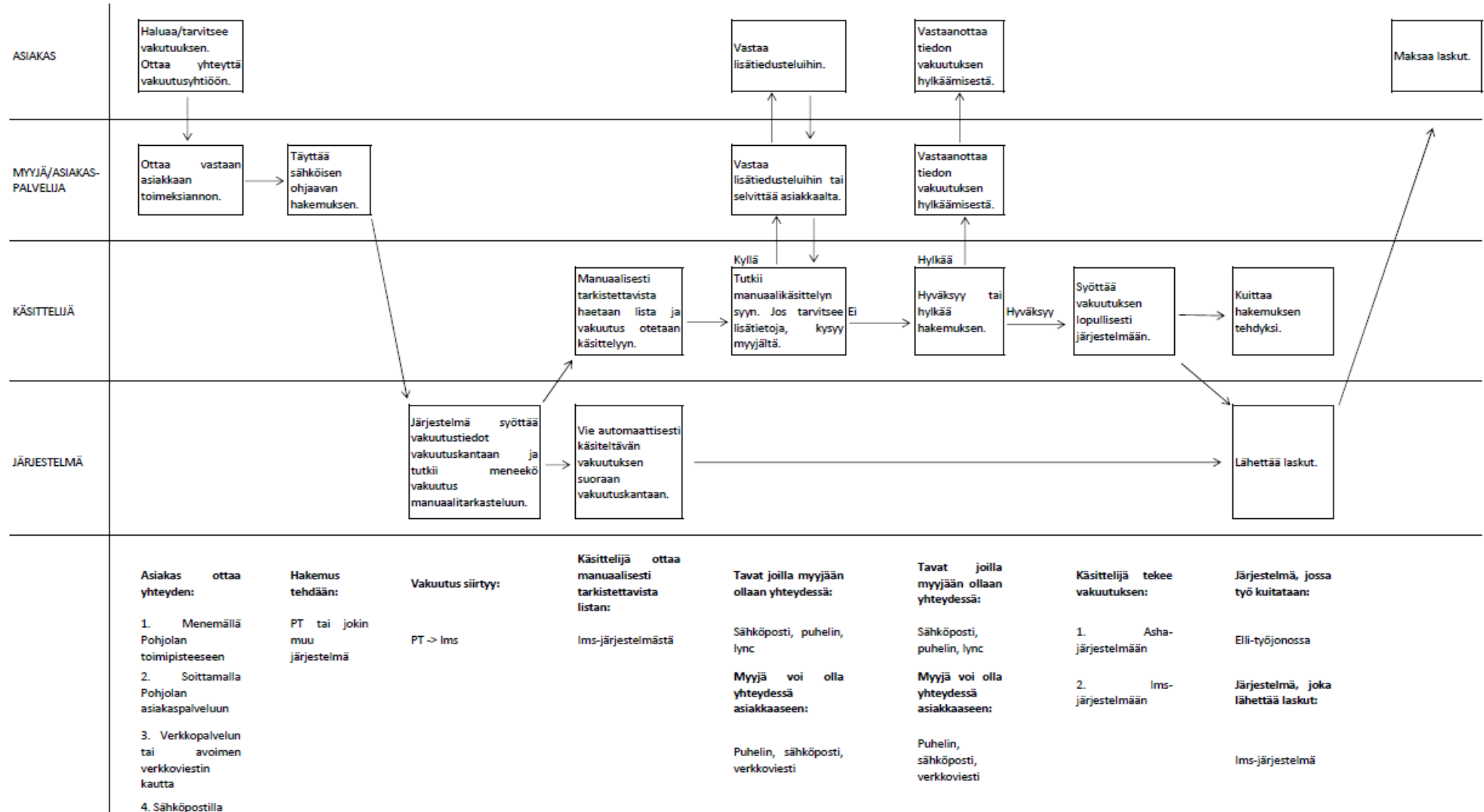
POTILASVAKUUTUKSEN IRTISANOMISEN KÄSITTELYPROSESSI



Asiakas ottaa yhteyden:	Asiakkaalle lähetetään/annetaan irtisanomisilmoitus:	Asiakas palauttaa hakemuksen:	Irtisanominen lähetetään käsittelyyn:	Käsittelijä vastaanottaa irtisanomisilmoituksen:	Käsittelijä ottaa irtisanomisen käsittelyyn:	Käsittelijä tilaa irtisanomisilmoituksen ja lähettää irtisanomisilmoituksen ja kirson:	Vakutus irtisanoaan:	Järjestelmä, jossa työ kuitataan:
1. Menemällä Pohjolan toimipisteeseen	Paperisena tai pyydetään vahvistus salatun sähköpostin kautta	Paikan päällä, postilla, sähköpostilla	Sähköpostilla, postilla	Sähköpostilla, verkkopalvelusta lähetetyt tulevat myös sähköpostiin.	Docs-työjonosta	Ims-järjestelmästä Postilla	Ims-järjestelmässä	Docs-työjonossa
2. Soittamalla Pohjolan asiakaspalveluun	Verkkopalveluna lähetetyt irtisanomiset menevät:			Itellan skannauspalvelu vastaanottaa irtisanomisilmoituksen:		Käsittelijä voi myös asiakkaaseen suoraan yhteydessä: Puhelimella, sähköpostilla, verkkoviestillä, postilla	Käsittelijä voi myös tilata kirson ja irtisanomisilmoituksen itselleen ja lähettää ne:	Järjestelmä, joka lähettää laskut:
3. Verkkopalvelun kautta	Sähköpostiin			Postilla		Sähköpostilla, postilla		Ims-järjestelmä
4. Sähköpostilla				Käsittelijä lähettää irtisanomisilmoituksen kuvattavaksi: Postilla				

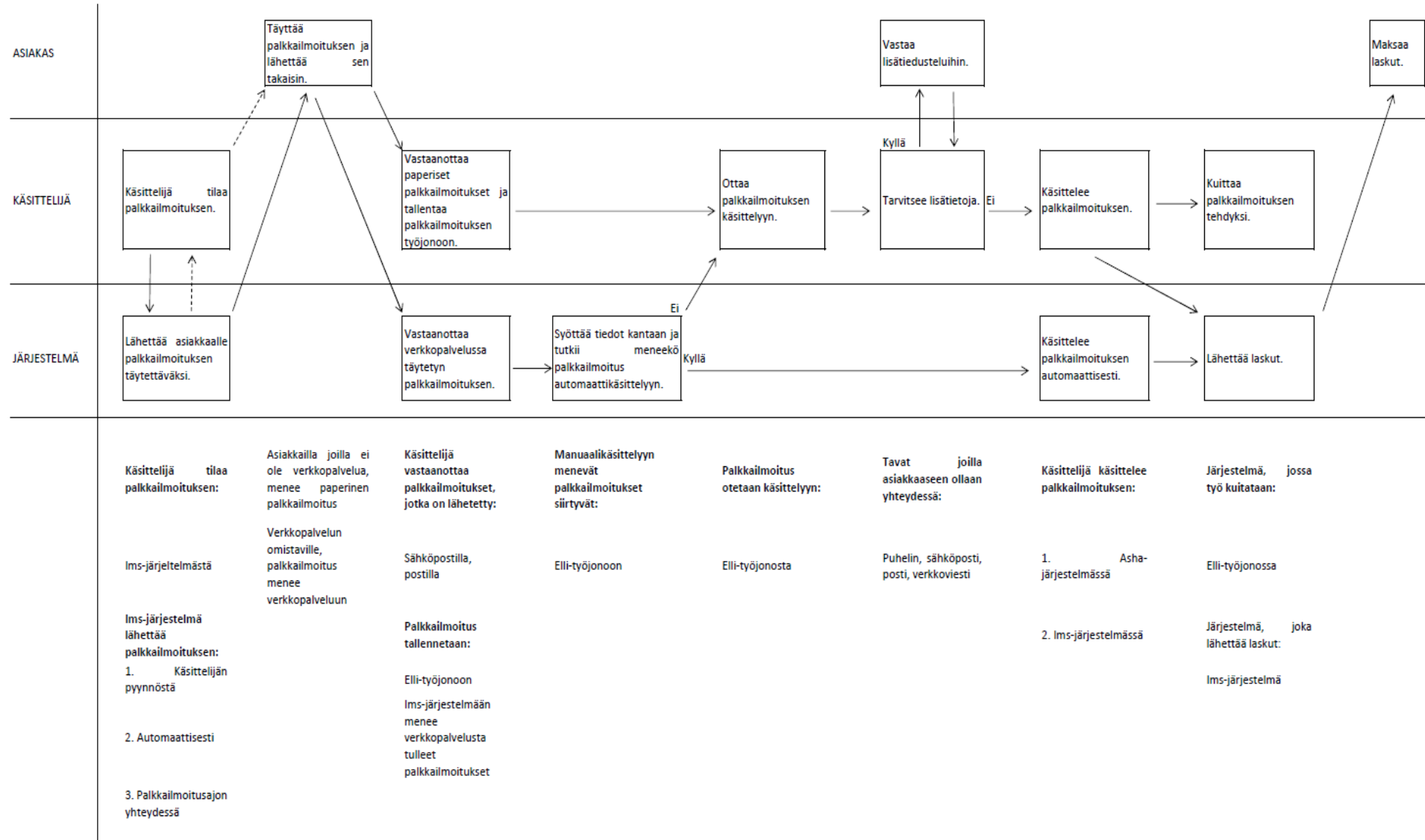
Liite 9. Uusi potilasvakuutuksen hakemuksen käsittelyprosessi

UUSI POTILASVAKUUTUKSEN HAKEMUKSEN KÄSITTELYPROSESSI



Liite 11. Uusi potilasvakuutuksen palkkailmoituksen käsittelyprosessi

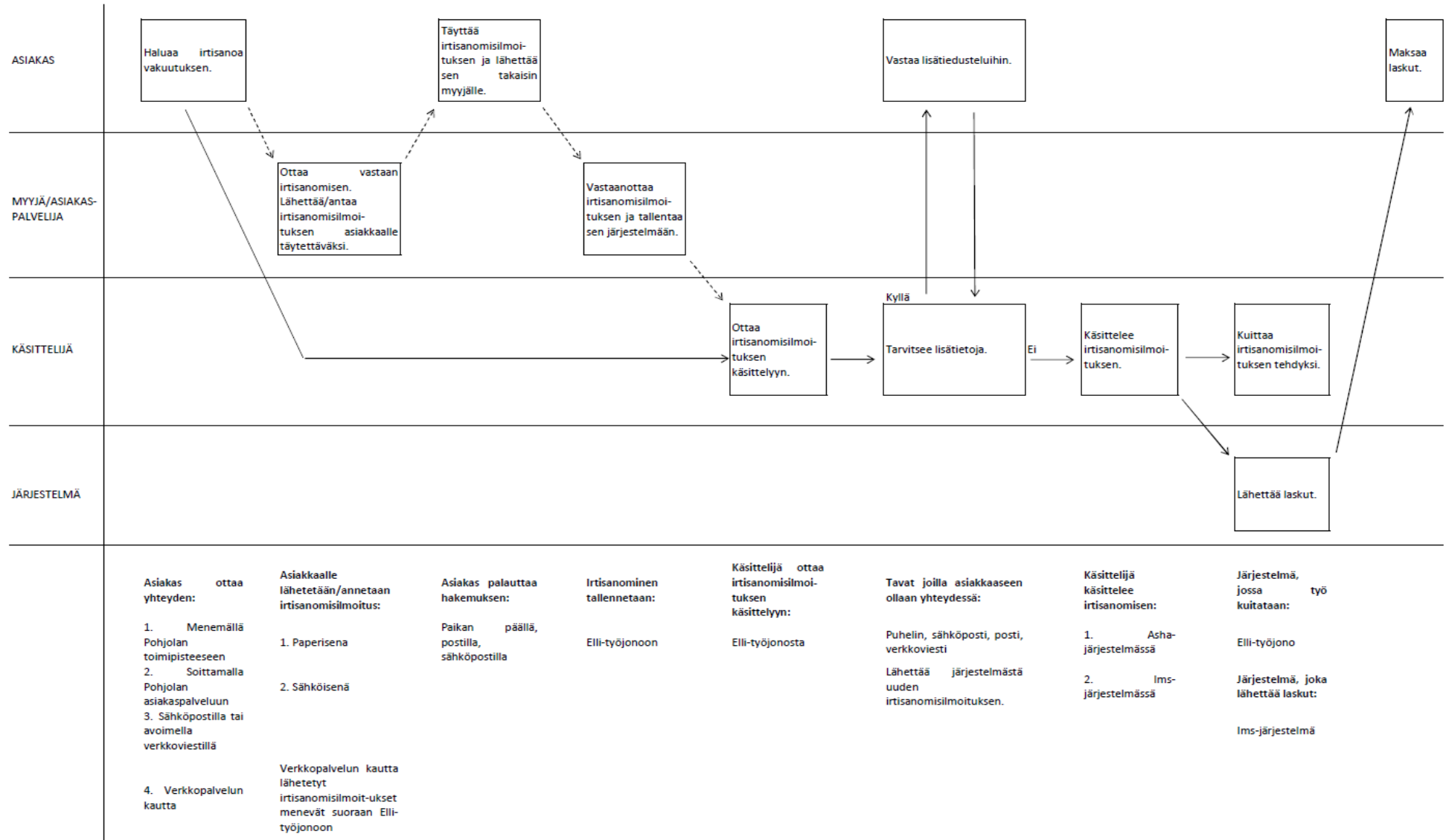
UUSI POTILASVAKUUTUKSEN PALKKAILMOITUKSEN KÄSITTELYPROSESSI



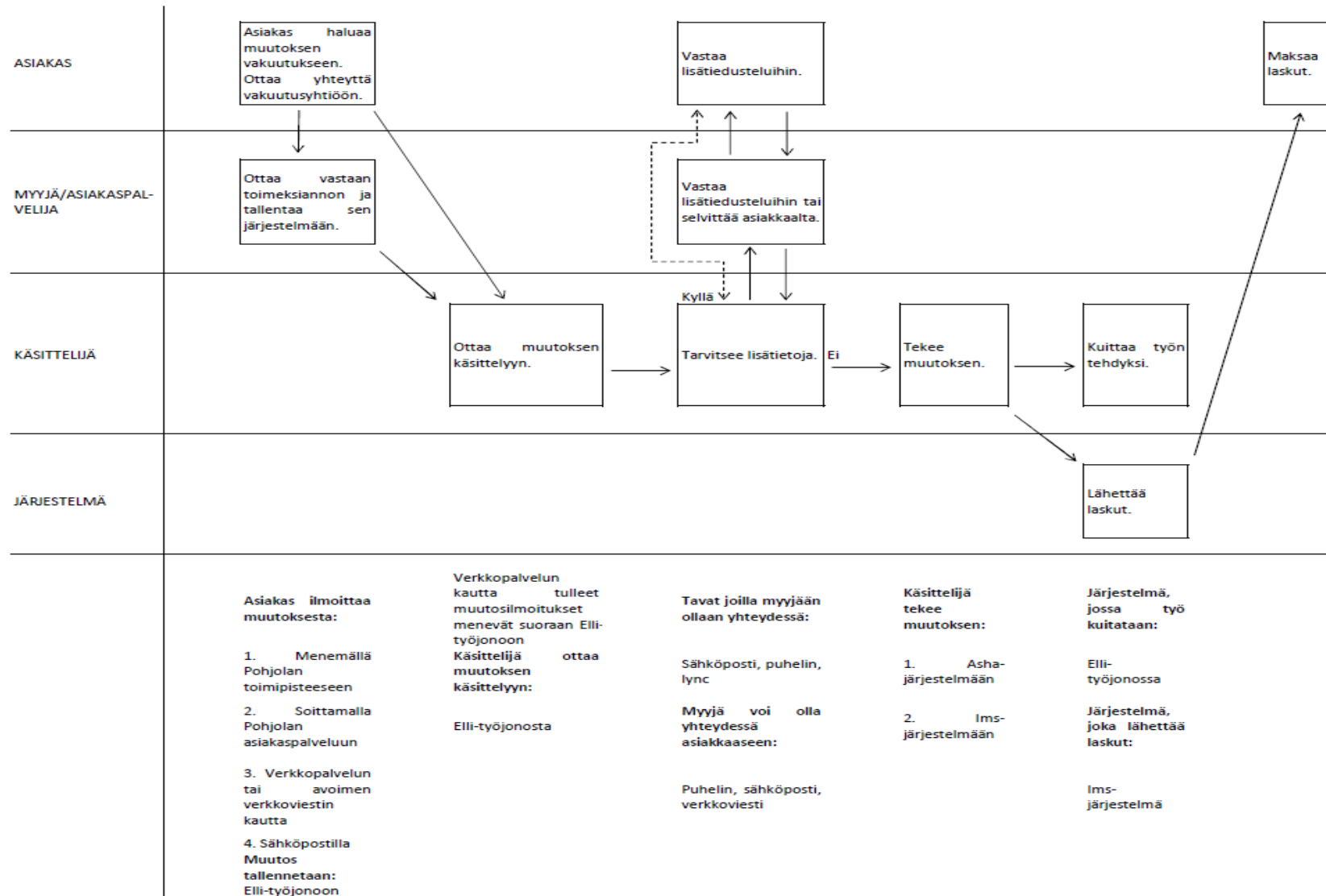
Käsittelijä tilaa palkkailmoituksen:	Asiakkailla joilla ei ole verkkopalvelua, menee paperinen palkkailmoitus	Käsittelijä vastaanottaa palkkailmoitukset, jotka on lähetetty:	Manuaalikäsitteilyyn menevät palkkailmoitukset siirtyvät:	Palkkailmoitus otetaan käsittelyyn:	Tavat joilla asiakkaaseen ollaan yhteydessä:	Käsittelijä käsittelee palkkailmoituksen:	Järjestelmä, jossa työ kuitataan:
Ims-järjestelmästä	Verkkopalvelun omistaville, palkkailmoitus menee verkkopalveluun	Sähköpostilla, postilla	Elli-työjonoon	Elli-työjonosta	Puhelin, sähköposti, posti, verkkoviesti	1. Asha-järjestelmässä	Elli-työjonossa
Ims-järjestelmä lähettää palkkailmoituksen:		Palkkailmoitus tallennetaan:				2. Ims-järjestelmässä	Järjestelmä, joka lähettää laskut:
1. Käsittelijän pyynnöstä		Elli-työjonoon					Ims-järjestelmä
2. Automaattisesti		Ims-järjestelmään menee verkkopalvelusta tulleet palkkailmoitukset					
3. Palkkailmoitusajon yhteydessä							

Liite 12. Uusi potilasvakuutuksen irtisanomisen käsittelyprosessi

UUSI POTILASVAKUUTUKSEN IRTISANOMISTEN KÄSITTELYPROSESSI



Liite 14. Uusi potilasvakuutuksen muutosten käsittelyprosessi

UUSI POTILASVAKUUTUKSEN MUUTOSTEN KÄSITTELYPROSESSI

Liite 15. Potilasvakuutuksen paperinen hakemus



Hakemus
Potilasvakuutus

1 (2)

Myyjän tiedot	Nimi	Myyntissä avusti	
	Poikkeava myyntipiiri	<input type="checkbox"/> ei palkkiota	
Vakuutus- ottajan tiedot	Nimi (sukunimi ensin), yrityksen nimi virallisessa muodossa/nimen täydennä	Henkilö-/Y-tunnus	
	<input type="checkbox"/> yksityinen <input type="checkbox"/> yritys	Osoite	Postinumero Postitoimipaikka
	Maa, ellei Suomi	Aidinkieli	<input type="checkbox"/> suomi <input type="checkbox"/> ruotsi
	Toimialatunnus	Toimialasektori	
	Sähköposti	Puhelin kotiin/toimeen	
Palautustili	IBAN-pankkitilinnumero	Pankin BIC-koodi	
Vakuutusaika	Vakuutuksen alkamispäivä, pp.kk.vvvv	Vakuutus tehdään aina jatkuvana vuosivakuutuksena ja sen eräpäivä on 1.1. Vakuutus myönnetään yhdessä erässä.	
Vakuutuspaikat	Yrityksen toimipaikat		
Irtisanottavat vakuutukset Liitä mukaan irtisanomis- ilmoitus	Edellinen yhtiö	Vakuutustunnus	
	Siirtöpäivämäärä	Vuosimaksu	

Terveyden- tai sairaanhoitotoimintaa itsenäisinä yrittäjinä harjoittavat terveydenhuollon ammattihenkilöt, ilman palkattua työvoimaa.

Lääkärit	Koodi	Kpl	Koodi
<input type="checkbox"/> 933011	Lääkäreitä, jotka tekevät leikkaustoimenpiteitä		<input type="checkbox"/> 933052 Naprapaatti
<input type="checkbox"/> 933021	Lääkäreitä, jotka eivät tee leikkaustoimenpiteitä		<input type="checkbox"/> 933040 Optikko
Hammaslääkärit			
<input type="checkbox"/> 933012	Hammaslääkäreitä, jotka tekevät leikkaustoimenpiteitä		<input type="checkbox"/> 933053 Osteopaatti
<input type="checkbox"/> 933022	Hammaslääkäreitä, jotka eivät tee leikkaustoimenpiteitä (tähän merkitään Hammaslääkäri- litttoon kuulumaton hammaslääkäri)		<input type="checkbox"/> 933056 Perushoitaja**)
Muu terveydenhuoltohenkilöstö			
<input type="checkbox"/> 933048	Apuhoitaja**)		<input type="checkbox"/> 933057 Proviisori
<input type="checkbox"/> 933049	Apuvälineteknikko		<input type="checkbox"/> 933058 Psykologi
<input type="checkbox"/> 933047	Diakonissa		<input type="checkbox"/> 933059 Psykoterapeutti
<input type="checkbox"/> 933031	Erikoishammasteknikko**)		<input type="checkbox"/> 933060 Puheterapeutti
<input type="checkbox"/> 933050	Farmaseutti		<input type="checkbox"/> 933061 Ravitsemusterapeutti
<input type="checkbox"/> 933038	Fysioterapeutti (lääkintävoimistella)**)		<input type="checkbox"/> 933062 Sairaalanfysiikko
<input type="checkbox"/> 933032	Hammashoitaja**)		<input type="checkbox"/> 933063 Sairaalageneetikko
<input type="checkbox"/> 933033	Hammasteknikko		<input type="checkbox"/> 933064 Sairaalakemisti
<input type="checkbox"/> 933046	Jalkojenhoitaja*), jalkaterapeutti		<input type="checkbox"/> 933065 Sairaalamikrobiologi
<input type="checkbox"/> 933051	Kiropraktikko		<input type="checkbox"/> 933066 Sairaalasolubiologi
<input type="checkbox"/> 933034	Koulutettu hieroja		<input type="checkbox"/> 933044 Terveydenhoitaja
<input type="checkbox"/> 933035	Kuntohoitaja**)		<input type="checkbox"/> 933045 Toimintaterapeutti
<input type="checkbox"/> 933035	Kättiö		<input type="checkbox"/> 933041 Röntgenhoitaja
<input type="checkbox"/> 933037	Laboratoriohoitaja		<input type="checkbox"/> 933042 Sairaanhoitaja
<input type="checkbox"/> 933054	Lastenhoitaja**)		<input type="checkbox"/> 933030 Suuhygienisti (hammashoitaja**)
<input type="checkbox"/> 933055	Lähihoitaja		<input type="checkbox"/> 933099 Muu laillistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö, mikä?
<input type="checkbox"/> 933043	Lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja**)		
<input type="checkbox"/> 933039	Mielisairaanhoitaja, mielenterveys- hoitaja**)		

*) uuden koulutuksen saanutta jalkojenhoitajaa ei katsota nimikesuojatuksi ammattihenkilöksi.

***) nimikkeet ovat vanhoja, ei enää ko. koulutusta.

105337e

Laatija
Pohjola Vakuutus Oy
Tapaturmavakuutusosasto

Postiosoite
PL 440
00013 Pohjola

Puhelin
010 253 0573

Faksi
010 253 3696
010 253 4531

Sähköpostiosoite
tapaturmavakuutus.tuki@pohjola.fi

Pohjola Vakuutus Oy, Y-tunnus 1458359-3, Lapinmäentie 1, 00013 Pohjola, kotipaikka Helsinki

Jatkuu

**Terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa harjoittavat yksityiset yritykset ja laitokset
ml. omistajat**

Lääkärit, rastita oikea vaihtoehto		Kpi	Koodi	Palkat
<input type="checkbox"/>	tekevät leikkaustoimenpiteitä		<input type="checkbox"/> 933196 Työterveysasemat	
<input type="checkbox"/>	eivät tee leikkaustoimenpiteitä		<input type="checkbox"/> 933195 Sairaankuljetus	
<input type="checkbox"/>	yrityksessä ei työskentele lääkäreitä		<input type="checkbox"/> 933150 Hammasteknkkotoiminta	
Hammaslääkärit (merkitse lukumäärä liittoon kuulumattomista hammaslääkäreistä)			<input type="checkbox"/> 933160 Optikkotoiminta	
<input type="checkbox"/>	hammaslääkäriä, jotka tekevät leikkaustoimenpiteitä		<input type="checkbox"/> 933170 Seurakuntien diakoniatyön yhteydessä tapahtuva terveyden- ja sairaanhoito	
<input type="checkbox"/>	hammaslääkäriä, jotka eivät tee leikkaustoimenpiteitä		<input type="checkbox"/> 933180 Apteekit ja lääkkeiden annosteluyritykset	
<input type="checkbox"/>	yrityksessä ei työskentele hammaslääkäreitä		<input type="checkbox"/> 933194 Lääketieteellinen tutkimus	
Yleissairaalaahoito			Sosiaalihuollon yhteydessä tapahtuva terveyden- ja sairaanhoito	
	Koodi	Palkat	<input type="checkbox"/> 934100 Lasten ja nuorison hoito	
<input type="checkbox"/>	933110 Leikkaustoimintaa harjoittavat sairaalat		<input type="checkbox"/> 934210 Vanhusten laitoshuolto	
<input type="checkbox"/>	933111 Muut sairaalat		<input type="checkbox"/> 934290 Vanhusten kodinhoitoapu	
	Potilaspaikkojen lukumäärä		<input type="checkbox"/> 934300 Päihdehuolto	
Ilman sairaansijojä tapahtuva terveyden- ja sairaanhoito			<input type="checkbox"/> 934900 Humanitääriinen avustustoiminta	
	Asiakaskäyntien lukumäärä		<input type="checkbox"/> 933199 Muu terveyden- ja sairaanhoito, mikä?	
<input type="checkbox"/>	933120 Leikkauksia suorittavat lääkäriasemat			
<input type="checkbox"/>	933121 Lääkäriasemat, ei leikkaustoimintaa			
<input type="checkbox"/>	933131 Hammashoitolat			
<input type="checkbox"/>	933191 Fysikaaliset hoitolaitokset			
<input type="checkbox"/>	933193 Lääketieteelliset laboratoriot - laboratoriotutkimukset - röntgentutkimukset - verenluovutus			

Lisätiedot

Asiakkaalle annettu materiaali	Asiakkaalle on annettu <input type="checkbox"/> Tuoteseloste, mikä? <input type="checkbox"/> Vakuutusehdot, mikä? <input type="checkbox"/> Muuta, mitä?	Tuotenumero	Painos
Allekirjoitus	Paikka ja aika	Hakemuksen tekoheki, klo	
	Vakuutusyhtiön edustajan allekirjoitus ja nimeselvennys	Puhelinnumero	
	Antamani tiedot ovat oikeat. Olen saanut yllä mainitun materiaalin. Vakuutusnottajan allekirjoitus ja nimeselvennys	Puhelinnumero	

Liite 16. Sähköinen ohjaava hakemus

Sähköinen hakemus – esimerkki
Potilasvakuutus

Sivu 1.

1 (3)

Myyjän tiedot (tulevat automaattisesti)	Nimi
	Henkilötunnus

Seuraava

Sivu 2.

Vakuutuksenottajan tiedot (nämä tiedot tulevat suoraan ashasta)	Yrityksen nimi	Y-tunnus	
	Osoite		
	Postinumero	Postitoimipaikka	Toimiala
Vakuutuspaikka	Yrityksen toimipaikat (jos eri kuin yrityksen osoite)		

Yhtiömuoto: Tmi/Yksityinen elinkeinoharjoittaja* Ay Ky
Oy Muu (vain yhden voi valita)

(*Jos valinta on Tmi/yksityinen elinkeinoharjoittaja, tulee seuraava valikko:

Onko yrityksessä palkattua työvoimaa? Kyllä Ei)

Vakuutuksen alkamispäivä:	pp.kk.vvvv
------------------------------	------------

Onko kyseessä toisesta yhtiöstä siirtyvä vakuutus: Kyllä Ei

Seuraava-nappi ei aktivoitu, ilman
tarvittavia tietoja.

Seuraava

Jatkuu

Sähköinen hakemus – esimerkki
Potilasvakuutus

Sivu 3.

2 (3)

(Jos on valinta kohdassa Kyllä, kun kysytään siirtyvästä vakuutuksesta, tulee tämä sivu esille. Muussa tapauksessa täyttö jatkuu sivulta 4a tai 4b., vakuutus tulee myös manuaalikäsittelyyn)

Vakuutusyhtiö, josta vakuutukset siirretään	Vakuutusyhtiön nimi
---	---------------------

Tulosta irtisanomisilmoitus (irtisanomisilmoitukseen tulostuu asiakkaan tiedot valmiiksi):

Tulosta

Liitä irtisanomisilmoitus:

Liitä:

Seuraava-nappi ei aktivoidu, ilman tarvittavia tietoja.

Tallenna kesken

Seuraava

Sähköinen hakemus – esimerkki
Potilasvakuutus

Sivu 4a.

(Jos yhtiömuodoksi on valittu Tmi/Yeh, yrityksessä ei ole palkattua työvoimaa ja siirto-kohtaan on valittu Ei, tulee tämä sivu näkyviin sivun 2 jälkeen.)

(Jos yhtiömuodoksi on valittu Tmi/Yeh, yrityksessä ei ole palkattua työvoimaa ja siirto-kohtaan on valittu Kyllä, tulee tämä sivu näkyviin sivun 3 jälkeen.)

Toimintakoodilista

Toimintakoodilista-napista tulee näkyviin lista toimintakoodeista, joita käytetään kun vakuutetaan itsenäinen yrittäjä.

Toimintakoodi:	Kirjoita tähän pääasiallinen toiminta, jota yrittäjä tekee. Syötä koodi listasta.
----------------	---

(Jos valitsee toimintakoodin 933099, muu laillistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö, niin vakuutus menee manuaalitarkasteluun)

Kirjoita lisätietoihin, jos yrityksessä tehdään useampia toimintoja (jää manuaalitarkasteluun)

Lisätiedot:	
-------------	--

Lähetä-nappi ei aktivoidu, ilman tarvittavia tietoja.

LÄHETÄ

Sähköinen hakemus – esimerkki
Potilasvakuutus

Sivu 4b.

3 (3)

(Jos yhtiömuodoksi on valittu jokin muu kuin Tmi/Yeh, ja siirto-kohtaan on valittu Ei, tulee tämä sivu näkyviin sivun 2 jälkeen.)

(Jos yhtiömuodoksi on valittu Tmi/Yeh, yrityksessä on palkattua työvoimaa ja siirto-kohtaan on valittu Ei, tulee tämä sivu näkyviin sivun 2 jälkeen.)

(Jos yhtiömuodoksi on valittu jokin muu kuin Tmi/Yeh, ja siirto-kohtaan on valittu Kyllä, tulee tämä sivu näkyviin sivun 3 jälkeen.)

(Jos yhtiömuodoksi on valittu Tmi/Yeh, ja yrityksessä on palkattua työvoimaa sekä siirtokohtaan on valittu Kyllä, tulee tämä sivu näkyviin sivun 3 jälkeen.)

Toimialakoodilista

Toimintakoodilista-napista tulee näkyviin lista toimintakoodeista, joita käytetään kun vakuutetaan yksityinen yritys tai laitos.

Toimintakoodi:	Kirjoita tähän pääasiallinen toiminta, jota yrittäjä tekee. Syötä koodi listasta.
----------------	---

(Jos valitsee 933199, muu terveyden- ja sairaanhoito, niin vakuutus menee manuaalitarkasteluun)

Työskenteleekö yrityksessä lääkäreitä?

Kyllä Ei

(Jos valinta on kyllä, tulee seuraava kysymys

Tekevätkö lääkärit leikkaustoimenpiteitä?

Kyllä Ei)

Työskenteleekö yrityksessä hammaslääkäreitä?

Kyllä Ei

(Jos valinta on kyllä, tulevat seuraavat kysymykset

Tekevätkö hammaslääkärit leikkaustoimenpiteitä?

Kyllä Ei

Hammaslääkäreiden lukumäärä

____ kpl

(Valitun kappalemäärän mukaan tulee kohtia näkyviin)

1. Hammaslääkäreille maksetut palkat

_____ €)

2. Hammaslääkärille maksetut palkat

_____ €

Jne.

Yrityksen arvioidut palkat vakuutuskaudelle (ei hammaslääkärit)

_____ €

Lähetä-nappi ei aktivoitu, ilman tarvittavia tietoja

LÄHETÄ

Liite 17. Potilasvakuutuksen maksulaskuri

Potilasvakuutuksen maksun laskeminen

1. Laita vakuutuskauden alkamispäivämäärä ja loppumispäivämäärä

Vakuutuksen alkamispäivämäärä	1.1.2014
Vuoden viimeinen päivä	30.6.2014
Päiviä jäljellä	180

Kaava: =PÄIVÄT360(C11;C12+1)

2a. Kun haluat laskea lääkärin vuosimaksun ajan suhteessa

Lisää vuosimaksu

Vuosimaksu	255,00
------------	--------

Vakuutuskauden maksut	127,50
-----------------------	---------------

Kaava: =C18/360*C13

2b. Kun haluat laskea palkkasummasta ajan suhteessa

Lisää palkkasumma ja toimialaprosentti

Palkkasumma	100000
Toimialaprosentti	0,140 %

Vakuutuskauden maksut	70,00
-----------------------	--------------

Kaava: =C25*C26/360*C13

3. Jos asiakas ilmoittaa tietyn ajan palkat, sitä ei tarvitse laskea ajan suhteessa, vaan riittää palkkasumma*toimialaprosentti

Palkkasumma	100000
Toimialaprosentti	0,140 %

Vakuutuskauden maksut	140,00
-----------------------	---------------

Kaava: =C34*C35

Liite 18. Potilasvakuutuksen paperinen palkkailmoitus

Pohjola

Käsittelijä

Puhelin

Palkkailmoitus

Lakisääteinen potilasvakuutus

Päivämäärä

Vakuutustunnus

Työtapaturmat**0303 0303****15.12.2013****Täyttäkää ilmoitus kääntöpuolella olevien täyttöohjeiden mukaan. Viimeinen palautuspäivä 31.01.2014**

Yrityksen tiedot	Ilmoituskausi	Y-tunnus	Yhtiömuoto
	01.01.2013 - 31.12.2013		RY
	Vakuutuspaikat		
	Tilinumero		
Toimintaluokitus			

Yrityksen kokonaispalkat yhteensä ilmoituskaudelta - Lääkäreiden palkat ilmoitetaan - Hammaslääkäreiden palkkoja ei ilmoiteta	Mukaan luetaan yhtiömiehet, osakkaat ja yksityiset elinkeinonharjoittajat _____ euroa
---	---

Yrityksessä työskentelevät lääkärit Rasilla oikea kohta	<input type="checkbox"/> Lääkäreitä, jotka tekevät leikkaustoimenpiteitä
	<input type="checkbox"/> Lääkäreitä, jotka eivät tee leikkaustoimenpiteitä
	<input type="checkbox"/> Yrityksessä ei työskentele lääkäreitä

Yrityksen palveluksessa olevat hammaslääkärit, jotka eivät kuulu Suomen Hammaslääkäri- liitto ry:n ryhmävakuutukseen	Merkitse hammaslääkäreiden lukumäärä, jotka tekevät leikkaustoimenpiteitä
	Merkitse hammaslääkäreiden lukumäärä, jotka eivät tee leikkaustoimenpiteitä
	<input type="checkbox"/> Yrityksessä ei työskentele hammaslääkäreitä

MUUTOSILMOITUS

Muutospäivämäärä	Uusi yhtiömuoto <input type="checkbox"/> Ay <input type="checkbox"/> Ky <input type="checkbox"/> Oy	Ilmoitettu kaupparekisterin muutoksena <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Uusi Y-tunnus	Uusi nimi	
Uusi vakuutus entisen tiedoin <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		
Yritystoiminnan päättymispäivä/vakuutuksen siirtopäivä	Päättyneisyys/uusi vakuutusyhtiö	
Jos olette siirtämässä lakisääteistä potilasvakuutustanne toiseen yhtiöön, täytyy irtisanomisen mukana olla uuden yhtiön todistus vakuutuksen jatkumisesta.		

Allokirjoitus ja yhteydenottotiedot	Paikka, aika ja alokirjoitus
	Yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti osoite

Käännä!

440000774257400065

Postiosoite	Puhelin	Faksi	Internet
PL 440 00013 Pohjola Pohjola Vakuutus Oy, Y-tunnus 1458359-3 Osoite: Lapinmäentie 1, 00013 Pohjola, Aolipaikka: Helsinki	0303 0303	010 253 4531	www.pohjola.fi

1302

(115334L)

Liite 19. Sähköinen ohjaava palkkailmoitus

Sähköinen palkkailmoitus – esimerkki
Potilasvakuutus

Sivu 1.

Vakuutusnottajan tiedot (nämä tiedot ovat suoraan lomakkeella)	Yrityksen nimi	Y-tunnus
	Osoite	
	Postinumero	Postitoimipaikka
Palkkailmoituksen täyttäjät:	Nimi:	
	Puhelinnumero:	Sähköpostiosoite:

Seuraava-nappi ei aktivoitu, ilman tarvittavia tietoja

Seuraava

Sivu 2. (Jos valinnat muuttuvat siitä mitä vakuutuskannassa on, niin palkkailmoitus menee manuaalitarkastukseen)

Työskenteleekö yrityksessä lääkäreitä?

Kyllä Ei

(Jos valinta on kyllä, tulee seuraava kysymys

Tekevätkö lääkärit leikkaustoimenpiteitä?

Kyllä Ei)

Työskenteleekö yrityksessä hammaslääkäreitä?

Kyllä Ei

(Jos valinta on kyllä, tulevat seuraavat kysymykset

Tekevätkö hammaslääkärit leikkaustoimenpiteitä?

Kyllä Ei

Hammaslääkäreiden lukumäärä

___ kpl

(Valitun kappalemäärän mukaan tulee kohtia näkyviin)

1. Hammaslääkärille maksetut palkat

_____ €

2. Hammaslääkärille maksetut palkat

_____ €

Jne.

Yrityksen maksamat palkat vakuutuskaudelle (ei hammaslääkärit)

_____ €

Lähetä-nappi ei aktivoitu, ilman tarvittavia tietoja

Lähetä

Liite 20. Paperinen irtisanomisilmoitus

Pohjola**PÄÄTTÄMISILMOITUS**

Käsittelijä	Puhelin	Päivämäärä	Vakuutusnumero
Työtapaturmat	0303 0303	14.03.2014	

POTILASVAKUUTUKSEN PÄÄTTÄMINEN

(Rastittakaa oikea vaihtoehto ja merkitkää päivämäärät)

Lakkautamme potilasvakuutuksen, koska

päättämispäivä

 potilasvahinkolain mukainen terveyden- ja sairaanhoitotoiminta on päättynyt. siirrämme vakuutuksen toiseen yhtiöön. Irtisanomisilmoitukseen on liitettävä todistus uuden vakuutuksen ottamisesta.**HUOMI** Vakuutus päättyy aikaisintaan päättämislmoituksen Pohjolaan saapumispäivästä.

Lisätiedot / Pankkiyhteys: IBAN-pankitilinumero ja pankin BIC-koodi

Palkka, aika ja vakuutusenttajan allekirjoitus sekä nimen selvitys

440020019875000007

Postiosoite	Puhelin	Faksi	Internet
PL 440	0303 0303	010 250 4831	www.pohjola.fi
00013 Pohjola			
Pohjola Vakuutus Oy, Y-tunnus 1458353-3			
Osasto: Lapinmäentie 7, 00013 Pohjola, Kotipaikka: Helsinki			