



Lakisääteisen työtaturmakäsittelyn prosessikuvaus

Susan Lappi

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

| |
|--|
| Tekijä Lappi Susan |
| Tutkinto Tradenomi |
| Opinnäytetyön nimi Lakisääteisen työtaturmakäsittelyn prosessikuvaus |
| Sivu- ja liitesivumäärä 24 + 7 |
| <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda prosessikuvaus vakuutusyhtiön lakisääteisen työtaturmien korvauskäsittelyn uusista toimintatavoista. Prosessikuvaus kattaa käsittelyn vaiheet vahingon ilmoittamisesta päivärahan maksamiseen. Työn tarkoituksena oli selkeyttää käsittelyprosessia, jotta se tukee uusien työntekijöiden perehdytystä sekä sujuvoittaa käsittelyä. Työn taustalla oli havainto siitä, ettei käytössä ollut selkeää ja yhtenäistä prosessikuvausta uusista toimintatavoista.</p> <p>Opinnäytetyössä perehdyttiin lakisääteisen työtaturmavakuutuksen periaatteisiin sekä prosessien hallintaan ja kuvaamiseen. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Aineistoa kerättiin kirjallisista lähteistä sekä havainnoimalla omaa työskentelyä. Prosessikuvauksen suunnittelussa ja toteutuksessa hyödynnettiin esimerkiksi Demingin PDCA-mallia, joka mahdollisti prosessikuvauksen tuottamisen jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen.</p> <p>Työn tuotoksena syntyi visuaalinen ja tekstimuotoinen prosessikuvaus, joka esittelee työtaturmien käsittelyn vaiheet kolmessa osassa: valmistelu, käsittely ja päätöksenteko. Lisäksi prosessikuvausta täydennettiin käytännön esimerkeillä asiakkaiden näkökulmasta, jotka helpottavat prosessin ymmärtämistä. Työ korostaa erityisesti selkeiden ja helposti ymmärrettävien toimintatapojen merkitystä lakisääteisessä korvauskäsittelyssä. Työn arvioinnissa todettiin prosessikuvauksen olevan hyödyllinen niin uusien työntekijöiden perehdytyksessä kuin päivittäisen työn tukena. Työ tarjoaa pohjan jatkokehitykselle, kuten käsittelyn poikkeustilanteiden tarkemmalle määrittelylle tai laajentamiselle muihin vakuutusyhtiön prosesseihin. Työ vahvisti opinnäytetyöntekijän osaamista prosessinhallinnassa ja lakisääteisten vakuutusprosessien ymmärtämisessä.</p> |
| Asiasanat työtaturma, työtaturmavakuutus, vakuutusyhtiö, prosessi, prosessikuvaus |

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 1.1 | Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset..... | 1 |
| 1.2 | Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät | 2 |
| 1.3 | Opinnäytetyön käsitteet..... | 3 |
| 1.4 | Kohdeyritys | 4 |
| 2 | Lakisääteinen työtaturmavakuutus | 5 |
| 2.1 | Lainsäädäntö..... | 5 |
| 2.2 | Vakuutetut..... | 6 |
| 2.3 | Työtaturmakäsittelyn kulku tapaturmasta päivärahan maksuun..... | 7 |
| 2.3.1 | Ensitoimet vahingon käsittelyssä | 7 |
| 2.3.2 | Vahingon käsittelyn eteneminen | 8 |
| 2.3.3 | Päätösten antaminen ja kulujen korvaus..... | 9 |
| 3 | Prosessit | 10 |
| 3.1 | Prosessijohtaminen..... | 11 |
| 3.2 | Prosessin kehittämisen hyödyt | 11 |
| 3.3 | Prosessikuvaus | 12 |
| 3.4 | Prosessikaavio | 13 |
| 3.5 | Prosessimittarit..... | 15 |
| 4 | Kohdeyrityksen lakisääteisen työtaturmakäsittelyn prosessikuvaus..... | 16 |
| 4.1 | Prosessikuvauksen lähtötilanne | 16 |
| 4.2 | Prosessikuvauksen tuottaminen | 16 |
| 4.3 | Korvauskäsittely kohdeyrityksessä | 19 |
| 4.3.1 | Valmistelu | 19 |
| 4.3.2 | Käsittely | 19 |
| 4.3.3 | Päätöksen antaminen | 19 |
| 5 | Pohdinta | 21 |
| 5.1 | Johtopäätökset..... | 21 |
| 5.2 | Jatkotutkimus- ja kehitysehdotukset | 21 |
| 5.3 | Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi | 22 |
| | Lähteet..... | 24 |
| | Liitteet | 1 |
| | Liite 1. Lakisääteisen työtaturmakäsittelyn prosessikuvaus | 1 |

1 Johdanto

Suomessa sattui Tapaturmavakuutuskeskuksen (2024) mukaan vuonna 2023 noin 111 000 työtapaturmaa ja vuodelle 2024 määrän ennustetaan nousevan entisestään noin 114 500. Työtapaturmia sattuu kaikilla aloilla, ja niiden vakavuus vaihtelee lievistä naarmuista vakaviin vammoihin. Tyypillisiä tapaturmia ovat esimerkiksi kaatumiset, liukastumiset sekä erilaisten työvälineiden aiheuttamat vammat. Tapaturman sattuessa on tärkeää, että työntekijä saa tarvitsemaansa hoitoa mahdollisimman pian, jotta toipuminen voi alkaa ilman viivettä.

Koska työelämässä tapahtuvat onnettomuudet ovat päivittäisiä, tulee työtapaturmien korvauskäsittelyn olla selkeää ja sujuvaa. Keväällä 2024 kohdeyrityksen työtapaturmakäsittelyn toimintatapoja muutettiin kohti tehokkaampaa ja sujuvampaa korvauskäsittelyä. Käsittelyssä aikaisemmin ilmenneet haasteet aiheuttivat sekä viivästyksiä että lisäkustannuksia. Tämän vuoksi todettiin tarpeelliseksi kehittää toimintatapoja, joiden avulla prosessia saatiin nopeutettua ja asiakaskokemusta parannettua. Uusien toimintatapojen tärkeimpänä tavoitteena oli saada vahingot käsiteltyä lakisääteisen 30 päivän sisällä. Lisäksi haluttiin vähentää turhien lisäselvitysten pyytämistä ja selkeyttää käsittelyä.

Opinnäytetyön tekijä huomasi, ettei uusista toimintatavoista kuitenkaan ollut selkeää prosessikuvausta ja tästä syystä alkoi tutkimaan opinnäytetyön aihetta tarkemmin. Tässä opinnäytetyössä tullaan tarkastelemaan vakuutusyhtiön työtapaturmien käsittelyä ja muodostamaan siitä prosessikuvaus, joka ulottuu tapaturman ilmoittamisesta päivärahan maksamiseen asti. Suunnitteluvaiheessa ajatuksena oli, että opinnäytetyö prosessikuvauksesta tukisi ennen kaikkea opinnäytetyöntekijän omaa oppimista, mutta yrityksen työntekijöiden kanssa keskusteltaessa kävi ilmi, että siitä on hyötyä myös heille. Opinnäytetyön aihe on kohdeyritykselle tärkeä ja ajankohtainen, sillä toimintatapojen muutosten jälkeen ajantasaista prosessikuvausta ei ole.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyössä luodaan prosessikuvaus lakisääteisen työtapaturmakäsittelyn uusista toimintatavoista vahingon ilmoittamisesta päivärahan maksamiseen asti. Työn tavoite on, että prosessikuvaus on niin selkeä ja helposti ymmärrettävä, niin että henkilö, joka ei työskentele työtapaturmakäsittelyn parissa pystyy saamaan sen avulla käsityksen käsittelyprosessista. Tällöin prosessikuvausta voidaan hyödyntää myös uuden työntekijän perehdytyksessä työhön. Tavoitteena on, että työ tukee ja helpottaa uusien toimintatapojen käyttöä työntekijän työnteossa. Henkilökohtaisena tavoitteenani on prosessikuvauksen tuottamisen lisäksi tutustua lakisääteiseen työtapaturmakäsittelyyn perinpohjaisesti, jotta voin kehittää ammatillista pätevyyttä työssäni.

Opinnäytetyön vastuullisuus näkyy erityisesti siinä, että työtaturmakäsittelyssä suoritetaan viranomaistoimintaa, joka edellyttää virheetöntä toimintaa. Opinnäytetyön aiheena olevan prosessikuvauksen avulla varmistetaan, että työntekijät osaavat hoitaa korvauskäsittelyn lainmukaisesti ja vahingoittuneiden korvauskäsittely on oikeudenmukaista.

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään työtaturmien käsittelyprosessia tapaturman ilmoittamisesta päivärahan maksamiseen ja kaikkeen mitä tällä välillä käsittelyssä tapahtuu. Käsittelystä on rajattu ammattitaudit kokonaan pois ja keskitytään työn nimen mukaisesti vain työtaturmiin. Lisäksi opinnäytetyö keskittyy työtaturmien käsittelyn vaiheista vain tapaturman ilmoittamisesta päivärahan maksuun. Näin aiheesta ei tule liian laajaa. Toisena syynä rajaukselle on se, että toimintatapojen muutokset, joita keväällä tehtiin, koskevat juuri tätä osaa korvauskäsittelystä.

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät

Opinnäytetyö etenee toiminnalliselle opinnäytetyölle ominaisesti alkaen johdannolla, jossa esitellään opinnäytetyön aihetta, tavoitteita, keskeisiä käsitteitä sekä esitellään kohdeyritys, jolle opinnäytetyöntekijä opinnäytetyön on tehnyt. Seuraavaksi työssä siirrytään tietoperustaan. Tietoperustassa on ensin syvennytty lakisääteiseen työtaturmavakuutukseen, jotta tuotoksena syntyvässä prosessikuvauksessa on voitu ymmärtää juridiset vaatimukset sekä käytännön lähtökohdat, jotka ohjaavat työtaturmakäsittelyä. Tapaturmavakuutuksen lisäksi on tutustuttu prosessiteoriaan, jotta tuotoksena syntyvästä prosessikuvauksesta on saatu mahdollisimman laadukas ja tarpeisiinsa vastaava.

Työn empiirisessä osiossa esitellään lakisääteisen työtaturmakäsittelyn prosessikuvauksen luomisvaiheet, tuottamisvaiheet sekä itse tuotos. Luomisvaiheessa on pureuduttu työn suunnitteluun ja lähtökohtiin sekä mietitty mihin tarpeisiin prosessikuvaus vastaa. Tuottamisvaiheessa on kuvattu prosessikuvauksen tuottamisen vaiheet, mukaan lukien siinä tehdyt valinnat ja käytetyt menetelmät. Viimeisessä vaiheessa on esitelty lyhyesti prosessikuvaus. Itse tuotos löytyy työn lopusta liitteenä.

Viimeisenä on vielä työn pohdintaosio. Tässä on pohdittu opinnäytetyön hyödyllisyyttä kohdeyritykselle, omaa oppimiskokemusta prosessin aikana, annettu kehittämis- ja jatkoehdotuksia sekä arvioitu projektin onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista kriittisesti.

Jotta toiminnallisen osan suunnittelu ja toteutus perustuvat paikkansapitävään tietoon, työssä teoriaosuus perustuu lakisääteistä työtaturmakäsittelyä ja prosessihallintaa käsittelevään kirjallisuuteen, työtaturma- ja ammattitautilakiin sekä muihin luotettaviin lähteisiin. Aineiston keruussa on hyödynnetty näiden lisäksi havainnointia. Tuotoksen luomisessa olen hyödyntänyt omia havaintojani työstä työtaturmakäsittelyn parissa.

1.3 Opinnäytetyön käsitteet

Opinnäytetyössä toistuu tiettyjä vakuutusalan käsitteitä sekä käsitteitä, joiden merkitys on hyvä tietää, jotta lukija pystyy ymmärtämään tekstin sisältöä ja kontekstia paremmin. Tämän vuoksi muutamia käsitteitä on avattu alle tarkemmin.

Tapaturma = Työtapaturma- ja ammattitautilain 17 §:n tapaturmalla tarkoitetaan ulkoisesta teki-
jästä johtuvaa äkillistä ja odottamatonta tapahtumaa, joka aiheuttaa työntekijälle vamman tai sairau-
den (työtapaturma- ja ammattitautilaki 24.4.2015/459).

Työtapaturma = TyTal 20 §:n mukaan työtapaturmalla tarkoitetaan tapaturmaa, joka on sattunut
työntekijälle työssä, työntekopaikan alueella tai työntekopaikan alueen ulkopuolella siten kuin Työ-
tapaturma- ja ammattitautilain 21–25 §:ssä säädetään (TyTal 24.4.2015/459).

Vahingoittunut = Tässä opinnäytetyössä työntekijästä, jolle on sattunut työtapaturma, käytetään
nimitystä vahingoittunut.

Vireilletuloilmoitus = Vahinkoasia otetaan vireille, kun vahinkoilmoitus on saapunut vakuutusyhti-
ölle. Vireilletuloilmoituksessa on tiedot vireilletulon ajasta, tapaturman ilmoituksen tekijästä, vahin-
kotapahtumasta sekä vahingoittuneen työnantajasta. (Mänttari & Nyysölä 2016, 191–192.)

Vahinkoilmoitus = Työtapaturma- ja ammattitautilain mukaan työnantajan on ilmoitettava työtapa-
turmasta tai ammattitaudista viipymättä ja viimeistään kymmenen arkipäivän kuluessa siitä, kun
vahinkotapahtuma on tullut työnantajan tietoon. Työnantajan on kirjattava vahinkoilmoitukselle tie-
dot, jotka ovat välttämättömiä korvausasian käsittelyä, työtapaturma- ja ammattitautirekisteriä sekä
tutkimus- ja tilastotoimintaa sekä muutoin lain toimeenpanoa varten. (Mänttari & Nyysölä 2016,
188–189.)

Päiväraha = Silloin kun työntekijä joutuu sairauslomalle korvattavan vahinkotapahtuman takia vä-
hintään kolmeksi peräkkäiseksi päiväksi vahinkopäivää lukuun ottamatta, on hän oikeutettu saa-
maan päiväraha korvausta sairausloman ajalta. Jos työnantaja on maksanut työkyvyttömyysajalta
sairausajan palkkaa vahingoittuneelle, maksetaan työnantajalle korvaus maksetusta sairausajan
palkasta. (Mänttari & Nyysölä 2016, 142–143.)

Prosessikuvaus = Prosessikuvaus on dokumentti tai kaavio, joka esittää selkeästi jonkin proses-
sin vaiheet, toimintatavat ja osapuolet. Se havainnollistaa prosessin etenemisen alusta loppuun,
tuoden esiin jokaisen vaiheen keskeisiä toimintoja. (Laamanen & Tinnilä 2009, 123–124.)

1.4 Kohdeyritys

Opinnäytetyön kohdeyritys, jolla prosessikuvaus tuotetaan, on päätoimialtaan vahinkovakuutusyhtiö ja yhtiömuoto on keskinäinen vakuutusyhtiö. Kohdeyritys on yksityinen vahinkovakuutusyhtiö, joka tarjoaa vakuutuspalveluja niin yrityksille kuin yksityishenkilöille. Kohdeyritys tarjoaa laajan valikoiman vakuutuksia, kuten ajoneuvo-, koti- ja sairausvakuutuksia. Kohdeyritys tarjoaa vahinkovakuutuksia sekä lakisääteisinä että vapaaehtoisina ratkaisuna yrityksille, yrittäjille ja kotitalouksille. Kohdeyrityksen kotipaikka on Etelä-Suomessa ja toimipisteitä eri puolilla Suomea. Yrityksen työntekijät työskentelevät monenlaisissa vakuutustehtävissä, mukaan lukien vakuutusratkaisujen tarjoaminen, vakuutusmyynti, vahinkojen käsittely ja asiakaspalvelua. (Kohdeyrityksen www-sivut 2024.)

2 Lakisääteinen työtapaturmavakuutus

Työtapaturmavakuutus on yksi keskeinen osa vakuutusalaan, sillä se on osa Suomen lakisääteistä sosiaaliturvaa, joka työnantajalla on velvollisuus järjestää työntekijöilleen. Lakisääteisyys tarkoittaa, että työtapaturma- ja ammattitautivakuutus perustuu lakiin, joka määrittää tarkasti vakuuttamisen velvollisuuden, korvattavat vahinkotapahtumat ja niistä maksettavat korvaukset. (Tapaturmavakuutuskeskus s.a. a.) Työtapaturmia käsitellään vain yksityisissä vahinkovakuutuslaitoksissa. Työtapaturmavakuutus korvaa nimensä mukaisesti työssä tapahtuneita tapaturmia noudattaen työtapaturma- ja ammattitautilakia. (Mänttari & Nyysölä 2016, 17–18.)

Työtapaturmavakuutus kattaa työntekijöille sattuneista tapaturmista muun muassa aiheutuvat sairaanhoitokulut, lääkkeet sekä matkakulut (Salo 2020, 82). Vaikka vakuutus onkin pakollinen työnantajalle, on tästä myös hyötyä hänelle taloudellisen turvan osalta, sillä vakuutus korvaa ansionmenetykskorvaukset, mikäli työntekijä joutuu olemaan poissa työstä. Työnantajan ei tarvitse korvata näitä työntekijälleen omasta pussista. (Salo 2020, 108.) Suurimmassa osassa korvauksista ole euro- tai aikarajoja, vaan vahingoittuneella on oikeus korvauksiin esimerkiksi hoitokuluista, ansionmenetyksistä ja kuntoutuksesta niin kauan kuin vahingosta aiheutuu kustannuksia (Salo 2020, 78).

Työtapaturmavakuutus on ensisijainen vakuutus, eli siitä korvataan vahingot ennen muita vakuutuksia tai sosiaaliturvajärjestelmiä. Jos tapaturma ei tule työtapaturma- ja ammattitautilain mukaisesti korvattavaksi, käsittely siirtyy sairausvakuutukseen Kansaneläkelaitokselle tai mahdolliseen muuhun vakuutukseen. Jos sattuneesta vahingosta on mahdollista hakea muista vakuutuksista korvauksia, tapahtuu tämä vasta työtapaturmavakuutuksen käsittelyn jälkeen. Muut vakuutukset voivat siis maksaa lisäkorvauksia. (Salo 2020, 17.) Esimerkiksi työmatkalla autolla sattunut tapaturma korvataan ensisijaisesti työtapaturmavakuutuksesta eikä liikennevakuutuksesta, mutta liikennevakuutuksesta on mahdollista maksaa kuitenkin työtapaturmavakuutuksen jälkeen vielä korvauksia.

2.1 Lainsäädäntö

Työnantaja on ollut vuodesta 1898 asti velvollinen vakuuttamaan työntekijänsä työtapaturmien varalta. Vuonna 1898 vakuutus on ollut tosin hiukan erilainen ja vaadittu vain tietyille työntekijöille työn vaarallisuuden mukaan. Työtapaturma- ja ammattitautilaki on saanut nykyisen muotonsa vuonna 2016, kun laki uudistui työtapaturmavakuutuslaista työtapaturma- ja ammattitautilaiksi. Työtapaturmavakuutus on tiukasti säänneltyä, koska lainsäädäntö ohjaa vakuutuskäsittelyn toimintaa kaikessa. (Salo 2020, 14–15.)

Kaikkien vakuutusyhtiöiden työtapaturmavakuutukset perustuvat tapaturmavakuutuslakiin, joten lakisääteisten työtapaturmavakuutusten korvausperusteet ja -sisällöt ovat samat riippumatta yhtiöstä. Laki määrittää vakuutuksen sisällön, ja siitä ei voi tehdä erillisiä sopimuksia työnantajan ja vakuutusyhtiön kesken. Vakuutus kattaa korvaukset työssä tai siihen liittyvissä olosuhteissa sattuneista tapaturmista ja ammattitaudeista. Vakuutusyhtiö ei voi valikoida asiakkaitaan eli yrityksiä lakisääteisessä työtapaturmavakuutuksessa. Kun yrityksestä tehdään vakuutushakemus vakuutusyhtiölle, sen on myönnettävä vakuutus. (Tapaturmavakuutuskeskus s.a. a.) Vakuutusyhtiöt voivat määrittää vakuutusmaksut kilpailutilanteen mukaisesti noudattaen kuitenkin laissa määriteltyjä periaatteita (Salo 2020, 26).

Vakuutuksen kautta vahingoittuneella on oikeus laajoihin korvauksiin, jotka sisältävät esimerkiksi sairaanhoidon, ansionmenetyksen, pysyvän haitan, kuntoutuksen sekä kuolemantapauksessa maksettavat korvaukset (Salo 2020, 16). Salo (2020, 20) korostaa kirjassa lain takaavan työntekijälle korvaukset työtapaturmasta, vaikka työnantaja olisi laiminlyönyt vakuutuksen ottamisen. Mikäli työnantajalla ei ole voimassa olevaa työtapaturmavakuutusta, korvauksista vahingoittuneelle vastaa Tapaturmavakuutuskeskus. Tapaturmavakuutuskeskuksella on oikeus periä työnantajalta tästä syntyneitä kuluja, vakuutusmaksu sekä lakisääteisen vakuutuksen laiminlyönnistä lisämaksu. (Salo 2020, 25.)

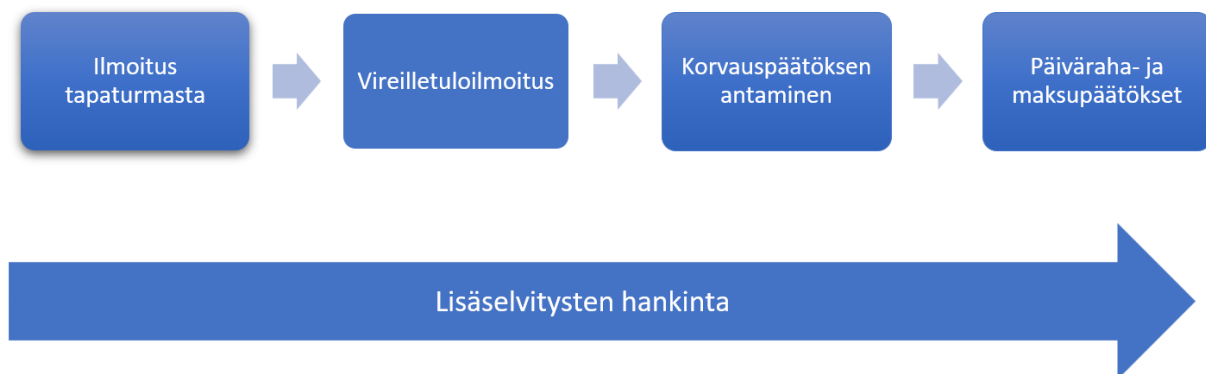
2.2 Vakuutetut

Lakisääteisen työtapaturmavakuutuksen alle vakuutetaan yritysten työntekijät (Salo 2020, 12). Työntekijä, jolle sattuu vahinko, on oikeutettu korvauksiin, kun hän on työ- tai virkasuhteessa. Vakuutettu voi olla ensimmäistä kertaa ravintolassa työskentelevä 16-vuotias tai 60-vuotias osa-aikaisesti eläkkeen rinnalla työskentelevä hoitaja, kunhan työsuhte on olemassa. Vakuutus ei koske yrittäjiä. (Salo 2020, 25.)

Vakuutusyhtiöt tarjoavat työtapaturmavakuutuksen kylkeen vapaaehtoisia vakuutuksia, joiden avulla voidaan laajentaa työntekijöiden ja yrittäjien turvaa. Laki ei velvoita yrittäjää ottamaan työtapaturmavakuutusta ja tästä syystä yrittäjille on tarjolla lakisääteistä työtapaturmavakuutusta vastaava vapaaehtoinen yrittäjän työajan vakuutus, joka korvaa työssä sattuneet tapaturmat pääsääntöisesti työtapaturmavakuutuksen mukaisesti. (Salo 2020, 215–216.) Vapaaehtoisen työajan vakuutuksen lisäksi yrittäjän on mahdollista vakuuttaa itsensä vapaaehtoisella yrittäjän vapaa-ajan vakuutuksella. Myös yritys voi vakuuttaa työntekijänsä samalla vapaaehtoisella vapaa-ajan vakuutuksella, jolloin niin yrittäjän kuin työntekijän vapaa-ajalla sattuneet tapaturmat korvataan myös lähes saman periaatteen mukaisesti kuin lakisääteisessä työtapaturmavakuutuksessa. (Salo 2020, 214–215.) Vapaa-ajan vahingoista on rajattu esimerkiksi tapaturmaiset pahoinpitelyt sekä liikennevahingot pois (Salo 2020, 218).

2.3 Työtapaturmakäsittelyn kulku tapaturmasta päivärahan maksuun

Työtapaturmien korvausjärjestelmä on suunniteltu työntekijän näkökulmasta mahdollisimman yksinkertaiseksi. Kun työnantaja saa tiedon työtapaturmasta, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä vakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiön velvollisuus on käsitellä asia nopeasti ja hankkia tarvittavat selvitykset oma-aloitteisesti asian ratkaisemiseksi. Työtapaturma- ja ammattitautitapauksissa vakuutusyhtiöt toimivat virkavastuulla, mikä korostaa niiden velvollisuutta asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn. (Mänttari & Nyysölä 2016, 19.)



Kuva 1. Korvauskäsittely kiteytettynä

Kuvassa 1 on kiteytetty korvauskäsittely neljään pääkohtaan, joita on ilmoitus tapaturmasta, vireilletulo, korvauksen antaminen sekä päiväraha- ja maksupäätökset. Nämä kuvauksessa esitetyt pääkohdat avataan seuraavaksi 2.3.1, 2.3.2 ja 2.3.3 alaluvuissa. Kuvassa 1 oleva poikittainen nuoli kuvaa lisäselvitysten hankintaa prosessin aikana. Sen tarkoitus on korostaa sitä, että lisätietoja ja asiakirjoja voidaan kerätä missä tahansa vaiheessa käsittelyä, mikäli se on tarpeen korvauspäätöksen tekemiseksi.

2.3.1 Ensitoimet vahingon käsittelyssä

Työtapaturman sattuessa on tärkeää toimia ripeästi ja järjestelmällisesti, jotta asian käsittely voi edetä mahdollisimman sujuvasti. Ensimmäinen askel on, että vahingoittunut työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta välittömästi työnantajalleen. Tämä on olennaista, sillä ilmoituksen avulla korvausasia saadaan vireille nopeasti ja mahdolliset viivästykset voidaan välttää. Samalla vahingoittuneen tulee hakeutua viipymättä hoitoon. Hoitokäynnin aikana hänen on tärkeää kertoa lääkärille selkeästi ja yksityiskohtaisesti, miten tapaturma on sattunut. Näin varmistetaan, että lääketieteellinen syy-yhteys on helposti todettavissa ja hoitoprosessi saadaan asianmukaisesti käyntiin. (Mänttari & Nyysölä 2016, 186–188.) Syy-yhteyden tarkastelulla tarkoitetaan sitä, että vamman tulee nimenomaan

olla aiheutunut laissa tarkoitettua vahinkotapahtumasta (Mänttari & Nyyslä 2016, 37). Esimerkiksi onko olkapään sijoiltaanmenon aiheuttanut tapaturma vai onko olkapäässä ollut jo aikaisempaa kulumaa. Työnantajalla on keskeinen rooli prosessissa, sillä hänellä on lakisääteinen velvollisuus tehdä vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle. Tämä ilmoitus on korvausasian käsittelyn kannalta tärkeä, sillä se sisältää kaikki tarvittavat tiedot, joita ilman korvausratkaisua on vaikea tehdä. (Mänttari & Nyyslä 2016, 186–188.)

Tapaturmasta voi tulla vakuutusyhtiölle tieto myös suoraan hoitolaitoksen kautta, mikäli hoitolaitos on saanut tiedot vahingoittuneen vakuutusyhtiöstä sekä työnantajan ja vahingoittuneen perustiedoista. Tämä sujuvoittaa prosessia erityisesti kiireellisissä tapauksissa. (Mänttari & Nyyslä 2016, 188–190.) Kun kaikki tarvittavat tiedot on saatu, vakuutusyhtiö ottaa korvausasian käsittelyyn. Tässä vaiheessa vahingoittuneelle lähetetään vireilletuloilmoitus, joka vahvistaa, että asia on otettu vakuutusyhtiössä käsittelyyn. (Mänttari & Nyyslä 2016, 190–192.)

2.3.2 Vahingon käsittelyn eteneminen

Korvauskäsittely työtapaturmatilanteessa alkaa, kun asia on saatettu vireille. Vakuutusyhtiön tulee aloittaa käsittely viimeistään seitsemän päivän kuluessa vireilletulosta. Ensimmäinen vaihe käsittelyssä on selvittää, onko kyseessä tapaturma, joka oikeuttaa korvaukseen. Tähän liittyy esimerkiksi tapaturman olosuhteiden ja syy-yhteyden tarkastelu. (Mänttari & Nyyslä 2016, 196.)

Käsittelyn edetessä vakuutusyhtiö hankkii mahdollisimman nopeasti kaikki tarvittavat asiakirjat korvausratkaisun tekemiseksi. Näihin asiakirjoihin kuuluu yleensä potilasasiakirjat hoitolaitoksilta tai vahingoittuneen oma lisäselvitys. Vahingoittuneella on velvollisuus vastata vakuutusyhtiön tietopyyntöön, silloin kun näiden tietojen toimittaminen on välttämätön korvausasian ratkaisemiseksi. (Mänttari & Nyyslä 2016, 196–197.)

Korvauskäsittelyn tukena hyödynnetään asiantuntijalääkäreitä. He arvioivat lääketieteellisestä näkökulmasta, onko tapaturman ja vamman välillä syy-yhteys. Asiantuntijalääkäreiden tehtävä on antaa puolueeton lääketieteellinen kanta asiaan. Tämä varmistaa, että päätökset perustuvat tarkkoihin lääketieteellisiin tosiseikkoihin ja että käsittely on oikeudenmukaista. (Mänttari & Nyyslä 2016, 200–201.) Kun kaikki tarvittavat tiedot ja asiakirjat on saatu sekä selvitykset korvattavuudesta suoritettu, vakuutusyhtiö voi tehdä korvausratkaisun korvausasiassa (Mänttari & Nyyslä 2016, 196).

2.3.3 Päätösten antaminen ja kulujen korvaus

Korvauspäätös on vakuutuslaitoksen tekemä kirjallinen ratkaisu, jossa määritetään, onko vahingoittuneella oikeus korvaukseen työtapaturma- ja ammattitautilain mukaisesti. Kirjallisessa korvauspäätöksessä tulee selkeästi ilmetä päätöksen tehnyt viranomainen, päätöksen ajankohta sekä ne henkilöt, joihin päätös välittömästi kohdistuu. Lisäksi päätöksen sisältöön kuuluu perustelut ja yksityiskohtaiset tiedot siitä, mihin ratkaisu perustuu. Päätöksessä on myös ilmoitettava, kuka voi antaa lisätietoja päätöksestä ja miten päätökseen voi hakea muutosta. Päätös annetaan asianosaiselle, joka on yleensä vahingoittunut tai hänen edunsaajansa. Työnantajalle tarvitsee lähettää vain päätökset, joihin he voivat hakea muutosta. Päätös toimitetaan sen vastaanottajalle kirjallisena eli lähettämällä postitse ilmoitettuun osoitteeseen. (Mänttari & Nyyssölä 2016, 203–205.)

Hylkäävässä korvauspäätöksessä painotetaan päätöksen perusteluiden merkitystä erityisen tarkasti, jotta vahingoittunut ymmärtää ratkaisun syyt. Tällaisessa päätöksessä tulee erityisesti tuoda esille lääketieteelliset syy-yhteyttä koskevat perusteet ja niiden pohjalta tehdyt johtopäätökset. Hylkäävä ratkaisu saattaa perustua esimerkiksi siihen, ettei vahingoittuneen vamman tai sairauden ja tapaturman välillä ole todettu selkeää syy-yhteyttä. Päätöksen laatimisessa otetaan huomioon hoitavan lääkärin toimittamat tiedot, tutkimuslöydökset sekä vakuutusyhtiön asiantuntijalääkäreiden lausunnot. (Mänttari & Nyyssölä 2016, 204.)

Vahingoittuneella ja työnantajalla on oikeus hakea tiettyjä korvauksia vakuutusyhtiöltä. Vakuutusyhtiössä tiedossa olevien kulujen korvaukset selvitetään oma-aloitteisesti, mutta vahingoittuneella ja työnantajalla on oma vastuu hakea muita kuluja. Korvauksia voidaan hakea esimerkiksi lääkemenetysistä, matkakustannuksista sekä palkanmenetyksestä. Päätökset näistä kuluista tehdään kirjallisesti ja toimitetaan vahingoittuneelle tai hakijalle tiedoksi lain mukaisesti. (Mänttari & Nyyssölä 2016, 201–202.)

Ansionmenetykskorvaus maksetaan työnantajalle silloin, kun tämä on maksanut sairausajan palkkaa vahingoittuneelle kyseiseltä ajalta. Korvaus kattaa enintään palkan suuruisen summan, eikä se voi ylittää maksetun palkan määrää. Jos useampi työnantaja on maksanut palkkaa samalta ajalta, ansionmenetykskorvaus jaetaan heidän kesken maksujen suhteessa. Lisäksi työnantajalla on oikeus korvaukseen tilanteissa, joissa se on maksanut työntekijän sairaanhoitokuluja tai muita kuluja. Vakuutusyhtiö vastaa tällöin näistä kustannuksista suoraan työnantajalle. (Mänttari & Nyyssölä 2016, 212.)

3 Prosessit

Prosessi on sarja toisiinsa liittyviä toimintoja tai tehtäviä, jotka suoritetaan määritellyssä järjestyksessä ja joiden tavoitteena on tuottaa arvoa asiakkaalle tai organisaatiolle. Prosessit voivat vaihdella yksinkertaisista, kuten asiakkaan yhteystietojen päivittämisestä, monimutkaisiin, esimerkiksi suuronnettomuuden korvauskäsittelyyn. Prosessi sekoitetaan herkästi käsitteeseen projekti. Prosessissa on kuitenkin kyse toistuvista sarjoista tehtäviä, joita voidaan mitata ja määritellä. Projekti puolestaan on yksi suoritus. Lecklin (2006, 124) kuvailee projektin ja prosessin eroa sillan rakentamisella. Itse sillan rakennus on projekti, mutta sillanrakennusprosessi koostuu niistä tehtävistä, joita sillan rakentamiseen kuuluu.



Kuva 2. Prosessi (mukaillen Tuominen 2021, 9)

Prosessit sisältävät syötteitä (input), jotka prosessoidaan ja muutetaan lopputuotoksiksi (output). (Tuominen 2021, 9.) Kuvassa 3 on kuvattu syötteen, prosessin sekä tuotoksen kulku. Jotta prosessi voidaan toteuttaa, tarvitaan siihen syöte, joka voi olla esimerkiksi materiaalia. (Laamanen & Tinnilä 2009, 109.) Prosessin toteutuksen seurauksena syntyy tuotos, joka voi olla esimerkiksi materiaalista luotu suunnitelma (Laamanen & Tinnilä 2009, 116).

Prosessit jaotellaan pääryhmiin, joita on ydinprosessit, tukiprosessit ja johtamisprosessit. Ydinprosessit ovat yrityksen toiminnan keskeisiä prosesseja ja niissä kuvataan ydintoimintaa. Ydinprosessit luovat arvoa asiakkaalle ja asiakkaan tyytyväisyys syntyy siellä. Ydinprosessit alkavat asiakkaan tarpeesta ja päättyvät tuotteen tai palvelun toimitukseen asiakkaalle. Esimerkkejä ydinprosesseista on asiakaspalvelu ja reklamaation käsittely. (Tuominen 2021, 9.) Tukiprosessit tarjoavat resursseja ja palveluita ydinprosessien tueksi. Näitä ovat esimerkiksi henkilöstöhallinto, talousjohtaminen, tietohallinto ja infrastruktuurin ylläpito, joiden avulla ydinprosessit toimivat tehokkaasti. Johtamisprosessit ohjaavat yrityksen strategista ja operatiivista toimintaa. Ne kattavat muun muassa strategisen suunnittelun, vastuullisuuden hallinnan ja kehittämisen johtamisen, joiden tavoitteena on turvata yrityksen pitkäjänteinen menestys. (Tuominen 2021, 10.)

3.1 Prosessijohtaminen

Hannus (1993, 4) kertoo prosessijohtamisella tarkoitettavan kaikessa yksinkertaisuudessaan ydinprosessien uudistamista, joka johtaa lopulta yrityksen suorituskyvyn paranemiseen. Prosessijohtaminen on uudenlainen lähestymistapa johtamiseen, jossa yrityksen toiminnan arvo tulee nähdä luovana prosessien verkkona. Yrityksen toimintatapoihin täytyy tehdä oikeita muutoksia, ajattelutapaa muuttaa sekä asennoitua muuttamaan koko kokonaisuutta. (Laamanen & Tinnilä 2009, 6–7). Ydinprosesseja ja tukiprosesseja tulisi mallintaa, kehittää ja hallita kokonaisvaltaisesti organisaation sekä sen sidosryhmien näkökulmasta prosessijohtamisen modernin ajattelutavan mukaan. Jolloin mahdollistetaan yrityksen parhaan mahdollisen suorituskyvyn ja tuloksen saavuttaminen. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10–11.)

Prosessijohtamisen tavoitteet ovat hyvin perustavanlaatuisia: taloudellisesti vahva tulos, tyytyväiset asiakkaat, tehokas tuottavuus sekä motivoitunut, aktiivinen ja kurinalainen henkilöstö. Prosessijohtamisen keinot, joilla näihin tavoitteisiin halutaan päästä ovat kuitenkin muuttuneet aikaisemmasta. Nykyään asiakkaat nähdään yhteistyökumppaneina, kustannustehokkuuden lisäksi kiinnitetään huomiota joustavuuteen ja nopeuteen sekä korostetaan yhteistyötä yli rajojen sekä tiimin kehittämistä. (Laamanen & Tinnilä 2009, 7.) Prosessijohtaminen eri muotoineen antaa ajattelumallin, jota kaikki organisaatiot voivat hyödyntää saavuttaakseen päämääränsä. (Laamanen & Tinnilä 2009, 8.)

Esimerkki prosessijohtamisesta: Yrityksen asiakasreklamaatioiden käsittelyprosessi on hajanainen, ja asiakkaat valittavat hitaasta vastausajasta ja epäselvyydestä ongelmien ratkaisemisessa. Reklamaatiot käsitellään eri osastoilla ilman selkeitä vastuunjakoja, mikä johtaa viiveisiin ja asiakkaiden tyytymättömyyteen. Kaikille jaettiin selkeät roolit työssä ja teknologia otettiin avuksi, jolloin reklamaatioiden käsittelyyn liittyvät virheet ja viiveet vähenivät huomattavasti. Uudistetun prosessin avulla reklamaatioiden käsittelyaika lyheni ja asiakastyytyväisyys nousi merkittävästi. Prosessijohtamisen avulla yritys paransi asiakaskokemusta ja työntekijöiden tehokkuutta, mikä vaikutti suoraan liiketoiminnan kilpailukykyyn.

3.2 Prosessin kehittämisen hyödyt

Kehityksen perustana on ajatus siitä, että asioita voidaan aina parantaa. Prosessien kehittäminen on keskeinen osa laadun parantamista ja muutoksissa onnistumista. Jotta kehitys on kannattavaa ja prosessit sekä niitä tukevat järjestelmät pystytään uudistamaan, on johdon ja prosessin avainhenkilöiden sitouduttava ja osallistuttava aktiivisesti kehitystyöhön. (Lecklin 2005, 199.) Laamasen ja Tinnilän (2009, 10–11) mukaan prosessien kehittämistä tehdään prosessikuvausten ja prosessien arvioinnin ja analysoinnin avulla.

Hyötyjä hyvin toimivasta prosessiajattelusta on Laamasen (2001, 22) mielestä se, että yhteistyö asiakkaan kanssa sujuu tehokkaasti, jolloin asiakas kokee saavansa laadukasta palvelua; organisaation henkilöstö ymmärtää kokonaisuuden ja oman roolinsa lisäarvon tuottamisessa, mikä edistää itseohjautuvuutta; sekä toiminnan kehittäminen perustuu organisaation kokonaisvaltaisiin tavoitteisiin ja asiakkaiden tarpeisiin, jolloin vältetään osaoptimointi.

Tuominen (2021, 13) tiivistää prosessien kehittämisen tärkeyden kirjassaan *Tehoa ja laatua prosessien ja virtauksien kehittämiseen*. Prosessit ovat ennen kehittämistä usein monimutkaisia, hitaita ja monivaiheisia, herkkiä virheille ja häiriöille, tehottomia sekä hitaasti asiakkaiden tarpeisiin reagoivia. Kehityksen jälkeen prosesseista saadaan vastaavasti yksinkertaisia, nopeita ja niissä on vähemmän vaiheita, virheiden mahdollisuus pienenee ja häiriöitä ei synny, tehokkuus kasvaa sekä asiakkaan tarpeisiin pysytään vastaamaan nopeasti. (Tuominen 2021, 13.)

Kehityksestä syntyneitä mahdollisia tuloksia on parantunut asiakastytyväisyys, tuottavuus, nopeus, kapasiteetti, sopeutumiskyky ja varmuus. Asiakastytyväisyys paranee, kun prosessi suunnitellaan vastaamaan täsmällisesti asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Tuottavuus kasvaa, kun tulokset saavutetaan aikaisempaa pienemmällä resurssien käytöllä. Kehitetty prosessi on myös nopeampi, sillä se mahdollistaa tulosten tuottamisen lyhyemmässä ajassa. Lisäksi kapasiteetti laajenee, kun prosessi pystyy käsittelemään enemmän tuotantoa tai palveluita saman aikajakson puitteissa. Sopeutumiskyky kehittyy, kun prosessi mukautuu joustavasti erilaisiin tuotteisiin, palveluihin ja muuttuvaan kysyntään. Myös varmuus lisääntyy, kun prosessi täyttää entistä paremmin lainsäädännön sekä terveyteen, turvallisuuteen ja ympäristöön liittyvät vaatimukset. Prosessien kehittämisellä saadaan tehtyä siis toiminnasta paitsi tehokkaampaa myös luotettavampaa ja asiakaslähtöisempää. (Tuominen 2021, 13.)

3.3 Prosessikuvaus

Prosessikuvaus on menetelmä, jolla organisaation toiminta jäsennetään ja dokumentoidaan selkeisiin ja läpinäkyviin vaiheisiin. Laamanen (2001, 75) korostaa, että prosessikuvaus on keskeinen viestinnän väline liiketoiminnan kehittämisessä ja prosessijohtamisen toteuttamisessa. On tärkeää, että prosessi esitetään kuvauksessa sellaisena kuin se todellisuudessa toimii. Jos lähtötilanne kuvataan vääristyneesti, ongelmat voivat jäädä piiloon, mikä hankaloittaa kehitystarpeiden tunnistamista ja estää prosessin todellisen parantamisen. (Karjalainen & Karjalainen 2002, 104.) Prosessikuvaus mahdollistaa toimintojen ymmärtämisen, hallinnan ja kehittämisen, sillä se tuo esiin eri vaiheiden väliset riippuvuudet ja vastuut. Jos lähtötilanne kuvataan vääristyneesti, ongelmat jäävät helposti piiloon, mikä vaikeuttaa kehitystarpeiden tunnistamista ja estää prosessin todellisen parantamisen. Tämä auttaa tunnistamaan prosessien vahvuudet ja heikkoudet sekä kehityskohteet,

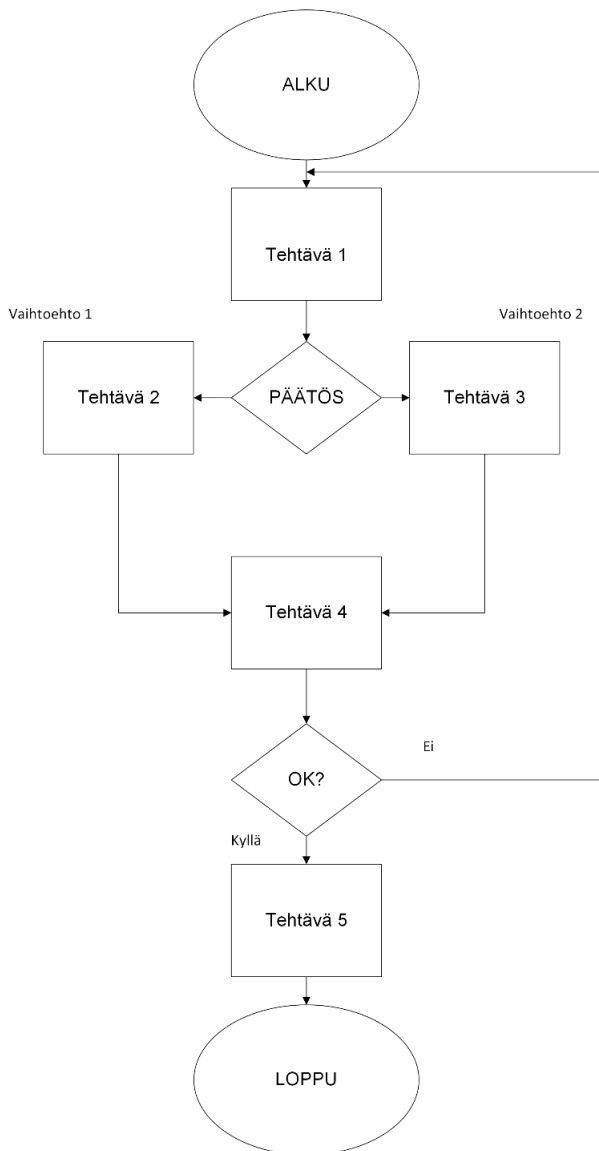
kuten pullonkaulat ja turhat työvaiheet. (Laamanen 2001, 79.) Esimerkiksi yrityksen laskutus voidaan kuvata vaiheittain siten, että jokainen käsittelyn osapuoli ymmärtää oman roolinsa ja tehtävänsä prosessissa.

Prosessikuvausta ei tulisi ikinä lähteä tekemään ilman, että on etukäteen mietitty, miksi kuvaus tehdään ja mihin sillä tähdätään. Prosessikuvaukset, jotka ovat tehty ilman päämäärää eivät hyödytä ketään. Jotta prosessikuvaus on hyödyllinen, tulee sen muun muassa sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat, esittää asioiden välisiä riippuvaisuuksia sekä auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja jokaisen omaa roolia tavoitteiden saavuttamiseksi. (Laamanen 2001, 75–76.) Pelkkä visuaalinen prosessikuvaus ei myöskään yleensä kerro sen käyttäjälle mitään. Prosessikuvauksen on hyvä sisältää visuaalisen kuvauksen lisäksi myös kuvauksen vaiheita selkeyttävät ohjeet tai vaiheet. Kuvauksen ja tekstien kokonaisuus ei kuitenkaan saa olla liian pitkä tai pikkutarkka, jotta kuvaus pysyy selkeänä ja sen jaksaa lukea. Yleensä myös prosessikuvauksessa ilmeneviä käsitteitä, kuvauksen runko ja symboleiden merkitys on hyvä avata, jotta lukija pystyy ymmärtämään prosessikaaviota. (Laamanen 2001, 77–78.)

Prosessikuvauksessa on hyvä tiedostaa, kenelle prosessi on tarkoitettu. Keitä ovat prosessin asiakkaat ja mitkä ovat heidän tarpeensa ja vaatimuksensa. (Laamanen 2001, 78.) Prosessi alkaa aina asiakkaan tarpeesta ja päättyy siihen, että tämän tarpeisiin on vastattu. Tällä tarkoitetaan sitä, ettei esimerkiksi korvauksia hakevan asiakkaan prosessin ensimmäinen vaihe ole korvauksen hyväksyminen vaan korvauksen lähettäminen ja päätös vaihe ole korvauksen lähettäminen asiakkaalle vaan korvauksen vastaanotto. Asiakas voi olla organisaation sisäinen tai ulkoinen. (Hannus 1993, 41.)

3.4 Prosessikaavio

Prosessikaavio on paljon käytetty ja erinomainen työkalu prosessikuvauksessa, josta käytetään myös nimitystä vuokaavio. Vuokaavion avulla voidaan monimutkaisista prosesseista tehdä visuaalisesti selkeitä ja helposti ymmärrettäviä, Vuokaaviossa esitetään yleensä vain toiminnot ja tiedot. (Laamanen & Tinnilä 2009, 125.) Se havainnollistaa prosessin vaiheet määrättyjen symboleiden avulla sekä etenee alkutapahtumasta loppuun. Prosessikuvauksen vaihtoehtoiset etenemiset sekä haarautumiset tulevat esille vuokaaviossa. (Lecklin 2006, 179.) Vuokaaviossa tulee olla tarkka sen suhteen, mitä tehtäviä tähän tuodaan. Hyvässä kaaviossa on juuri sen verran tietoa, että sen toimintalogiikka käy selväksi. Kaaviossa pyritään ymmärrykseen, ja liian tarkka kuvaaminen voi johtaa monimutkaisuuteen aliprosesseihin, jotka eivät edistä kokonaisuuden ymmärtämistä. Myös erilaisten symboleiden määrä on hyvä pitää pienenä ja tehtäviä tulisi yhdessä kaaviossa olla maksimissaan 15–20 kappaletta, jottei lukija koe kaaviota liian monimutkaiseksi. (Laamanen 2001, 81.)



Kuva 3. Vuokaavio (mukaillen Lecklin 2006, 180)

Kuvassa 4 on esimerkki tyypillisestä vuokaaviosta. Vuokaaviossa esitellään prosessinkulku vaiheittain alusta loppuun. Esimerkissä vuokaavio alkaa "ALKU"-pisteestä, etenee tehtävien kautta ja sisältää päätöksentekokohtia. Prosessi etenee valintojen perusteella eri polkuja pitkin, kunnes päätyy "LOPPU"-pisteeseen. Vuokaavion rakenne perustuu yleisesti käytettyyn standardiin, jossa suorakulmiot edustavat toimintoja, timanttimuodot päätöksentekokohtia ja soikiot prosessin alkua ja loppua. Uudemmissa prosessikaavioissa on tuotu esille vaiheiden keskeisiä rooleja, eli kunkin prosessivaiheen yhteydessä on selkeästi esitetty, kuka vastaa kyseisestä tehtävästä tai kuka osallistuu sen toteuttamiseen. (Laamanen & Tinnilä 2009, 125.)

3.5 Prosessimittarit

Prosessien mittaaminen mahdollistaa prosessien hallinnan. Jos prosesseja ei mitata, ei voida olla tietoisia toiminnan tehokkuudesta, laadusta tai kehityskohteista. Prosessien mittauksia voidaan tehdä monin eri tavoin, riippuen siitä, mitä mitataan ja mitkä ovat mittauksen tavoitteet. Asiakastyytyväisyyden mittaamista on esimerkiksi hyvä käyttää laadunkehittämisen arvioimisessa. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata palautelomakkeilla. Näiden hyviä puolia on välitön palaute ja edullisuus, mutta vaikeaa on varmistaa palautteen saaminen. Yleensä vain erittäin hyvää tai erittäin huonoa palautetta antavat jättävät palautteen. (Lecklin 105–109.)

Mittareilla voidaan seurata prosessin lopputulosta (tulosmittarit), kuten asiakkaalle toimitettujen tuotteiden tai palveluiden laatua, sekä prosessin sisäistä toimintaa (sisäiset laatumittarit), kuten tehokkuutta ja kustannuksia. Hyvä prosessimittari on selkeä ja yksiselitteinen, jotta sen tulkinnassa ei synny epäselvyyksiä. Mittareita ei tule asettaa liikaa, vaan niiden tulee keskittyä tärkeimpiin ja olennaisimpiin asioihin. Mittarin tulee olla reilu ja sellainen, että siihen voidaan vaikuttaa omalla työllä. Mittarin käyttö ei saa olla kallista, ja tulosten tulee olla helposti saatavilla. Lisäksi mittareita tulee kehittää säännöllisesti prosessien muuttuessa, sillä ne eivät ole pysyviä ratkaisuja. Hyvin valitut mittarit auttavat organisaatiota ymmärtämään, missä parannuksia tarvitaan ja miten prosessia voidaan kehittää. (Lecklin 2006, 151–153.)

4 Kohdeyrityksen lakisääteisen työtapaturmakäsittelyn prosessikuvaus

Opinnäytetyö sai alkunsa huomiosta, että työtapaturmakäsittelyn prosessikuvaus puuttuu ja käsittely on monimutkainen ja vaikeasti hahmotettava ilman selkeää dokumentaatiota. Tämä havainto herätti idean ja tarpeen luoda opinnäytetyö, jonka tavoitteena on saada aikaan selkeä ja käytännöllinen prosessikuvaus työtapaturmakäsittelystä. Tässä luvussa tutustutaan prosessikuvauksen lähtötilanteeseen, tuottamiseen sekä korvauskäsittelyn työnkulkuun kohdeyrityksessä.

4.1 Prosessikuvauksen lähtötilanne

Aloitin opinnäytetyön empiirisen osan määrittelemällä, kenelle tuotos tehdään. Prosessikuvausta lähdettiin luomaan kohdeyritykselle, joka on hiljattain uudistanut työtapaturmien käsittelyn toimintatapojaan. Kohderyhmänä on kohdeyrityksen henkilöstö, jotka työskentelevät työtapaturmakorvauksen käsittelyn puolella ja vastaavat työtapaturmien hoitamisesta. Tämän jälkeen mietin, miksi lähdin luomaan prosessikuvasta. Prosessi itsessään on toimiva, mutta kohdeyrityksessä ei ole vielä luotu yhtenäistä prosessikuvausta, joka selkeyttäisi prosessin kulkua kaikille osapuolille. Prosessikuvaus tarvitaan, jotta uudet toimintatavat saadaan juurrutettua työntekijöiden arkeen tehokkaasti ja uudet työntekijät voivat helposti perehtyä prosessiin.

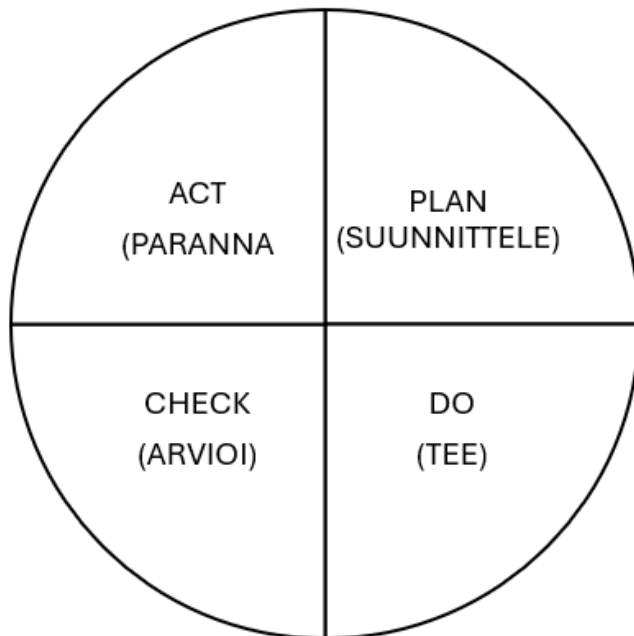
Työn tavoitteena on luoda selkeä ja helposti ymmärrettävä prosessikuvaus, joka kuvaa työtapaturmakäsittelyn vaiheet vahingon ilmoittamisesta päivärahan maksamiseen. Kohderyhmänä ovat työtapaturmakäsittelyn parissa työskentelevät sekä uudet työntekijät, joita perehdytetään tehtäviin. Tuottamisen rajoitteina ovat tiukka aikataulu ja rajalliset resurssit. Laadullisesti hyvä lopputuotos on selkeä, kattava ja käytännönläheinen, jotta sitä voidaan hyödyntää tehokkaasti niin päivittäisessä työssä kuin perehdytyksessä.

Kun lähtökohdat olivat selvillä, selvitin vielä itselleni käsittelyn nykyisen tilanteen. Havainnollistin työn kulun itselleni kirjaamalla ylös koko käsittelyn etenemisen, pieniäkin yksityiskohtia myöten. Näin sain kartoitettua itselleni käsittelyn vaiheet ja vastuut sekä selkeytettyä sitä itselleni. Aikaisemmin oli jo todettu, että itse työskentely korvauskäsittelyssä toimii suunnilleen käytäntöjen mukaisesti, mutta visuaalinen ja kirjallinen kuvaus puuttuu, jolloin kokonaisuuden hahmottaminen on vaikeaa, varsinkin uudelle työntekijälle.

4.2 Prosessikuvauksen tuottaminen

Kuvauksen tuottamisprosessissa olen hyödyntänyt Demingin PDCA-johtamispyyrän mallia, joka on kuvattu kuvassa 7. PDCA-malli etenee suunnittelusta (PLAN) tekemiseen (DO), ja tästä arvioinnin (CHECK) kautta paranteluun ja korjauksien tekemiseen (ACT). Tässä mallissa toiminnot etenevät syklisesti ja jatkuvasti toisiaan seuraten. Kun mallissa päästään viimeiseen (ACT) vaiheeseen

ympyrä sulkeutuu ja uudelle kierrokselle lähdetään taas suunnittelulla (PLAN). PDCA-malli on hyödyllinen, koska se on erittäin systemaattinen. (Lecklin 2006, 48–50.) Myös tässä työssä arviointi ja parantaminen ovat johtaneet uusiin ideoihin ja suunnittelun tarkentamiseen.



Kuva 4. Demingin PDCA-malli (mukaillen Lecklin 2006, 49)

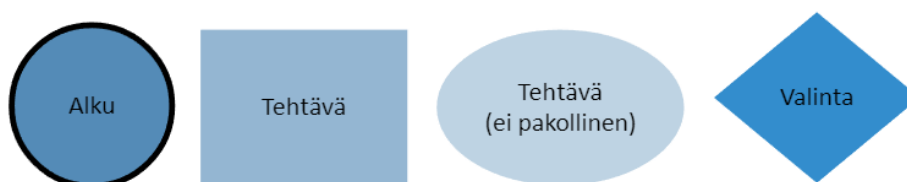
Pohdin prosessin jäsentelyä huolellisesti ja aluksi suunnittelin suurta kokonaisuakaaviota kuvaamaan eri vaiheita. Seuraavaksi päädyin luomaan jokaisesta käsittelyn vaiheesta oman lyhyemmän prosessikuvauksen, jotta jokainen vaihe olisi mahdollisimman selkeä. Lopuksi totesin kuitenkin, että vaiheet olisi vielä kuitenkin esiteltävä kokonaisuutena. Joten päätin luoda prosessikuvauksen, jossa on koko käsittely kuvattuna opinnäytetyön rajauksen mukaan sekä kolme erillistä kaaviota, jossa käsittely on jaettu kolmeen vaiheeseen. Tässä hyödynsin vuokaaviota. Tähän ratkaisuun päädyin, koska lähestymistapa tekee prosessista helpommin ymmärrettävän. Yleiskuva antaa kontekstin, ja yksityiskohtaiset kuvaukset tarjoavat selkeät ohjeet kullekin vaiheelle.

Sain apua kahdelta kohdeyrityksen työntekijältä prosessin aikana. He antoivat palautetta prosessikuvauksen ensimmäisistä raakaversioista. Heidän palautteensa perusteella tein tarvittavia tarkennuksia ja parannuksia kuvauksiin. Yhteistyön avulla sain luotua kuvauksen vaiheista mahdollisimman tarkat ja selkeät. Koska tavoitteenani oli lisäksi, että myös henkilöt, jotka eivät ymmärrä työtapaturmakäsittelystä mitään, pystyvät ymmärtämään kuvausta, pyysin apua työpaikalla toisen osaston työntekijältä. Hänen kanssaan kävimme läpi prosessikuvaukset ja katsoimme mitä käsitteitä

kannattaisi avata tarkemmin ja mitä kohtia selkeyttää prosessissa vielä lisää, jotta muutkin ymmärtävät ne.

Kuvasin kaikki kolme eri työtaturmakäsittelyn vaihetta erikseen. Jokaisen kuvallisen prosessin alle avasin, miten vaiheet etenevät ja mitä niissä erityisesti tulee ottaa huomioon. Totesin, että itse prosessikuvauksesta on parempi tehdä vähemmän yksityiskohtainen, jotta se olisi helpommin ymmärtävä, joustavampi erilaisiin tilanteisiin sekä käyttäjäystävällisempi. Jos kaikki käsittelyssä vastaan tulevat mahdolliset harvinaiset poikkeukset olisi haluttu kuvata prosessikuvaukselle, olisi kuvauksesta tullut monimutkainen ja vaikeasti ymmärrettävä. Käsittelyn avaaminen yksityiskohtaisesti tekstinä jokaisen vaiheen kohdalle, auttaa hahmottamaan prosessin kokonaisuuden ja vaiheiden keskeiset asiat. Näin jokainen vaihe tulee esitellyksi selkeästi ja johdonmukaisesti.

Kuvassa 8 on esitelty prosessi- eli vuokaaviossa käytetyt symbolit. Käytin vuokaavioille ominaisia symboleita myös tässä työssä, koska ne ovat universaalisti tunnettuja ja niiden tulkinta on näin helpompaa. Kaavion sisältämä ympyrä edustaa prosessin lähtöpistettä, suorakulmiot ja ovaalit kuvaavat prosessin tehtäviä ja timantit edustavat valintaa. Loppu-pistettä ei vuokaavioon ole luotu, tämä johtuu siitä, että vaikka käsittely tässä työssä päättyy päivärahan maksamiseen, ei korvauskäsittely pääty tähän. Koin, että loppupisteen luominen olisi antanut kuvan koko käsittelyn päättymisestä, joka ei olisi pitänyt paikkaansa. Prosessikaaviossa hyödynsin hierarkkista etenemistä, jossa vaiheet siirtyvät järjestelmällisesti alaspäin prosessin loppua kohti. Kaavion selkeys ja looginen esitystapa auttavat hahmottamaan, kuinka prosessin vaiheet liittyvät toisiinsa.



Kuva 5. Prosessikaavion kuvauksessa hyödynnetyt symbolit

Viimeistelyvaiheessa päätin lisätä työhön vielä myös hyvin tiivistetyt esimerkit työtaturmakäsittelyn etenemisestä vahingoittuneen sekä työnantajan näkökulmasta. Vahingoittuneen ja työnantajan esimerkki vahingot löytyvät liitteistä. Näiden esimerkkien avulla käsittelyprosessi hahmottuu selkeämmin ja esimerkit selkeyttävät kokonaiskuvaa siitä, miten käsittelyprosessi etenee. Kuvauksissa on käytetty vain yhtä symbolia, isoa suorakulmiota, joka kuvastaa prosessin vaihetta (tehtävää). Näissä tiivistetyissä kuvauksissa tarkemmalle symboliikalle ei ollut tarvetta. Kuvaukset auttavat

hahmottamaan käsittelyn kulkua niin vakuutusyhtiön työntekijän, vahingoittuneen kuin työnantajan-kin näkökulmasta. Tämä lopullinen rakenne tarjoaa kokonaisvaltaisen ja ymmärrettävän kuvan työtapaturman käsittelyprosessista.

4.3 Korvauskäsittely kohdeyrityksessä

Työtapaturmakäsittely alkaa vahinkoilmoituksen vastaanottamisesta ja päättyy korvauspäätöksen antamiseen ja kulujen korvaamiseen. Kohdeyrityksen käsittelyprosessi on selkeästi jäsennelty ja hyödyntää automatisoituja järjestelmiä sekä asiantuntijoiden osaamista. Prosessi on jaettu kolmeen päävaiheeseen: valmistelu, käsittely ja korvauspäätöksen tekeminen.

4.3.1 Valmistelu

Kohdeyrityksen työtapaturmakäsittelyprosessi alkaa vahinkoilmoituksen saapumisesta. Ilmoitus voi tulla sähköisiä järjestelmiä pitkin, sähköpostilla tai vaikka postin kautta. Ilmoituksen käsittelyssä hyödynnetään automaatiota, joka mahdollisuuksien mukaan avaa vahinkoasian järjestelmiin, lähettää vireilletuloilmoituksen sekä siirtää vahinkoasian käsittelijöille käsittelyyn. Mikäli automaatio ei pysty käsittelemään ilmoitusta, avauksen järjestelmiin hoitaa työntekijä. Tässä vaiheessa pyydetään myös mahdolliset ensimmäiset lisäselvitykset, kuten työnantajan vahinkoilmoitus. Työntekijä varmistaa, että vahingossa on tiedossa vireilletuloa varten tarvittut tiedot ja tämän jälkeen vahingoittuneelle lähetetään vireilletuloilmoitus postitse. Kirjeiden postitusta ei varsinaisesti hoida käsittelijät, vaan ilmoitus lähtevästä kirjeestä menee postipalveluille, jotka hoitavat postituksen.

4.3.2 Käsittely

Korvauskäsittelijät ottavat vastuun vahinkoasiasta ja tarkistavat saapuneet tiedot arvioiden niiden riittävyyden. Jos korvauspäätöstä ei voida antaa vielä vahingosta löytyvillä tiedoilla, pyydetään lisäselvityksiä työnantajalta, vahingoittuneelta tai hoitolaitokselta. Asianosaisilla on velvollisuus toimittaa vakuutusyhtiön pyytämät asiakirjat. Mutta asia ei aina näin ole ja tästä syystä on päätetty, että lisäselvityksiä pyydetään kirjallisesti sekä puhelimitse käsittelyn nopeuttamiseksi. Kun kaikki tarvittavat tiedot on saatu vahinkoon, konsultoidaan asiantuntijoita tai asiantuntijalääkäreitä. Välillä myös molempien konsultointi on tarpeen.

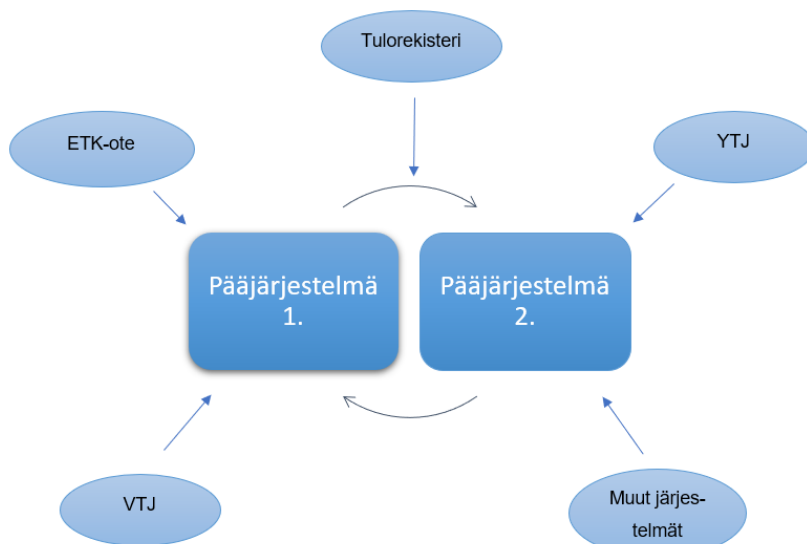
4.3.3 Päätöksen antaminen

Seuraavaksi annetaan korvauspäätös, joka on joko korvaava tai hylkäävä. Korvaavalle korvauspäätökselle kirjataan vaaditut tiedot, kuten vahingosta aiheutunut vamma ja vamman laatu sekä olosuhde, jossa tapaturma on sattunut. Päätös lähetetään vahingoittuneelle ja työnantajalle kirjallisesti postissa. Kaikki laskut ja kulut, jotka ovat katsottu korvattaviksi, korvataan vasta päätöksen

annon jälkeen. Jos kuluissa on epäselvyyttä tai niiden maksua varten tarvitaan lisätietoja, nämä pyydetään kulun hakijalta. Sairausajan palkka maksetaan työnantajan palkkaselvityksen tai tulorekisterin tietojen mukaisesti. Työnantajalle lähetetään palkkaselvitys, mikäli sairausajan palkkaa ei muuten voida maksaa. Kun selvitys on saatu, lähetetään päiväraha päätös vahingoittuneelle kirjeenä. Työnantajalle lähetetään päätös päivärahasta siinä tapauksessa, jos hän on ollut korvauksensaaja.

Hylkäävä päätös annetaan, jos tapaturma ei täytä lain määrittämiä korvattavuusehtoja. Tällöin päätökselle kirjataan perusteet millä perustein hylkäävä päätös on annettu ja korvataanko jotain esimerkiksi tapaturman selvittelykuluina. Päätös lähetetään vahingoittuneelle. Työnantajalle hylkäyspäätös lähetetään silloin, kun hän on hakenut kuluja vahingosta. Laskut, joita ei korvata palautetaan niiden lähettäjiille sähköisesti. Hylkäystapauksissa vahinkoa siirretään tarvittaessa toiseen vakuutuksen käsittelyyn, kuten vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen, mikäli vahinko voisi tulla täältä korvattavaksi. Tämän jälkeen vahinko suljetaan järjestelmässä ja käsittely päättyy.

Kuvassa 5 on havainnollistettu käytettyjä järjestelmiä. Käsittelyprosessissa hyödynnetään laajasti digitaalisia järjestelmiä, jotka ovat yhteydessä toisiinsa ja ulkopuolisiin tietolähteisiin, kuten tulorekisteriin ja Eläketurvakeskukseen. Tämä mahdollistaa esimerkiksi työsuhteen ja palkkatietojen varmistamisen sekä automaattisten lisäselvityspyyntöjen lähettämisen.



Kuva 6. Käsittelyssä hyödynnetyt järjestelmät

5 Pohdinta

Tässä pohdintaosiossa tarkastellaan opinnäytetyön toteutuksen tuloksia, kehittämisehdotuksia sekä omaa oppimista ja prosessin aikana karttunutta osaamista. Aluksi esitellään johtopäätökset, jossa arvioidaan opinnäytetyön hyödyllisyyttä. Tämän jälkeen käydään läpi työn kehittämisehdotuksia, joiden avulla yrityksen työtapaturmien korvauskäsittelyprosessia voidaan edelleen parantaa ja laajentaa. Lisäksi arvioidaan opinnäytetyöprojektin vaikutusta opinnäytetyöntekijän ammattitaitoon ja ymmärrykseen työtapaturmien korvauskäsittelystä. Lopuksi pohdintaosio tarkastelee opinnäytetyön tekemisen haasteita, etenemistä ja saavutettuja tavoitteita.

5.1 Johtopäätökset

Prosessikuvaus on hyödyllinen lisä yritykselle, sillä nyt yrityksellä on prosessikuvaus työtapaturmakäsittelyn uusista toimintatavoista. Prosessikuvauksen ansiosta työnkulku avautuu selkeänä kokonaisuutena, joka mahdollistaa sujuvan käsittelyn, jossa kaikilla on yhdenmukaiset toimintatavat. Toimintatapa vähentää virheiden mahdollisuutta. Työntekijöillä on yhtenevä lakiin perustuva prosessikuvaus, siitä kuinka tehdä töitä ja näin asiakkaiden korvauskäsittely on oikeudenmukaista.

Uskon, että yritys pystyy hyödyntämään prosessikuvausta niin uusien työntekijöiden perehdytyksessä kuin myös tukena käytännön työssä. Kun uusi työntekijä on ensin perehtynyt työtehtävien kannalta relevanttiin lainsäädäntöön ja siihen, miten käsittelyä tulee sen mukaisesti toteuttaa, ja sen jälkeen tutustuu laatimaani prosessikuvaukseen, hänelle pitäisi syntyä selkeä käsitys ja ymmärrys siitä, miten käsittely hoidetaan kohdeyrityksessä.

Toiminnallinen opinnäytetyö osoittautui erittäin hyväksi oppimistavaksi, sillä sen avulla olen pystynyt syventymään aiheeseen käytännönläheisesti. Prosessikuvauksen laatiminen on auttanut minua ymmärtämään paitsi itse prosessia, myös siihen vaikuttavia tekijöitä ja niiden merkitystä. Tämän ansiosta pystyn nykyään toteuttamaan työtehtävääni tehokkaammin ja tarkemmin. Opin paljon uutta työn tietoperustaan tutustuessani. Esimerkiksi vaikka olin tietoinen siitä, että työnantajan vahinkoilmoitusta pyydetään aina jokaisessa vahingossa, en ollut tiennyt, että työnantajalla on lakisääteinen velvollisuus toimittaa tämä vakuutusyhtiölle heti tapaturmasta kuullessaan. Yhteenvedon avulla voidaan todeta, että prosessikuvauksen luominen on ollut erittäin opettavainen kokemus minulle itselle, mutta myös tarpeellinen lisä kohdeyritykselle.

5.2 Jatkotutkimus- ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön pohjalta avautuu useita mahdollisuuksia jatkotutkimukselle ja kehitystoimenpiteille. Näissä ehdotuksissa on keskitytty erityisesti prosessin jatkuvaan kehittämiseen ja toimintojen tehostamiseen. Tavoitteena on varmistaa, että prosessikuvaus ei jää staattiseksi dokumentiksi, vaan

kehittyä aktiivisesti organisaation tarpeiden ja ympäröivän toimintaympäristön mukana. Vaikka prosessikuvausta ei välttämättä ole tarvetta kehittää tästä enempää juuri nyt, voidaan kokonaisuutta yrityksen sisällä vielä selkeyttää. Käsittelyn vaativimpiin kohtiin voidaan liittää ohjeita video- ja kuvamateriaalina. Kun vaativia vaiheita esitellään visuaalisesti, virheiden mahdollisuus pienenee ja työ helpottuu, koska tarkempi visuaalinen kuvaus näyttää tarkalleen, miten tehtävät tulisi suorittaa.

Lisäksi työtä voisi jatkaa kuvauksella siitä, miten prosessi jatkuu päivärahan maksun jälkeen, jolloin saisi entistä kattavamman kuvan koko työtapaturmien korvauskäsittelystä. Toinen kehitysidea on pilkkoa työtapaturmien korvauskäsittely vielä pienempiin osiin ja tehdä entistä tarkemmat kuvaukset käsittelyn eri vaiheista. Tässä saadaan mahdollisuus tarttua pienimpiinkin yksityiskohtiin ja käsittelyn mahdollisiin poikkeustilanteisiin.

Tätä ajatusta voitaisiin laajentaa myös muihin yrityksen osastoihin. Jos jokaiselle korvausosastolle luotaisiin samankaltaiset prosessikuvaukset, vakuutuspuolen toiminta olisi kokonaisuudessaan helpommin ymmärrettävää. Esimerkiksi myynnin osastolla työskentelevät saisivat paremman käsityksen myymistään vakuutuksista, jos he näkisivät ja ymmärtäisivät konkreettisesti, miten eri korvausprosessit etenevät – olipa kyseessä työtapaturma- tai kotivakuutuksen käsittely.

Prosessin hyötyjä tulisi mitata ja tutkia, kun prosessikuvaus on otettu ja ollut käytössä hetken aikaa. Prosessikuvauksen tehokkuutta ja toimivuutta voisi esimerkiksi tarkastella asiakastyytyväisyysmittarilla. Asiakkaana tässä olisi työntekijät, jotka saisivat antaa palautetta prosessikuvauksen hyödyllisyydestä. Jotta palautetta saataisiin varmasti kaikilta, otettaisiin yhteisestä palaverista hetki aikaa siihen, että kaikki täyttäsivät palautteen. Mittauksien tulosten perusteella voidaan arvioida, kuinka hyvin prosessikuvaus on vastannut tavoitteisiin ja missä tarvitaan mahdollisesti lisää kehitystä. Tällainen seuranta varmistaa, että prosessikuvaus tuo aidosti lisäarvoa organisaation toimintaan.

5.3 Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi

Aloitin opinnäytetyöni keväällä 2024, jolloin työskentelin ensimmäistä vuotta työtapaturmien vahinkokäsittelyn parissa. Tarkoitukseni oli alun perin tehdä opinnäytetyö siitä, miten työtapaturmakäsittelyn käsittelyaikaa saataisiin lyhennettyä, mutta tästä olikin oma selvitys kohdeyrityksessä juuri menossa enkä kokenut järkeväksi tehdä samasta aiheesta opinnäytetyötä. Opinnäytetyön ohjaajan kanssa keskusteltua päädyin nykyiseen aiheeseeni. Pohdin mahdollisuutta toimeksiantoon työpaikaltani, mutta totesin, että koska teen opinnäytetyötä kokopäiväisen työn ohella, haluan mieluummin saada mahdollisuuden tehdä opinnäytetyötä omaan tahtiin, ilman toimeksiannon tuomaa painetta. Toimeksiantona opinnäytetyö olisi varmasti vielä paremmin tuottanut konkreettista hyötyä

kohdeyritykselle, koska tarkat tavoitteet sekä rajaukset olisivat olleet yhdessä mietityt. Toimeksiantannon mahdollisuutta työpaikaltani en siis kysynyt ja jälkikäteen tämä päätös on kaduttanut.

Työkavereideni tuki on ollut arvokasta prosessin luomisessa ja kuvauksen hiomisessa. Kävimme yhdessä läpi luonnoksia ja sain heiltä hyviä kehitysehdotuksia prosessin eri vaiheisiin. Myös opinnäytetyöohjaaja oli tärkeä tuki projektin alkuvaiheessa, kun lähdin hahmottelemaan työn aihetta. Näiden keskustelujen avulla sain kirkastettua opinnäytetyöni sisällön ja sen, mitä halusin sillä saavuttaa.

Opinnäytetyöprosessi oli haastava ja vaativa, ja sen tekeminen täysipäiväisen työn ohella toi mukanaan omat paineensa. Työn aloittaminen vaati erityisesti oman jaksamisen hallintaa ja teoriaosuuteen kului runsaasti aikaa. Tuntui, että tuoreita lähteitä varsinkin prosessiteoriaan oli todella vaikea löytää, jonka takia tekeminen tuntui takkuavan. Työskentely täysipäiväisesti vaikutti myös väistämättä opinnäytetyön edistymiseen ja aikataulutukseen. Kesällä opinnäytetyön tekeminen oli tauolla, mutta syksyllä projekti pääsi vauhtiin. Syyskuusta marraskuuhun edistyminen oli huomattavan nopeaa intensiivisen työskentelyn ansiosta. Loppurutistus vaati kovaa työtä, mutta samalla loppuvaiheen viimeistely tuntui kevyemmältä verrattuna työn vaativimpiin vaiheisiin. Halusin valmistua ennen vuodenvaihdetta, mikä antoi lisämotivaatiota pitää yllä työskentelytahtia ja saavuttaa tavoitteeni.

Kokonaisuutena koen onnistuneeni haastavassa tilanteessa, sillä olen pystynyt luomaan laadukkaan opinnäytetyön kokoaikaisen työn ohella. Prosessin aikana osaamiseni on kasvanut merkittävästi, ja erityisesti teoriapohjan kirjoittaminen opetti minua syventämään aiempaa tietopohjaani. Opinnäytetyössä onnistuin myös prosessikuvauksen laadinnassa, joka toimi osoituksena siitä, että pätevän työn voi luoda, vaikka elämäntilanne asettaisi omat haasteensa. Prosessikuvaus ei tietenkään ole täydellinen, mutta se on laadukas ja osoittaa, että olen saavuttanut tavoitteeni ja kehittynyt projektin aikana.

Lähteet

Hannus, J. 1993. Prosessijohtaminen: ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. 3. painos. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Karjalainen, T. & Karjalainen, E. 2002. Six Sigma uuden sukupolven johtamis- ja laatu- menetelmä. Quality Knowhow Karjalainen Oy. Lahti.

Kohdeyrityksen www-sivut. 2024. Luettu: 20.9.2024.

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. 6. painos. Otavan Kirjapaino Oy. Helsinki.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet: Terms and concepts in business process management. 5. painos. Teknologianinfo Teknova. Helsinki.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Talentum. Helsinki.

Mänttari, M. & Nyssölä, M. 2016. Työtapaturma- ja ammattitautivakuutus. Talentum Pro. Helsinki.

Salo, K. 2020. Työtapaturma ja ammattitauti. 2. uudistettu painos. Finva. Turenki.

Tapaturmavakuutuskeskus. 2024. TVK:n ennuste: Työtapaturmien määrä kasvaa 2024 ja työpaikatapaturmien taajuus pysyy aiemmalla tasolla. Luettavissa: <https://www.tyotapaturmatieto.fi/julkaisu/tyotapaturmatietopalvelu/3924?c=27>. Luettu: 25.9.2024.

Tapaturmavakuutuskeskus. s.a. a. Työtapaturma- ja ammattitautivakuutus lyhyesti. Luettavissa: <https://www.tvk.fi/vakuuttaminen/vakuutuksesta-lyhyesti/>. Luettu: 25.9.2024.

Tapaturmavakuutuskeskus. s.a. b. Työtapaturmatilastot. Luettavissa: <https://www.tvk.fi/tilastot/tyotapaturmatilastot/>. Luettu: 25.9.2024.

Tuominen, K. 2021. Tehoa ja laatua prosessien ja virtauksen kehittämiseen. Toinen painos. Benchmarking Oy Ltd. Turku.

Työtapaturma- ja ammattitautilaki 24.4.2015/459.

Liitteet

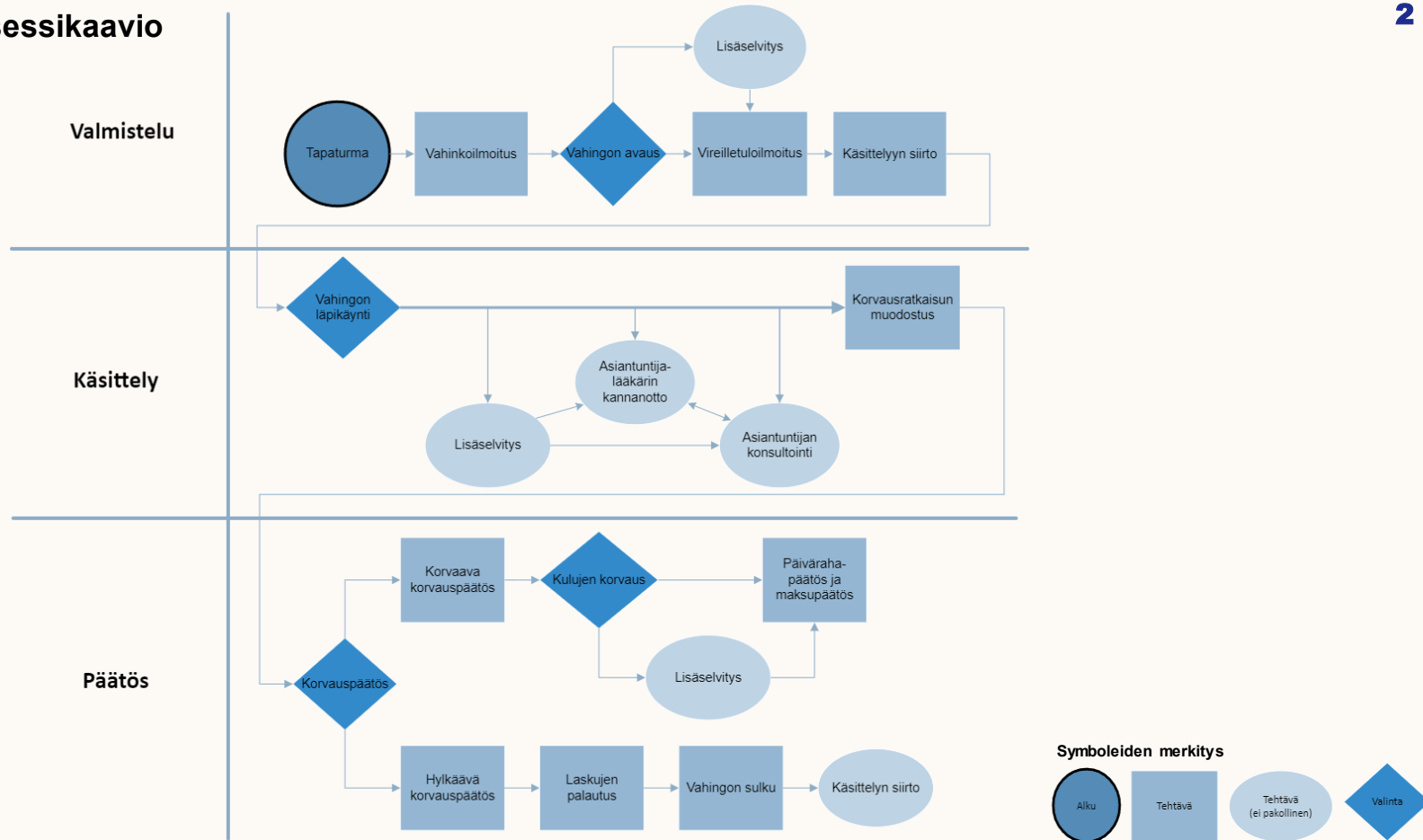
Liite 1. Lakisääteisen työtaturmakäsittelyn prosessikuvaus



**LAKISÄÄTEISEN
TYÖTATURMAKÄSITTELYN
PROSESSIKUVAUS**

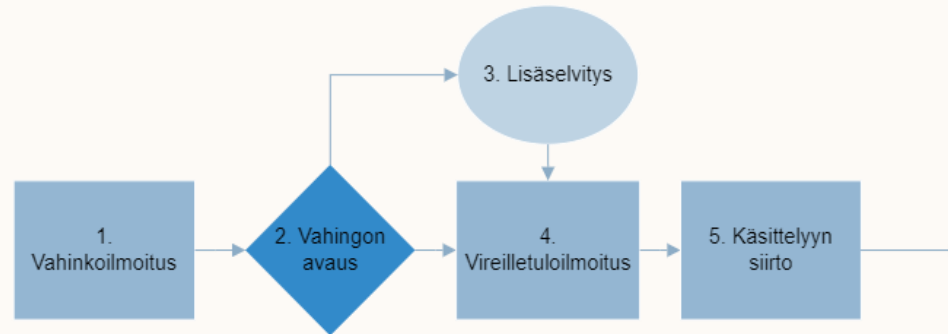
Prosessikaavio

2



Valmistelu

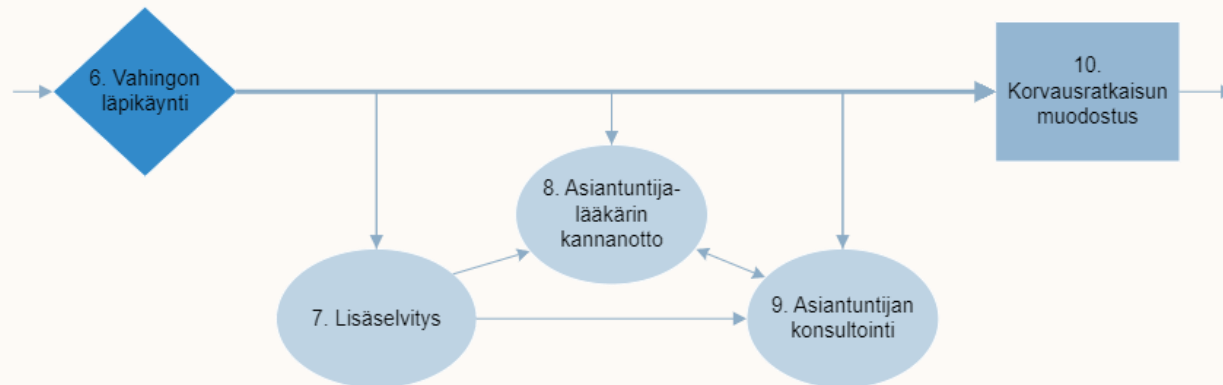
3



1. Korvauskäsittelyyn tulee tieto tapaturmasta
 - Mikäli ilmoitus on tullut muuta kautta kuin työnantajan vahinkoilmoituksella, varmista työsuhde.
2. Uuden vahinkoasian avaus järjestelmiin
 - Avaa vahinko pääjärjestelmiin.
3. Pyydä tarvittavat lisäselvitykset
 - Mikäli vireilletuloa varten tarvittavia tietoja ei ole saatu, pyydä lisäselvitys.
 - Mikäli vahingosta on ilmoitettu muulla kuin työnantajan vahinkoilmoituksella, pyydä vahinkoilmoitus.
4. Vireilletuloilmoituksen lähettäminen
 - Lähetä vireilletuloilmoitus vahingoittuneelle kirjeenä, kun vireilletuloilmoitukseen vaaditut tiedot on saatu.
5. Korvauskäsittelyyn siirto
 - Siirrä vahinko käsittelyyn.

Käsittely

4



6. Vahingon läpikäynti

- Ota vahinko itsellesi käsittelyyn.
- Käy läpi vahingosta löytyvät tiedot ja asiakirjat ja arvioi tietojen riittävyys .

7. Pyydä tarvittavat lisäselvitykset

- Pyydä hoitolaitoskertomukset, mikäli vahingoittunut on käynyt hoidossa ja nämä tarvitaan korvauspäätöksen tekemiseen.
- Pyydä vahingoittuneelta lisäselvitystä silloin, kun vahinkoa ei voida ratkaista korvattavaksi ilman vahingoittuneelta saatuja lisätietoja. Mikäli tietoja ei saada ensimmäisellä pyynnöllä, pyydä toista kautta uudelleen. Soita vahingoittuneelle, jos mahdollista.
- Pyydä tapauskohtaiset muut mahdolliset lisäselvitykset, joita tarvitaan päätöksen antamista varten

8. Konsultoi asiantuntijalääkärää

- Mikäli vahinkoasiassa tarvitaan lääketieteellistä arviointia, luo asiantuntijalääkärille kannanottopyyntö.

9. Konsultoi asiantuntijaa

- Mikäli vahinkoasiassa tarvitaan apua lain tulkinnassa tai muissa oikeudellisissa kysymyksissä, konsultoi asiantuntijoita.

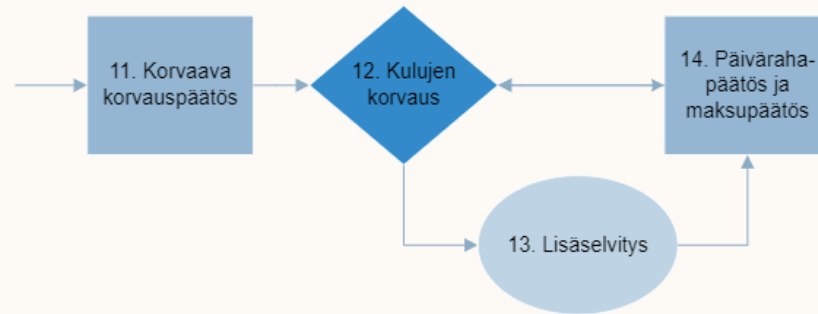
10. Korvausratkaisun muodostus

- Kun korvausratkaisun muodostamista varten vaaditut asiakirjat, kannanotot ja selvitykset ovat saatu, muodosta korvausratkaisu.

*Siirry sivulle 5, jos vahinko on korvattava tai siirry sivulle 6, jos vahinko on hylättävä.

Korvaava päätös

5



11. Korvauspäätöksen anto

- Anna korvauspäätös.
- Kirjaa korvauspäätökselle lain vaatimat tiedot
- Lähetä korvauspäätös vahingoittuneelle sekä työnantajalle kirjeenä

12. Vahingon kulujen maksaminen

- Maksa korvattavaksi katsotut laskut ja kulut
- Mikäli kaikki korvattavaksi katsottuja laskuja tai kuluja ei voida maksaa ilman lisätietoja pyydä lisätietoja.

13. Pyydä tarvittavat lisäselvitykset

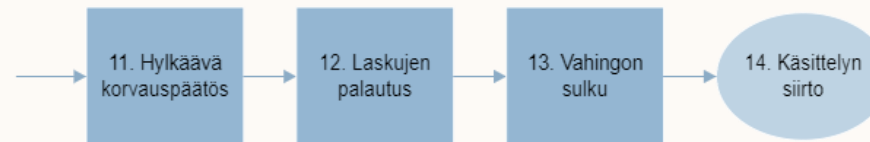
- Mikäli vahingosta ei löydy palkkatietoja, lähetä työnantajalle palkkaselvityspyyntö.
- Mikäli vahingoittuneella on useita työnantajia pyydä palkkatiedot kaikilta työnantajilta.
- Mikäli vahingoittunut on toimittanut korvaushakemuksen ja tässä on epäselvyyttä pyydä lisäselvitys.
- Mikäli laskuissa on epäselvyyttä, pyydä laskun lähettäjältä lisäselvitys.

14. Päivärahapäätöksen sekä maksupäätöksen anto

- Korvaa työnantajalle sairausajanpalkka tai vahingoittuneelle päiväraha korvaus palkkatietojen perusteella.
- Lähetä päivärahapäätös vahingoittuneelle (ja työnantajalle) kirjeenä.
- Korvaa loput korvattavaksi katsotut laskut ja kulut

Hylkäävä päätös

6



11. Korvauspäätöksen anto

- Anna hylkäävä korvauspäätös.
- Kirjaa korvauspäätökselle lain vaatimat tiedot.
- Perustele korvauspäätökselle huolellisesti lakiin viitaten, miksi korvausta työtapaturmasta ei voida myöntää.
- Lähetä korvauspäätös vahingoittuneelle (ja työnantajalle) kirjeenä.

12. Laskujen palautus niiden lähettäjälle

- Hylkää laskut vahingosta.
- Palauta laskut niiden lähettäjälle.

13. Vahingon sulkku

- Sulje vahingon käsittely kaikissa järjestelmissä.

14. Siirto muualle käsittelyyn

- Mikäli yrityksellä tai vahingoittuneella on kohdeyrityksessä muita vakuutuksia, joiden kautta korvausta voidaan hakea, pyydä vahingoittuneelta lupa siirtää vahingon käsittely toiseen vakuutukseen.
- Kun lupa on saatu, siirrä vahinko toiseen vakuutukseen käsittelyyn.

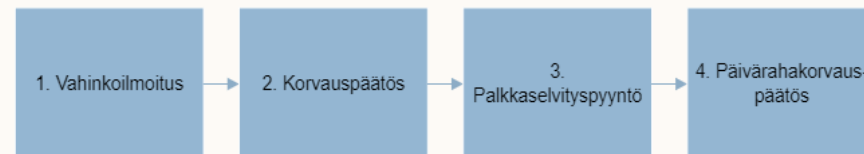
Esimerkit käsittelyprosessin kulusta vahingoittuneen sekä työnantajan näkökulmasta

7



Vahingoittuneen näkökulmasta käsittelyn eteneminen :

1. Vahingoittuneelle sattuu tapaturma töissä, josta hän ilmoittaa työnantajalle, joka ilmoittaa vahingosta vakuutusyhtiölle.
2. Vahingoittunut käy hoitolaitoksessa hoitamassa tapaturmasta syntyneitä vammoja
3. Vahingoittunut saa vahingon vireilletulosta ilmoituksen.
4. Vahingoittunut tekee matkakuluhakemuksen, jolla ilmoittaa hoitolaitoskäynnin matkakulut.
5. Kun vahinkoasia on käsitelty, vahingoittunut saa postissa korvauspäätöksen.
6. Vahingoittunut saa kulukorvauspäätöksen hakemistaan matkakuluista hoitolaitoskäynniltä sekä päiväraha korvauspäätöksen.



Työnantajan näkökulmasta käsittelyn eteneminen:

1. Vahingoittunut on ilmoittanut työnantajalle hänelle sattuneesta vahingosta, jolloin työnantaja täyttää tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiölle .
2. Työnantajalle lähetetään oma korvauspäätös.
3. Vahingoittunut on ollut sairauslomalla tapaturman takia, jolloin työnantajalta pyydetään vahingoittuneen sairausajan palkkatiedot.
4. Työnantaja on maksanut vahingoittuneen sairausloman ajalta sairausajanpalkkaa . Korvataan sairausajanpalkan määrä työnantajalle .