



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

PEREHDYTTÄMISMATERIAALI LAKISÄÄ- TEISTEN TYÖTAPATURMIEN MAKSU- SITOUMUSKÄSITTELYYN

Joonas Arola

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018
Liiketalous
Projektinjohtaminen



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous

AROLA JOONAS:

Perehdytysmateriaali lakisäätteisten työtaturmien maksusitoumuskäsittelyyn

Opinnäytetyö 31 sivua

Maaliskuu 2018

Tämän opinnäytetyön tavoite oli luoda perehdyttämismateriaali OP Vakuutus Oy:n maksusitoumuskäsittelyyn. OP Vakuutus Oy on Suomen johtava vakuutusalan toimija. Opinnäytetyön tarkoitus oli päivittää maksusitoumuskäsittelyn perehdyttämismateriaali vuoden 2016 alusta voimaanastunutta työtaturma- ja ammattitautilakia tukevaksi ja se suunnattiin Pohjola Sairaaloissa korvauspisteellä työskenteleville työntekijöille. Perehdyttämismateriaaliin kuului myös nauhoitettu koulutus.

Teorettinen viitekehys koostuu henkilöstöjohtamisen ja perehdyttämisen kirjallisuudesta sekä Suomen lainsäädännöstä.

Toiminnallinen osuus sisältää raportin perehdyttämismateriaalin tekemisestä. Perehdyttämismateriaali tuotettiin kevään 2017 aikana yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Materiaali ei ole julkinen.

Opinnäytetyö vastasi kohdeorganisaation asettamia tavoitteita. Sisällöltään materiaali on tarkoitettu nimenomaan työtaturma- ja ammattitautivakuutuksen piiriin kuuluvien maksusitoumusten käsittelyyn, mutta sitä voidaan osin käyttää ohjenuorana myös vapaaehtoisten vakuutusten maksusitoumuskäsittelyssä. Perehdyttämismateriaali ja koulutus tallennettiin sähköiseen muotoon OP:n intraan, joten sitä voidaan hyödyntää myös muissa organisaation toimipisteissä.

Asiasanat: perehdyttäminen, henkilöstöjohtaminen, työnopastus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

AROLA JOONAS:

Orientation Material for Centralized Handling of Commitments to Pay

Bachelor's thesis 31 pages

March 2018

The purpose of this thesis was to create an orientation material for OP Insurance Oy for handling the commitments to pay. OP Insurance is the leading operator the insurance business in Finland. The aim was to update the existing orientation material to meet the requirements set by the Workers' Compensation Act and was directed to the employees working in Pohjola Hospitals. The material also includes a recording of an actual orientation.

The theoretic framework consists of literature on human resources and induction as well as of Finnish legislation.

The empirical part consists of a report on making the orientation material. The orientation material was produced during the spring of 2017 in co-operation with the commissioner. The material is not public.

The thesis met the requirements of the commissioner. The material is meant for insurances against work-related injuries and occupational illnesses but can be used as a guideline for voluntary insurances as well. The orientation material as well as the recording of the orientation were saved in an electronic format in the target organization's intranet. This allows it to be used in other offices of the organization.

Key words: orientation, induction, human resource management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Toimeksiantaja.....	6
1.2	Työn tarkoitus ja rajaus	7
1.3	Käsitteet ja teoria	8
1.4	Tutkimuskysymykset	9
1.5	Aineisto ja menetelmät.....	9
2	PEREHDYTTÄMINEN	11
2.1	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö.....	11
2.2	Perehdyttämisen hyödyt	13
2.3	Perehdyttämisen tavoitteet.....	14
2.4	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen	15
2.4.1	Ennen perehdyttämistä jaettava tieto	16
2.4.2	Fyysinen ympäristö ja taukotilat	17
2.4.3	Henkilökuntatiedot	17
2.4.4	Työturvallisuus	18
2.4.5	Työntekijöiden ja organisaation esittely	18
2.4.6	Toimintatavat, standardit ja odotukset sekä työnopastus.....	19
2.4.7	Jatkuva kehittäminen	20
2.4.8	Työsuhde-edut	21
3	PEREHDYTTÄMISMATERIAALIN LUOMINEN.....	22
3.1	Toteutus	22
3.2	Haastattelu	23
3.3	Lopullinen materiaali	24
3.4	Työnopastus.....	24
4	POHDINTA	26
4.1	Tulevaisuuden näkymä ja haasteet.....	26
4.2	Työn toteutus	28
	LÄHTEET	31

LYHENTEET JA TERMIT

Hybridi(työntekijä) Pohjola Sairaalalla työskentelevä OP Vakuutuksen työntekijä

1 JOHDANTO

Suomessa korvataan vuosittain noin 130 000 työtaturmaa ja ammattitautia. Vakuutus otetaan koko henkilöstölle ja se kattaa työajan lisäksi myös työmatkat, koulutus- ja virkistystilaisuudet sekä kuntoliikunnan työtaturma- ja ammattitautilaissa erikseen säännellyin ehdoin. Jokaisella työnantajalla on velvollisuus ottaa työntekijöilleen työtaturma- ja ammattitautivakuutus, jos työnantaja maksaa työntekijöilleen yhteensä vähintään 1200 euroa palkkaa kalenterivuoden aikana. Vakuutuksen ottamisen laiminlyönti johtaa vakuutusmaksujen ja niiden lisäksi laiminlyöntimaksun maksamiseen. (Salo 2015, 11, 185; Työtaturma- ja ammattitautilaki, 2015)

Tammikuussa 2016 astui voimaan uusi työtaturma- ja ammattitautilaki. Lain myötä korvauskäytäntöä oli tarkoitus tehostaa ja selkeyttää ja siitä tuli entistä läpinäkyvämpää. Lakiuudistus on tuonut mukanaan laajan koulutustarpeen vakuutusyhtiöille. Korvauskäsittelijöiltä vaaditaan jo tätä nykyä laajaa korvauskäytäntöjen tuntemusta, laintuntemusta ja jopa jonkin verran lääketieteen tuntemusta.

Lakisääteisten työtaturma- ja ammattitautivahinkojen maksusitoumuskäsittelyssä olevilta työntekijöiltä edellytetään syväosaamista koko vakuutuslajista. Käsitteilytapa riippuu siitä, onko kyseessä työntekijälle vai yrittäjälle sattunut vahinko. Yrittäjänä pidetään lain mukaan henkilöä, joka omistaa yli 30% yrityksestä ja toimii yrityksessä johtavassa asemassa. Pakkaa sekoittaa myös lakisääteisen vakuutuksen rinnalle otettavat vapaaehtoiset vapaa-ajan vakuutukset sekä erityisryhmät. Erityisryhmiin lukeutuvat esimerkiksi ammattiuurheilijat, työvoimapolitiisessa koulutuksessa olevat ja opiskelijat.

1.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyö tehtiin OP Vakuutus Oy:lle. OP Vakuutus Oy on entinen Pohjola Vakuutus, joka hankittiin vuonna 2005 osaksi OP Ryhmää. OP Ryhmän nykyisen strategian mukaan sen on tarkoitus kehittyä finanssiryhmästä digitaalisen ajan monialaiseksi palveluyhtiöksi. Perinteisestä pankki- ja vakuutustoiminnasta ryhmä on jo laajentanut toimintaansa muun muassa terveys- ja hyvinvointipalveluihin Pohjola Sairaala-konseptinsa myötä.

Pohjola Sairaaloita on perustettu tähän mennessä neljä. Ensimmäinen sairaala avattiin vuonna 2013 Helsinkiin. Tämän jälkeen sairaaloita on avattu Tampereelle, Ouluun ja Kuopioon. Vuonna 2018 aukeaa viimeinen iso sairaala Turkuun. Jokaisesta sairaalasta löytyy korvauspiste, jossa OP Vakuutuksen työntekijät, niin sanotut hybridityöntekijät, palvelevat asiakkaitaan heidän vahinko- ja vakuutusasioissaan. Hybridi-nimitys tulee siitä, että korvauspisteellä työskentelevän henkilön pitää hallita kaikki henkilövahinko- vakuutuslajit. Muut OP Vakuutuksen työntekijät toimivat yleensä yhdessä vahinkolajissa.

Vuonna 2017 OP Ryhmä päätti siirtää aikaisemmin OP Vakuutuksen korvauskäsittelyssä tapahtuneen maksusitoumuskäsittelyn tapahtuvaksi Pohjola Sairaalan hybridityöntekijöiden toimesta. Idean taustalla on asiakaslähtöisyys. Tarkoituksena on, että asiakkaan tullessa Pohjola Sairaalaan, hän saa korvauspisteeltä tiedon mitä hänen vakuutuksensa kattaa ja kuinka paljon on vielä matkaa korvauskattoon. Mikäli lääkärikäynnin jälkeen päädytään jatkotutkimuksiin, fysioterapiaan tai leikkaustoimenpiteeseen hoitavan lääkärin toimesta, saa asiakas samalla käynnillä myös maksusitoumuksen siihen, mikäli vakuutus sen kattaa. Parhaassa tapauksessa koko vahinko pystytään hoitamaan yhdellä käynnillä.

1.2 Työn tarkoitus ja rajaus

Tämän työn tavoitteena oli luoda perehdyttämismateriaali Pohjola Sairaalan hybridityöntekijöille lakisääteisten työtaturma- ja ammattitautivahinkojen maksusitoumuskäsittelyyn. Siihen kirjattiin yksinkertaiset kohta kohdalta -ohjeet, joita voi käyttää ohjenuorana käsittelyssä, sekä käytäntöön ja lakiin pohjautuvat perustelut, miksi näin toimitaan.

Koska Pohjola Sairaalan hybridityöntekijöiden on hallittava useita vahinkolajeja, päädyttiin perehdyttämismateriaalista jättämään kirjallisten päätösten tekeminen kokonaan pois. Samasta syystä päädyttiin myös edellä mainittuun yksinkertaiseen kohta kohdalta -tyyppiseen ratkaisuun.

Hybridityöntekijöiden toimintamallin sairaalan korvauspisteellä ja maksusitoumuskäsittelyn paikasta riippumattomuuden takia perehdyttämismateriaalia voidaan soveltaa jokaisessa toimipisteessä. Perehdytysmateriaali soveltuu hyvin myös muille työtaturma- ja

ammattitautivahinkoja käsitteleville henkilöille ja sitä voidaan osittain hyödyntää muiden vahinkolajien maksusitoumuskäsittelyssä.

1.3 Käsitteet ja teoria

Työn pääkäsitteitä ovat perehdyttäminen, työnopastus ja lakisääteisten vakuutusten korvauskäsittely. Perehdyttäminen käsitteenä on muuttunut vuosien mittaan työn ja työpaikkojen organisaatiomuotojen kehityksen myötä. Kun aiemmin puhuttiin perehdyttämisestä, tarkoitettiin työsuhteen alussa tapahtuvaa työpaikan ja -yhteisön esittelyä. Myöhemmin mukaan tuli työnopastus ja käsitys siitä, että perehdyttäminen ei keskity pelkästään työsuhteen alkuun. (Kupias ja Peltola 2009, 17–19.)

Nykyisen käsityksen mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan siis prosessia, jolla työnantaja helpottaa työntekijöiden asettumista uuteen työhön. Siihen kuuluu uusien asioiden informointi ja opettaminen sekä, uusien työntekijöiden kohdalla, työympäristöön ja työtovereihin tutustuminen. (Parry 1993, 1.)

Perehdyttäminen	
Alku- ja yleisperehdyttäminen	Työnopastus

KUVIO 1. Perehdyttämisen kokonaisuus

Teoriaosuuteen valikoitui useita internet ja kirjallisuuslähteitä. Niitä etsittiin internetistä ja TAMK:n kirjaston Finna-hakupalvelun avulla. Näiden lisäksi hyödynnettiin OP Vakuutus Oy:n työntekijöiden ammattitaitoa haastattelun kautta. Myös kirjoittajan omaa ammattitaitoa ja koulutuksen aikana saatuja tietoja hyödynnettiin teorian etsimisen ja kirjoittamisen yhteydessä.

1.4 Tutkimuskysymykset

Tässä opinnäytetyössä haettiin vastauksia siihen mitä perehdyttäminen on ja kuinka se kannattaa toteuttaa. Perehdytystä tarkastellaan kokonaisuutena, mutta pureudutaan enempi työnopastuksen näkökulmaan, koska kyseessä ei ollut uusien työntekijöiden perehdytys. Vastauksia haettiin myös siihen, miten opastettava oppii parhaiten työnopastustilanteessa.

1.5 Aineisto ja menetelmät

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on tavoitella ammatillisen kentän toiminnan kehittämistä ja palvella toimeksiantajan tavoitteita sekä lisätä opinnäytetyön tekijän ammatillista osaamista ja sivistystä. Toiminnalliset opinnäytetyöt koostuvat kahdesta osasta: toiminnallisesta osiosta eli produktista ja opinnäytetyöraportista. Tässä työssä produkti on itse perehdyttämismateriaali ja raportointiosio käsittelee materiaalin luomisen ja siihen liittyvän teorian tutkimusviestinnän keinoin. (Monitoiminen / toiminnallinen opinnäytetyö, n.d.)

Opinnäytetyötä tehdessä hyödynnettiin kirjoittajan ammattitaitoa, tietämystä korvauskäsittelystä ja kokemuksia OP Vakuutus Oy:n palveluksessa. Kirjoittaja on perehdytetty työn alkuvaiheessa lakisääteisten työtapaturmien korvauskäsittelyyn ja noin puoli vuotta työsuhteen alkamisen jälkeen myös saman korvauslajin maksusitoumuskäsittelyyn. Alkuvaiheen perehdytyksien jälkeen kirjoittaja on toiminut myös itse perehdyttäjän roolissa ennen tämän materiaalin luomista.

Aineistoksi kerättiin kaikki ohjeet, joita OP Vakuutuksen työntekijöillä maksusitoumuskäsittelyyn liittyen oli. Näiden lisäksi opinnäytetyössä käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmää haastattelun muodossa. Haastattelu on helppokäyttöinen ja nopea ammatillisen tiedonhankinnan menetelmä. Haastattelujen tarkoituksena oli varmistaa, että lopullisen materiaalin laatu on hyväksyttävällä tasolla, eikä siinä ole asiavirheitä. Tästä syystä haastattelumateriaalin kanssa päädyttiin jättämään sisällön luokittelu ja analysointi vähemmälle huomiolle ja keskityttiin perehdyttämismateriaalin konkreettisiin muutoksiin. Haastattelumuotona käytettiin strukturoitua asiantuntijahaastattelua, joka toteutettiin

haastattelemalla kahta kokenutta OP Vakuutuksen maksusitoumuskäsittelijää. (Haastatteluun perustuvan tutkimuksen suorittaminen, n.d.)

2 PEREHDYTTÄMINEN

Työelämän luonne on viimeisen sadan vuoden aikana muuttunut merkittävästi. Teollisesta yhteiskunnasta ja läpi elämän kestävästä varmoista työsuhteista on vähitellen siirrytty alati muuttuvaan ja nopeatempoiseen työelämään, mikä pakottaa työntekijät jatkuvasti päivittämään osaamistaan. Asiantuntijuudesta on tullut arkipäivää ja aloilla, joilla titteliin asiantuntija ei törmää, työntekijät mieltävät itsensä käytännön ammattilaisiksi. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011, 14.)

Alati muuttuvassa työympäristössä perehdyttämisen merkitys kasvaa. Hyvällä perehdyttämällä voidaan taata sulava siirtyminen uuteen työtehtävään, helpottaa laajojen kokonaisuuksien omaksumista, auttaa uusien työntekijöiden sopeutumista työhön ja palauttaa mieleen vanhoja jo opittuja asioita. On tärkeää, että perehdyttäminen suunnitellaan koko työuran kestäväksi kokonaisuudeksi, eikä vain uusia työntekijöitä koskevaksi kertaluonteiseksi opastukseksi.

2.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Suomessa yritysten tulee noudattaa useita eri lakeja, jotka yhdessä työehtosopimusten kanssa turvaavat työntekijän asemaa. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät erityisesti perehdyttämistä. Nämä lait soveltavat suurimmalta osalta niin sanottua pakottavaa oikeutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että lainsäädännössä on erikseen mainittu asiat, joilla työehto- ja työsopimusten kautta työnantaja voi heikentää työntekijöidensä oikeuksia. Muilta osin laki on ehdoton. Perehdyttäminen on suojattu edellä mainitulla tavalla, eli laki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijänsä töihin. (Kupias ja Peltola 2009, 20.)

Edellä mainituista laeista jokainen ottaa kantaa perehdyttämiseen oman aihealueensa pohjalta. Työturvallisuuslain (L 23.8.2002/738) 2. luvun 14. pykälän mukaan: ”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.”

Työsopimuslain 2. luvun 1. pykälän mukaan: ”Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etene-miseksi.”

Lain yhteistoiminnasta yrityksissä mukaan: ”Yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä:

- 1) työhönotossa noudatettavat yleiset periaatteet ja menetelmät, tarvittaessa henkilöstö- tai ammattiryhmittäin taikka työtehtävittäin eriteltyinä;
- 2) työhöntulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi annettavat tarpeelliset tiedot; sekä
- 3) yrityksessä noudatettavat periaatteet ja käytännöt siitä, mitä tietoja työntekijästä kerätään työhönoton yhteydessä ja työsuhteen aikana ottaen huomioon, mitä yksityisyyden suojasta työelämässä annetussa laissa (759/2004) säädetään.”

Sekä saman lain saman luvun 16. pykälän mukaan: ”Yrityksessä on laadittava yhteistointaneuvotteluissa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelma työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.”

2.2 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvin toteutetusta perehdyttämisestä hyötyvät kaikki osapuolet: työnantaja, työntekijä sekä uuden työntekijän esimies. Tästä syystä hyötyjen tarkastelu eri osapuolten näkökulmista on osittain keinotekoista, koska loppujen lopuksi kaikki hyödyt nivoutuvat yhteen. (Lepistö 2004, 56.)

Tärkeimmäksi perehdyttämisen hyödyksi työnantajan näkökulmasta nousee Julie Parryn mukaan mahdollisuus luoda positiivinen suhde työntekijöihin heti työn alkuvaiheessa. Uudet työntekijät ovat samankaltaisessa tilanteessa, kuin ensimmäisen kouluvuotensa aloittavat lapset. Tärkeimmässä roolissa on kuitenkin työnantaja, tai tässä vertauskuvassa opettaja. Jos opettaja antaa hyvän ensivaikutelman, lapset ovat todennäköisemmin vastaanottavaisempia uuden oppimiselle. Sama pätee työelämässä. Mitä paremmin uudet työntekijät ja ylennetyt henkilöt otetaan huomioon ja mitä paremmin heidät perehdytetään, sitä todennäköisemmin heidän asenteensa ja suoriutumisen tukevat työnantajan tavoitteita. (Parry 1993, 1.)

Uuden oppiminen on myös tärkeä osa yrityksen kilpailukykyä. Riitta Viitalan mukaan yrityksen kilpailukyky perustuu kolmen peruspilarin varaan: ”Mitä yrityksessä osataan, miten tuota osaamista käytetään ja kuinka nopeasti kyetään oppimaan uutta” (Viitala 2009, 170). Viitala puhuu teoksessaan perehdyttämisestä osana laajempaa kokonaisuutta, osaamisen johtamista. Perehdyttäminen on tärkeässä roolissa osaamisen johtamisessa. Hyvin suunniteltu, määritelty ja kohdistettu osaamisen johtaminen johtaa parhaimmillaan yrityksen taloudellisen tuloksen paranemiseen. (Viitala 2009, 170.)

Yrityksen lisäksi hyödynsaajia ovat työntekijät ja heidän esimiehensä. Työntekijöille huomattavimmat hyödyt hyvin toteutetusta perehdyttämisestä ovat epävarmuuden ja sen aiheuttaman jännityksen väheneminen ja helpompi sopeutuminen työyhteisöön. Tietysti myös työnteko helpottuu, kun työ opitaan heti aluksi tekemään oikein. Hyvä perehdyttäminen nostaa työntekijän mielenkiintoa ja vastuuntuntoa työtään kohtaan, joka taas johtaa

esimerkiksi laatutavoitteiden nopeampaan saavuttamiseen. Esimiehen näkökulmasta tarkasteltuna hyötyjä ovat muun muassa työongelmien ratkaisemisen helpottuminen, ajan säästyminen vastaisuudessa ja se, että uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin sekä hänen vahvuutensa, että heikkoutensa. (Lepistö 2004, 56.)

2.3 Perehdyttämisen tavoitteet

Yksi perehdyttämisen päätavoitteista on luoda kattava sisäinen malli työstä. Sisäisellä mallilla tarkoitetaan ihmisen ulkoisesta ympäristöstä rakentamaa sisäistä vastinetta, joka ohjaa hänen toimintaa. Sisäiset mallit muodostuvat ihmisen käsityksestä, havainnoista sekä näiden tulkinnasta. Esimerkiksi pyörällä ajaminen on monille niin täydellinen sisäinen malli, että siihen ei tarvitse sen kummemmin keskittyä. Pyöräilyä harjoittelevalla lapselle malli on vielä sen verran keskeneräinen, että hän joutuu keskittymään polkemiseen, vaihteiden vaihtamiseen, jarruttamiseen, muuhun liikenteeseen ja niin edelleen. Perehdytyksen tarkoituksena on päästä mahdollisimman nopeasti tilanteeseen, jossa työ tulee niin sanotusti selkärangasta, eli tilanteeseen, jossa voi ajaa vapaasti, sen kummemmin miettimättä, koska vaihtaa vaihteita tai jarruttaa. (Lepistö 2004, 57.)

Mahdollisimman täydellisen sisäisen mallin kehittyminen edellyttää, että työntekijällä on näkemys siitä mitä työssä pitää saada aikaan ja mitä kohden ollaan tekemässä töitä. Työntekijä tiedostaa oman roolinsa osana prosessia sekä ymmärtää prosessin kokonaisuudessaan. Prosessin lisäksi työntekijä ymmärtää oman roolinsa työnjaollisesti ja tuntee yhteistyökumppaninsa. Periaatteessa siis, mitä parempi käsitys ja kuva työntekijällä on koko yrityksen toimesta, sitä parempi hänen sisäinen mallinsa on. (Lepistö 2004, 58.)

Työnantajan tehtävä on varmistaa sisäisen mallin kehittyminen mahdollisimman täydelliseksi huolehtimalla perusteellisesta työnopastuksesta ja perehdyttämisestä. Näiden lisäksi on tärkeää panostaa sisäiseen viestintään. Sisäinen malli paranee, kun ajankohtaisista asioista, muutoksista ja mahdollisuuksista osallistua suunnitteluun tai päätöksentekoon tiedotetaan heti ja jatkuvasti. Näin yrityksen tavoitteet pysyvät työntekijällä muistissa ja hän tuntee olevansa tärkeä osa yhteisöä. (Lepistö, 2004, 58.)

Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat suuresti työhön liittyvään sisäiseen malliin. Jatkuvat epäonnistumisen tunteet ja pettymykset luovat erilaisen,

työnantajan näkökulmasta huonon sisäisen mallin. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että perehdyttämisen osana keskitytään myös huolehtimaan, että työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi. (Lepistö 2004, 57.)

Osaaminen, työpaine ja työympäristö vaikuttavat kaikki suuresti työhyvinvointiin. Heikko osaaminen, liian suuret työmäärät ja kannustamaton työympäristö heikentävät työntekijän kykyä tehdä työtään ja oppia uutta. Riskinä on myös väsymyksen ja työuupumuksen lisääntyminen ja sairastumisen sekä tapaturmariskin kasvu. Viitala nostaa yhdeksi yrityksen menestyksen avaintekijäksi hyvinvoivan henkilöstön. Sen kulmakiviksi hän mainitsee terveyden, osaamisen sekä fyysisen ja psyykkisen työympäristön. Parhaimmillaan kiinnostava työ, hyvä työympäristö sekä mahdollisuus kehittyä ovat positiivisia voimavaroja, jotka tuovat mielekkyyttä arkeen. (Viitala 2009, 212.)

Perehdyttämisen näkökulmasta työhyvinvointi ja nimenomaan työntekijän tervetulleeksi toivottaminen ja tämän mielikuvan ylläpitäminen kannustavan työympäristön kautta nousevat tärkeään rooliin. Tämän lisäksi, jos työnopastukseen käytetään tarpeeksi resursseja, jotta uuden työntekijän osaaminen saadaan oikealle tasolle täytyvät kaikki Viitalan hyvinvoivan henkilöstön tunnusmerkistön kulmakivet.

2.4 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen

Hyvä perehdyttäminen edellyttää suunnittelua ja valmistelua. Ennen perehdyttämisen aloittamista pitää sopia työpaikalla muutamista perehdytyksen perusasioista: kuka perehdyttää, millä aikavälillä perehdytys hoidetaan ja miten prosessia seurataan ja arvioidaan. (Frisk 2003, 42.)

Julie Parry on laatinut 12-osaisen suunnitelmarakenteen, jonka pohjalta uuden työntekijän perehdyttämisen suunnittelu onnistuu helposti. Rakenteen kanssa on kuitenkin huomioitava perehdytyksestä riippuen, mitkä kohdista ovat oleellisia ja missä järjestyksessä ne on syytä toteuttaa. Myös ajan resursointi on syytä harkita joka kohdassa. (Parry 1993, 11–18.)



KUVIO 2. Suunnitelmarakenne, mukailtu (Parry 1993, 11–18.)

2.4.1 Ennen perehdyttämistä jaettava tieto

Ihmisillä on tapana muodostaa mielikuvia yrityksestä, johon he ovat halukkaita tulemaan töihin. Mielikuvaan vaikuttavat tunnetut ja henkilön omat näkemykset yrityksestä, sekä esimerkiksi työpaikkailmoitukseen kirjoitettu teksti. Kuvaa täydentää myös työhaastattelussa hakijoiden kohtelu ja vastaanotto. Jos valittu työntekijä muodostaa vääränlaisen mielikuvan yrityksestä ja tulevasta työstään, tulee sopeutumisvaiheesta hankalampi ja

mahdollisesti stressaavampi kokemus työntekijälle. On siis tärkeää tiedostaa, että perehdyttämisen perusta luodaan jo paljon ennen varsinaisen perehdyttämisen alkua. Perehdyttämistä onkin hyvä ajatella osana prosessia, joka alkaa rekrytoinnista ja loppuu normaaliin työrutiinin sopeutumiseen. (Parry 1993, 12.)

Ensimmäisenä päivänään työntekijällä tulisi ainakin olla tiedossa kenelle ja minne hänen kuuluu ilmoittautua, mihin aikaan saapua paikalle, mitä ovea käyttää sekä kuinka päästä perille ja minne parkkeerata. Nämä asiat voi ilmoittaa esimerkiksi sähköpostitse työntekijälle. Samalla voi kertoa myös mahdollisista ensimmäisen päivän ruokajärjestelyistä. On kuitenkin tärkeää erotella mitkä asiat koskevat vain ensimmäistä päivää. (Parry 1993, 12.)

2.4.2 Fyysinen ympäristö ja taukotilat

On oleellista, että ympäristön esittely suunnitellaan pidemmälle aikavälille, eikä esitellä kertaheitolla koko rakennusta. Avainpaikkojen sekä WC- ja taukutilojen esittely pitää priorisoida muiden tilojen edelle. Monille uudessa työssä aloittaminen on jännittävä ja ehkä jopa stressaava asia. Tätä stressiä voi osaltaan lievittää se, että uudella työntekijällä on tiedossa oleelliset paikat työympäristössään. Näin työntekijän on helpompi keskittyä esimerkiksi työnohjaukseen. Ympäristön esittely voidaan hoitaa monella tapaa, mutta tehokkain tapa on esittelykierrös, jonka hoitaa esimies, kokenut työntekijä tai perehdyttäjä itse. (Parry 1993, 12–13.)

2.4.3 Henkilökuntatiedot

Tärkeä osa ensimmäistä päivää on käydä HR:n edustajan, esimiehen tai molempien toimesta läpi oleellisia henkilökuntaa koskevia asioita. Näitä ovat esimerkiksi työterveysasiat, verokorttiasiat, salassapitovelvollisuus, taukojen pituudet ja määrät, mahdolliset huumausainetestit ja työhöntulotarkastukset ja niin edelleen. Samassa yhteydessä on hyvä käydä myös koeaikaa koskevat asiat yksityiskohtaisesti läpi, jos työntekijä aloittaa koeajalla. (Parry 1993, 14.)

2.4.4 Työturvallisuus

Edellä mainittujen kohtien vastaisesti työturvallisuusasiat ovat yleisesti ottaen sellaisia, jotka ovat oleellista kertoa ensimmäisen viikon aikana, muttei kuitenkaan vielä ensimmäisenä päivänä. Työturvallisuus on erittäin tärkeä asia ja osa perehdytystä, joten on hyvä, että siihen varataan tarpeeksi aikaa. Ensimmäisenä päivänä tulee joka tapauksessa uudelle työntekijälle suuri määrä informaatiota, joten työturvallisuuteen liittyvät esittelykierrokset ja toimintatavat on hyvä jättää jollekin muulle päivälle. (Parry 1993, 15.)

Työturvallisuuskeskuksen julkaisun mukaan työnopastus on oleellinen osa ennakoivaa työsuojelua. Ennen työhön perehdyttämistä tulisi laatia selvitys työn vaaroista, jonka perusteella työturvallisuus tulisi ottaa osaksi perehdytystä. Selvityksestä tulisi käydä ilmi mitä vaaroja työssä on. Työnopastuksen yhteydessä tulisi keskittyä vaarojen tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn. (Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua, n.d.)

Työturvallisuusasioissa oleellisimmat kohdat ovat tietenkin hätäuloskäynnit ja kuinka toimia hätätilanteessa tai tulipalon syttyessä, mutta osaksi työturvallisuuskoulutusta ja esittelyä on hyvä ottaa mukaan myös työergonomia. Oikeaoppiset nostosuoritukset ja ergonomiset istuma-asennot ovat tärkeä osa turvallista työtä. Fyysisen työn aloilla pystytään ennaltaehkäisemään rasitusvammojen syntyä oikeanlaisella ergonomialla. (Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua, n.d.)

2.4.5 Työntekijöiden ja organisaation esittely

Uudesta työntekijästä on hyvä ilmoittaa etukäteen tiimiläisille ja kertoa, että heille tullaan esittelemään tämä uusi työntekijä työn aloittamisviikon aikana. Varsinkin suurien työnantajien kohdalla on hyvä jakaa työporukan esittely muutamaan osaan. Hyvä lähestymistapa on aloittaa esimiehestä, lähimmistä työkavereista tai omasta tiimistä ja perehdyttäjistä. Muiden tiimien ja ylemmän johdon esittely ja tapaamiset voidaan jakaa ensimmäisen viikon ajalle. (Parry 1993, 15–16.)

Organisaation esittelyllä on avainrooli uuden työntekijän perehdyttämisessä, sillä mitä paremmin työntekijä on perillä organisaation tavoitteista, päämääristä ja tulevaisuuden

kuvista, sitä helpompi työntekijän on toimia näiden tavoitteiden mukaisesti. Hyvin esitelly ja läpinäkyvä organisaatio lisää työntekijöiden yhteenkuuluvuuden tunnetta, jolla on suuri merkitys niin työhyvinvoinnin kuin perehdyttämisen kannalta. (Parry 1993, 16.)

Jotta uudelle työntekijälle jää mahdollisimman hyvä ymmärrys organisaation toiminnasta, on hyvä, että organisaation toiminta käydään myös yksikkötasolla läpi. Ideaali tilanne on se, että työntekijä ymmärtää oman roolinsa organisaatiossa, miten hänen työnsä vaikuttaa yksikön toimintaan ja lopulta koko organisaation toimintaan. Ymmärrys siitä, miten oma työ vaikuttaa koko organisaation tulokseen lisää työmotivaatiota ja työssä viihtymistä. (Parry 1993, 16.)

2.4.6 Toimintatavat, standardit ja odotukset sekä työnopastus

Eija Kjelinin ja Pia-Christina Kuusiston mukaan työnopastuksessa käytetään laajasti viiden askeleen työnopastusmallia. Askeleet ovat valmistautuminen, opetus, mentaalinen harjoittelu, taidon kokeilu ja tarkastus. Kyseinen malli on ollut käytössä pitkään ja se on todettu hyvin toimivaksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Ennen varsinaisen työnopastuksen aloittamista on syytä käydä läpi mitä standardeja työpaikalla on ja mitä työntekijöiltä odotetaan. Samalla on hyvä myös kertoa yleisimmistä käytännöistä ja tuoda esiin, että käytännönopetus tullaan järjestämään näihin myöhemmin. Työntekijöille tulisi myös tehdä työnopastuksesta systemaattinen lukujärjestys, jotta työntekijät ovat tietoisia missä järjestyksessä asiat opetetaan ja voivat mahdollisesti itseopiskella esimerkiksi teoriaa seuraavaa koulutettavaa osiota varten. (Parry 1993, 17.)

Opetusosion suunnittelu on yksi tärkeimmistä perehdyttämisen osa-alueista. Hyvin suunniteltu ja toteutettu työnopastus varmistaa uuden työntekijän sulavan siirtymiseen työsuhteen ja perehdyttämisen prosessin alun epävarmasta tekijästä prosessin loppuosan tehokkääseen sekä hyvin työpaikkaan ja työelämään sopeutuneeseen yksilöön. Työnopastuksesta vastaavan tulee perehtyä ensin itse työprosessin kulkuun ja työmenetelmiin. Myös työturvallisuusasiat tulee kerrata ennen työnopastusta. Työnopastustilan osalta tulee varmistaa, että opastuksessa tarvittavat laitteistot, ohjelmistot ja työkonet ovat kunnossa ja käyttövalmiina. (Parry 1993, 17; Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Tärkeää työnopastuksessa on, että koulutettava työntekijä ymmärtää miksi kyseinen asia tehdään, miten se tehdään ja keneltä saa tarvittaessa apua sen hoitamiseen. Järkevintä on aloittaa helpoista asioista ja asteittain rakentaa niiden päälle ja näin rakentaa rutiinia. Jos työnopastuksen alussa pystytään opettamaan konkreettisia työnosia heti alkuun, onnistutaan luomaan työntekijälle tunne, että hänen työnsä vaikuttaa isoon kuvaan. (Parry 1993, 17.)

Työnopastusmallin mukaan varsinaisen opetuksen jälkeen opastettavan tulisi harjoitella mielessään juuri oppimaansa asiaa. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi niin, että opastettava käy ääneen työvaiheet ja niiden tärkeimmät osat läpi. Mentaalinen harjoittelu mahdollistaa sen, että opastettavalle muodostuu parempi näkemys pää- ja osatavoitteista sekä hyvään lopputulokseen pääsemisen edellytyksistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235.)

Työnopastuksen lopuksi, opastettavan kokeiltua tehtävän suorittamista, opastajan tulee antaa palautetta opastettavan suoriutumisesta. Opastettavan tulee myös itse analysoida suoriutumistaan ja opastettava sekä opastaja yhdessä reflektovat asiaa. On tärkeää, että opastus ja vuoropuhelu eivät jää tähän, vaan niitä on tarjolla jatkossakin mahdollisten ongelmien varalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235.)

2.4.7 Jatkuva kehittäminen

Perehdyttäminen tulisi mieltää yksittäisen tapahtuman sijaan ikään kuin siltana rekrytoinnin ja jatkuvan kehittämisen ja oppimisen välillä. Tästä syystä perehdyttämisen lomassa tulisi ottaa esiin jatkokoulutusmahdollisuudet. Uuden työntekijän on syytä olla tietoinen siitä, mitä hänen on itse tehtävä oman kehittämisensä eteen ja mitä mahdollisuuksia hänellä on edetä urallaan yrityksessä. Työnantajan avoimuus nousee avainasemaan, sillä myös rajoitetuista etenemis- ja koulutusmahdollisuuksista on tärkeä kertoa. Pääasia on, että työntekijä ymmärtää omat mahdollisuutensa mahdollisimman hyvin. (Parry 1993, 17–18.)

Jatkuva kehittyminen ei rajoitu kuitenkaan pelkästään uuden työntekijän kehittämiseen. On tärkeää, että myös perehdyttämisprosessia seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Yksi perehdyttämisen onnistumisen mittareista on kuinka hyvin uudet työntekijät ovat oppineet uuteen työhönsä. Tästä syystä työntekijöiden kädenjäljen, oppimisen ja oppimishalun

seuraaminen on myös perehdyttämisprosessin tehostamisen kannalta oleellista. Dataa perehdyttämisprosessin parantamiseen tältä kantilta saadaan esimerkiksi kehityskeskustelujen, tiimin sekä henkilökohtaisen kehityssuunnitelman pohjalta ja laadunseurantaohjelmien kautta. (Frisk 2003, 43.)

Useimmiten kuitenkin työpaikalla annettavan opetuksen tuloksia mitataan yksinkertaisilla menetelmillä. Yksinkertaisimmillaan arviointi on työntekijän suoriutumisen vertaamista asetettuihin tavoitteisiin. Tämän lisäksi voidaan arvioida työntekijän ahkeruutta ja luotettavuutta havainnoimalla hänen työkäyttäytymistään. (Lepistö 2004, 65.)

2.4.8 Työsuhde-edut

Työsuhde-eduista kertominen on yksi helppo tapa luoda uudelle työntekijälle hyvä ja tervetullut olo. On tärkeää, että kaikista eduista kerrotaan, olivat ne sitten lounasseteleitä tai rahasto-etuja. Eduista kertominen on asia, josta on hyvä alkuvaiheessa kertoa, mutta se ei yllä prioriteettilistan kärkeen ja on siksi tämänkin listan viimeisenä. Tätä asiaa ei kuitenkaan kannata missään nimessä unohtaa, sillä työntekijälle tulee helposti huijattu olo, jos hän saa tietää eduista vasta paljon myöhemmin työkavereiltaan tai joltain muuta kautta. (Parry 1993, 18.)

3 PEREHDYTTÄMISMATERIAALIN LUOMINEN

OP Vakuutus Oy:llä ei ollut yhtenäistä perehdyttämismateriaalia vuonna 2016 voimaan astuneen työtaturma- ja ammattitautilain mukaiseen maksusitoumuskäsittelyyn. Sen sijaan oli useita Microsoft Word-, Excel- ja Powerpoint -dokumentteja, joihin tietoja oli kerätty sieltä täältä kasaan. Tähän asti perehdytystä oli tarvittu vain muutamalle ihmiselle kerrallaan ja perehdytettävät henkilöt olivat jo käsitelleet työtaturmavahinkoja, joten varsinaiselle perehdyttämismateriaalille ei ollut erityisen suurta tarvetta, sillä työtaturmien maksusitoumuskäsittely ei hirveän suuresti eroa muusta työtaturmien käsittelystä.

Keväällä 2017 tehtiin päätös siirtää maksusitoumuskäsittely keskitetysti Pohjola Sairaaloiden hybridityöntekijöille. Tämä tarkoitti sitä, että myös muiden vahinkolajien käsittelijät tai aivan uudet käsittelijät alkaisivat tehdä myös työtaturmavahinkojen maksusitoumuskäsittelyä. Tällöin syntyi tarve perehdyttämismateriaalille. Perehdyttämismateriaali haluttiin sähköiseen muotoon yrityksen intraan, jotta sen käyttö myös muissa toimispisteissä olisi helppoa.

3.1 Toteutus

Perehdyttämismateriaalin kokoaminen aloitettiin keväällä 2017 vanhoista materiaaleista. Tarkoitus oli käydä kaikki materiaali läpi ja koota niiden pohjalta yhtenäinen kokonaisuus, jossa kaikki tärkeimmät asiat tulevat esille. Tämän kokonaisuuden valmistuttua se esitettiin kokeneille käsittelijöille, joiden haastattelujen pohjalta varsinainen perehdyttämismateriaalin perusta syntyi.

Tarkoitus oli muokata nyt syntynyt perusta yksinkertaiseen muotoon niin kutsutuksi kohta kohdalta -ohjeeksi. Materiaali jakautui kuuteen osaan: johdantoon, yleisiin asioihin, työvaihekohtaisiin ohjeisiin kuinka toimia joka päivä ja jokaisen vahingon kohdalla, maksusitoumuksen myöntämiseen tai eväämiseen järjestelmässä, kesken jääviin vahinkoihin sekä hyvä tietää -osioon.

Perehdyttämismateriaalin sisällön ja sähköisen muotovaatimuksen takia päädyttiin perehdyttämismateriaali kokoamaan PowerPoint-asiakirjaan. Valinta tehtiin, koska Power-

Pointilta on helppo esittää materiaali tarvittaessa työnopastuksen yhteydessä ja koska suurimman osan ohjeista pystyi jakamaan fiksusti PowerPointin sivuja käyttäen. PowerPointesityksestä tuli yhteensä 24-sivuinen.

3.2 Haastattelu

Haastattelu valittiin tämän opinnäytetyön kohdalla enemmänkin laadunvarmistamisen näkökulmasta kuin perehdyttämismateriaalin keräämisen kannalta. Kirjoittajalla oli jo lähtökohtaisesti hyvä tietämys maksusitoumuskäsittelystä ja vanhojen ohjeiden pohjalta kirjoittaja oli pystynyt luomaan hyvän perustan perehdyttämismateriaalille.

Haastattelu toteutettiin toukokuussa 2017 yksilohaastatteluina kahdelle kokeneelle työtaturma- ja maksusitoumuskäsittelijälle. Kokemusta työtaturmien käsittelystä heillä oli jo useita vuosia ja toisella pelkästä maksusitoumuskäsittelystä 10 vuoden kokemus. Haastattelut toteutettiin yrityksen käytössä olevan pikaviestintäohjelman avulla.

Haastateltaville esitettiin siihen mennessä kerätty materiaali ja kysyttiin mielipidettä, oliko heillä tällaisen materiaalin pohjalta tehtävään ohjeeseen jotain lisättävää tai korjattavaa. Tarkoitus oli saada irti niin sanottua hiljaista tietoa käsittelyn helpottamiseksi.

Haastatteluissa päästiin yhteisymmärrykseen siitä, että hybridityöntekijöiden suuren koulutustarpeen (johtuen useista eri vahinkolajeista) takia materiaalin lopullisen muodon kannattaa olla mahdollisimman yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Materiaalin tulisi sisältää ohjeet, kuinka toimia jokaisen vahingon kohdalla. Poikkeusten poikkeukset jätettiin materiaalista tarkoituksella pois.

Asiasisällöllisiä korjauksia materiaaliin ei haastattelun perusteella tehty, mutta muutamia selkeytyksiä ja kokeneiden käsittelijöiden hyviä toimintatapoja esimerkiksi järjestelmän nopeampaan käyttöön lisättiin materiaaliin. Haastattelun aikana esiin nousseet lisäykset kirjattiin materiaalin hyvä tietää -osioon.

3.3 Lopullinen materiaali

Materiaalin johdanto-osiossa käytiin yleisellä tasolla läpi maksusitoumuskäsittelyä. Mitä sillä tarkoitetaan, mitkä tapaukset kuuluvat maksusitoumuskäsittelyyn ja mitkä rajataan käsittelyn ulkopuolelle. Yleiset asiat -osiossa käsiteltiin palvelulupausaikoja, puhelin-työskentelyä ja yhteissähköpostilaatikon läpi käymistä. Seuraavana oli vuorossa työvaihekohtaiset ohjeet. Ohjeet alkoivat joka työpäivän alussa tehtävistä toimenpiteistä, kuten mistä työt löytyvät, miten ne jaotellaan ja miten karsitaan maksusitoumuskäsittelyn ulkopuolelle kuuluvat tapaukset pois. Työvaihekohtaiset ohjeet jatkuivat itse maksusitoumuksen käsittelyyn ja siihen, mitä asioita pitää jokaisen tapauksen kohdalla käydä läpi.

Seuraavana oli vuorossa maksusitoumusten käsittely järjestelmässä. Kyseinen osio jaettiin kahteen pääkohtaan: maksusitoumuksen myöntämiseen ja eväämiseen. Molemmissa osioissa käytiin läpi kaikki järjestelmissä tehtävät asiat ja asiakkaan informointi. Materiaali jatkui kesken jäävät vahingot -osioon, jossa kerrottiin, miten toimitaan tilanteissa, joissa maksusitoumusasiaa ei voida vielä ratkaista. Samassa osiossa käytiin myös läpi, miten esimerkiksi tarvittavien lisäselvitysten saapumista jäädään valvomaan.

Viimeiseksi osioksi työhön otettiin hyvä tietää -osio. Osiossa oli vinkkejä järjestelmän kanssa toimimiseen, lakipykälää, joita hyödyntää käsittelyssä tai vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa sekä selostus siitä, ketä asiantuntijaa tai asiantuntijalääkärää kannattaa missäkin tilanteessa konsultoida. Myös tapa miten konsultaatiopyynnöt järjestelmässä tehdään ja mitkä ovat oleellisia kysymyksiä, käytiin tässä kohtaa läpi. Hyvä tietää -osion perään liitettiin vielä karttakuvat Pohjola Sairaaloiden ohjausalueista. Ohjausalueet ovat siis alueita, joilta asiakkaita aktiivisesti ohjataan Pohjola Sairaaloihin.

3.4 Työnopastus

Työnopastus toteutettiin kahdessa osassa noin kahden tunnin koulutuksina. Koulutukset järjestettiin Skypein välityksellä, jotta kaikki työntekijät ympäri Suomea pystyivät osallistumaan koulutuksiin. Hybridityöntekijöiden työvuorojen takia koulutukset järjestettiin kahdessa osassa. Näin pystyttiin takaamaan se, että jokainen sai osallistua varsinaiseen koulutukseen ja heillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä. Koulutukseen osallistui yhteensä noin 50 työntekijää.

Työntekijät olivat jo perehdytetty työtaturmien käsittelyyn aiemmin keväällä ja järjestelmien käyttö oli heille tuttua. Tarvetta tarkemmalle koulutukselle järjestelmien käytöstä ja muusta käsittelystä ei enää ollut, joten Skypen välityksellä tehty työnopastus nähtiin parhaana ratkaisuna. Tämä mahdollisti myös sen, että koulutukset pystyttiin nauhoittamaan kysymyksineen ja tallentamaan OP:n intraan mahdollista myöhempää käyttöä varten.

Työnopastukseen valmistautumiseen kuului materiaalin läpikäyminen ja tarkastaminen sekä järjestelmien ja laitteiden toimivuuden varmistaminen. Koulutuksen aikana kävin materiaalin läpi ja käsitelin konkreettisesti esimerkkitapauksina muutaman maksusitoumuksen jakamalla oman tietokoneeni ruutua.

Koulutuksen aikana heräsi lähinnä tarkentavia kysymyksiä toimintatavoista. Muutama kysymys heräsi myös lääketieteellisestä aspektista maksusitoumuskäsittelyyn. Vaikkei koulutuksen tarkoitus ollut opettaa lääketieteellisesti arvioimaan tapauksia, heräsi tästä aiheesta hyvää keskustelua muun muassa siitä, minkälaisista tapauksista pitää konsultoida asiantuntijalääkäreitä ja mitkä tapaukset ovat niin sanottuja selkeitä tapauksia. Keskustelu eteni myös juridisen arvioinnin puolelle ja keskittyi samaan teemaan kuin lääketieteellisen arvioinnin kohdalla.

4 POHDINTA

Työtä oli siinä mielessä vaikea suhteuttaa teoriaan, että suurin osa saatavilla olevasta teoriasta koskee uuden työntekijän perehdyttämistä ja toimenpiteiden vaikutusta nimenomaan uuden työntekijän näkökulmasta. Työnopastuksen osa-alue pätee toki kaikkien työntekijöiden kohdalla ja se osoittautuikin tärkeimmäksi osaksi teoriaa perehdytysmateriaalia kootessani. Materiaalissa ei siis huomioida uutta työntekijää siitä syystä, että maksusitoumusten käsittelytyöhön ei kouluteta uusia työntekijöitä, vaan jo olemassa olevia henkilöitä, joilla on kokemusta muusta korvauskäsittelystä.

Se, että kyseessä ei ollut uusien työntekijöiden perehdytys helpotti omaa työtäni valtavasti. Perehdytyksen pohja oli jo luotu ja sisäiset mallit, niin kuin Lepistö asian ilmaisee, olivat alkaneet muodostua hybridityöntekijöille työtapaturmien käsittelystä. Tämä mahdollisti sen, että pystyin toimimaan enemmänkin sisäisen mallin parantajana kuin luoja. Materiaalin tarkoitus oli lisätä yksi osa-alue jo muuten valmiin osaamisen tai sisäisen mallin päälle. (Lepistö 2004, 57.)

Julie Parryn mukaan; jos työntekijöille pystytään työnopastuksen alussa opettamaan konkreettisia työnvaiheita tai -osia, pystytään luomaan työntekijälle heti kuva, että hänen työnsä vaikuttaa isoon kuvaan. Koska materiaali oli pääosin konkreettinen ja työntekijöillä oli jo muun käsittelyn osalta laajalti tietoa, koen että materiaali ja se, miten maksusitoumuskäsittely nivoutuu osaksi koko työtapaturmavahingon käsittelyä, oli helppo ymmärtää. Asiaa helpotti myös se, että koulutuksen aikana käytiin konkreettisesti esimerkiksi tapauksia läpi. (Parry 1993, 17.)

4.1 Tulevaisuuden näkymä ja haasteet

Työn tavoitteena oli luoda yksinkertainen perehdyttämismateriaali lakisääteisten työtapaturma- ja ammattitautivahinkojen käsittelyyn Pohjola Sairaalassa toimiville hybridityöntekijöille. Materiaaliin laadittiin kohta kohdalta -ohjeet työntekijöille ja keväällä 2017 pidin myös kaksi noin kaksituntista koulutusta silloisille hybriditiimeille. Materiaali sekä koulutukset löytyvät intrasta ja niihin pääsevät kaikki OP Vakuutuksen työntekijät kärsiksi. Tämä mahdollistaa sen, että hybridityöntekijät voivat halutessaan kerrata asioita sekä kouluttaa uusia työntekijöitä itsenäisesti. Loppukesästä 2017 avattiin Kuopioon uusi

Pohjola Sairaala, jonne uudet työntekijät koulutettiin vanhojen hybriditiimien toimesta materiaalini pohjalta.

Perehdytysmateriaalin kanssa päästiin mielestäni siinä mielessä ideaalilanteeseen, että sen lisäksi, että maksusitoumuskäsittely siirtyi pois tiimistämme ja uudet hybriditiimit omaksuivat maksusitoumuskäsittelyn, saimme hyvän perehdytyksen ja perehdytysmateriaalin ansiosta siirrettyä samalla koulutusvastuun kokonaan pois tiimistämme. Varsinkin tulevaisuutta silmällä pitäen, tämä on kaikkein paras vaihtoehto uusien hybridityöntekijöiden perehdyttämiseen. Paras perehdyttäjä on henkilö, joka on tehnyt kyseistä työtä perehdytystä edeltävästi ja, jolla on tuoreessa muistissa, miten työ kuuluu hoitaa.

Keväällä 2018 aukeaa viides ja viimeinen Pohjola Sairaala Turkuun. Perehdytyksiä ollaan käynnistämässä ja myös Turun kohdalla ne tullaan hoitamaan vanhojen hybriditiimien toimesta. Itselläni ja muilla tiimiläisillämme, jotka maksusitoumuskäsittelyä tekivät, on kyseisestä työstä taukoa jo lähes vuosi. Entiset maksusitoumuskäsittelijät eivät välttämättä enää muista kaikkia työn vaiheita ja osa työvaiheista on jo kerennyt muuttumaankin. Tästäkin syystä, koko ajan elävän prosessin kouluttajina, hybridityöntekijät soveltuvat parhaiten hoitamaan perehdyttämisen.

Haasteeksi koen jatkossa hybridityöntekijöiden ammattitaidon ylläpitämisen sekä laadunseurannan. Pohjola Sairaalan vuorossa hybridityöntekijä on vahvasti asiakasrajapinnassa kiinni ja joutuu hoitamaan asiakkaiden vakuutusasioita koko kirjon mukaisesti. Vaikka sairaalalla asioivat pääsääntöisesti tapaturma- ja sairauskuluvakuutuksen ottaneet asiakkaat, tulee samalla myös muiden vakuutusten osalta kysymyksiä. Asiaa ei helpota se, että tapaturma- ja sairauskuluvakuutuksia on monia erilaisia ja jokaisessa on tietysti erilaiset ehdot. Muistin varassa on siis paljon asioita. Laaja-alaisen ammattitaidon ylläpitäminen ei ole helppoa ja koen, että esimerkiksi tietyin aikaväleihin järjestetyt vapaaehtoiset kertauskoulutukset voisivat olla hyvä vaihtoehto hybridityöntekijöille.

Ammattitaidon ylläpitämisen kautta myös laadunseuranta nousee kriittisen tärkeään rooliin. Hyvin järjestetyllä laadunseurannalla pystytään seulomaan ongelmakohdat esiin ja tarvittaessa tuomaan lisäkoulutusta sitä tarvitseville työntekijöille. Haaste tulee esiin siinä, miten laadunseuranta hybridityöntekijöille toteutetaan, tai tarkemmin, resursoidaan.

Suurin osa laadunseurannasta toteutetaan OP Vakuutuksella asiantuntijoiden toimesta. Suurimman osan asiantuntijoista asiantuntemus rajoittuu yhteen vakuutuslajiin tai vakuutukseen. Tästä johtuen, pahimmassa tapauksessa, jotta hybridityöntekijän laadullinen suoriutuminen tulisi täysin arvioiduksi henkilövahinkojen osalta, pitäisi laadunseurannan tapahtua yrityksen ottaman sairauskuluvakuutuksen, yrityksen ottaman liikennevakuutuksen, työtapaturma- ja ammattitautivakuutuksen, henkilöasiakkaiden tapaturmavakuutuksen, henkilöasiakkaiden sairauskuluvakuutuksen ja henkilöasiakkaiden matkavakuutuksen asiantuntijoiden toimesta. Liiketoiminnallisesti kuuden asiantuntijan resursointi yhtä työntekijää kohden ei ole järin kannattavaa.

Toisena laadunseurannan haasteena on mitä työtä hybrideiltä seurataan. Asiakaspalvelu ja -tyytyväisyys ovat itsestään selviä mittareita jokaiselle asiakasrajapinnassa työskentelevälle henkilölle, mutta jääkö jäljelle muita mittareita, joita seurata? Toki maksusitoumusten oikeellisuutta ja hylkäysten oikeita perusteita on hyvä seurata, mutta niiden seulominen on todella työllistävää ja tästä syystä suuri osa varmasti menee ohi, ennen kuin joku toinen työntekijä huomaa asian. Olisiko tässä mahdollisesti automaation ja uusien järjestelmäratkaisujen tilaisuus loistaa esimerkiksi herätteiden avulla?

Johtopäätöksenä laadunseurannan vaikeuden ja mittavan muistinvaraisen tietotaidon, jota hybridityöntekijät tarvitsevat voidakseen toimia työssään oikeaoppisesti, takia olisi tärkeää, että hybridityöntekijöiden koulutustarvetta seurattaisiin ja siihen tartuttaisiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Esimerkiksi kyselynä toteutettuna voitaisiin kartoittaa työntekijöiden tarvetta lisäkoulutuksille ja järjestää näitä tarvittaessa. Toki, on hyvä huomioida, että kaikkea tietoa ei voida kartoittaa pelkän kyselyn perusteella. Jos työntekijä luulee tekevänsä jotain asiaa oikein, mutta tosiasiallisesti tekeekin sen väärin, ei hän sitä silloin kyselyssä koulutustarpeen alaiseksi asiaksi merkkää. Nämä tilanteet tulisi seuloa laadunseurannan menetelmin esiin.

4.2 Työn toteutus

Varsinaisen työn eli perehdyttämismateriaalin toteuttaminen oli mielestäni työn helpoin osa. Materiaalia valmistellessani maksusitoumustyö oli hyvin jo iskostunut selkärankaani

ja ohjenuora syntyi helposti. Muistin lainkohdat ulkoa ja toimintamalli oli helppo perustella. Myös pitämäni koulutukset sujuivat mallikkaasti ja osasin vastata lisäkysymyksiinkin heti. Jälkikäteen ajatellen, olisi kuitenkin ollut hyvä, että olisin tutustunut laajemmalti perehdyttämisen teoriaan aiemmin. Esimerkiksi yksi tärkeimmistä perehdyttämisen päämääristä on saada uudet työntekijät tuntemaan itsensä tervetulleiksi. Vaikkakin suurin osa hybrideistä on ollut töissä OP Vakuutuksella ennen hybridiksi siirtymistä, oli iso osa heistä kirjoittajalle uusia tuttavuuksia ja olisi ollut hyvä omalta osaltani viestiä vastaanottavaisemmin ja toivottaa heitä tervetulleiksi uuteen työhön.

Teoriaosuuteen syventyessäni ja kirjallisuutta lukiessani silmäni aukesivat sille, kuinka suuressa roolissa perehdyttäminen on osana yrityksen menestystä. Etenkin se, kuinka suuri merkitys perehdyttämisellä on työhyvinvointiin ja työpaikan maineeseen ja se miksi niin monessa paikassa perehdyttäminen hoidetaan vasemmalla kädellä. Voisi kuvitella, että jokaisella voittoa tavoittelevalla yrityksellä olisi intressi panostaa perehdyttämiseen ihan jo pelkästään sen takia, että uudet työntekijät saataisiin tehokkaasti työhön kiinni ja osaksi toimivaa organisaatiota. Huonosti perehdytetty työntekijä tulee pitkässä juoksussa kalliimmaksi, kuin hyvin perehdytetty työntekijä, vaikka perehdytyskustannukset ovatkin suuremmat. Ajatellaan vaikka Vincit Oy:tä. Vuonna 2007 perustettu yritys, joka on Tampereelta laajentanut kymmenessä vuodessa toimintaansa Helsinkiin ja Kaliforniaan sekä kasvattanut liikevaihtonsa yli 30 miljoonaan euroon. Tämän lisäksi yritys on valittu Suomen ja Euroopan parhaaksi työpaikaksi edellisvuosina. Perehdyttämisen on pakko olla kohdillaan osana näin hyvin toimivaa organisaatiota ja sillä on ollut selkeä vaikutus työhyvinvointiin sekä taloudelliseen tulokseen. Työhyvinvointi on nykyaikaisen yrityksen valttikortti. (Vincit, raportit ja esitykset, 2017)

Työn haastavin osuus oli ehdottomasti kirjoittaminen. Ihmisenä, joka on täysipäiväisesti työssä ja harrastaa paljon, ajan resursointi sekä ylipäänsä jaksaminen on haasteellista opinnäytetyötä tehdessä. Itse perehdyttämisprojektin jälkeen työaika ei kirjoittamiseen enää saanut käyttää, joten aikaa kirjoittamiselle jäi lähinnä viikonlopuille ja monina viikonloppuinakin löytyi helposti muuta tehtävää tai töitä. Kirjoittamisen yhteydessä jo luetun teorian osasi suoltaa tekstiksi melko helposti, mutta järkevän ja johdonmukaisen kokonaisuuden luominen asetti suuremman haasteen kuin itse kirjoittaminen. Lopputulokseen olen kuitenkin tyytyväinen. Niin itse opinnäytetyöhön, kuin siihen mitä sitä tehdessäni opin. Laajan tietämyksen perehdyttämisestä lisäksi yritysten toimintamallien ja me-

nestystekijöiden arviointi helpottui. Perehdyttämisen ja sen teorian tunteminen luo kokonaisvaltaisemman kuvan yrityksen toiminnasta ja helpottaa hahmottamaan myös joidenkin yritysten ongelmakohtia.

LÄHTEET

Alhanen, K., Kansanaho A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soini, T. & Soininen J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Tammi.

Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki: 2003.

Haastatteluun perustuvan tutkimuksen suorittaminen. N.d. Luettu 11.3.2018.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289380312/1194290540422.html>

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Luettu 12.12.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20yhteistoiminnasta%20yrityksiss%C3%A4>

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.

Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö. N.d. Luettu 27.2.2018.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Parry. J. 1993. Induction. Lontoo: Library Association Publishing Ltd.

Salo. K. 2015. Työtapaturma ja ammattitauti. Vantaa: Hansaprint Oy.

Työsopimuslaki. Luettu 12.12.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki>

Työtapaturma- ja ammattitautilaki. Luettu 13.8.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150459?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6tapaturma#L1P3>

Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua. N.d. Luettu 10.2.2018. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Työturvallisuuslaki. Luettu 12.12.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Vincit. Raportit ja esitykset. 2017. Luettu 4.2.2018. <https://www.vincit.fi/sijoittajille/raportit-ja-esitykset/>