

Hammas Mehiläisen perehdytysoppaan suunnittelu ja käyttöönotto

Hanna-Leena Kuisma

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2020

Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Myyntiosaaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Myyntiosaaminen

KUISMA, HANNA-LEENA
Hammas Mehiläisen perehdytysoppaan suunnittelu ja käyttöönotto

Opinnäytetyö 45 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Huhtikuu 2020

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Hammas Mehiläinen. Hammas Mehiläinen oli aiemmin toiminut omana liiketoimintayksikkönään Mehiläinen Konserni Oy:ssä. Syksyllä 2019 Hammas Mehiläinen integrointiin tiiviimmin osaksi Mehiläisen Lääkärikeskus- ja Työelämäpalveluita. Yhdistymisen myötä konsernin palveluneuvojen työnkuva laajeni. Aiempi toimistotyöhön tehty perehdytyskoulutus Moodlessa ei enää palvellut muuttuneessa tilanteessa ja tarkoitus oli kehittää perehdytyskoulutusta palvelemaan paremmin nykytilaa. Tavoitteena oli tehdä kattava perehdytyskoulutus palveluneuvojille sekä yhtenäistää perehdytyskäytäntöjä ja tuoda kaikki toimistotyössä tarvittava ohjeistus helposti kaikkien saataville.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämisprojekti, jossa tehtiin laadullinen kyselytutkimus Hammas Mehiläisessä työskennelleille palveluneuvojille. Tutkimuksessa saatiin kehitysideoita uutta perehdytysmateriaalia varten ja kehittämiskohteita olivat vastaajat löytäneet myös muista käytännöistä. Kyselytutkimuksessa toivottiin selkeämpää jaottelua aiheisiin ja sitä, että kaikki materiaali löytyisi samasta paikasta. Vastaukset huomioitiin uutta perehdytyskoulutusta tehdessä. Uusi perehdytyskoulutus julkaistiin 1.1.2020. Julkaisun jälkeen perehdytyksestä lähetettiin vielä uusi kysely, jossa pyydettiin vastausta siihen, minkälainen uusi perehdytys on palveluneuvojen mielestä.

Uuteen perehdytyskoulutukseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä, tosin pieniä korjausehdotuksia kyselyssä saatiin. Ensimmäisessä kyselytutkimuksessa esille tulleita kehittämiskohteita on korjattu ja nykyiseen perehdytysmateriaaliin tehdään päivityksiä aina, kun tulee uusia ohjeistuksia.

Asiasanat: perehdytyskoulutus, perehdytys, laadullinen tutkimus, kehittämisprojekti

ABSTRACT

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

KUISMA, HANNA-LEENA:

Planning and Implementation of an Orientation Programme for Hammas Mehiläinen

Bachelor's thesis 45 pages, appendices 8 pages
April 2020

Hammas Mehiläinen was the mandator of this thesis. During 2019 Hammas Mehiläinen and Mehiläinen merged their operations. With the merger, the job description of the service advisors was expanded and service advisors who previously worked in medical centers, started to attend the customers of Hammas Mehiläinen.

The previous orientation programme for office work no longer served the changed circumstances. The purpose of this thesis was to provide a comprehensive orientation programme for service advisors. The thesis was a development project and it included a qualitative survey.

The qualitative survey was conducted for service advisors who work at Hammas Mehiläinen in order to ask for opinions of the old orientation programme and to get development ideas for the new one. The results showed need for a clearer division between different subjects and for all the orientation material to be found in one place. The answers were taken into consideration when designing a new orientation programme which was published on January 1st. in 2020.

People were mainly satisfied with the new orientation programme although there were a few things to improve. The development work continues as a result of this thesis and all the updates to the orientation programme are being made in real time.

Key words: orientation program, orientation, qualitative research, development project

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	7
	2.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet	9
	2.2 Palveluneuvojan työnkuva	11
	2.3 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys ja projektin kulku.....	11
3	PROJEKTIN HALLINTA.....	13
	3.1 Projektin vaiheet.....	14
4	LEAN PROJEKTIN HALLINNASSA.....	15
	4.1 Kanban-menetelmä.....	15
5	UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN	17
	5.1 Digitaalinen perehdytys	18
	5.2 Hyvä digitaalinen perehdytys	19
6	LAADULLINEN TUTKIMUS	21
7	PEREHDYTY SOPPAAN SUUNNITTELU JA KÄYTTÖÖNOTTO	23
	7.1 Projektin valmistelu	23
	7.1.1 Perehdyttäminen Mehiläisessä.....	24
	7.2 Projektin suunnittelu.....	25
	7.2.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmän valinta	26
	7.3 Projektin toteutus	26
	7.4 Projektin päättäminen	29
	7.4.1 Onnistumiset ja kehitysehdotukset uudelle materiaalille.....	30
8	POHDINTA	32
	LÄHTEET	35
	LIITTEET	38
	Liite 1. Tutkimushaastattelun kysymykset.....	38
	Liite 2. Saatekirje	39
	Liite 3. Perehdytyksen lopputentti	40
	Liite 4. Perehdyttäjän muistilista	41
	Liite 5. Perehdytyksen runko.....	42
	Liite 6. Loppukysely uudesta Toimistokurssista	44

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, jonka tuotoksena oli perehdytysmateriaali Hammas Mehiläisen palveluneuvojille Mehiläinen konsernin virtuaaliseen oppimisympäristö Moodleen. Materiaali tulee toimimaan henkilökohtaisen perehdytyksen tukena, mutta myös jatkossa apuna mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja perustyöskentelyn tueksi. Opinnäytetyö jakautuu konkreettiseen tuotteeseen eli tuotokseen ja kirjalliseen raporttiin. Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämisprojekti, jonka tarkoituksena oli saada aikaan käytännön parannus perehdytysmateriaaliin.

Hammas Mehiläinen ja Mehiläisen Lääkärikeskus ovat jo aiemmin vuonna 2019 tiivistäneet toimintaansa yhdistämällä hammaslääkäri- ja lääkäripalveluita saman katon alle. Tarpeen tälle opinnäytetyölle teki tämä yhdistyminen, koska uusia ja vanhoja lääkärikeskuksen työntekijöitä perehdytetään Hammas Mehiläisen laskutuskäytäntöihin. Lääkärikeskus- ja Työelämäpalveluissa on käytössä eri potilastietojärjestelmä kuin hammaslääkäripalveluissa ja tästä syystä laskutuskäytännöt sekä muut toiminnot ovat hyvin erilaisia.

Mehiläisen Sharepointissa on virtuaalinen oppimisympäristö Moodle, jossa on perehdytysmateriaalia sekä aiempi, vain lähinnä laskutukseen liittyvä, Moodlekoulutus. Opinnäytetyön tarkoitus on kattavan perehdytysmateriaalin kokoaminen toimistossa työskentelevälle henkilöstölle. Materiaali koottiin virtuaaliseen oppimisympäristö Moodleen.

Opinnäytetyössä esitellään ensin toimeksiantaja ja opinnäytetyön tavoite, sitten teoreettinen viitekehys, mikä sisältää teoriaa perehdytyksestä, projektien hallinnasta ja laadullisesta tutkimuksesta, joka oli yhtenä lähteenä uudelle perehdytysmateriaalille. Opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullista tutkimusta, jolla kerättiin tietoa Hammas Mehiläisen toimistossa työskenteleviltä siitä, mitä heidän mielestään perehdytysmateriaaliin tarvitaan lisää tai mitä olennaisia tietoja nykyisestä materiaalista puuttuu. Opinnäytetyössä selvitetään myös digitaalisen perehdytyksen periaatteita ja sen tulevaisuutta.

Opinnäytetyöntekijä on työskennellyt Nokian Hammas Mehiläisessä ensin hammashoitajana ja sitten palveluneuvojana kevästä 2018 lähtien. Toukokuussa 2019 Hammas Mehiläisen Nokian vastaanotto yhdistyi Mehiläisen lääkärikeskus- ja työelämäpalveluiden kanssa yhdeksi isoksi yksiköksi.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Toimeksiantaja tälle opinnäytetyölle oli Hammas Mehiläinen, joka on yksi Suomen suurimmista yksityisistä suun terveystalvija tuottavista yrityksistä. Hammas Mehiläinen toimi vielä syyskuussa 2019 omana yksikkönään Mehiläinen konsernissa. Syksyllä 2019 Hammas Mehiläisessä ja Mehiläisessä tehtiin organisaatiouudistus, jossa Hammas Mehiläisen palvelut integroitiin tiiviimmin osaksi Mehiläisen Lääkärikeskus- ja Työelämäpalveluita.

Mehiläinen Konserni Oy (myöhemmin Mehiläinen) on yksi Suomen suurimmista yksityisistä sosiaali- ja terveystalvija tuottajista Suomessa ja se tarjoaa palveluita yksityis-, yritys- ja kunta-asiakkaille (Mehiläinen 2019). Asiakkaita Mehiläisellä on 1,3 miljoonaa ja liikevaihto vuonna 2019 oli 1064,1 miljoonaa euroa (kuva 1). Yksiköitä on yli 500 kpl ja työntekijöitä sekä ammatinharjoittajia yli 21 800 henkilöä. Vuodesta 2018 liikevaihto on kasvanut 16,2%. (Mehiläinen toimintakertomus 2019 2020.)



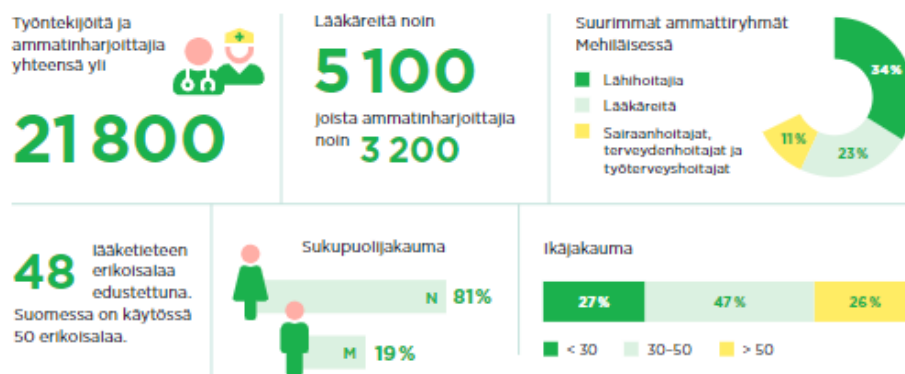
KUVA 1. Mehiläisen avainluvut 2019 (Mehiläinen vuosikertomus 2019 2020)

Mehiläinen on perustettu vuonna 1909 neljän lääkäriin voimin. Mehiläinen oli ensimmäinen suomenkielinen yksityissairaala ja nimi keksittiin Kalevalasta, jossa taruolento Mehiläinen herätti henkiin kuolemaisillaan olevan Lemminkäisen Tuonelanvirran rannalla. Mehiläisellä on värikäs historia, esimerkiksi sisällissodan aikana Mehiläisestä haki turvaa silloin vasta tuleva presidentti P.E. Svinhuf-

vud. Mehiläinen toimi myös Punaisen Ristin sotasairaalan toisessa maailmansodassa. Yritysostoja Mehiläinen teki jo 80-luvulla ja 2000-luvun aikana alkoi valtakunnallinen laajentuminen. Vuonna 2015 Mehiläinen osti Mediverkko konsernin ja tästä alkoi myös suun terveystalvueluiden aika Mehiläisessä Oma Hammaslääkärisi nimellä. Mediverkon perustajaosakkaasta Janne-Olli Järvenpäästä tuli samalla myös Mehiläisen toimitusjohtaja. Marraskuussa 2019 Mehiläinen täytti jo 110- vuotta. (Mehiläinen vuosikertomus 2019 2020.)

Mehiläisessä työskentelee yhteensä 21 800 henkilöä (kuva 2). Lääkäreitä on noin 5100 ja lisäksi Mehiläisessä työskentelee esimerkiksi sairaanhoitajia, lähihoitajia, työterveyshoitajia, terveydenhoitajia, psykologeja, fysioterapeutteja ja palveluneuvoja. (Mehiläinen vuosikertomus 2019 2020.)

MEHILÄISEN AMMATTILAISET



KUVA 2. Mehiläisen ammattilaiset (Mehiläinen vuosikertomus 2019 2020)

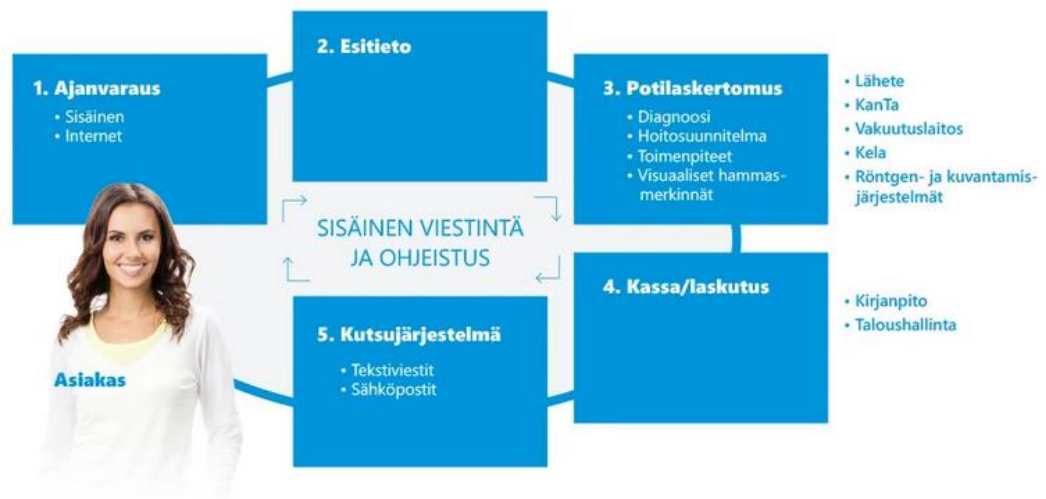
Hammas Mehiläisessä työskentelee hammaslääkäreitä, hammashoitajia, suuhygienistejä ja suun terveydenhoitoon erikoistuneita lähihoitajia. Hammas Mehiläisellä on toimipisteitä 37 kappaletta ympäri Suomen. Mediverkko toi mukanaan Oma Hammaslääkäri- brändin, mikä kulki logona Mehiläisen logon rinnalla vuoden 2017 elokuuhun asti, jolloin myös Hammas Mehiläinen brändi julkaistiin (kuva 3). (Nikkilä 2019.)



KUVA 3. Hammas Mehiläinen- logo (Mehiläinen logopankki)

2.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Hammas Mehiläisessä on käytössä Planmeca Group konsernin omistaman Entteri Oy:n kehittämä AssisDent-potilastietojärjestelmä, joka on luotu hammaspuolen tarpeita ajatellen. Kyseessä on Suomessa kehitetty suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmä ja se on yksityisen suun terveydenhuollon käytetyin järjestelmä. AssisDent-potilastietojärjestelmällä voidaan hoitaa koko asiakassuhteen elinkaari ensimmäisestä ajanvarauksesta aina tulevaisuuden käynteihin asti (kuva 4). Entteri Oy on täysin suomalainen tietojärjestelmätoimittaja. (AssisDent n.d.) AssisDent tuli käyttöön Hammas Mehiläisessä heti vuoden alussa 2018 ja korvasi näin aiemmin käytössä olleen OpusDental-potilastietojärjestelmän (Immonen 2020).



KUVA 4. Asiakassuhteen elinkaari AssisDent-potilastietojärjestelmässä (AssisDent 2020)

Järjestelmän kautta hoidetaan lähes kaikki työ mitä Hammas Mehiläisen asiakkaille tarvitaan, tästä esimerkkinä laskutus, hoitokertomusmerkinnät ja ajanvaraus. AssisDent on palveluneuvojen perustyökalu, jota käytetään päivittäin. Perehdytysmateriaali koskee lähes pelkästään AssisDentissä tapahtuvaa toimintaa. Materiaaliin ei sisällytetty mitään hoidollisia merkintöjä, esimerkiksi hammaskartan merkintöjen kirjaamista, koska sitä ei tarvita palveluneuvojan työssä. Tämä opetetaan kuitenkin kaikille hoitotyötä tekeväälle ja avustavalle henkilökunnalle.

Tarve uudelle perehdytysmateriaalille tuli, koska Mehiläisen ja Hammas Mehiläisen käytäntöjä yhdistettiin. Lääkärikeskuksia laajennettiin ja aiemmin omina yksiköinä olleita Hammas Mehiläisen toimipisteitä liitettiin lääkärikeskusten yhteyteen. Aiemmin vain lääkärikeskuksissa työskennelleet palveluneuvojat alkoivat laskuttamaan ja varaamaan aikoja myös Hammas Mehiläisen asiakkaille. Lähes kaikki uudet palveluneuvojat, jotka tulevat työskentelemään toimipisteissä, joissa on sekä suun terveystyöt ja lääkärikeskustyöt, perehdytetään jatkossa AssisDentiin ja lääkärikeskuksissa käytössä olevaan potilastietojärjestelmä DynamicHealthiin.

Aiempi AssisDentin toimintoihin perustunut perehdytys ei enää palvellut nykyhetkessä eikä olisi tullut palvelemaan tulevaisuudessakaan. Palveluneuvojien tarvitsemia materiaaleja oli monissa toimipisteissä tietokoneiden kansioissa, jokaisen toimipisteen sähköposteissa sekä osa tiedosta kulki myös suusta suuhun. Vanhentuneita käytäntöjä saattoi siirtyä uusille työntekijöille, koska uudet ohjeet saattoivat hukkuu kansioiden ja sähköpostien joukkoon. Osassa toimipisteistä oli vielä käytössä paperiset perehdytyskansiot ja niihin tulostettiin aina sähköpostista lisää uusia ohjeita. Nykyaikana kuitenkin pyritään pääsemään tulosteista eroon ja opettamaan työntekijöitä käyttämään internetiä sekä tiedonhakua Mehiläisen Sharepointista. Uuden perehdytysmateriaalin tarkoitus oli olla helposti saatavilla kaikille ja sellaisessa muodossa, että sieltä löytää apua nopeasti ongelmatilanteisiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kattava perehdytysmateriaali toimistossa työskentelevälle henkilöstölle. Tavoitteena oli tehdä kattava palvelupolku ja selkeät ohjeet, joista löytyy kaikki tieto samasta paikasta sekä yhtenäistää koko hammaspuolen käytäntöjä. Työn vienti Moodlen virtuaaliselle oppimisympäristölle ei opinnäytetyöhön enää kuulunut, mutta ulkoasu suunniteltiin yhdessä kehityspäällikkö Mirjam Muhosen kanssa. Perehdytyskoulutuksen koko sisältöä ei voinut kirjallisessa tuotoksessa esitellä, koska materiaali sisälsi salassa pidettävää tietoa.

2.2 Palveluneuvojan työnkuva

Yrityksen käyntikorttina toimii asiakaspalvelu ja hyvää asiakaspalvelua määrittää asiakaslähtöisyys. Työ Mehiläisen toimistossa vaatii omatoimisuutta, tarkkuutta, huolellisuutta ja järjestelmällisyyttä sekä yhteistyötaitoja. (Muhonen 2018.)

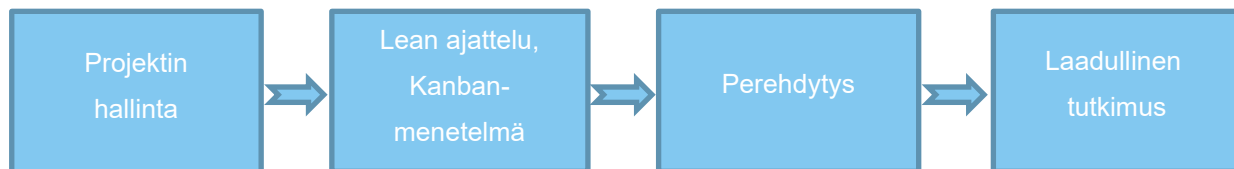
Hammas Mehiläisessä palveluneuvojan työnkuvaan kuuluu asiakaspalvelu, johon sisältyy aikojen varaamiset ja perumiset, asiakaslaskutus, potilasasiakirjapyyntöjen vastaanotto sekä potilasasiakirjojen toimittaminen eteenpäin. Palveluneuvoja hoitaa puhelinliikennettä vastaanotolla sekä huolehtii toimipisteen sähköposteista. Tehtäviin kuuluu Kela tilitykset, niiden seuranta ja raportointi. Palveluneuvoja edistää suuhygienistimyyntiä ja huolehtii asiakkaiden vuositarkastuskutsut lähtemään asiakkaille. Palveluneuvoja seuraa toimipisteen laskuttamattomia saatavia ja tarkastaa liikevaihdon päivittäin. Yhteydenpito muihin toimipisteisiin ja asiakaspalveluun kuuluu myös päivittäiseen toimintaan. (Muhonen 2018.)

2.3 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys ja projektin kulku

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu neljästä teoriasta: Projektin hallinnasta, Lean ajattelusta, perehdytyksestä ja laadullisesta tutkimuksesta (kuvio 1). Nämä teoriat valikoituvat tämän opinnäytetyön teoreettiseksi viitekehykseksi, koska tämä opinnäytetyö oli kehittämisprojekti. Leanin periaatteet organisoivat projektin hallintaa, opinnäytetyön produkti oli valmis perehdytysmateriaali virtuaalisessa oppimisympäristössä ja laadullisella tutkimuksella kerättiin vastauksia perehdytysmateriaalin kehittämiseen.

Opinnäytetöissä toiminnallinen opinnäytetyö on usein kehittämisprojekti, jossa tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle ratkaisu (Tuomi & Latvala n.d). Kehittämisprojektit ovat projekteja, joiden tavoitteena on usein parantaa toimintaa ja sitä kautta myös tuottavuutta. Kehittämisprojekti voi olla esimerkiksi toiminnan kehittämisprojekti, jota voidaan käyttää muun muassa organisaatiouudistusta tehdessä, tai projekti voi kohdistua henkilöstön kehittämiseen. Kehittämisprojekti on luonteeltaan sellainen, että se ei lopu projektin valmistumiseen, vaan

kehittyminen kohti tavoitetta jatkuu työyhteisössä projektin päätyttyä. (Mäntyneva 2016, 12.) Tässä kehittämisprojektissa oli projektin kaikki neljä vaihetta: valmistelu, suunnitelma, toteutus ja päättäminen. Kehittämisprojektin valmistelu tehtiin helmikuussa 2019 ja suunnittelu aloitettiin maaliskuussa 2019. Toteutus alkoi kesäkuussa 2019 ja projekti tuli päätökseen tammikuussa 2020. Seuraavassa kappaleessa käydään läpi projektin hallinta vaiheineen.

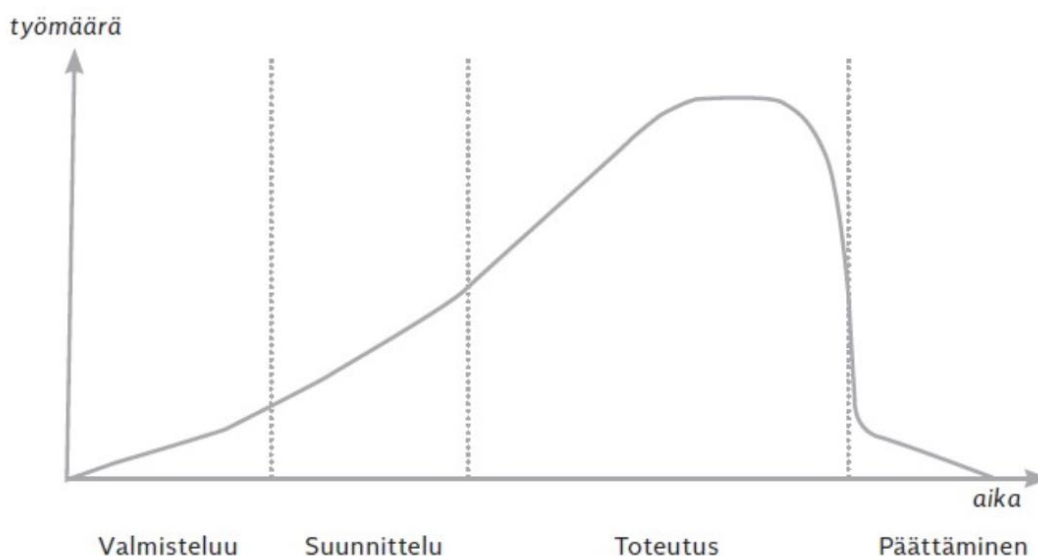


KUVIO 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

3 PROJEKTIN HALLINTA

Tämä opinnäytetyö oli osa isompaa Hammas Mehiläisen kehittämisprojektia. Projekti on kertaluontoinen suoritus, jossa on selkeä päämäärä. Päämäärää kohti mennään antamalla projektille panostus. (Logistiikan maailma n.d.) Projekti on aikataulutettu, kestoaltaan rajattu ja ainutkertainen kokonaisuus, jolla on tarkoitus saavuttaa tietty määrätty tavoite (Silfverberg 2007, 6). Projekteja on olemassa erilaisia eri tarkoituksiin, esimerkiksi tutkimusprojekti, jossa on määritelty erityinen tutkimusongelma, johon haetaan ratkaisua (Mäntyneva 2016, 12).

Projektissa on pääsääntöisesti neljä vaihetta, joita ovat valmistelu, suunnittelu, toteuttaminen ja päättäminen. Jokainen vaihe vaatii panostusta työhön ja vie oman aikansa, mutta kaikkein eniten työmäärää vaatii toteutusvaihe (kuvio 2). (Mäntyneva 2016, 16.)



KUVIO 2. Esimerkki projektin elinkaaren vaiheista ja työmäärästä (Mäntyneva 2016, 16)

3.1 Projektin vaiheet

Ensimmäinen vaihe projektissa on projektin valmistelu. Valmisteluun kuuluu päämäärän tai projektiin liittyvän ongelman määrittäminen. (Logistiikan maailma n.d.) Valmisteluvaiheessa tulee määrittellä, mitä projektissa tehdään ja miksi se tehdään. Projektilla tulee olla aina tarve, koska muuten koko projektin toteuttaminen ei kannata. Valmisteluvaiheessa laaditaan jo alustava aikataulu sekä arvioidaan työmäärä ja mahdollinen budjetti. (Visma Solutions 2019.) Valmistelu tulee tehdä huolella, koska sen avulla edetään helpoimmin kohti varsinaista projektin suunnittelua (Mäntyneva 2016, 16).

Projektin toinen vaihe on suunnittelu, jossa tehdään tarkka projektisuunnitelma ja yksi suunnittelun tärkeimmistä asioista eli aikataulun määrittely. Tässä kohtaa projekti jaetaan osiin ja jokaiselle osiolle laaditaan myös aikataulu projektisuunnitelmaan. (Visma Solutions 2019.) Suunnitteluvaihe sisältää myös tarkan tavoitteen määrittämisen ja lopullisen laajuuden (Mäntyneva 2016, 16). Projektin tavoitteiden tulee olla realistiset ja niistä pitää pystyä tuottamaan malli projektin toteutukselle (Silfverberg 2007, 7).

Kolmas vaihe on projektin toteutus, jossa projektia viedään eteenpäin suunnitelman mukaisesti. Projekti edetessä suunnitelmaan voi tehdä muutoksia, jos tarvetta niille ilmenee. Tärkeintä on pyrkiä toteuttamaan projektia tehdyn suunnitelman mukaisesti. (Mäntyneva 2016, 17.)

Neljäs projektin vaihe on projektin päättäminen. Päättäminen tapahtuu siinä vaiheessa, kun projektin tulos tai tuotos on valmis julkaistavaksi. Projektin päättämiseen kuuluu loppuraportin tekeminen, josta on hyötyä esimerkiksi seuraavia projekteja varten. (Visma Solutions 2019.) Loppuraporttiin kirjataan projektin tuotokset sekä arvioidaan projektin onnistumista. Projektin päättäminen on tärkeä työvaihe, sillä kesken jäänyt projekti kuluttaa resursseja. (Mäntyneva 2016, 17.) Projektin hallinnassa voi käyttää apuna Lean ajattelua ja jotakin Leanin erilaisista menetelmistä. Seuraavassa kappaleessa kerrotaan Leanista ja Kanban- menetelmästä.

4 LEAN PROJEKTIN HALLINNASSA

Lean on prosessinjohtamisfilosofia, ajattelutapa ja johtamisjärjestelmä. Leanissa asioita tarkastellaan käytännössä ja jatkuva kehittäminen on siinä keskiössä. Leanin tavoitteena on lisätä arvoa, vähentää hukkaa ja kustannuksia, parantaa tehokkuutta, tuottavuutta ja laatua. Hukka tarkoittaa töitä, jotka eivät tuota ja ovat ylimääräistä toimintaa. Yleensä Leanin tarkoituksena on asiakkaan kokemuksen arvon parantaminen, mutta se tekee asioista parempia myös työntekijöille ja organisaatiolle. Lean johtaminen sisältää useita eri menetelmiä, joita ovat esimerkiksi Kanban, visualisointi, jatkuva parantaminen ja arvovirtakuvaus. (Washington State Government 2015.) Valmistuskonsepti, josta Lean on lähtöisin, on keksitty Japanissa, missä vuonna 1937 perustetun Toyota Motor Corporationin johto antoi päätuotantoinisnoörille tehtäväksi nostaa yrityksen tuottavuutta. Japanilaisen valmistuskonseptin juuret tulevat kuitenkin vuosisadan alusta Ford Motorsin tuotantoideasta. (Sixsigma n.d.)

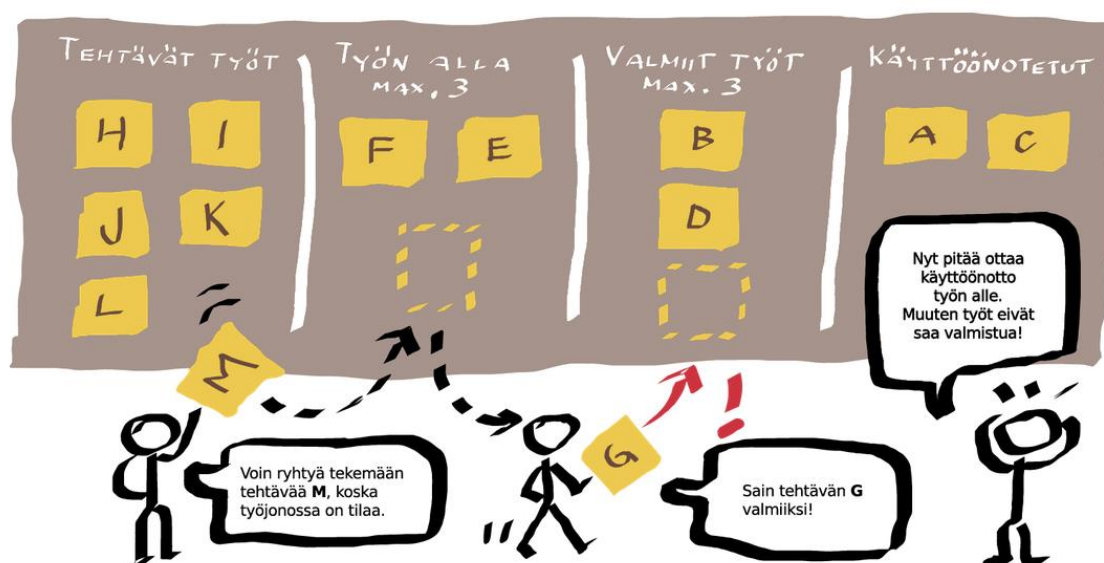
Leanin avulla pyritään pääsemään eroon hukasta prosessissa ja siitä, kuinka lähestymme työtä. Sen tarkoituksena ei ole eliminoida töitä tai viedä arvoa työltä, jota ihmiset tekevät. Kun prosessista saadaan hukka pois, se vapauttaa ihmisten aikaa ja saa heidät käyttämään omia vahvuuksiaan. Hukkamutoja on Leanissa ainakin kahdeksan ja ne näkyvät sekä palvelualoilla että teollisuuden tuotannossa. Niitä ovat esimerkiksi tarpeeton työ, hyödyntämätön osaaminen, tarpeeton varastointi ja liikatuotanto. (Washington State Government 2015.)

4.1 Kanban-menetelmä

Kanban on yksi projektinhallintamenetelmä. Kanban näyttää visuaalisesti projektissa käynnissä olevat työtehtävät ja missä vaiheessa ne menevät. Menetelmä sopii tasaisesti eteneviin projekteihin ja se saattaa näyttää, missä kohtaa projektissa on mahdollisia pullonkauloja. (Visma Solutions 2018.)

Kanban- taulu koostuu sarakkeista ja työtehtävistä jokaisessa sarakkeessa. Yksinkertaisimmillaan taulussa on kolme saraketta,

jotka kuvaavat työvaiheita: tehtävät työt, käynnissä olevat työt sekä tehdyt työt. Sarakkeet kuvaavat työprosessia ja sen eri vaiheita. Työtehtävät liikkuvat taululla työn etenemisen mukaan (kuva 5). (Ketterä käsikirja 2015.)



KUVA 5. Kanban- taulu (Ketterä käsikirja 2015)

Kanbanissa on kolme sääntöä, joista ei voi käyttää pelkästään yhtä, vaan kaikki ne pitää olla käytössä. Näitä ovat työnkulun visualisointi, samanaikaisen työn rajoittaminen ja läpimenoajan mittaaminen. (Hämäläinen 2017.)

Tehtävien määrän rajoituksen voi määrittää itse. Se määritellään sen mukaan, miten monta asiaa voidaan tehdä samaan aikaan ja paljonko työntekijöitä on. Osa työntekijöistä voi olla nopeampia kuin toiset, mutta jos seuraavassa sarakeessa ei ole tilaa, niin siihen ei saa tuoda uutta tehtävää. Asettamalla rajoituksia ei tehtäviä voi olla sarakeissa enempää kuin mitä on mahdollista tehdä. Tämä voi aiheuttaa sen, että tehtävänsä valmiiksi saanut työntekijä on hetken ilman töitä tai voi auttaa seuraavan portaalan työsuman kanssa. (Björkholm & Björkholm, 2015.) Opinnäytetyön produkti oli perehdytysmateriaali virtuaaliseen oppimisympäristöön ja seuraavassa kappaleessa käydään läpi perehdytyksen pääperiaatteita sekä syvennytään tarkemmin digitaaliseen perehdytykseen.

5 UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajia perehdyttämään työntekijät työhönsä jo ennen työn aloittamista ja ennen uusien työtehtävien aloittamista (Työsuojelu 2018). Työturvallisuuslaki velvoittaa työsuhteen molempia osapuolia, työnantaja sekä työntekijää. Työturvallisuuslakia sovelletaan esimerkiksi virkatyöhön sekä työ sopimuksella tehtävään työhön. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Perehdytys on yleensä osa rekrytointiprosessia, mutta myös vanhoja työntekijöitä tulee perehdyttää, kun yrityksessä tulee muutoksia. Hyvätkin muutokset saattavat aiheuttaa kuormitusta ja hyvällä ohjauksella helpotetaan muun muassa uusiin tehtäviin siirtymistä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työntekijän perehdyttämisen tarkoituksena on saada uusi työntekijä oppimaan uusi työ ja aloittamaan työnteko mahdollisimman nopeasti. Perehdyttäminen on suunniteltua toimintaa, jolla uudelle työntekijälle esitellään organisaatio, työtoverit ja tietenkin tehtävä työ. Perehdyttämisen tulee olla suunniteltua, koska muuten se saattaa olla turhauttavaa, siitä voi puuttua punainen lanka tai uusi työntekijä ei opi työtänsä. Hyvin suunniteltu perehdytys on tehokasta. (Lindberg 2018.)

Perehdytystä suunnitellessa on hyvä kiinnittää huomioita siihen, mikä on perehdytyksen rakenne. Esimerkiksi se, mitä kerrotaan ja miten se kerrotaan. Yrityksillä on usein käytössä perehdytykseen suunniteltu lomake, jota noudatetaan perehdytyksessä ja siinä on lueteltu kaikki elementit, jotka käydään läpi. Perehdytys on prosessi, josta on hyvä olla olemassa jonkinlainen kuvaus. (Salojärvi 2009, 138.)

Informaation määrään kannattaa kiinnittää huomiota eikä heti ensimmäisenä päivänä opettaa kaikkea. Liian paljon informaatiota lyhyessä ajassa on tehotonta, koska ihmisen havainnointikyky ei riitä. On siis paljon tehokkaampaa perehdyttää lyhyempiä hetkiä pidemmällä aikavälillä. (Lindberg 2018.)

Perehdyttämisaika vaihtelee aloittain ja tehtävien vaativuuden mukaan. Joskus riittää vain muutama viikko, mutta vaativammat työtehtävät saattavat vaatia aikaa puolesta vuodesta vuoteen. (Salojärvi 2009, 138.)

Nimetty perehdyttäjä on usein paras vaihtoehto uudelle työntekijälle, tällöin uusi henkilö ei saa useita eri neuvoja. Kuitenkin tärkeintä on, että perehdyttäjä tuntee perehdytettävän työn ja tavat todella hyvin. Onnistunut perehdytys vaikuttaa siihen, miten työntekijä viihtyy työssään ja sitoutuu työpaikkaan. Perehdytys onkin otettava huomioon tärkeänä osana työntekijän sitouttamista. Perehdyttäminen ei ole pelkästään uuden työntekijän opettamista vaan myös organisaatio voi saada oppia uudelta henkilöltä. Hyvästä perehdytyksestä hyötyvät molemmat tahot. (Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2007, 154, 157, 158.)

Huono perehdytys voi vaikuttaa pahimmillaan niin, että työsuhteeseen valittu henkilö päättääkin irtisanoutua, koska kehnon perehdytyksen takia hän ei ole oppinut työtään kunnolla tai löytänyt paikkaansa työyhteisössä. (Honkaniemi ym. 2007, 157.)

5.1 Digitaalinen perehdytys

Digitaalinen perehdytys on prosessina kaikille tasa-arvoinen ja samalla se tarjoaa esimiehille mahdollisuuden seurata perehdytyksen etenemistä (Pellinen 2019). Digitaalisessa oppimisessä avainasemassa on itse työntekijä, joka kantaa vastuuta omasta oppimisestaan (Vihtkari 2016).

Onnistunut perehdytys on yksi tärkeimmistä, ja monesti tärkein, työntekijää sitouttavista toimenpiteistä. Perehdytysaika on kuitenkin haastavaa aikaa sekä työntekijälle itselleen, että työyhteisölle, esimies mukaan lukien. Perehdytyksessä luodaan pohja työntekijän tuottavuudelle ja sopeutumiselle. Digitaalisuus voi tuoda perehdytykseen sujuvuutta ja helpottaa työn aloittamista. Sen tavoitteena ei ole kuitenkaan korvata henkilökohtaista perehdytystä vaan tuoda ne

asiat itsenäiseen perehtymiseen, joita ei ole välttämätöntä opettaa henkilökohtaisesti. Yleisesti digitaalisessa perehdytyksessä käydään läpi perusasioita. (Laapio 2019.)

Maailma digitalisoituu kovaa vauhtia ja teknologia kehittyy. Digitalisointi haastaa myös työ- ja kouluelämää tuoden mukanaan paljon verkko-opiskelua ja etätöitä. Teknologian kehittyminen on mahdollistanut koulutuksen siirtämisen verkkoympäristöihin. Verkkoympäristöihin on kehitetty jopa virtuaalisia oppimisympäristöjä, jotka simuloivat aitoja tilanteita ja tiloja digitaalisesti. (Virtanen 2016.) Virtuaalisia oppimisympäristöjä ja ohjelmistoja tarjoaa nykyään jo moni yritys. On olemassa myös yrityksiä, jotka tarjoavat varta vasten uuden työntekijän perehdytykseen kehitettyjä ohjelmistoja ja verkkopohjaisia ohjelmia. (Charles 2016, 17.)

5.2 Hyvä digitaalinen perehdytys

Varsinkin isoissa, kasvavissa ja laajalle levittäytyneissä organisaatioissa digitaalinen perehdytys henkilökohtaisen perehdytyksen lisänä on toimiva ratkaisu. Kaikkea materiaalia ei kannata laittaa pelkästään digitaaliseen muotoon vaan yrityksessä täytyy päättää, mitä sinne on järkevää laittaa. Digitaalisesta perehdytyksestä saa mielenkiintoisemman ja havainnollistavamman lisäämällä sinne videoita. Videosisältöön on suositeltavaa panostaa ja tehdä niistä selkeitä sekä osin viihdyttäviä. Pitkät videot eivät ole tehokkaita vaan tylsällä pitkällä videolla saadaan katsojan keskittyminen herpaantumaan ja videon hyöty häviää. Kaikkein tehokkaimpia ovat 1-3 minuutin pituiset videot. (Haonperä 2016.)

Hyvin toteutettu digitaalinen perehdytys voi olla tulevaisuudessakin työntekijän apuna ja ohjeena, johon on helppo palata silloin, kun työntekijän tarvitsee. Perehdytysmateriaalin teossa on hyvä käyttää yrityksen omia työntekijöitä apuna, koska heiltä voi saada ideoita ja vinkkejä verkkoperehdytyksen sisältöön sekä heillä on käytännön kokemusta. (Laapio 2019.)

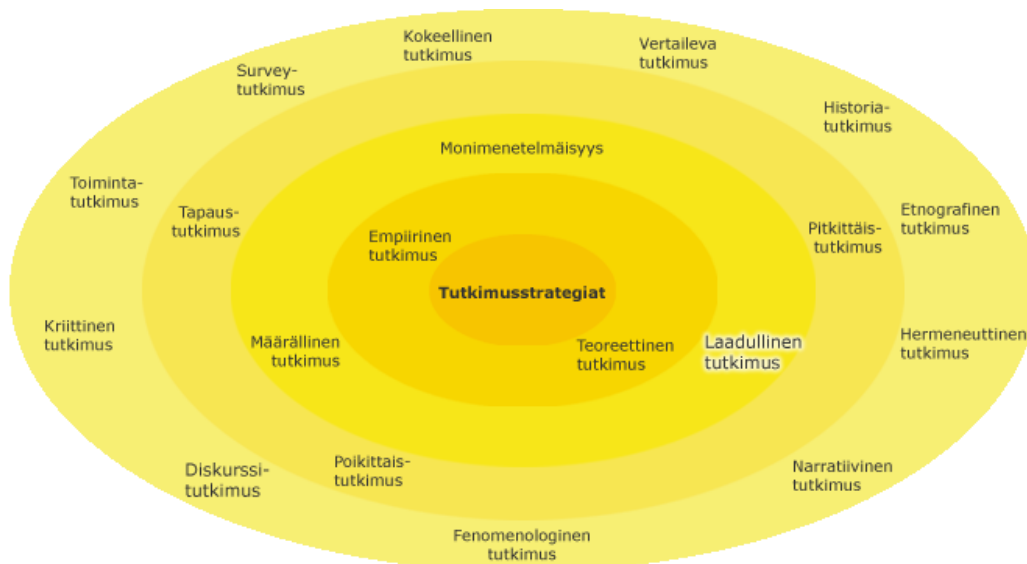
Digitaalinen perehdytys on jo mennyt aimo harppauksen eteenpäin. Nykyinen tekniikka antaa mahdollisuuksia muodostaa erilaisia virtuaaliympäristöjä, joissa

käytetään 360-asteen kuvia ja videoita ja perehtyjä pääsee tekemään harjoituksia. Virtuaalitodellisuus verkkopohjaisissa oppimisympäristöissä on nykyaikaa eikä vasta tulevaisuutta. (Virtanen 2018.) Virtuaalisissa oppimisympäristöissä on jo nyt mahdollista suorittaa opintoja sijaishahmolla eli avatarilla (Charles 2016, 17). Perehdytyksen sisältöä varten tehtiin laadullinen tutkimus Hammas Mehiläisen palveluneuvojille ja seuraavassa kappaleessa on teoriaa laadullisesta tutkimuksesta sekä case-tutkimuksesta.

6 LAADULLINEN TUTKIMUS

Tutkimusmenetelmiä on olemassa useita erilaisia ja liiketalouden tutkimuksissa voi käyttää useampaa metodologiaa. Laadullinen tutkimus ei ole vain haastatteluja tai avoimia kysymyksiä sisältäviä kyselyjä ja sen perusteella johtopäätösten tekemistä, vaan laadulliseen tutkimukseen kuuluu myös teoria. Laadullisen tutkimuksenkin täytyy pohjautua teoriaan siinä missä määrällisenkin tutkimuksen. Laadullinen tutkimus on ollut pitkään liiketaloustieteissä esitutkimuksen asemassa, ennen kuin laadullisen tutkimuksen menetelmät ovat saaneet enemmän vaihtoehtoja ja ne ovat vakiintuneet käyttöön (Alasuutari, Heiskala, Sulkunen, Kovalainen, Ylöstalo, Toivonen, Törrönen, Ruonavaara, Poutanen, Kangas, Ahola, Haavio-Mannila, Sinnemäki, Kantola & Peuhkuri 2005, 73).

Laadullinen tutkimus on menetelmäsuuntaus, jossa kokonaisvaltaisesti pyritään ymmärtämään tutkittavaa kohdetta (kuva 6). Kohteesta tutkitaan esimerkiksi ominaisuuksia ja laatua. Siinä kerätään tietoja, joilla pyritään kuvamaan tutkittavaa kohdetta mittaamisen sijaan. (Jyväskylän yliopisto n.d).



KUVA 6. Tutkimusstrategiat (Jyväskylän yliopisto n.d)

Alasuutarin ym. (2005, 73) mukaan 1990-luvulla laadullisen tutkimuksen merkitys kasvoi ja laajeni käsittämään useimmat liiketaloustieteen alueet ja liiketaloustieteissä tapaustutkimus (case studies) on edelleen yleisin laadullisen tutkimuksen menetelmä. Se onkin monesti hyvä tutkimustapa, koska liiketaloustieteissä tutkitaan jotakin yrityksen osaa tai itse yritystä. Tapaustutkimus ei sinänsä ole tutkimusmetodi, eikä sitä voi Alasuutarin ym. (2005, 75) mukaan pitää sitoutuneena mihinkään erityiseen metodiin. Tapaustutkimus on liiketaloustieteissä vakiintunut pääosin vain laadullisia menetelmiä hyödyntäväksi lähestymistavaksi. (Alasuutari ym. 2005, 73).

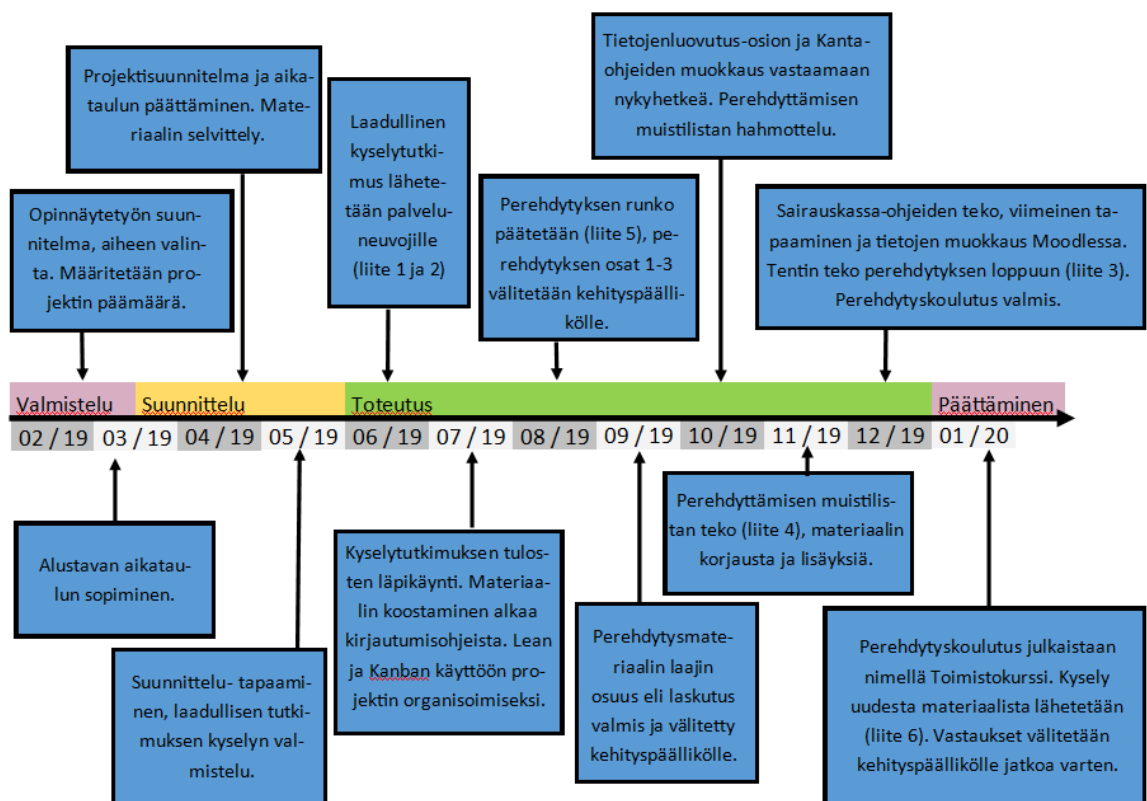
Opinnäytetyön aihe saadaan ammattikorkeakoulussa monesti työelämästä ja siksi tapaustutkimus on tyypillinen tutkimustapa, koska opinnäytetyö liittyy monesti yrityksen tarpeisiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tapaustutkimus onkin kirjava käsite, eikä sitä voida yksiselitteisesti pelkistää nimittämään vain tiettyjä tutkimuksia. Kaiken lisäksi kaikkien laadullisten tutkimusten voidaan tavallaan ajatella olevan tapaustutkimuksia – tutkitaanhan niissä tiettyjä tapauksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Seuraavasta kappaleesta alkaa opinnäytetyön empiirinen osuus, jossa käydään opinnäytetyön projekti laadullisine tutkimuksineen. Kappaleessa kerrotaan Mehiläisen perehdytyksestä

7 PEREHDYTYKSOPPAAN SUUNNITTELU JA KÄYTTÖNOTTO

Opinnäytetyö oli kehittämisprojekti ja se eteni projektin kaavan mukaan (kuvio 2). Seuraavissa kappaleissa käydään läpi koko opinnäytetyön toiminnallisen osuuden eteneminen valmistelusta projektin päättämiseen. Toiminnallisen osuuden projekti jakautui niin, että valmistelua tehtiin 1,5 kuukautta ja suunnittelua 2,5 kuukautta. Toteutus vei kaikkein pisimmän ajan projektissa, seitsemän kuukautta, ja projektin päättäminen oli kuukauden mittainen (kuvio 3).



KUVIO 3. Opinnäytetyön projektikaavio

7.1 Projektin valmistelu

Projektin valmistelu alkoi määrittelemällä opinnäytetyön aihe ja tekemällä opinnäytetyösuunnitelma. Kun projektin aihe oli selvä, sovittiin kehityspäällikkö Mir-

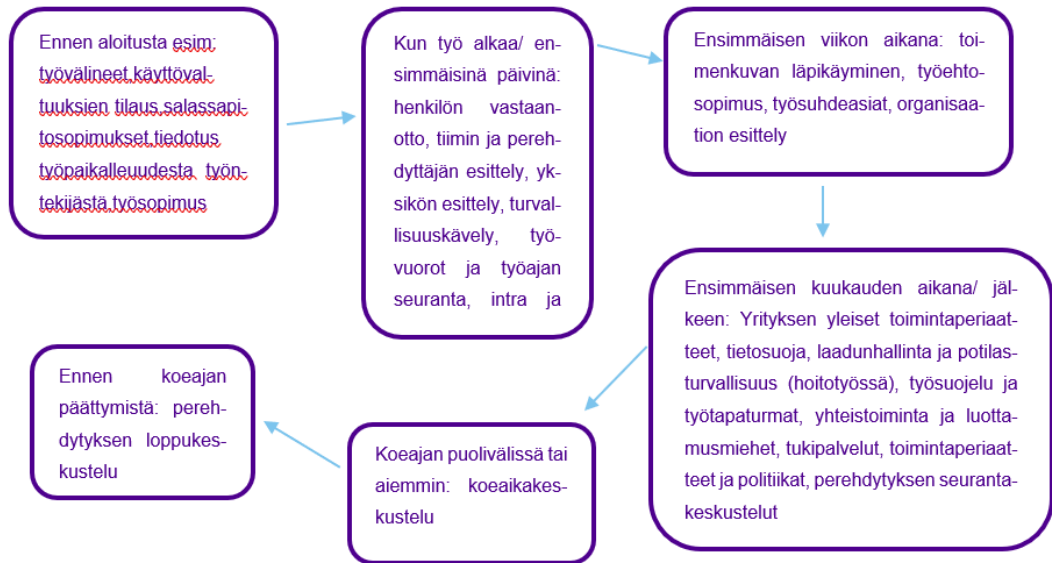
jam Muhosen kanssa päämäärä ja alustava aikataulu projektille. Valmisteluvaiheessa opinnäytetyöntekijä tutustui tarkemmin vielä Mehiläisen perehdyttämisen periaatteisiin, jota käydään läpi seuraavassa kappaleessa.

7.1.1 Perehdyttäminen Mehiläisessä

Mehiläisessä osa perehdytyksestä tapahtuu digitaalisesti Moodlen virtuaalisessa oppimisympäristössä. Sieltä löytyy omat osiot kaikille liiketoimintayksiköille, kuten Hammas Mehiläinen ja työelämäpalvelut. Moodle on käytössä myös monessa isossa yrityksessä, kuten Shell, ja maailmanlaajuisesti sillä on 90 miljoonaa käyttäjää. Moodlen saa ladattua kuka tahansa itselleen käyttöön ja se on ilmainen. Moodle on avoimen lähdekoodin ohjelmisto. (Moodle n.d.)

Mehiläisessä kaikki työ on oikeastaan tiimityötä. Lähiesimiehet ovat vastaanotoilla tiimivastaavia. Palveluneuvojat toimivat tiimissä, jossa jokaisella on oma työtehtävänsä. Tiimi voi olla kahden hengen tiimi pienessä toimipisteessä tai useamman hengen tiimi isommalla vastaanotolla. Onnistuneeseen tiimityöhön vaaditaan perehtymistä ja perehdyttämistä (Koivukoski & Palomäki 2009, 57).

Mehiläinen Oy:ssä perehdytysohjelmat on jaoteltu kahdelle tasolle: Yleinen perehdytys suunnitelma ja tehtäväkohtainen perehdytys suunnitelma. Yleinen perehdytys suunnitelma etenee kaikissa liiketoimintayksiköissä samalla tavalla (kuvio 4). Mehiläisellä on siis yleisen perehdytys suunnitelman lisäksi käytössä tehtäväkohtaiset perehdytys suunnitelmat, koska työnkuvat ovat eri toimijoilla ja toimipisteissä hyvin erilaiset. Vastuu perehdyttämisestä on liiketoimintayksiköillä sekä yksikön esimiehillä. Yleinen perehdytys ohjelma käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa ja tämän lisäksi on 10 erilaista perehdytystä omille sektoreille. (Lämsä 2019.)



KUVIO 4. Perehdytyksen eteneminen (Mehiläinen 2019)

Mehiläisessä perehdytys on osittain verkkoympäristössä ja sitä tehdään myös henkilökohtaisella ohjauksella. Työpaikalla käytännön työhön perehdyttää usein sekä esimies, että nimetty perehdyttävä (Lämsä 2019). Verkkoympäristössä oleva materiaali on usein teoriaa ja ohjeistuksia. Kaikki Moodlella oleva perehdytysmateriaali on käytettävissä työntekijöillä päivittyvinä ohjeina.

7.2 Projektin suunnittelu

Projektin ja perehdytysmateriaalin suunnittelu aloitettiin yhteisellä palaverilla kehityspäällikkö Mirjam Muhosen kanssa. Palaverissa käytiin läpi, mitä materiaalia perehdytykseen tarvitaan. Tarkoitus oli tehdä perehdytysmateriaali, josta kaikki toimistossa työtä tekevät löytävät tarvitsemansa tiedot ja ohjeet. Materiaalin piti olla selkeää ja jaoteltua niin, että perehdytyksen alussa on kaikkia koskevaa ohjeistusta ja loppupuolella perehdytystä on materiaalia niille, jotka tekevät myös esimerkiksi vaativampia laskujen korjauksia. Suunnitelmavaiheessa aloitettiin määrittelemään toteutuksessa tehtävän laadullisen tutkimuksen sisältöä ja seuraavassa kappaleessa kerrotaan tarkemmin tutkimustavan ja tutkimusongelman määrittämisestä.

7.2.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmän valinta

Laadullinen tutkimus valikoitui tutkimusmenetelmäksi tässä opinnäytetyössä, koska pohjana uudelle materiaalille haluttiin kokemuksia nykyisiltä työntekijöiltä. Tavoitteena oli saada avoimia vastauksia henkilöiden omiin kokemuksiin pohjautuen, joten määrällinen tutkimus ei sopinut menetelmäksi. Kysely toteutettiin avoimena kyselytutkimuksena, mikä lähetettiin sähköpostitse vastaanottajille. Palveluneuvojille toimitetussa kyselyssä olikin tarkoitus saada vastauksia heidän näkökulmastaan.

Tutkimusta varten määriteltiin ensin tutkimusaihe, joka oli palveluneuvojen perehdyttäminen. Tarkempina tavoitteena oli saada selville, miten perehdytystä tulisi nykyisten palveluneuvojen näkökulmasta kehittää ja mitä ideoita tai toiveita heillä on uudelle perehdytysmateriaalille. Vanhaa aineistoa myös tarkasteltiin uudelleen ja siitä saatiin kehitysehdotuksia uuteen aineistoon. Seuraavassa kappaleessa käydään läpi projektin toteutus, joka alkaa laadullisella tutkimuksella.

7.3 Projektin toteutus

Projektin toteutus alkoi laadullisella tutkimuksella. Perehdytysmateriaalia varten tehtiin kyselytutkimus yrityksessä työskenteleville palveluneuvojille. Kysely lähetettiin sähköpostitse 36 Hammass Mehiläisen toimipisteeseen ja se toteutettiin kesäkuussa 2019. Kysely sisälsi viisi kysymystä ja kaikkiin oli vapaa vastaus. Tutkimuksen kysymykset koskivat sitä, minkälainen aiempi perehdytysmateriaali oli ja miten palveluneuvojen mielestä sitä pitäisi kehittää.

Tutkimuskysely päätettiin laittaa sähköpostitse Hammass Mehiläisen toimipisteiden yhteisiin sähköpostiosoitteisiin, koska palveluneuvojan työtä teki aiemmin useampi henkilö eri toimipisteissä ja kysely olisi pitänyt toimittaa muussa tapauksessa koko suun terveystyökalujen hoitohenkilöstölle. Toimipistekohtaiseen sähköpostiin lähetettynä kysely tavoitti vastaanottotyötä tekevät palveluneuvojat parhaiten ja näin kyselyyn sai myös vastata nimettömästi, mikä olikin toiveena

monella. Henkilökohtaiset haastattelut eivät tulleet kysymykseen, koska toimipisteitä on ympäri Suomea ja palveluneuvojen työ erittäin kiireistä. Haastatteluille ei ollut täten mahdollista löytää riittävää aikaa ja paikkaa.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena SurveyMonkeyn ilmaisella internetkysely-lomakkeella. Kyselystä haluttiin tehdä lyhyt, jotta useamman työntekijän on helppo vastata siihen työn ohessa. Avoimia kysymyksiä oli viisi kappaletta (liite 1). Kysymykset hyväksyttiin Mirjam Muhosella ennen niiden lähettämistä. Kysely toteutettiin kesäkuussa 2019 ja vastausaikaa oli kolme viikkoa. Kyselystä laitettiin linkki vastaussivustolle sähköpostitse jokaiseen Hammas Mehiläisen toimipisteeseen. Kyselyssä oli mukana saate (liite 2). Muistutusviestejä kyselystä laitettiin 3 kappaletta eli noin kerran viikossa.

Tutkimukseen saatiin 9 vastausta ja tulokset analysoitiin yhdessä kehityspäällikkö Mirjam Muhosen kanssa. Kyselyn vastaukset olivat sellaisia kuin odotettiin ja näin vielä varmistui tarve uudelle perehdytysmateriaalille. Aiemmin ohjeita löytyi useammasta eri lähteestä, esimerkiksi Mehiläisen Sharepointista, jokaisen toimipisteen omista kansioista ja sähköpostiviesteinä. Tämä kaikki aineisto oli tarkoitus saada yhteen paikkaan, jota jatkossa päivitetäisiin aina, kun muutoksia tai uusia ohjeita tulee. Vastauksissakin nousi esille toive siitä, että aineisto on yhdessä paikassa ja sieltä löytyy kaikki tarvittava tieto selkeästi jaoteltuna. Työntekijät kaipaavat ylipäätään selkeämpiä ohjeita sekä perehdytysmateriaaliin, että myöskin erilaisten yrityksen ja sairauskassojen laskutusohjeisiin, mitkä löytyvät erilliseltä sivustolta.

Toimipistekohtaisissa perehdytysmateriaaleissa koettiin myös olevan poikkeavuuksia, vastaajan mukaan aina joutuu miettimään, että onko nyt kaikki tärkeä tullut kerrottua. Perehdytykseen ylipäätään toivottiin enemmän aikaa, mikä varmasti on asia, johon saa kiinnittää huomiota. Vastauksissa esitettiin myös yleisesti toiveita laskutuksen helpottamiseksi ja käytäntöjen parantamiseksi. Nämä vastaukset välitettiin Mirjam Muhoselle ja monia uudistuksia vietiinkin syksyn ja talven aikana eteenpäin. Esimerkiksi vaikeiksi koetut vakuutuslaskut vietiin oman laskutustiimin laskutettavaksi, jolloin näitä saatiin toimipisteiltä siirrettyä pois ja virheiden määrä laskutuksissa väheni. Tämä myös paransi yhteistyötä vakuutusyhtiöiden kanssa.

Yhdessä vastauksessa toivottiin esimerkki videota siitä, miten jokin toiminto suoritetaan. Ideana tämän todettiin olevan todella hyvä, mutta hankala toteuttaa nykyiseen koulutusympäristöön sivuston kankeuden takia. Tästä syystä materiaalin ohjeissa on käytössä kuvat ja kirjalliset ohjeet sekä linkit.

Perehdytyksen koostaminen aloitettiin siitä, mihin järjestykseen ne sivustolla laitettaisiin. Palautteesta saatujen tietojen perusteella looginen järjestys oli tarpeen ja tein kirjallisen suunnitelman järjestyksestä. Kirjalliseen suunnitelmaan laitettiin ylös kaikki perehdytyksen pääotsikot ja alaotsikot. Listauksessa pyrittiin järjestämään ne siihen järjestykseen, kun ne tulevat eteen palveluneuvojan kirjautuessa koneelle ja laskutusta tehdessä.

Uuteen perehdytykseen pystyi käyttämään vanhoja materiaaleja, joita löytyi runsaasti edellä mainituista lähteistä, mutta myös uutta ajankohtaista tietoa tarvittiin. Aineiston keruu aloitettiin tekemällä lista asioista, joita täytyy palveluneuvojan hallita reseptiötyöskentelyssä. Perehdytysmateriaali päätettiin tehdä selkiseksi ohjeeksi, että se neuvoo alusta asti esimerkiksi sen, kuinka AssisDent-ohjelmaan päästään sisälle ja kuinka avataan toimipisteiden ajanvarauskalentert.

Toiminnallisen osuuden organisoinnissa käytettiin Kanban- menetelmää. Kanban- taulu otettiin käyttöön, koska työn ohessa perehdytysmateriaalia kerätessä asioita tuli mieleen nopeastikin ja ne täytyi kirjoittaa johonkin ylös. Muistilappuja alkoi kertyä ja ne täytyi saada järjestykseen. Kanban- taulu auttoi pitämään projektin kasassa, kun jokaisen vaiheen laittoi muistilappuna odottamaan omaa vuoroaan.

Uusi perehdytyskoulutus valmistui joulukuun lopussa vuonna 2019. Tutkimuksessa saatujen vastausten perusteella perehdytysmateriaalista tehtiin selkeä kokonaisuus, jossa on kaikki tarvittava tieto ja jota päivitetään aina uusien ohjeiden mukaiseksi. Vastauksissa tuli esille toive, että kaikki materiaali olisi yhdessä paikassa. Monessa toimipisteessä oli käytössä perehdytyskansioita, joissa saattoi olla vanhentunutta tietoa. Uuden perehdytyksen tavoitteena oli

myös se, että paperisista kansioista luovutaan ja kaikki uudet työntekijät oppivat ajantasaiset ohjeet.

Ohjeiden selkeyteen kiinnitettiin myös huomiota, koska sitä toivottiin sekä kyselyn vastauksissa että myös suullisesti opinnäytetyön tekijälle. Ohjeet ovat varsinkin perehdytyksen alussa niin selkeät, että niillä voi lähes kuka tahansa aloittaa työnteon. Perehdytyksen lopussa on ohjeita niille, jotka esimerkiksi tekevät korjauksia Kelasta tullessiin hylättyihin korvaushakemuksiin.

Uudessa perehdytyksessä hyödynnettiin myös jo aiemmin tehtyjä ohjeita, koska ei ollut tarkoitus keksiä pyörää uudestaan. Osa vanhoista ohjeistuksista oli edelleen valideja, mutta niistä korjattiin sanamuotoja, termejä ja henkilöstön nimikkeitä. Lisäksi niihin lisättiin henkilöt ja sähköpostiosoitteet niille, jotka vastaavat aihealueeseen liittyviin ongelmiin ja ohjeistavat tarvittaessa.

Perehdytyksen loppuun tehtiin pienimuotoinen tentti, jonka suorittuaan perehdytettävä on suorittanut kurssin hyväksytysti. Tentissä on 4 kysymystä ja vastausmuoto totta/tarua (liite 3). Tentin saa tehdä 3 kertaa. Kun tentin on palauttanut, vastaaja näkee, menivätkö vastaukset oikein ja jokaisessa kysymyksessä on oikea vastaus perusteluineen nähtävillä. Perehdytyksen toteuttamista toimipisteillä helpottaaksemme, perehdytykseen liitettiin myös tulostettava ”Perehdyttäjän muistilista”, jota seuraamalla perehdytys kulkee loogisessa järjestyksessä. Muistilistassa käydään aluksi esimerkiksi läpi se, onko uudelle työntekijälle tarvittavat tunnukset tilattuna (liite 4). Viimeinen osuus projektissa oli sen päättäminen, jota seuraava kappale käsittelee.

7.4 Projektin päättäminen

Uusi perehdytysmateriaali julkaistiin 1.1.2020 nimellä Toimistokurssi. Kurssi korvasi täten aiemman perehdytyskurssin. Uusi perehdytys eroaa vanhasta sillä, että siinä on materiaalia enemmän ja järjestys on jaoteltu alussa olevista kirjautumisohjeista lopun vaativiin laskutuksiin ja korjauksiin. Lisäksi aihealueet on ot-sikoitu sekä väliotsikoitu ja esimerkiksi kaikki laskutukseen liittyvä ohjeistus on

laskutuksen alla. Järjestyksestä tehtiin looginen kyselyssä esille tulleiden toiveiden mukaisesti (liite 5).

Uusi materiaali tuli käyttöön vuoden 2020 ensimmäisenä päivänä. Kaikkia Hammas Mehiläisen vastaanotoilla työskenteleviä palveluneuvojia velvoitettiin suorittamaan perehdytys ja pyydettiin vastaamaan kyselyyn, jossa tiedusteltiin uuden perehdytyksen toimivuutta (liite 6), koska siten saatiin vastauksia siihen, onko uusi perehdytys ollut toimiva ja ovatko palveluneuvojat siihen tyytyväisiä. Mukana oli myös saate (liite 7). Kysely laitettiin myös toimipisteiden yleiseen sähköpostiin ja vastauksia pyydettiin sen jälkeen, kun perehdytys on suoritettu. Myös tämä kysely toteutettiin SurveyMonkeyn ilmaisella internetkyselylomakkeella. Kysymykset olivat avoimia. Vastauksia saatiin 10 kappaletta ja niitä analysoidaan seuraavassa kappaleessa.

7.4.1 Onnistumiset ja kehitysehdotukset uudelle materiaalille

Kokonaisuudessaan uuteen toimistokurssiin oltiin tyytyväisiä. Vastauksissa ilmeni, että laajuus on kasvanut, yksityiskohtia on enemmän ja kokonaisuus on selkeä. Järjestys on vastaajien mielestä selkeä ja looginen. Jaottelu on selkeää, eikä puutteita kyselyssä tullut montakaan esille. Yksi vastaaja arvioi koko Toimistokurssin lähes täydelliseksi.

Parannettavaakin uudesta Toimistokurssista löytyi. Yksi vastaaja koki uuden materiaalin monimutkaisemmaksi ja laskutusosion laajuus useine sivuineen sekä välilehtineen oli hänen mielestään vaikeaselkoinen. Muutamia linkkejä jäi puuttumaan, kielioppivirheitä löytyi, yhteyshenkilöiden nimistä puuttui osasta sukunimi ja näihin toivottiin korjausta. Materiaaliin toivottiin myös osiota, mikä ei kuulu palveluneuvojan työhön ja tähän toiveeseen Mirjam Muhonen vastasi kysyjälle itselleen. Perehdytyskoulutuksen etusivulle toivottiin otsikoita numeroinnin sijasta. Valitettavasti tässä Moodlen kankeus tuli esiin ja jouduimme valitsemaan joko monta otsikkoa erikseen tai numeroinnit ja selkeästi osiin jaetun etusivun. Etusivulle laitoimme sisällysluettelon, jossa näkyy jokaisen aiheen nimi ja minkä numeron takaa aihe löytyy (liite 5).

Uudesta perehdytysmateriaalista pidettiin ja opinnäytetyöntekijä sai hyvää palautetta myös henkilökohtaisesti. Saatujen vastausten perusteella materiaalia muokattiin vastaamaan paremmin tarpeita. Vastaukset jäivät kehityspäällikkö Mirjam Muhosen käyttöön ja hän vastaa jatkossakin materiaalin ajantasaisuudesta sekä muokkauksista. Kehitystyö on jatkuvaa ja palautteiden perusteella perehdytysohjelmaa kehitetään entisestään.

8 POHDINTA

Opinnäytetyö oli kehittämisprojekti, mikä liittyi osana laajempaan toimistotyön kehittämiseen. Tarkoituksena oli luoda perehdytyskoulutus, jonka avulla uudet palveluneuvojat saadaan perehdytettyä työhön ja materiaali käyttöön myös pidempään töitä tehneille. Materiaalia käytetään jatkossa työvälineenä toimistotyössä ja sitä päivitetään jatkossa aina uusien ohjeistusten tullessa. Kokonaisuudessaan projekti onnistui hyvin ja perehdytyksen uudistamisessa tavoitteisiin päästiin.

Opinnäytetyö on tehty hyvää tutkimustapaa noudattaen ja toimeksiantajaa sekä tutkimuksen vastaajia kunnioittaen. Opinnäytetyössä on käytetty luotettavia lähteitä ja pyritty löytämään lähteiksi mahdollisimman tuoreita julkaisuja. Työn tuloksena oli uusi ajan tasalla oleva ja helposti päivitettävä perehdytyskoulutus Mehiläisen oppimisympäristö Moodleen sekä tämä kirjallinen tuotos, jossa käydään läpi opinnäytetyön prosessin kulku. Olennaisena osana kirjallista tuotosta on teoreettinen tieto, joka on ollut pohjana niin perehdytysmateriaalissa kuin kirjallisessa aineistossa. Alussa tehty tutkimushaastattelu ja valmiista perehdytysmateriaalista tehty kysely ovat jatkossa käytössä Hammas Mehiläisessä kehittämistyössä.

Materiaalin tuottaminen ja projektin eteneminen oli kuitenkin melko hidasta. Opinnäytetyön tekijällä oli tavoitteena saada työ valmiiksi huomattavasti aiemmin, mutta etenemistä hidasti toimipisteen muutostyöt, yhdistyminen lääkärikeskuksen kanssa, sekä organisaatiossa tapahtuneet muut muutokset. Nämä yhdessä vaikuttivat siihen, että opinnäytetyön tekijän työnkuva laajeni ja työmäärä sekä vastuu lisääntyivät yllättäen. Tämä aiheutti omat ajankäytölliset haasteensa opinnäytetyön läpiviennin suhteen. Materiaali ja perehdytys saatiin kuitenkin valmiiksi määräaikaan mennessä ja uusi perehdytyskoulutus julkaistiin heti vuoden vaihtuessa.

Yhteistyö kehityspäällikön kanssa toimi hyvin ja yhteistyössä saimme tehtyä hyvän perehdytyskurssin. Ajankäytön haasteisiin on vaikea löytää parannusehdo-

tusta, koska tilanne työpaikalla oli poikkeuksellinen. Asiaan ei voi työajan suunnittelulla vaikuttaa, koska opinnäytetyötä tehtiin kuitenkin vapaa-ajalla eikä pelkästään työn ohessa. Työn ja opinnäytetyön tekemisen yhdistäminen opetti tekijää löytämään voimavaroja itsestään ja tarkkailemaan pieniäkin merkkejä uupumisesta sekä löytämään keinoja sen estämiseen.

Materiaalin jäsentely ja järjestyksen ylläpito Kanban- menetelmällä oli hyvä valinta perehdytysmateriaalin organisointia varten, koska näin ei ollut liian montaa tehtävää kerralla kesken ja kaikki mieleen tuleva odotti omaa vuoroansa. Koska viestintä tapahtui suurimmaksi osaksi sähköpostilla Mirjam Muhosen kanssa, osa viesteissä välitetyistä ideoista ei päätenyt Kanban- tauluun huolimattoman viestin lukemisen takia. Tässäkin tapauksessa työtehtävien kerääminen yhteen paikkaan olisi hyödyllistä. Kanban- menetelmä jäi opinnäytetyön tekijälle käyttöön auttamaan työtehtävien organisoinnissa. Opinnäytetyön tekijä jätti itselleen Kanban- taulun käyttöön kolmisarakkeisena ja rajoitti tehtävät niin, että keskenkäisenä sai olla vain 5 tehtävää kerrallaan.

Vaikka uusi perehdytyskoulutus oli hyvin onnistunut, voisi sitä jatkossa kehittää lisäämällä kyselyssäkin ehdotettuja lyhyitä ohjevideoita. Ne voisivat olla monelle avuksi havainnollistamalla ohjeita, koska esimerkiksi oppii ja toisille voi pitkän ohjeen lukeminen olla hankalaa. Mielestäni videot voisivat lisätä perehdytyksen kiinnostavuutta. Mehiläisellä voitaisiin tulevaisuudessa panostaa digitaaliseen perehdytykseen sisältöä muokkaamalla ja lisäämällä videoita.

Lisää aikaa perehdytykselle toivottiin monessa vastauksessa ja se on asia, johon mielestäni kannattaa myös jatkossa kiinnittämään huomiota. Moni vastaaja koki, että itse perehdytys työpaikalla on liian lyhyt. Teoriassa koeaika on tarkoitettu perehtymisajaksi, mutta ymmärretäänkö tätä työntekijöiden joukossa? Monesti palveluneuvojan työ on hektistä ja hyvin nopeasti uusi työntekijä pääsee tositoimiin. Laskutukseen, ajanvaraukseen ja muuhun palveluneuvojan työhön perehdyttäminen tapahtuu lopulta oikeita asiakkaita palvellessa ja se voi tuoda perehtymiseen kiireen tuntua. Uudelle työntekijälle voisi olla hyvä mainita useampaan kertaan, että nyt on aikaa opetella. Se kuitenkin vaatii myös sen, että perehdyttäjä on, jos ei vieressä, niin lähellä saatavilla useamman päivän, jollei jopa viikkojen ajan.

Kokonaisuutena projekti oli onnistunut ja useita kyselytutkimuksen esiin tuomia kehityskohtia on lähdetty kehittämään ja parantamaan. Opinnäytetyön tekijä sai uusia mielenkiintoisia työtehtäviä sekä projekteja palveluneuvojan työn lisäksi. Opinnäytetyöstä ovat siis hyötäneet molemmat osapuolet.

LÄHTEET

Alasuutari P., Heiskala R., Sulkunen P., Kovalainen A., Ylöstalo P., Toivonen T., Törrönen J., Ruonavaara H., Poutanen S., Kangas O., Ahola S., Haavio-Mannila E., Sinnemäki A., Kantola I. & Peuhkuri T. 2005. Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-Kustannus

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työhönopastus. Luettu 13.10.2019.

https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennaoivaa_ tyosuojelua

An Introduction to Lean Thinking. 2015. Washington State Government. YouTube 13.2.2020.

https://www.youtube.com/watch?v=RxDw0Q_gVt0

AssisDent. N.d. Luettu 15.5.2019.

<https://www.assisdent.com/fi/miksi-assisdent/>

Björkholm, T. & Björkholm J. 2015. Kanban in 30 Days: Modern and efficient organization that delivers results. Englanti: Packt Publishing.

Charles, A. 2016. New Employee Orientation Guide: 90 New Employee Orientation Ideas for Human Resources Professionals. Englanti: Alisa Charles.

Haonperä, J. 2016. Kolme vinkkiä uuden työntekijän perehdyttämiseen verkossa. Luettu 20.8.2019.

<https://cloudriven.fi/blogi/kolme-vinkkia-uuden-tyontekijan-perehdyttamiseen-verkossa/>

Helsilä M. & Salojärvi S. 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum.

Honkaniemi, L., Junnila K., Ollila J., Poskiparta H., Rintala-Rasmus A. & Sandberg J. 2007. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hämäläinen H. 2017. Tehokas Kanban vai kasa lappuja seinällä. Luettu 30.5.2019.

<https://blog.oppia.fi/2017/05/31/tehokas-kanban-vai-kasa-lappuja-seinalla/>

Immonen M. Vastaava hammaslääkäri. 2020. Haastattelu 9.4.2020. Haastattelija Kuisma H-L. Nokia.

Koivukoski S. & Palomäki U. 2009. Hoitotyön tiimikirja. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto Ry

Laapio I. 2019. Verkkoperehdytys - näillä vinkeillä onnistut. Luettu 3.4.2020.

<https://www.mediamasteri.com/blog/verkkoperehdytys>

Lehtonen T., Tuomivaara S., Rantala V., Käsälä M., Mäkilä T., Jokela T., Könölä K., Kaisti M., Suomi S., Isomäki M. & Ylitolva M. 2014. Sulautettujen järjestelmien ketteräkäsikirja. Turun Yliopisto, Työterveyslaitos ja Tukes.
https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/99142/Sulautettujen_jarjestelmien_kettera_kasikirja_Painos1.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Lindberg, G. 2018. New Employee Orientation. YouTube 30.1.2020.
https://www.youtube.com/watch?v=Y9Kh_YZ83XE

Logistiikan maailma. N.d. Projektit ovat kertaluonteisia suorituksia. Luettu 9.4.2020.
<http://www.logistiikanmaailma.fi/aineistot/logistiikkaa-lukiolaisille/projektien-hallinta/>

Lämsä T. 2019. Mehiläisen perehdytysprosessi. Mehiläisen henkilökunnan intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Luettu 1.3.2019.
<https://mehilainen.sharepoint.com/henkilostolle/rekrytointi-ja-perehdytys/Sivut/Perehdytysprosessi.aspx>

Mehiläinen kuvapankki. 2020. Mehiläisen henkilökunnan intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla.

Mehiläinen yrityksenä. 2019. Luettu 1.3.2019.
<https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena>

Mehiläinen vuosikertomus 2019. 2020. Luettu 5.3.2020.
https://www.mehilainen.fi/sites/default/files/inline-files/Mehilainen_vuosikertomus_ja_tilinpaaotos_2019_FIN_lukuversio.pdf

Menetelmäpolkuja humanisteille. 2015. Jyväskylän Yliopisto. Luettu 20.8.2019.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Moodle. N.d. Luettu 23.5.2019.
https://docs.moodle.org/38/en/About_Moodle#Built_for_learning.2C_globally

Muhonen, M. Kehityspäällikkö. 2019. Palveluneuvojan toimenkuvan avaus.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti- Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Helsinki: Kauppakamari.

Nikkilä, T. Tiimiesimies. 2020. Haastattelu 14.4.2020. Haastattelija Kuisma H-L. Nokia.

Pellinen J. 2019. Digiperehdytys: ohjeita sähköisen perehdytyksen toteuttamiseen. Luettu 3.4.2020.
<https://www.vuolearning.com/fi/blog/sahkoinen-perehdytys>

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniikka A. 2005. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 15.5.2019.
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Silfverberg P. 2007. Ideasta projektiksi. Luettu 8.4.2020.
http://www.helsinki.fi/urapalvelut/materiaalit/liitetiedostot/ideasta_projektiksi.pdf

Tuomi S. & Latvala E. N.d. Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Luettu 10.4.2020.
<https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Työsuojelu työpaikalla. 2018. Luettu 5.4.2020.
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>

Vihtkari M. 2016. Perinpohjaista perehdytystä digitaalisuutta hyödyntäen. Luettu 4.4.2020.
<https://www.valamis.com/fi/blogi/perinpohjaista-perehdytysta-digitalisuutta-hyodyntaen>

Virtanen M. 2016. Virtuaaliset oppimisympäristöt osana opetuksen digitalisaatiota. Luettu 3.4.2020.
<https://uasjournal.fi/koulutus-oppiminen/virtuaaliset-oppimisymparistot-osana-opetuksen-digitalisaatiota/>

Virtanen M. 2018. 10 vinkkiä digitaalisen oppimisympäristön kehittämiseen. Luettu 3.4.2020.
<https://blogit.metropolia.fi/hiilta-ja-timanttia/2018/06/04/10-vinkkia-digitaalisen-oppimisympariston-kehittamiseen/>

Visma Solutions. 2018. Ketterät menetelmät projektinhallintaan. Luettu 10.4.2020.
<https://psa.visma.fi/blog/ketterat-menetelmat-projektinhallinta/>

Visma Solutions. 2019. Projektin vaiheet aloituksesta päätökseen. Luettu 8.4.2020.
<https://psa.visma.fi/blog/projektin-vaiheet/>

LIITTEET

Liite 1. Tutkimushaastattelun kysymykset

1. Miten perehdytystä tulisi kehittää sinun näkökulmastasi?
2. Mitä ohjeita tarvitsit ihan aluksi siihen, että pääsit alkuun AssisDentin käytössä?
3. Onko ohjeet nykyisessä perehdytysmateriaalissa mielestäsi sopivassa järjestyksessä?
4. Mitä ohjeita ja neuvoja mielestäsi tarvitaan lisää? Puuttuuko jokin ohje nykyisällöstä?
5. Mitä muita toiveita ja ideoita sinulla on perehdytysmateriaalin suhteen?

Liite 2. Saatekirje

Kesäinen tervehdys!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija sekä Mehiläisen työntekijä Nokiolla. Toteutan osana opinnäytetyötäni tutkimuksen, jossa tiedustelen teidän kokemuksiinne nykyisestä toimistosihteerin perehdytysmateriaalista ja mitä teidän mielestänne perehdytysmateriaaliin on hyvä lisätä jatkossa, jotta siitä saadaan kattava tietopaketti uusille työntekijöille ja miksei myös vanhoillekin. Toimeksiantajana opinnäytetyölle on Mehiläinen Oy.

Keräämääni materiaalia käytetään Moodleen tehtävään uuteen toimistosihteerin perehdytyskoulutukseen. Toivon, että teillä on hetki aikaa vastata muutama kysymykseen ja täten auttaa kehittämään perehdytysmateriaalia.

Vastaukset tulevat ainoastaan opinnäytetyöntekijän nähtäväksi sellaisenaan ja vastaajia ei millään tavalla profiloida eikä nimetä. Vastauksia käytetään vain opinnäytetyön tekemiseen ja perehdytysmateriaalin kokoamiseen.

Pyydän, että kirjoitatte mietteenne mahdollisimman impulsiivisesti. Vastausten sisällöt saavat olla vapaamuotoisia.

Vastauksenne on todella tärkeä ja kiitän etukäteen ajastanne.

Vastausaikaa on ti 25.6.2019 asti.

(tähän linkki lomakkeeseen)

Ystävällisin terveisin

Hanna-Leena Kuisma TAMK

Liite 3. Perehdytyksen lopputentti

Kun tarkastan asiakkaan osoite- ja puhelinnumerotiedot, pyydän häntä itse kertomaan ne.

totta

tarua

Oikea vastaus: Totta. Tietoturvasyistä ei koskaan saa lukea asiakkaan tietoista ääneen osoitetta, puhelinnumeroa tai sähköpostia. Kun tarkastetaan asiakkaan tietoja, pyydetään häntä itse kertomaan ajan tasalla olevat tiedot. Esimerkiksi puhelimesta voi joku muu esiintyä asiakkaana ja haluta vain tietoja.

Aikaa varatessa, tarkastan jokaisen hammaslääkärin, suuhygienistin tai muun työntekijän ajanvarausohjeet kalenterista nimen kohdalta ja/tai palveluhausta.

totta

tarua

Oikea vastaus: Totta. On tärkeää varata oikean mittainen aika toimenpiteelle ja lisäksi myös varmistaa, että mitä toimenpiteitä valitsemasi henkilö tekee.

Asiakas tulee hoituhuoneesta ja avaat asiakkaan tiedot, kun asiakas sanoo nimensä. Tiedoissa lukee, että kelakortti on tarkastettu viimeksi 1kk sitten, joten kelakorttia ei tarvitse katsoa.

totta

tarua

Oikea vastaus: Tarua. Kelakortti täytyy katsoa joka kerta. Asiakkaalla voi kelakortti olla myös pelkästään sovelluksessa, mutta sekin täytyy tarkastaa.

Asiakkaalla lukee muistiinpanoissa merkintä vuodelta 2017, jossa maininta yrityssopimuksesta/sairaukassasta. Luotat merkintöihin ja annan asiakkaalle sopimuksen mukaiset alennukset.

totta

tarua

Oikea vastaus: Tarua. Yrityssopimus täytyy tarkastaa asiakasrekisteristä ja sairauskassa asiakkaalla olevasta kelakortista. Asiakas on voinut vaihtaa esimerkiksi työpaikkaa ja ei sitä välttämättä huomaa itse mainita. Sopimuksien mukaiset edut löytyvät palveluhausta ja ne täytyy myös tarkastaa, koska sopimusten sisältö voi muuttua.

Liite 4. Perehdyttäjän muistilista

 MEHILÄINEN	Hammas Mehiläinen palveluneuvojan perehdytys
--	---



Työntekijä: _____

Vastaanotto: _____

PEREHDYTYKSESSÄ LÄPIKÄYTTÄVÄT ASIAT	pvm	Perehdyttäjä
1. Palveluneuvojan toimenkuvan läpikäyminen		
2. Työssä tarvittavien ohjelmien ja sivustojen käyttäjätunnukset ja oikeudet ovat olemassa		
3. Koneelle kirjautuminen <ul style="list-style-type: none"> - varmistetaan, että Windows-käyttäjätunnus toimii - sähköpostin käyttö: pääsy vastaanoton sähköpostiin 		
4. Käytettävien ohjelmien avaaminen sekä niihin kirjautuminen <ul style="list-style-type: none"> - tarvittavien sivujen tallentaminen suosikkeihin (Mehiläiset, palveluhaku, sopimushaku, Moodle, Svea ym.) 		
5. Tulostusasetukset: oletustulostin		
6. Tiedostokansion ja Sharepointin käyttö (mistä löytyy vastaanoton oma kansio ja mistä pääsee Sharepointiin)		
7. Asiakas Asiakkaan avaaminen, varmennekortin/SOTE-ammattikortin liittäminen työntekijäkorttiin		
8. Asiakas Asiakkaan perustoiminnot: <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan haku ja uuden asiakkaan luominen - Lupien, suostumusten ja kieltojen kysyminen - Turvakielto (mitä tarkoittaa ja käytännöt) - Kanta / AsiakasAsiakasta - Ilmoitustulot, muuttilippanot ja työjonon käyttö - Ajan varaaminen, peruminen ja siirto - Esivaratun ajan vahvistaminen, vahvistusviesti 		
9. Asiakas Asiakas-laskutus <ul style="list-style-type: none"> - Asiakasrekisteri - MehiläisetPalveluhaku-Sopimukset - Kelakortti ja korvauskäytännöt - Poliiklinikkamaksu - Asiakaslaskutus (alennukset, tuotemyynti, korjaukset, ennakkomaksut, liikaveloitus) - SVEA-laskut ja erämaksu - AsiakasAsiakas - Lahjakortit - Palvelusetelit - Yrityslaskutus 		

 MEHILÄINEN	Hammas Mehiläinen palveluneuvojan perehdytys
--	---

Työntekijä: _____

Vastaanotto: _____

<ul style="list-style-type: none"> - Sairauskassa-laskutus - Vakuutuslaskut - Laboratoriolaskutus - Laskutustilien yhteystiedot 		
10. Kelakäytännöt <ul style="list-style-type: none"> - Tilitykset (palautesanoma ja laitosnumero) - Päätökset (hyikäysperusteet) - Korjaus AsiakasAsiakasta ja AsiakasAsiakasta käyttö 		
11. Suuhygienistilähetteen säilytys ja käytännöt		
12. Kutsujen (Asiakas Asiakasta) lähettäminen		
13. Asiakas Asiakasta-puhelinjärjestelmän käyttö ja puhelimeen vastaaminen		
14. Kassakladi ja Asiakas Asiakasta (jos vastaanotolla on käteismaksuja)		
15. Tietojen luovutuksen perusteet		
16. Asiakas Asiakasta-röntgenkuvaohjelma <ul style="list-style-type: none"> - Kuvien tuonti ohjelmaan (röntgenkuvat, valokuvat) - Kuvien tallentaminen levyille 		
17. Postien vienti ja haku		
18. Asiakirjojen ja kuittien säilytys <ul style="list-style-type: none"> - paperiasiakirjojen käsittely - säilytysaika 		
Hammas Mehiläinen palveluneuvojan perehdytys läpikäyty: _____/_____ Perehdyttävän allekirjoitus		

Liite 5. Perehdytyksen runko

1(2)

Sisällysluettelo

1. Työnkuva toimistossa
2. AssisDentin käyttöönotto ja perustoiminnot
 1. Kirjautuminen AssisDenttiin
 2. Asiakkaan hakeminen ja uuden asiakkaan luominen
 3. Turvakielto
 4. Luvat / Suostumukset / Kiellot AssisDentissa
 5. Kanta
 6. Ilmoitustaulu ja muistiinpanot, Työjono
3. Ajanvaraus
 1. Ajanvaraus, siirto ja peruutus
 2. Ajanvarausvahvistus tekstiviestinä
 3. Esivaratun ajan vahvistaminen
4. Laskutus
 1. Asiakasrekisteri
 2. Mehinet- Palveluhaku - Sopimukset
 3. Kela-kortti ja korvauskäytännöt
 4. Poliklinikkamaksu
 5. Asiakaslaskutus, verkkolaskutus, alennus, tuotemyynti, maksutapahtumien korjaus, ennakkomaksu, liikaveloitus, laskuttamattomat saatavat
 6. Svea Ekonomi
 7. ePassi
 8. Lahjakortti
 9. Palvelusetelit

jatkuu

10. Yrityslaskutus
 11. Sairauskassat (työpaikkakassat, vakuutuslaskut)
 12. Vakuutuslaskut
 13. Laboratoriolaskutus ja -lisät
 14. Laskutustiimin yhteystiedot ja korjauskäytännöt
5. Kela
 1. Tilitykset (palautesanoma, laitosnumero)
 2. Päätökset (hylkäysperusteet)
 3. Osahyvityksen tekeminen AssisDentiin ja laskutus asiakkaalta
6. SV3SHM-ohjeistus (tutkimus- ja hoitomääräys suuhygienistille)
 7. Recall / Kutsut
 8. PureCloud
 9. Käteiskassakirjanpito (kassakladi ja Loomis)
10. Potilastietojen luovutus
 11. Perehdyttäjän muistilista

Liite 6. Loppukysely uudesta Toimistokurssista

1. Miten mielestäsi perehdytys kehittyi aiempaan verrattuna?
2. Onko ohjeet uudessa perehdytysmateriaalissa mielestäsi sopivassa järjestyksessä?
3. Löydätkö tarvittavat ohjeet helposti uudesta materiaalista?
4. Tarvitaanko perehdytysmateriaaliin vielä jotakin lisää, puuttuuko jotakin olennaista?
5. Vapaa sana uudesta materiaalista: ruusuja ja risuja.

Liite 7. Saatekirje loppukyselyyn

Hei!

Ohessa linkki kyselyyn, joka koskee uutta Moodlessa julkaistua Toimistokurssia. Toimistokurssi on ollut osa opinnäytetyötäni ja nyt kun kurssi on julkaistu, toivomme Mirjamin kanssa palautetta siitä.

Vastaathan kyselyyn, kun olet saanut kurssin suoritettua. Vastaukset ovat anonyymejä.

Vastausaikaa on 31.1.2020 asti.

Linkki kyselyyn: