



# Päiväkirjaopinnäytetyö korvausratkaisijana

Emilia Immonen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Päiväkirjaopinnäytetyö korvausratkaisijana

Emilia Immonen

Liiketalous

Opinnäytetyö

Toukokuu 2023

Tässä päiväkirjamallisessa opinnäytetyössä tarkastellaan vakuutusyhtiön korvausratkaisijan työtä sen alkutaipaleelta ja seurataan sen kehittymistä seuraavan kymmenen viikon aikana. Opinnäytetyön toteutus on kirjoitettu päiväkirjan muodossa. Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä on kuvattu kymmenen viikon ajan päivittäin työpäivän sisältöä. Jokaisen viikon päättää viikkoanalyysi, jossa pureudutaan ammattikirjallisuuden kautta eri osa-alueisiin ja mahdollisiin kehittämiskohteisiin, joita työssä on noussut esiin. Viikkoanalyysit käsittelevät jokaisen viikon aikana esille nousutta aihetta. Viikkoanalyysissa käsitellään perehdytystä, oman osaamisen kehittymistä, sisäistä viestintää ja järjestelmähaasteita.

Opinnäytetyön viikkoanalyysien kautta pureudutaan korvausratkaisijan työhön liittyviin seikkoihin ja mahdollisiin kehityskohteisiin. Tavoitteena oli, että esiin nousseita aiheita voi hyödyntää tulevaisuudessa yritystoiminnan kehityksessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi kasvattaa opiskelijan kykyä tarkastella työnsä sisältöä ja kehityskohteita oman toimenkuvan sisällä. Opinnäytetyön kautta yritykselle avautuu kuva sisäisen viestinnän ja perehdytyksen tärkeydestä. Opinnäytetyön avulla yritys voi kehittää uuden korvausratkaisijan perehdyttämistä työhön tulevaisuudessa.

Emilia Immonen

**Thesis Diary Of an Insurance Claims Handler**

Year                    2023

Pages                    36

---

In this diary-format bachelor's thesis, the work of an insurance company's claims adjuster is examined from its early stages and followed for the next ten weeks to track its development. The implementation of the thesis is written in diary format, describing the contents of the workday daily over the course of ten weeks. Each week concludes with a week analysis that delves into different areas and potential areas for improvement that have emerged in the work. The week analyses cover the topics that have arisen during each week, including orientation, personal skill development, internal communication, and system challenges.

Through the week analyses in the thesis, the focus is on exploring aspects related to the claims adjuster's work and potential areas for development. The aim was to utilize the emerging topics for future business development. Additionally, the objective of the thesis was to enhance the student's ability to examine the content and areas for improvement within their own job description. The thesis provides the company with insights into the importance of internal communication and orientation. With the help of the thesis, the company can improve the orientation process for future claims adjusters.

Keywords: claims handler, onboarding, developing

## Sisälllys

1	Johdanto .....	6
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	6
2.1	Oma työnkuvani.....	6
2.2	Työpaikan sidosryhmät.....	7
2.3	Vuorovaikutus työssä.....	8
3	Päiväkirjaraportointi .....	8
3.1	Viikko 1.....	8
3.2	Viikko 2.....	11
3.3	Viikko 3.....	13
3.4	Viikko 4.....	16
3.5	Viikko 5.....	18
3.6	Viikko 6.....	21
3.7	Viikko 7.....	23
3.8	Viikko 8.....	25
3.9	Viikko 9.....	27
3.10	Viikko 10 .....	29
4	Pohdinta ja johtopäätökset .....	32
	Lähteet .....	35
	Taulukot.....	37

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee omaa työtäni vakuutusyhtiön korvausratkaisijana vapaaehtoisten henkilövahinkojen tiimissä ja omaa kehittymistäni työssä. Kirjaan oman työni sisältöä yhteensä 10 viikon ajan arkipäivisin ajalla 14.11.2022-22.01.2023. Jokaisen viikon päätteeksi pohdin teoriapohjan avulla kyseisen viikon aikana esille nousseita asioita liittyen työhöni korvausratkaisijana. Opinnäytetyön tavoitteena on seurata tuoreen korvausratkaisijan perehtymistä uuteen työhön ja havainnoida esiin nousseita aiheita.

Työnantajani on suuri kotimainen asiakkaiden omistama keskinäinen vakuutusyhtiö, joka tarjoaa erilaisia lakisääteisiä ja vapaaehtoisia vakuutuspalveluita yksityisille kotitalouksille, yrityksille ja yrittäjille. Vakuutuksia on saatavilla niin henkilö- ja omaisuusvahinkoihin kuin vastuu- ja oikeusturviin liittyen. Yhtiöllä on useampi tytäryhtiö, jotka tarjoavat erilaisia vapaaehtoisia henki-, säästö- ja eläkevakuutuksia. Yrityksen henkilöstömäärä on noin 950 henkilöä.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Olen aloittanut nykyisessä työtehtävässäni noin kaksi kuukautta sitten. Minulla ei ole aikaisempaa työkokemusta vakuutusalaalta. Vakuutusala on kuitenkin jo pitkään kiinnostanut minua sen monipuolisuuden ja työtehtävien laajan kentän vuoksi.

Työnkuvani työsuhteen alussa on käsitellä yhtä vakuutuslajia. Osaamisen karttuessa on tarkoitus siirtyä muihinkin vakuutuslajeihin, joita tiimissäni käsitellään. Korvausratkaisijan työnkuvaan kuuluu palvella asiakkaita monikanavaisesti eri palvelukanavien kautta. Tämä tarkoittaa järjestelmään saapuneiden laskujen ja korvaushakemusten käsittelyä, verkkopalvelun viestikanavaa ja puhelimitse tapahtuvaa asiakaspalvelua.

### 2.1 Oma työnkuvani

Työskentelen vapaaehtoisten henkilövahinkojen tiimissä. Tiimissämme käsitellään vapaaehtoisia matka-, sairaus- ja tapaturmavakuutuksia kaiken ikäisille ja niin yksityishenkilöille kuin yrityksille. Oma työnkuvani korvausratkaisijana keskittyy tällä hetkellä yritysten sairauskuluvakuutuksiin. Työni koostuu siis pääpiirteittäin henkilövahinkoihin liittyen hoitolaitoslaskujen ja korvaushakemusten tarkastamisesta, maksamisesta ja erilaisten korvauspäätösten laatimisesta asiakkaille. Tulevaisuudessa, kun osaamiseni karttuu ja perehtyminen on edennyt, on tarkoituksena perehdyttää muiden tiimissämme käsiteltävien vahinkolajien käsittely sekä puhelimitse tapahtuva asiakaspalvelu ja verkkoviestit.

Tiimissämme lähes kaikki pidempään työtä tehneet osaavatkin käsitellä kaikkia vapaaehtoisia henkilövahinkoihin kuuluvia vakuutuksia. Alla taulukko, jossa lueteltuna eri vakuutuslajit ja kanavat, joita tiimissämme käsitellään.

Yrityksen sairauskuluvakuutukset
Uudet sairauskuluvakuutukset
Vanhat sairauskuluvakuutukset
Tapaturmavakuutukset
Matkavakuutukset
Viestikanavat
Maksusitoumukset

Taulukko 1. Tiimissämme käsiteltävät vakuutuslajit

Maksusitoumuspyyntöjä käsittelee erikseen maksusitoumustiimi. Tämän lisäksi tiimissämme on viestitiimi, jotka käsittelevät sähköisen asiointijärjestelmän kautta asiakkailta saapuvia viestejä. Kaikkien vakuutuslajien edes pintapuolinen osaaminen onkin edellytys puhelimesta tapahtuvalle asiakaspalvelulle, koska sama linja palvelee kaikkia vapaaehtoisin henkilövahinkoihin liittyviä vahinkolajeja.

## 2.2 Työpaikan sidosryhmät

Työpaikan sidosryhmät jakautuvat sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin. Omassa työssäni päivittäin näyttäytyvät ulkoiset sidosryhmät koostuvat hoitolaitoksista ja asiakkaista. Sisäiset sidosryhmät, joihin olen lähes päivittäin yhteydessä ovat yrityksen työntekijät, niin oma tiimi kuin muiden vakuutuslajien työntekijät, yrityksen yhteistyökumppanit ja yhtiön omat lääkärit.

Työssä sparraillaan päivittäin tiimin asiantuntijoiden kesken mikäli tulee jotain itselle hankalampia tapauksia käsittelyyn. Asiakkaisiin ollaan suoraan yhteydessä joko viestitse tai puhelimitse. Tämän lisäksi lähes päivittäin tulee oltua yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse ja Microsoft Teamsin kautta yhteistyökumppaneiden kanssa.

## 2.3 Vuorovaikutus työssä

Tiimimme on jakautunut kahteen kaupunkiin; Helsinkiin ja Kuopioon. Tiimissä on yhteensä noin 60 työntekijää, noin 30 henkilöä Helsingissä ja 30 henkilöä Kuopiossa. Tiimiä johtaa kaksi palvelupäällikköä, niin että toinen palvelupäälliköistä toimii Helsingin puolen tiimin lähiesihenkilönä ja toinen Kuopion. Suurin osa tiimiläisistä toimii korvausratkaisijoina, mutta tiimiin kuuluu lisäksi muutama asiantuntija, asiantuntijaratkaisija ja järjestelmäasiantuntija. Näiden lisäksi tiimissä on nimetyt omaosaajat liittyen järjestelmiin ja niiden käyttöön. Tiimimme sisällä on oma tiimi maksusitoumuspyyntöjä käsitteleville henkilöille.

Sisäisenä viestintäkanavana on kaikilla päivittäisessä käytössä Microsoft Teams, jonka kautta välittyy käytännössä kaikki viestintä. Teamsin välityksellä esihenkilöt viestivät ajankohtaisia asioita ja tiimiläiset ovat yhteydessä toisiinsa viestien ja puheluiden kautta. Teamsin kautta pidetään kaikki palaverit.

Työtä tehdään hybridimallin mukaisesti, mutta suurin osa etänä kotoa käsin. Tiimissämme on käytössä viikoittainen toimistopäivä, joka tarkoittaa sitä, että kerran viikossa tulee saapua toimistolle, jotta pääsisi paremmin vuorovaikutukseen omien tiimiläisten kanssa. Tämä päivä on jokaiselle vapaasti valittavissa tiistai-torstai väliltä. Vapaavalintaista toimistopäivää on rajattu kolmeen päivään, jotta varmistettaisiin, että samaan aikaan olisi toimistolla joka päivä edes muutama tiimiläinen. Tiimissämme on käytössä Teamsin kautta tiimin yhteisessä ryhmässä kiinnitetty julkaisu, johon kaikki voivat ilmoittaa, minä päivänä ovat toimistolle seuraavalla viikolla menossa. Tiimissä on käytössä niin kutsuttu koko tiimin toimistopäivä, joka on joka kuun ensimmäinen torstai. Tällöin koko Helsingin tiimi saapuu toimistolle yhtä aikaa.

Ulkoisiin sidosryhmiin eli asiakkaisiin ja hoitolaitoksiin olen päivittäin yhteydessä sähköisesti korvauskäsittelyn yhteydessä. Asiakkaisiin olen yhteydessä tarvittaessa, mikäli korvausasian ratkaisemista varten tarvitaan lisäselvityksiä. Lisäselvitysten pyyntö tapahtuu sähköisen asiointipalvelun kautta. Yhteydenpito hoitolaitoksiin tapahtuu pääsääntöisesti sähköpostin tai puhelimen välityksellä lähinnä laskuihin tai hoitokertomuspyyntöihin liittyen.

## 3 Päiväkirjaraportointi

### 3.1 Viikko 1

#### Maanantai

Aloitin työpäiväni tuttuun tapaan kirjautumalla sisään työssäni tarvitsemiini järjestelmiin ja avasin valmiiksi itselleni työssä tarvitsemiani tarpeellisia sivustoja kuten esimerkiksi

diagnoosihaku-sivuston. Tämän jälkeen kävin katsomassa viikottain vaihtuvan työnjaon, jotta tiedän, mitä vahinkoja ja millä päivämäärillä lähden vahinkoja käsittelemään tämän viikon ajan. Tällä viikolla työnjaossa itselläni oli ensimmäistä kertaa asiakkaiden itse hakemien korvausten käsittelyä. Ehdin käydä läpi pari vahinkoa, ennen kuin alkoi stressireaktioon liittyvä vakuutusyhtiölääkärin pitämä koulutus Microsoft Teamsin välityksellä.

Koulutuksen jälkeen ryhdyin jälleen purkamaan vahinkoja jonosta. Tehtyäni niitä jonkun aikaa, katsoimme yhdessä työkavereideni kanssa läpi yhden haastavamman vahinkotapauksen. Kanssani aloitti samaan aikaan kaksi muutakin henkilöä ja olemme olleet ensimmäisestä työpäivästä lähtien samassa perehdytyksessä. Tapanamme on ollut kysyä toisiltamme tarvittaessa neuvoja ja ratkoa tapauksia yhdessä sekä katsoa näitä itselle hankalampia yhdessä kokeneempien työkavereiden kanssa. Omalle kohdalleni tuli päivän mittaan pari hankalampaa vahinkoa käsittelyyn, joihin sain apua.

#### Tiistai

Pidin tänään toimistopäivän ja suuntasin aamulla kohti Helsinkiä. Aloitin päivän tuttuun tapaan käsittelemällä vahinkoja. Olin iloinen, kun avasin sähköpostini ja olin saanut pari vastausta lisäselvityspyyntöihini käsittelyssäni oleviin vahinkoihin liittyen. Käsittelemällä nämä kyseiset vahingot pois omasta työjonostani ensimmäisenä, ennen kuin ryhdyin poimimaan uusia vahinkoja käsittelyyn.

Aamupäivästä pääsin kuuntelemaan Kuopion tiimin kollegani asiakaspuheluita. Tarkoituksena oli, että pääsen kuuntelemaan, millaisia asiakaspalvelutilanteita puheluiden kautta käydään. Omaan työnkuvaani ei ole kuulunut vielä puhelinvuoroja, eikä puhetta niiden aloittamisesta ole toistaiseksi ollut. Puhelinasiakaspalvelussa tulee osata käsitellä kaikkia vapaaehtoisiiin henkilövahinkoihin kuuluvia vakuutuksia. Puheluiden kuuntelu vahvistikin asiaa itselleni, että paljon on vielä opittavaa muiden vakuutusten suhteen, joita tiimissämme käsitellään.

Lounastauon jälkeen en ehtinyt käsitellä uusia vahinkoja kuin hetken, kunnes sain puhelun tyttärenti opettajalta, että tyttäreni oli sattunut tapaturma koulussa välitunnin aikana. Jouduinkin näin ollen lopettamaan työt siltä päivältä pari tuntia etuajassa päiväystyösuorituksen vuoksi.

#### Keskiviikko

Työpäivä alkoi koko tiimin yhteisellä Teams-palaverilla, jossa kävimme yhteisiä ajankohtaisia asioita läpi. Esihenkilöitä ei ollut tänään paikalla, mutta saimme silti hyvän keskustelun aikaiseksi ja jaettua tärkeitä vinkkejä ja asioita toisillemme. Tämän jälkeen aloitin vahinkojen käsittelyn. Kävimme jälleen yhdessä työkavereiden kesken läpi yhtä hankalampaa tapausta, joka saatiin lopulta ratkaistua.

Iltapäivällä oli vielä Helsingin tiimin viikottainen Teams-palaveri. Näiden palavereiden ajatuksena on päästä sosialisoitumaan yhdessä tiimiläisten kanssa ja jutella vapaa-aikaan liittyvistä asioista. Nämä ovat kivaa vastapainoa työasioille ja etenkin näin etätyössä, kun työkavereita ei näe päivittäin.

#### Torstai

Työpäivä lähti taas käyntiin vahinkojen käsittelyllä. Ehdin tehdä muutaman vahingon ennen järjestelmäkoulutusta, johon olin ilmoittautunut. Koulutuksen alussa selvisi kuitenkin, ettei se ollutkaan tarkoitettu korvausratkaisijoille. Siirryinkin näin ollen takaisin vahinkokäsittelyn pariin.

Tänään oli hankala päivä vahinkojen suhteen. Kohdalleni osui paljon kinkkisempiä vahinkoja, joihin tarvitsin apua osaavammilta työkavereiltani. Käytin tiedostaen enemmän aikaa yksittäisten vahinkojen kohdalla tietojen tutkimiseen ja etsimiseen työtilamme ohjeistuksista, ennen kuin pyysin apua. Sähköisessä työtilassamme on paljon tietoa saatavilla ja olisi tärkeää osata etsiä tietoa sieltä. Otin iltapäivällä puheeksi tiimimme asiantuntijan kanssa, että lisäkoulutus olisi tarpeen vahinkojen kohdalla, joissa maksetaan asiakkaille korvauksia hoitolaitosten sijaan.

#### Perjantai

Jatkoin eiliseen malliin rauhalliseen tahtiin vahinkojen käsittelyä. Asiakkaiden itseilmoittamien kulujen vahinkokäsittely vaatii usein enemmän aikaa ja tarkkuutta. Samalla korvaushakemuksella saattaa olla useampaan sairauteen ilmoitettuja kuluja ja näiden tarkastaminen ja liittäminen oikealle vahingolle vie aikaa. Koin onnistumisen tunteita, kun sain ratkaistua useampia vahinkoja, kun rauhassa keskityin yhteen asiaan kerrallaan. Katsoimme iltapäivällä yhdessä työkavereideni kanssa yhden hankalamman vahingon, josta opimme yhdessä.

Tästä työpäivästä jäi hyvä mieli eiliseen verrattuna. Riippuu niin päivästä, millaisia vahinkoja omalle kohdalle tulee käsittelyyn, joka vaikuttaa olennaisesti siihen, kuinka monta vahinkoa ehtii käsitellä työpäivän aikana. Tapauksia on niin laidasta laitaan ja joka päivä oppii uutta.

#### Viikkoanalyysi 1

Työviikko oli raskaampi kuin edellinen. Uusien korvaushakemusten käsittelyn johdosta aivot ovat tehneet enemmän työtä ja henkisesti jaksaminen ollut koetuksella. On ollut kuitenkin mielenkiintoista ja innostavaa päästä oppimaan uutta. Se onkin vakuutusosalalla positiivista, kun työn sisältö on niin laaja ja monipuolinen. On ollut ilo huomata, miten aina apua kysyessä on sitä aina saanut, eikä ole tarvinnut jäädä ongelmien kanssa yksin. Työstä on kuitenkin tärkeää päästä palautumaan ja koenkin, että viikonloppuisin tämä on onnistunut hyvin.

Työ kuormittaa jokaista, mutta ihmisillä on käytössään palautumismekanismi, jonka avulla onnistuu palauttamaan työnteossa käytetyt voimavarat takaisin. Ajoittainen paine ja stressi eivät ole haitaksi, mikäli huolehtii omasta palautumisestaan. Palautumisessa tavoitteena on saada palautettua elimistö stressistä lepotilaan ja näin ollen palauttaa kulutetut voimavarat takaisin. Palautuminen edellyttää muun muassa riittävää määrää unta.

Palautumiseen liittyy kaksi eri näkökulmaa: psykologinen ja fysiologinen. Kun työntekijän elimistö on palannut stressin aiheuttaneesta viriämisestä takaisin normaalille tasolle, on fysiologisesti palautuminen onnistunut. Tämä tarkoittaa esimerkiksi riittävää unen määrää ja muiden elimistölle tärkeiden tarpeiden saavuttamista. Psykologinen palautuminen on taas onnistunut silloin, kun työntekijä tuntee olevansa kykenevä työskentelemään taas uudelleen. (Manka & Manka 2016, 181.)

Palautumisen edellytyksenä on, että työntekijällä on tarpeeksi lepoaikaa työnteon välissä. Loma-ajan palauttavat vaikutukset hiipuvat kahden-neljän viikon aikana, joten palautuminen arjessa on tärkeää. Tämä estää työstressin aiheuttavien terveysongelmien syntymisen. (Pennonen 2021, 54.)

Palautumista tulisi tapahtua niin vapaa-ajalla, kuin työnteon lomassa taukojen kautta. Parempaa hyvinvointia tukee lisäksi taukojen viettäminen yhdessä työkavereiden kesken. Näin saa purkaa ajatuksia ja mahdollisia hankalia työasioita sekä iloisia ja työhön liittymättömiä asioita yhdessä työkavereiden kesken. (Työterveyslaitos 2020).

### 3.2 Viikko 2

Maanantai

Sairaslomapäivä.

Tiistai

Työviikkoni alkoi tästä päivästä. Tarkistin työnjaosta, mitä vahinkoja minun on tarkoitus käsitellä tämän viikon ajan ja kävin läpi tulleet Teams- ja sähköpostiviestit. Vastasin tulleisiin viesteihin ja käsittelin ensimmäiseksi vahingon, johon olin saanut pyytämäni lisäselvityksen.

Työviikkoni koostuu edellisen viikon tapaan asiakkaiden lähettämistä korvaushakemuksista. Ryhdyin vahinkojen käsittelyn pariin ja ne sujuivatkin jo vähän paremmin edelliseen viikkoon verrattuna. Työpäivä kuluikin ainoastaan vahinkojen käsittelyn parissa.

Keskiviikko

Aloitettuani työt huomasin heti ensimmäiseksi, että työjonooni oli pompannut yksi vahinko, jonka laskun olin lähettänyt robotin maksettavaksi. Kyseessä oli asiakkaan omavastuu-asiaan liittyvä asia, jonka selvitin ja lähdin maksamaan laskua manuaalisesti järjestelmässä. Suorituksen maksamisen yhteydessä oli lähetettävä päätös asiakkaalle. Epäonnekseni kävi ilmi ettei järjestelmän kirjeruudun ponnahdus toiminut. Tämän johdosta jouduin peruuttaa maksun ja jättää asian itselleni odottamaan. Järjestelmän toimimattomuus aiheutti itsessäni turhautumista. Olin kirjannut maksun tiedot manuaalisesti käsin järjestelmään ja nyt joudun tehdä saman asian myöhemmin uudelleen, joka tietysti vie työajan tehokkuutta pois tehdessä samaa asiaa useamman kerran.

Jatkoin vahinkojen tekoa ja jätin itselleni omaan työjonoon, toisen vahingon jossa tarvitsi lähettää asiakkaalle päätös kunnes järjestelmä sen osalta taas toimii. Sain Teams-kutsun yllättäen aamupäivälle liittyen yrityksen strategiaan ja henkilöstön muutoksien läpikäyntiin ja osallistuin siihen.

Myöhemmin iltapäivällä katsoimme yhdessä työkavereideni kanssa muutaman hankalamman tapauksen ja toisen tavan, jolla lähettää asiakkaille tekstiviestejä eri järjestelmässä. Näistä sai taas uutta tärkeää oppia omaan tekemiseen. Iltapäivällä oli vielä aikaisempaan yrityksen strategiaan ja henkilöstön muutokseen liittyvän Teams-kokouksen sisällön läpikäyntiin liittyvä info oman tiimin kesken. Tässä käytiin vielä läpi toimintojen muutosten vaikutusta meidän tiimin sisällä. Tämän perään oli vielä joka keskiviikkoinen yhteinen hetki tiimin kesken, jossa ajatuksena on tiimin keskeinen sosialisoituminen. Loppupäivän vietin vahinkojen käsittelyn parissa.

Torstai

Päivä lähti hyvällä fiiliksellä käyntiin vahinkojen käsittelyllä. Työtahti oli hidas, koska itselleni sattui pari vaikeampaa tapausta kohdalle. Aamupäivästä osallistuin koko tiimimme yhteiseen Teams-kokoukseen, jossa kävimme ajankohtaisia asioita läpi.

Kokouksen jälkeen jatkoin vahinkokäsittelyn parissa. Omalle kohdalleni tuli taas useampia hankalampia vahinkoja. Yhden vahingon käsittelyn kohdalla saadessani apua työkaveriltani selvisi, ettei asiakkaille lähettämäni tekstiviestit ole menneet perille koskaan. Omassa työjonossani oli noin 15 vahinkoa, joihin olin pyytänyt asiakkailta lisäselvityksiä korvausasian ratkaisemiseksi. Asiakkaille on lähetetty viesti verkkopalvelussa, mutta tästä asiakas ei saa ilmoitusta mikäli ei ole ennen palvelua käyttänyt. Tästä syystä asiakkaille lähetetään perään normaali tekstiviesti, jossa ilmoitetaan viestistä. Tämän järjestelmävirheen johdosta jouduin lähettämään kaikille näille asiakkaille uudelleen tekstiviestit yksitellen ja lisätä aikaa, jotta heillä olisi enemmän aikaa reagoida viestiin ja toimittaa tarvittavat lisäselvitykset. Tähän menikin jonkun verran työaikaa, joka oli pois uusien vahinkojen käsittelystä.

## Perjantai

Aamu alkoi yksikköpalaverilla, jossa käytiin taas yhteisiä ajankohtaisia asioita läpi. Palaverin jälkeen aloitin tuttuun tapaan vahinkojen käsittelyn. Huomasin ilokseni saaneeni kahteen lisäselvityksiä odottaneeseen vahinkoon saapuneen pyytämäni asiakirjat ja käsittelin ne pois työjonostani. Tämän johdosta varmistui, että uudelleen lähettämäni tekstiviestit asiakkaille olivat menneet perille. Loppupäivän keskityin vahinkojen käsittelyyn.

## Viikkoanalyysi 2

Viikosta päällimmäisenä jäi mieleen perehdytys ja sen tärkeys uudessa työssä aloittaessa. Olen nyt ehtinyt työskennellä tässä kyseisessä tehtävässä noin kuuden viikon ajan. Meitä aloitti samaan aikaan minun lisäksi kaksi muuta henkilöä samassa tiimissä. Tiimimme esihenkilö oli luonut meille uusille työntekijöille selkeän kahden viikon mittaisen perehdytysuunnitelman ja nimetyn perehdyttäjän ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Kävimme tämän kahden viikon perehdytysjakson aikana suunnitelman mukaisesti läpi työtehtäviä ja opastuksia työpaikan käytäntöihin, työvälineisiin ja työturvallisuuteen liittyen. Perehdytyksemme osallistui tiimimme asiantuntijoita nimetyn perehdyttäjämme lisäksi esimerkiksi pitämällä vakuutusehtoihin liittyviä koulutuksia.

Perehdytys on rekrytoinnin päättymistä seuraava vaihe. Uuden työntekijän perehdytykseen on syytä panostaa jo heti ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Työntekijä on tärkeää ottaa ensimmäisestä päivästä alkaen osaksi työyhteisöä ja opastaa työntekijälle yrityksen arvot ja toimintatavat.

Onnistunut perehdytys vahvistaa työntekijän sitoutumista ja motivaatiota työnantajaan kohtaan. Hyvä perehdytys mahdollistaa työntekijän osaamisen hyödyntämisen heti alku metreiltä lähtien. Onkin tärkeää suunnitella ja aikatauluttaa perehdytys tarkasti. (Huhtala, M. 2021.)

Hyvä perehdytys pienentää työntekijöiden vaihtuvuutta ja vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Tämä vaikuttaa samalla organisaation tulokseen positiivisella tavalla. Perehdytyksen avulla varmistetaan, että uusi työntekijä saa parhaat edellytykset työstä suoriutumiseen ja onnistumiseen. Perehdytyksen tavoitteet ja toimintatavat on tärkeä laatia yhdessä ja muistaa avoin palautteenanto puolin ja toisin perehdytyksen tukena. (Leino S. 2020.)

## 3.3 Viikko 3

### Maanantai

Uusi työviikko lähti käyntiin tarkistamalla työnjako, eli mitä vahinkoja käsittelen tämän viikon ajan. Työnjaossa oli jälleen vuorossa asiakkaiden korvaushakemusten käsittely. Ehdin tehdä näitä hetken, kunnes osallistuin maanantain tiimin yhteiseen Teams-kokoukseen, jossa ajatuksena jutella tiimiläisten kanssa viikonlopun kuulumisia läpi.

Työt jatkuivat vahinkojen käsittelyllä ja kohdalleni osui paljon hankalampia tapauksia jälleen. Sain kyseisiin vahinkoihin apua yhdeltä tiimimme asiantuntijaratkaisijalta ja samalla kerroin, etten ole saanut kunnon perehdytystä asiakkaiden lähettämien korvaushakemusten tekoon, jonka johdosta sovimme, että siirryn tekemään itselleni tutumpia yritysten sairaskuluvakuutuksia. Sovimme tälle viikolle perehdyksen kertausta asiakkaiden lähettämiin korvaushakemuksiin liittyen torstaille.

Iltapäivästä katsoimme yhdessä työkavereideni kanssa yhteen vahinkoon liittyvän korjauksen tekemisen. Olin toisella työviikollani maksanut samaan vahinkoon kuuluvan kulun robotin vahingossa luomalta vahingolta, kun en ollut ymmärtänyt yhdistää niitä toisiinsa. Tiimissä on tapana, että jos virhe tulee esille, niin virheen tehnyt korvauskäsittelijä tekee itse tarvittavat korjaukset. Tämä on mielestäni hyvä tapa oppia virheistään.

#### Tiistai

Tänään vahinkojen käsittely lähti hyvin liikkeelle, kun sai tehdä itselle tuttuja yrityksen sairaskuluvakuutuksiin kuuluvia vahinkoja. Nämä osaan tällä hetkellä parhaiten, kun näistä olemme työn alkaessa lähteneet liikkeelle. Päivä menikin nopeasti vahinkojen käsittelyn parissa.

#### Keskiviikko

Aloitin työpäivän käymällä läpi eiliseltä jääneitä hankalia vahinkoja tiimimme asiantuntijaratkaisijan avustuksella. Tänään kohdalleni osui paljon hankalampia vahinkoja, joissa tarvitsin apua työkavereiltani. Korvauskäsittelyn katkaisikin hetkeksi iltapäivästä tiimin yhteinen Teams-kokous, jossa pääsi juttelemaan muita kuin työhön liittyviä asioita hetkeksi.

#### Torstai

Työpäivä alkoi tutusti vahinkojen käsittelyllä. Ehdin työskennellä vahinkojen parissa itsenäisesti pari tuntia, kunnes alkoi aiemmin sovittu perehdytys yhdessä asiantuntijaratkaisijan johdolla. Kävimme perehdytyksessä yhdessä läpi asiantuntijan ja kahden työkaverini kanssa, jotka aloittaneet työt samaan aikaan kanssani vahinkojen käsittelyä. Lisäperehdytys oli hyödyllinen ja tarpeen ja sainkin taas paljon uusia vinkkejä ja oppeja korvauskäsittelyyn.

#### Perjantai

Aloitin työt vahinkojen käsittelyllä. Toista vahinkojen käsittelyssä tarvittavaa järjestelmää avatessani huomasin, ettei järjestelmä avaudu, niin että siinä toimisi päätösten lähetykset asiakkaille. Tämän selvittämiseen meni itseltäni hetki. Työnteko oli vähän tahmeaa muutaman päivän jo kestäneen flunssaisen olon johdosta. Käsittelin vahinkoja hetken, kunnes päänsärky yltyi niin kovaksi, että minun oli soitettava esihenkilölleni ja jäätävä loppupäivän ajaksi sairauslomalle.

### Viikkoanalyysi 3

Tältä viikolta jäin pohtimaan asiakaskokemusta ja sen toteutumista omassa työssä. Asiakaskokemus muodostuu työssäni useiden eri kanavien kautta. Asiakaskokemukseen voin yhdessä tiimini kanssa vaikuttaa muun muassa korvaushakemusten käsittelyajan pituudella, asiakasviestinnällä eri palvelukanavissa sekä puhelinpalvelun sujuvuudella. Asiakaskokemus on tärkeä kilpailutekijä yritykselle, etenkin kun kilpailu on kovaa ja tuotteet ja palvelut muistuttavat paljon toisiaan.

Tiimissämme on ollut mukava ilmapiiri ja kaikki puhaltavat yhteen hiileen. Uutena työntekijänä, kun kaikki on ollut ihan uutta ja opittavaa on paljon ja laajasti, on ollut ilo huomata, miten aina kysyessä on saanut apua ja näin saanut käsiteltyä ja päätettyä korvaushakemuksia. Kun työntekijät voivat hyvin, se näyttyy asiakkaille ulospäin hyvällä ja sujuvalla palvelulla ja näin ollen vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen.

Asiakaskokemus koostuu asiakkaan yksittäisten kokemusten summasta. Asiakaskokemus ei muodostu vain ostotapahtuman hetkellä, vaan siihen vaikuttaa tapahtumat ennen ja jälkeen ostoksen teon. Asiakaskokemuksen voi jakaa neljään eri vaiheeseen: lähtötilaan, ennen ostotapahtumaa, ostotapahtumaan ja oston jälkeiseen tilaan. Asiakaskokemukseen vaikuttaa kaikkien neljän eri vaiheiden kokemusten summa. Lähtötilanteessa asiakas on jo muodostanut jonkinlaisen ennakkokäsityksen yrityksestä aiemmin riippumatta siitä, onko asiakkaalla kokemusta kyseisen yrityksen tuotteista tai palveluista. Ennen ostotapahtumaa asiakas on valinnan edessä, tekeekö ostoksen kyseiseltä yritykseltä altistuessaan yrityksen mainonnalle. Ostotapahtuman aikana asioidaan ja ostetaan tuote tai palvelu yritykseltä. Ostoksen jälkeen vaiheessa asiakas jatkaa kommunikointia yrityksen kanssa esimerkiksi uuden ostoksen tai reklamaation myötä. (Filenius 2015, 26-27.)

Asiakaskokemuksen avulla asiakas kasvattaa näkemystään yritysten tarjoamista tuotteista tai palveluista laajempaan asiakaspolun aikana muodostuvaan moniulotteiseen asiakaskokemukseen. Asiakaspolulla asiakas harkitsee, ostaa ja kuluttaa tuotetta tai palvelua. Moniulotteinen asiakaskokemus muodostuu siis asiakaspolun aikana koostuen tunteista ja järjestä sekä muista aisteista. (Puustinen & Saarijärvi 2020, 21.)

### 3.4 Viikko 4

#### Maanantai

Aloitin työpäiväni käymällä läpi muutamat tulleet sähköpostit ja Teams-viestit. Tämän jälkeen kävin tarkistamassa joka viikko vaihtuvan työnjaon, jotta tiedän millä suodatuksilla käsittelen vahinkoja tämän viikon ajan. Pääsin tekemään ensin kaksi vahinkoa pois omasta työjonostani, joihin olin saanut pyytämäni lisäselvitykset.

Aamulla oli taas Teams-palaveri tiimin kesken, jossa jaoimme viikonlopun kuulumisia yhdessä. Tämän jälkeen jatkoin vahinkojen käsittelyä. Minulla oli tämän viikon ajan käsiteltävänä listan vanhimmasta päässä olevat yrityksen sairauskulu-vakuutukset. Vanhemman pään purkaminen on hankalampaa, kuin uuden pään, koska yleensä siellä on vähän erilaisempia tapauksia ja näin työuran alussa tarvitsee niihin vielä paljon apua. Kohdalleni osuikin siis taas useampia hankalampia tapauksia ja sain niihin apua.

#### Tiistai

Itsenäisyyspäivä - vapaa.

#### Keskiviikko

Työpäivän aloittaessani huomasin, että omaan työjonooni oli ilmestynyt paljon vahinkoja. Nämä olivat vahinkoja, jotka olivat olleet minulla käsittelyssä jo aikaisemmin ja joista olin lähettänyt vahingolla olleet hoitolaitoslaskut robotille maksettaviksi. Näissä kyseisissä vahingoissa olikin ollut, jokin syy miksi robotti ei niitä ole voinut maksaa ja siksi ne ovat tulleet takaisin omaan työjonooni maksamattomina. Kävin kyseiset vahingot uudelleen läpi ja maksoin nämä manuaalisesti käsin. Tämän jälkeen jatkoin työskentelyä uusien vahinkojen parissa. Työskentely sujui ihan hyvin, kunnes huomasin, että uusia vahinkoja luodessa vakuutetun liittämisen vahingolle ei onnistunut. Tästä asiasta olikin saapunut häiriötiedote yrityksen intraan ja jätin nämä vahingot odottamaan itselleni, joissa piti avata kokonaan uusi vahinko.

Päivän mittaan huomasin, että taas osa robotille maksuun lähettämistäni vahingoista oli palautunut omaan työjonooni. Maksoin nämä käsin, mutta minua hämmensi kun en ymmärtänyt syytä, miksi robotti ei ollut niitä voinut käsitellä. Iltapäivällä oli taas tiimin yhteinen Teams-kokous, jossa juteltiin niitä näitä. Sain päivän päätteeksi tehtyä vahinkoja tavoitemäärän ja tästä tuli itselle suuri onnistumisen tunne.

#### Torstai

Tänään suuntasin nokkani kohti Helsinkiä toimistopäivää varten. Ehdin aamusta hetken käsitellä vahinkoja, kunnes lähdimme yhdessä tiimiläisten kanssa viereiseen hotelliin aamupalalle. Tämä oli viime tilikaudelta ansaittu virkistyshetki.

Aamupalan jälkeen osallistuin yhdessä kahden samaan aikaan työt aloittaneiden työkavereideni kanssa kertauskoulutukseen, jossa kävimme yhdessä tiimimme asiantuntijan kanssa läpi yritysten sairauskulu-vakuutusten vahinkojenkäsittelyä ja vakuutusehtoja. Tämän jälkeen kävimme vielä läpi yhdessä asiakkaiden itse hakemien korvaushakemusten käsittelyä, koska niissä on noussut paljon esiin eroavaisuuksia, miten tiimin sisällä tiettyjä asioita käsitellään. Näitä teimme sitten yhdessä loppupäivän ajan.

#### Perjantai

Aloitin työpäivän tuttuun tapaan vahinkojen käsittelyllä. Kesken työpäivää nettisivu, josta katsotaan sairauksien ja tapaturmien diagnooseja lakkasi harmillisesti toimimasta. Tämä vaikeutti omaa työskentelyä, koska hoitolaitoslaskut eivät reitity automation toimesta aina oikeille vahingoille jos vakuutetulla on esimerkiksi useampia eri vahinkoja järjestelmässä ja uutta vahinkoa luodessa on tärkeää tietää, mikä sairaus on kyseessä, jotta tiedot menevät oikein ja varmistutaan, että sairaus tai käynti lääkäriä on ollut vakuutusehtojen mukaisesti korvattavaa. Loppupäivästä sivusto alkoikin onneksi taas toimimaan. Päivä sujuikin normaalisti vahinkojen käsittelyllä. Energiaa oli viikon päätteeksi hyvin jäljellä itsenäisyyspäivän arkivapaan ansiosta.

#### Viikkoanalyysi 4

Tällä viikolla on ollut paljon erilaisia muutoksia tiimin sisällä ja mieleeni nousikin oma ja tiimimme resilienssi. Koen, että oma kykyni kohdata erilaisia muutoksia ja vaikeuksia on hyvä. Pystyn mukautumaan uusiin tilanteisiin ja toimintapoihin varsin sujuvasti, mutta tarvitsen selkeän ymmärryksen, miksi jokin asia ja sen myötä mahdollinen toimintatapa muuttuu, jotta motivaatio ja mielenkiinto lähteä suorittamaan työtehtäviä uudella mallilla säilyy. Työyhteisömme resilienssi on hyvällä tasolla, koska tiimimme on tiivis ja yhteen hiileen puhaltava muutoksista huolimatta. Hyvällä yhteishengellä ja lähiesihenkilöidemme arvostavalla johtamisella on ollut suuri positiivinen merkitys tiimimme kykyyn ottaa vastaan uusia toimintamalleja ja kykyä selviytyä hankalemmistakin tilanteista. Tiimissämme on ollut lyhyellä aikavälillä muutoksia ja yhteishenki ja motivaatio on kuitenkin pysynyt samalla hyvällä tasolla.

Resilienssi voidaan rinnastaa selviytymiskykyyn, muutosjoustavuuteen ja henkiseen kestävyYTEEN. Resilienssi ei tarkoita vain yksittäisen henkilön ominaisuuksia, vaan sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi työyhteisön kykyä selvitä erilaisista haasteista tai muutoksista.

Työyhteisön tavat työskennellä vaikuttavat siihen, kuinka resilientti organisaatio on. (Helsingin Yliopisto 2022.)

Työssä vaaditaan ajoittain niin työntekijältä, kuin työyhteisöltä resilienssiä eli kykyä joustaa, soveltaa ja ennakoida. On normaalia, että työnteon lomassa ilmenee erilaisia pulmatilanteita, joihin vaaditaan mukautumista tilanteen vaatimalla tavalla. Organisaatio jossa on hyvä resilienssi, pystyy mukautumaan uusiin tilanteisiin ja toimimaan uuden tilanteen keskellä säilyttäen samalla keskeiset toimintansa ja niiden kehittämisen. Resilientin organisaation kolme keskeisintä toimintatapaa ovat ihmisiä arvostava johtaminen, yhteistyö ja ennakointi. Organisaatiossa, jossa johdetaan ihmisiä arvostaen, osallistetaan kaikkia työyhteisön jäseniä päätöksentekoon ja toiminnan kehittämiseen. Yhteistyö organisaation eri osastojen ja sidosryhmien välillä on toimivaa ja luottamuksellista ja siihen panostetaan. Ennakointi on keskeinen osa resilientin organisaation toimintaa. Ennakoidaan tulevia kehityssuuntia sekä oman toiminnan kehitystä sekä toteutetaan aktiivisesti riskienhallintaa. (Työterveyslaitos 2023.)

### 3.5 Viikko 5

#### Maanantai

Viikko lähti hyvillä mielin käyntiin tarkastamalla työnjako ja aloittamalla uusien vahinkojen käsittely. Aamusta oli jälleen maanantainen yhteinen Teams-kokous, jossa käytiin yhdessä tiimiläisten kanssa viikonlopun kuulumisa läpi. Tämän jälkeen siirryin seuraavaan Teams-kokoukseen, jossa tiimimme maksusitoumuksista vastaava asiantuntija piti meille uusille työntekijöille läpikatsauksen maksusitoumuksien käsittelystä ja hoitokertomuksien pyytämistä hoitolaitoksilta sähköpostin sijaan järjestelmästä, jossa vahingot käsitellään. Loppupäivä menikin normaalisti vahinkojen käsittelyn parissa.

#### Tiistai

Tänään suuntasin toimistolle Helsinkiin. Meille yhdessä syksyllä aloittaneille pidettiin taas yhdessä tiimin asiantuntijaratkaisijan kanssa perehdytystä keskittyen asiakkaiden itse ilmoittamien korvaushakemusten käsittelyyn liittyen. Teimme jokainen itsenäisesti vahinkoja ja aina tilanteen vaatiessa, kysimme apua vieressä olevalta asiantuntijalta. Ehdimme hetken työskennellä, kunnes toinen työssä käytettävistä järjestelmistä lakkasi toimimasta. Järjestelmähäiriö kesti noin tunnin ajan. Lounaan jälkeen järjestelmä toimi onneksi jälleen normaalisti. Saimmekin loppupäivän ajan tehtyä hyvin vahinkoja asiantuntija tukenamme auttamassa.

#### Keskiviikko

Päivä lähti käyntiin vahinkojen teolla. Kohdalleni osui aamupäivän aika useita selkeitä ja helppoja vahinkoja ja sainkin tehtyä töitä hyvällä tahdilla. Päivän mittaan alkoikin tulla hieman hankalampia ja sellaisia, missä tarvitsi käyttää enemmän aikaa esimerkiksi kulutositteiden ja muiden asiakirjojen läpikäyntiin.

Iltapäivästä olikin tuttuun tapaan keskiviikon yhteinen hetki Teams-kokous, jossa jaoimme tiimiläisten kesken kuulumisia. Nämä ovat hyviä hetkiä päästä vuorovaikutukseen omien tiimiläisten kanssa, kun suurin osa työstä tehdään kotoa käsin etänä. Vahinkojen määrä oli omalta osaltani tältä päivältä hyvä ja olin tyytyväinen siihen, mitä olin saanut tänään aikaan.

#### Torstai

Päivä lähti hyvin käyntiin korvauskäsittelyllä. Omasta työjonostani oli ponnahtanut useita vahinkoja hälytys-tilaan, koska en ollut saanut niihin vielä pyytämiäni lisäselvityksiä tiettyyn määräaikaan mennessä. Käsittelin nämä ensimmäiseksi alta pois ja sen jälkeen aloin ottamaan uusia vahinkoja käsittelyyn.

Päivän mittaan tulikin eilisen tapaan helpompia vahinkoja ja sain käsiteltyä vahinkoja nopeaan tahtiin. Pidin päivän aikana lyhyen Teams-kokouksen työkaverini kanssa, joka neuvoi minulle, miten maksaa korvaukset, kun korvauksensaajana on yksityishenkilön sijaan yritys. Päivä sujui kivasti, kun käsittelyyni päätyi hyvässä suhteessa niin helpompia kuin hankalampia vahinkoja. Vaikeista vahingoista oppii hyvin, mutta silloin kun on työpäiviä, jolloin näitä hankalampia vahinkoja tulee paljon, on se henkisesti kuormittavampaa. Sitä alkaa helposti stressaamaan tavoitemääristä ja niiden täyttymisestä, kun hankalammissa tapauksissa luonnollisesti menee enemmän aikaa. Onnistumisen tunteet motivoivat ja tuovat hyvän tunteen ja etenkin kun huomaa, että osaa käsitellä ja löytää vastauksen itse. Vakuutusala ehtoineen on niin laaja, että pitäisi muistaa, että se vie aikaa oppia ja näin ollen osaisi olla armollisempi itselleen.

#### Perjantai

Perjantai-aamu alkoi koko tiimin yhteisellä lajipalaverilla Teamsin kautta, jossa käytiin tiimille ajankohtaisia asioita läpi. Tämän jälkeen aloitin totuttuun tapaan vahinkojen käsittelyn, joka sujuikin kivasti. Huomasin, että moni asia on nykyään huomattavasti selkeämpää, kuin kolme kuukautta sitten aloittaessani korvausratkaisijan työn. Minulle tulikin useampi tilanne kohdalle, jossa ymmärsin miten toimia ja palaset alkoivat niin sanotusti loksahdella paikalleen. Työskentely on sujuvampaa ja ymmärrys moniin asioihin kasvanut.

Loppupäivästä tulikin sitten hankalampia vahinkoja, joihin tarvitsin asiantuntijoilta apua. Työaikaa kului muutaman eri päätöksen laatimiseen, jotka lähetin asiakkaille. Päätösten laatimisissa kestää yleensä hieman pidempään, etenkin jos täytyy etsiä vakuutusehdoista

oikeat ehtokohdat päätökselle. Erilaisten päätöksiä kohdalla minulla on ollut tapana ottaa tekstit talteen itselleni One Note-sovellukseen. Tämä nopeuttaa jatkossa korvauskäsittelyä, kun samanlaisen vahingon sattuessa kohdalle, on minulla jo tallessa vastaavanlainen päätös. Tilanteen mukaan sitten on nopea ja helppo muokata tätä valmiina olevaa pohjaa uudelle päätökselle sopivaksi. Lisäksi sähköisessä työtilassamme on paljon erilaisia valmispohjia, joita hyödyntää korvauspäätösten laatimisissa.

#### Viikkoanalyysi 5

Viikon päätteeksi jäin pohtimaan oman ammatillisen osaamiseni kehittymistäni. Nyt reilun kahden kuukauden aikana, kun olen tehnyt korvausratkaisijan työtä, on osaamiseni kehittynyt perustekemisessä hyvälle tasolle. Olen päivittäin kohdannut uusia asioita, joita ottaa huomioon korvauskäsittelyssä ja joka päivä olenkin oppinut aina jotain uutta. Tämä työ onkin sisällöltään hyvin laaja kokonaisuus ja se tekeekin tästä työstä mielenkiintoisen, vaikka itse työ muuten on hyvin rutiininomaista. Olen kehittynyt erilaisten korvauspäätösten laatimisissa, ehtokäsikirjojen tulkitsemisesta ja käyttämisessä apuna työssä, omavastuu-asioiden hallinnassa sekä järjestelmien käytön sujuvuudessa. Vielä on kuitenkin paljon opittavaa, kuten tiimissämme käsiteltävät muut vakuutuslajit ja asiakaspalvelukanavat.

Ammatillisella kehittämisellä tarkoitetaan oman työn vaatiman osaamisen ylläpitoa ja uusien tarvittavien tietojen ja taitojen hankkimista. Työelämässä tapahtuva jatkuva kehitys ja parannukset johdattavat lähes kaikki työntekijät oppimaan uutta ja sopeutumaan erilasiin muutoksiin. Osaamisen kehittäminen ovat tarpeen, jotta yritys pysyy kilpailukykyisenä työmarkkinoilla laajentamalla henkilöstönsä osaamistaan. (Empower 2023.)

Mahdollisuudet oppia ja kehittää omaa osaamistaan lisäävät työntekijöiden työn mielekkyyttä, kun taas koulutuksen puute ja toimimattomat työkalut aiheuttavat turhaantuneisuutta. Kun työnantaja mahdollistaa työntekijöilleen erilaisia koulutuksia, se lisää työntekijöiden sitoutuneisuutta ja motivaatiota yritystä kohtaan. Yritys hyötyy työntekijöidensä kouluttamisesta. Uudenlaisen osaamisen tarpeen ilmetessä, on tehokkaampaa kouluttaa nykyisiä työntekijöitä sen sijaan, että rekrytoitaisiin aina uusi henkilö. (Vuori 2023.)

Työelämässä tarvitaan tänä päivänä laajasti erilaisia taitoja. Yhdeksi keskeisimmiksi taidoiksi nousee teknologia-, viestintä- ja vuorovaikutustaidot. On tärkeää, että työntekijöiltä löytyy intoa oppia uusia asioita sekä sopeutumiskykyä yllättävien ja nopeidenkin muutosten keskellä. (Sinclair 2019.)

### 3.6 Viikko 6

#### Maanantai

Työviikko käynnistyi tuttuun malliin tarkistamalla työnjako. Järjestelmät avatessani huomasin jälleen ilokseni saaneeni useampaan käsittelyssä olleeseen vahinkoon pyytämäni lisäselvitykset. Käsittelin nämä ensimmäiseksi alta pois, ennen kuin aloin purkaamaan uusia vahinkoja.

Päästessäni uusien vahinkojen pariin ja maksaessani ensimmäisestä vahingosta korvauksia, jossa piti lähettää maksun yhteydessä vakuutetulle korvauspäätös, huomasin ettei järjestelmä toimi korvauspäätösten osalta. Kyseessä olikin laajempi järjestelmäongelma. Odottaessani, että asiaa korjataan vastailin muutamaan sähköpostiin eräistä laskutusasioista.

Aamusta oli Teams-kokous, jossa juteltiin tiimiläisten kanssa kuulumisia läpi. Tämän jälkeen palatessani vahinkokäsittelyn pariin huomasin, ettei järjestelmä toiminut vielääkään päätösten lähettämisen osalta. Hetken päästä minulla oli kuitenkin toinen Teams-kokous liittyen tietokoneen puhelin- ja asiakastietojärjestelmän läpikäyntiä varten.

Koulutuksen jälkeen huomasin ikäväkseni, että toinenkin järjestelmä oli lakannut toimimasta. Korvausratkaisijan työssä työtehtävät pyörivät juurikin näiden kahden järjestelmän välillä ja mikäli järjestelmät lakkaavat toimimasta, on työnteko korvauskäsittelyn osalta mahdotonta. Käytin tämän ajan hyödyksi katsomalla opetusvideon liittyen järjestelmien käyttöön liittyvistä vinkeistä ja webinaaritallenteen työelämän ja perheen yhteensovittamisesta. Järjestelmän toimimattomuus kesti lähes koko iltapäivän ajan, joten itse vahinkojen käsittely jäi tältä päivältä hyvin vähäiseksi.

#### Tiistai

Aamu käynnistyi eiliseltä jääneiden vahinkojen käsittelyllä. Järjestelmät toimivat nyt onneksi moitteettomasti. Aamulla oli koko tiimin yhteinen Teams-kokous, jossa käsiteltiin mennyttä vuotta. Kokouksen jälkeen jatkoin vahinkojen parissa työskentelyä ja sainkin ilokseni käsiteltäviä käsittelyssäni olleita hankalampia vahingot, jonka jälkeen ryhdyin ottamaan uusia vahinkoja käsittelyyn.

Lounaan jälkeen tiimimme järjestelmäasiantuntija piti meille uusille työntekijöille koulutuksen liittyen robotiikkaan ja automaatioon. Koulutus oli todella hyödyllinen ja auttoi ymmärtämään esimerkiksi, miksi välillä robotille lähettämäni laskut ovat palautuneet omaan työjonooni sen sijasta, että ne olisivat menneet maksuun.

#### Keskiviikko

Ehdin aamusta työskennellä vahinkoja käsitellen hetken, ennen kuin osallistuin koko yritykselle suunnattuun Teams-kokoukseen, jossa käytiin läpi mennyttä ja tulevaa vuotta. Tästä jatkoin vahinkojen käsittelyyn. Työskentely sujui kaiken kaikkiaan hyvin ja iloisella mielellä. Iltapäivästä saimme yhdessä kollegani kanssa selvitettyä yksi hankalampi vahinko, josta tuli taas onnistumisen tunne.

#### Torstai

Aamu lähti vauhdikkaasti vahinkojen käsittelyn osalta käyntiin, kun kohdalleni osui paljon vahinkoja, joissa täytyi vain luoda uusi vahinko, jolle ei ollut vielä syntynyt yhtään kuluja. Päivän mittaan tulikin sopivassa suhteessa helppoja ja hieman hankalampia vahinkoja. Nämä päivät ovat omasta mielestäni parhaita, koska saan itselleni tunteen, että työt rullaavat hyvin, ja henkisesti ei ole niin kuormittavaa, jos jokaisen vahingon kohdalla ei tarvitse niin paljon erilaista selvitystyötä. Iltapäivästä katsoin vielä muistin virkistykseksi järjestelmien käyttöön liittyvän koulutusvideon ja sainkin siitä useamman hyödyllisen vinkin, jolla nopeuttaa ja sujuvoittaa korvauskäsittelyä jatkossa.

#### Perjantai

Työpäivä sujui mukavasti vahinkojen käsittelyn parissa. Toki tuli muutama hankalampi taas, joista kysyin apua asiantuntijalta ja toisilta kollegoiltani. Huomaan, että oma työskentely alkaa kuitenkin olla siinä pisteessä nyt noin kolmen kuukauden työskentelyn jälkeen, että pääsen tavoitteisiin helpommin tai ainakin lähelle. Toki näihin vaikuttaa paljon, millaisia vahinkoja omalle kohdalle sattuu osumaan ja sisältykö työpäivään esimerkiksi erilaisia koulutuksia tai palavereita.

#### Viikkoanalyysi 6

Tällä viikolla olen pohtinut paljon yrityksellämme käytössä olevaa mahdollisuutta suorittaa työtä etänä. Mielestäni on nykyaikaista ja fiksua antaa työntekijälle mahdollisuus valita, missä työskennellä, mikäli työtehtävät sen mahdollistavat ja eivät ole paikasta riippuvaisia. Meillä onkin käytössä joustava hybridietäytyömalli, jossa jokainen tiimiläinen käy kerran viikossa toimistollaja halutessaan useammin. Etätyö mahdollistaa muun muassa ajan säästämisen työmatkojen suhteen, joihin menisi omalla kohdallani yli kaksi tuntia päivässä edestakaisin matkatessa.

Korvausratkaisijan työ vaatii paljon keskittymistä ja koenkin itse, että kotona keskittyminen on paljon helpompaa, kuin toimistolla. Työkavereitakin kuitenkin pääsee näkemään kerran viikossa paikan päällä ja näin pääsee sosialisoitumaan viikoittain Teamsin välityksellä tapahtuvien kokousten ja kuulumisten vaihtojen lisäksi. Toimistolla pitämien kahvitaukojen sijaan kotona kahvitauot koostuvat pienistä mikrotauoista, esimerkiksi kahvinkeiton ajaksi tai

välipalan laittamisesta koulusta kotiin saapuneelle lapselle. Lounastauon pidän yleensä kävelylenkin muodossa, ja tämä on etenkin talviaikaan virkistävää, kun saa raitista ilmaa vielä valoisaan aikaan.

Etätyö tarkoittaa ansiotyötä, jossa työtä tehdään muualla, kuin työnantajan toimitiloissa, kuten palkansaajan kotona. Etätyön onnistuminen edellyttää luottamusta työnantajan ja työntekijän välillä. Luottamuksen lisäksi on tärkeää, että työntekijän kanssa suunnitellaan ja sovitaan yhdessä tavoitteet sekä tuetaan itsenäistä työskentelyä. (Työterveyslaitos 2023.)

Koronapandemian myötä hybridityö on yleistynyt huomattavasti ja yhä useampi palkansaaja työskentelee osittain etänä. Hybridityöllä on vahva vaikutus organisaation kulttuurin muutoksiin. Se vaikuttaa organisaatiossa muun muassa johtamiseen, motivaatioon, organisaation tilojen käyttöön ja digitaalisiin työvälineisiin. (Kauppalehti 2023.)

### 3.7 Viikko 7

Maanantai

Tapaninpäivä.

Tiistai

Työviikko alkoi työnjaon tarkistuksella. Käsittelin ensin omasta työjonostani nousseet vahingot, ennen kuin siirryin uusien käsittelyyn. Osa olikin taas robotin palauttamia ja osa hälytys-tilaan nousseita, kun en ollut saanut tarvittavia lisäselvityksiä vielä.

Päivän mittaan kohdalleni osui jälleen useampia hankalampia vahinkoja, joita kävimme yhdessä työkaverini kanssa läpi. On ollut mahtava huomata, miten aina kysyessä apua saa sitä. Opin tänään lisää järjestelmien käyttöön liittyen esimerkiksi viestipalveluun, josta lähetetään asiakkaille tekstiviesti saapuneesta viestistä yrityksen sähköiseen asiointipalveluun. Oma osaaminen on kehittynyt ja on ollut ilo huomata, miten on voinut olla itsekin avuksi kollegoille, jos he ovat kysyneet minulta apua johonkin vahinkoon liittyen.

Keskiviikko

Päivä käynnistyi yhden hylkäävän päätöksen laatimisella, joka vei hieman enemmän aikaa. Tämän jälkeen siirryin seuraavien vahinkojen käsittelyyn. Päivän mittaan tulikin taas hankalampia, joihin sain taas asiantuntijoilta apua. Katsoimme yhdessä esimerkiksi päivärahan maksamisen, mikä ei ollut itselleni yhtään tuttua. Työpäivän aikana tulikin paljon lisää hankalampia ja aikaavieviä vahinkoja, joissa tuli pyytää lisäselvityksiä tai laatia

korvauspäätöksiä. Tämä olikin astetta rankempi työpäivä taas hetkeen. Iltapäivästä oli vielä keskiviikkoinen kuulumisten vaihto tiimiläisten kanssa Teamsin välityksellä, jonka jälkeen jatkoin vielä hetken vahinkojen parissa ennen työpäivän lopetusta.

#### Torstai

Työt lähtivät eilistä paremmin käyntiin tänään. Omalle kohdalleni osui paljon vahinkoja, jotka osasin käsitellä ilman sen kummempia miettimättä. Työskentely oli sujuvaa, mikä oli erityisen mukava juttu eilisen jälkeen. Vahinkojen käsittely sujui niin hyvin, että tein oman henkilökohtaisen ennätyksen vahinkojen määrässä, eli monta vahinkoa ehdin työpäivän aikana käsitellä. Perusosaaminen onkin hyvällä mallilla ja vähitellen oma osaaminen kehittyy.

#### Perjantai

Työt alkoivat taas tuttuun tapaan käsittelemällä ensin omasta työjonosta nousseet vahingot, joihin olin saanut pyytämäni lisäselvitykset. Työskentely sujui muutenkin kivasti ja huomasin monen vahingon kohdalla, miten oma osaaminen on kehittynyt ja miten ymmärtää ja osaa ratkaista asioita itsenäisesti. Päivän aikana kollegani näytti minulle, miten tehdä eräs työtehtävä, jossa samalta sairaudelta oli maksettu kahdelta eri vahingolta ja nämä täytyi yhdistää yhdeksi ja samaksi vahingoksi, jotta hoitokulut ovat ajantasalla.

#### Viikkoanalyysi 7

Viikon päätteeksi mieleeni jäi tiimimme sisäinen viestintä. Sisäinen viestintä tiimissämme tapahtuu Microsoft Teamsin kautta. Meillä on yhteinen kanava Helsingin ja Kuopin tiimin kanssa, johon viestitään kaikkia yhteisesti koskettavat asiat sekä Helsingin tiimin oma kanava, johon viestitään vain Helsingin tiimiämme koskevat asiat. Viestintä Teamsin kautta tavoittaa tiimiläiset hyvin ja reaaliajassa. Tiimissä tapahtuneiden muutosten aikana viestintä on ollut hieman puutteellista ja epäselvää, mikä on aiheuttanut nyt jonkun verran hämmennystä tiimin sisällä.

Toimiva sisäinen viestintä on avointa, ennakoivaa ja reaaliajassa tapahtuvaa. Sisäisellä viestinnällä ei vain tiedoteta asioista, vaan se on ihmisten välistä vuorovaikutusta niin viestitse, kuin kasvotusten. Tiedon kululla ja sen saatavuudella on suuri merkitys työntekijäkokemuksen muodostumisessa. Yrityksen toimiva sisäinen viestintä motivoi ja sitouttaa työntekijöitä ja näin ollen synnyttää parempia tuloksia. (Aava&Bang 2023.)

Perusta sisäiselle viestinnälle on avoimuus. Viestintäkulttuurin ollessa avointa, se sitouttaa ja pitää yllä luottamusta organisaation ja sen työntekijöidensä välillä. Työn motivaatio heikkenee, mikäli työntekijät kokevat, että heiltä salataan jotain. Avoin ja selkeä viestintäkulttuuri ennaltaehkäisee väärinymmärryksiä ja työntekijöiden on helpompi tuoda ilmi mahdollisia arjen haasteita. (Helsingin Yliopisto 2019.)

Sisäinen viestintä toimii, kun henkilöstö on ajantasalla organisaation tavoitteista, niiden toteuttamisesta ja merkityksestä. Sisäisellä viestinnällä pyritäänkin kasvattamaan tietoisuutta, ymmärrystä, sitoutuneisuutta, osaamisen kasvattamista sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Toimivan sisäisen viestinnän tulee olla työyhteisön näköistä ja kuuloista. Viestinnän tulee olla kohdennettu työyhteisölle sopivin tavoin. (Emine 2020.)

### 3.8 Viikko 8

#### Maanantai

Viikko alkoi työnjaon tarkistuksella. Kohdalle osuikin taas hankalampia tapauksia, joita jätin odottamaan itselleni omaan työjonoon, kunnes saan apua. Työnjaossa määritetään aina, tehdäänkö vahinkoja uudemmassa vanhempaa kohti vai vanhemmasta uudempaan. Itselleni oli määrätty taas vanhemmasta päästä. Nämä ovatkin oman kokemuksen mukaan yleensä vaikeampia, koska jonon hännillä saattaa olla esimerkiksi lakisääteisten vakuutusten puolelta vapaaehtoiseen henkilövakuutukseen siirrettyjä tapauksia tai muuten vain hankalampia.

Ehdin päivän mittaan kuitenkin käsittelemään ihan sujuvasti vahinkoja ja laatimaan muutaman korvauspäätöksen. Lounastauon jälkeen toinen järjestelmä lakkasi toimimasta noin tunnin ajaksi. Loppupäivän ajan käytin hankalampien vahinkojen käsittelyyn, jotka olivat jääneet itselleni työjonoon odottamaan käsittelyä.

#### Tiistai

Työt aloittaessani huomasin harmillisesti, että en päässyt kirjautumaan sisään toiseen järjestelmään. Asiaa selvitellessäni huomasinkin, että kyseessä oli taas laajempi järjestelmäongelma. Järjestelmäkatkosta kesti yhteensä noin kahden tunnin ajan.

Järjestelmän lähtiessä käyntiin, pääsin aloittamaan vahinkojen käsittelyn taas normaaliin tapaan. Kohdalleni osui taas todella hankalia vahinkoja, joita kävin läpi yhdessä tiimin asiantuntijan kanssa kuten esimerkiksi taas päivärahamaksun. Tänäpäin vahinkojen käsittelyn määrä jäikin alhaiseksi, kun käsittely vei enemmän aikaa monen vahingon kohdalla.

#### Keskiviikko

Työpäivä koostui taas hankalampien vahinkojen käsittelystä. Katsoimme yhdessä kollegani kanssa useampi yhdessä läpi Teamsin välityksellä. Tämän jälkeen sain onneksi tehtyä itsenäisesti itselleni selkeitä ja helpompia vahinkoja. Iltapäivästä osallistuin taas viikottaiseen tiimimme yhteiseen Teams-kokoukseen, jossa pääsimme jakamaan taas kuulumisia. Nämä ovat olleet mukava tauko päivään töiden parista ja hyvä tapa tutustua paremmin omiin

tiimiläisiin. Teams-kokoukseen jälkeen työpäivä jatkui vielä hetken vahinkojen käsittelyllä, mutta päivän saldona oli taas huomattavasti vähemmän vahinkoja kuin yleensä.

Torstai

Aamulla työt aloittaessani käsitelin taas tuttuun tapaan työjonosta nousseet vahingot, joihin olin saanut tarvittavat lisäselvitykset asiakkailta. Näitä on aina mukava saada käsiteltyä pois, kun määrä omassa työjonossa siten vähenee. Vahinkojen määrä omassa työjonossa vaihtelee paljon sen mukaan, kuinka paljon on osunut omalle kohdalle vahinkoja, joissa tarvitsee pyytää erilaisia lisäselvityksiä asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

Työpäivän aikana päänvaivaa tuotti useampien laskujen kohdalla kelakorvausten vähennysten puuttuminen hoitolaitoslaskuilta. Tämä työllisti itseäni paljon ja etenkin kun myöhemmin kysyessäni apua tähän ymmärsin, että olin käsitellyt näitä vaikeamman kautta ja aikaa menikin sitten näiden korjailuun. Tämä työviikko oli muutenkin melko rankka, vahinkojen ja oman osaamisen vuoksi. Tavoitteet aiheuttavat itselleni paljon stressiä, vaikka tiedän ettei niihin voi aina päästä ja ei voi tietää miten hankalia vahinkoja omalle kohdalle milloinkin osuu.

Perjantai

Loppiainen.

Viikkoanalyysi 8

Mennyt viikko sai minut pohtimaan työpaikan tunneilmastoa. Miten työssä koetut positiiviset tunteet niin onnistumisten kuin esimerkiksi esihenkilön kanssa käydyn mukavan keskustelun jälkeen vaikuttavat työstä suoriutumiseen. Itseni kohdalla työmotivaatiotani ja jaksamista nostattaa hyvä työilmapiiri ja mukavat kollegat ja erilaiset onnistumisen tunteet. Ja toisin päin, mikäli mieli on maassa tai jokin asia kaihertaa, on töihin tarttuminen hankalampaa ja motivaatio saattaa olla laskusuunnassa.

Jokainen ihminen kokee jatkuvasti työssään erilaisia tunteita. Tunteilla on suuri merkitys ihmisen suorituskykyyn niin työpaikalla kuin vapaa-ajalla. Hyödyntämällä tunteiden merkityksen työelämässä, yritys pystyy hyödyntämään työntekijöidensä potentiaalini mahdollisimman hyvin. (Kankaanpää, Leppänen & Rantanen 2020, 15.)

Tunteilla on suuri vaikutus työstä suoriutumiseen. Tunteilla on suuri vaikutus muun muassa ongelmanratkaisukykyyn, motivaatioon ja terveyteen. Useat tunteet, niin positiiviset kuin negatiivisetkin lisäävät energiaa. Näitä tunteita ovat muun muassa innostus, tyytyväisyys, viha ja pelko. Innostuneella ja hyväntuulisella työntekijällä on enemmän energiaa käytettävissään ja näin ollen parempi suorituskyky. Positiivisia tunteita työssä kokeva työntekijä asettaa

yleensä korkeampia tavoitteita työssä suoriutumiseen. Positiiviset tunteet luovat ihmiselle uskoa luottaa omaan kykyihinsä, kun taas negatiivisia tunteita kokevalle ihmiselle pienikin tavoite saattaa tuntua liian suurelta. Negatiivisten tunteiden vallassa energiatasot nousevat, mutta vihaisena on hankala ajatella selkeästi ja asioiden ratkaisut tehdään useimmiten nopeasti ja miettimättä asiaa tarkemmin. (Kankaanpää, Leppänen & Rantanen 2020, 33.)

Työpaikan tunneilmasto vaikuttaa olennaisesti siihen, miten rohkeasti uskalletaan ideoita, kehittää ja yrittää uusia asioita ja uskaltaa mahdollisesti erehtyä tai ottaa riskejä. Tunteet ohjaavat sisäistä motivaatioita ja mahdollistavat kyvykkyyttä oppia ja ottaa vastuuta sekä se lisää merkityksellisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Järvilehto 2020.)

### 3.9 Viikko 9

#### Maanantai

Viikko alkoi taas tutusti työnjaon tarkastamisella. Tällä viikolla käsittelen asiakkaiden itsehakemia korvaushakemuksia. Vaihdoin suodattimet oikein edellisviikon jäljiltä ja lähdin käsittelemään vahinkoja. Käsittelemään ottamani vahingot olivat taas hieman vaativampia, kun korvaushakemuksilla oli useamman eri sairauden kuluja. Näissä menee paljon enemmän aikaa, etenkin jos kuluja ei ole jaoteltu sairauksittain ja niitä joutuu itse siirrellä oikeille vahingoille.

Huomaan, että olen ollut nyt muutamien viime viikkojen ajan todella stressaantunut, siitä pääsenkö työpäivän aikana tavoitteisiin vahinkojen määrässä. Itselläni on kuitenkin kova motivaatio ja halu yltää tavoitteisiin. Tiedostan, että aina se ei ole mahdollista ja jonkun on se aika käytettävä niihin enemmän aikaa vieviin vahinkoihin. Näistä tunteista huolimatta loppu työpäivä kului ihan tasaiseen tahtiin vahinkoja käsitellen.

#### Tiistai

Pidin toimistopäivän taas tiistaina ja suuntasin kohti toimistoa. Työpäivä alkoi tiimin yhteisellä palaverilla, jossa tutustuttiin tiimin uuteen esihenkilöön ja käytiin samalla läpi tiimin kanssa käytännön asioita. Oli mukavaa vaihtelua olla palaverissa fyysisesti läsnä Teamsin sijaan. Palaverin jälkeen ryhdyin tuttuun tapaan käsittelemään vahinkoja. Tänään tiimissämme aloitti uuden esihenkilön lisäksi neljä henkilöä neljän viikon ajaksi purkamaan yritysten sairauskuluvakuutuksen työjonosta avoimia laskuja, joiden määrä on tällä hetkellä suuri. Sain tämän johdosta yhdessä kahden muun kollegani kanssa ohjeeksi, käsitellä tästä jonosta heidän X:llä merkityjä vahinkoja, joissa on tehtävä jotain muuta kuin laskun maksaminen.

Harmaita hiuksia tuotti työpäivän aikana työvälineiden toiminta, kun toimistolla käytössäni oleva tietokone kävi todella hitaalla ja näin ollen vahinkojen käsittely oli todella hidasta. Työaika tuhlautuikin tietokoneen uudelleen käynnistykseen useamman kerran ja työpisteen vaihtamisyrittäisiin. Tiimiläisiä oli tänään niin paljon paikalla, että oli hankala löytää toimivaa työpistettä itselleni. Tämän johdosta oloni oli hyvin turhautunut, kun työnteko ei sujunut päivän aikana ollenkaan. Oli kuitenkin mukava nähdä tiimiläisiä ja päästä vaihtamaan kuulumisia kasvotusten.

#### Keskiviikko

Työpäivä lähti käyntiin totuttuun tapaan vahinkojen käsittelyllä. Jatkoin tekemällä loppuun pari vahinkoa, jotka jäivät eiliseltä odottamaan. Tämän jälkeen olikin yhdessä koko tiimin kanssa lajipalaveri, jossa esiteltiin Kuopion tiimin uusi esihenkilö ja käytiin läpi yleiset ajankohtaiset asiat.

Kokouksen jälkeen palasin takaisin vahinkojen käsittelyn pariin. Katsoimme yhdessä kollegani kanssa yhden hankalamman vahingon, jonka saimme tehtyä yhdessä. Tästä tuli hyvä ja onnistunut mieli. Iltapäivästä oli taas keskiviikon tuttu yhteinen hetki Teams-kokous ja siinä pääsi taas kivasti hetkeksi irtaantumaan hetkeksi työasioista. Iltapäivä menikin sitten taas vahinkojen käsittelyn parissa.

#### Torstai

Työpäivä lähti taas käyntiin vahinkojen käsittelyllä. Aamusta oli tarkoitus katsoa tiimimme asiantuntijan kanssa yhdessä, miten lähettää hoitokertomuspyyntö hoitolaitokseen suoraan sähköisen järjestelmän kautta, kun nyt tähän asti olen käyttänyt vain sähköpostia siihen. Tämä ei kuitenkaan tällä kertaa onnistunut, koska tilanteessa pitikin menetellä eri tavalla. Sain jokatapauksessa vahingon käsittelyä eteenpäin.

Päivä menikin pitkälti hankalampien vahinkojen parissa, joiden kanssa sparrailtiin samaan aikaan aloittaneiden kollegoideni kanssa. Lähes kaikissa käsittelyssäni olleissa vahingoissa piti valmistella ja lähettää päätös asiakkaille. Tämä luonnollisesti vei enemmän aikaa, kun tarkistaa vakuutusehtoja ja laatii korvauspäätöksiä niiden pohjalta.

#### Perjantai

Päivä lähti eilistä vauhdikkaammin käyntiin. Vahingot pääsivät loppumaan kesken päivää minulle määrätystä työjonosta ja siirryin tämän jälkeen tekemään toisia vahinkoja. Iltapäivästä katsoimme vielä taas yhdessä kollegani kanssa erään vahingon, jossa tarvitsi korjata ja yhdistää kaksi vahinkoa, joista oli ehditty maksaa jo korvauksia yhdeksi vahingoksi. Se sujuikin todella hyvin ja saimme hyvin suoritettua kyseisen toimenpiteen. Tämän jälkeen

jatkoin vielä hetken vahinkojen parissa, kunnes siirryin viikonlopun viettoon. Tänään vahingot olivat nopeita käsitellä ja työ rullasi hyvin. Pääsinkin korvausmäärissä yli tavoitteen.

### Viikkoanalyysi 9

Työviikko sujui kivasti ja pohdinkin omaa työntekijäkokemustani ja siihen positiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Itseeni positiivisesti vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa mukava tiimi, josta välittyy tunne, että aina voi pyytää apua ja sitä saa. Kuunteleva ja läsnäoleva esihenkilö on ollut tärkeä tekijä positiivisen työntekijäkokemuksen muodostumisessa. Lisäksi mahdollisuus työskennellä pääosin etänä ja liukavalla työajalla on ollut ehdottoman tärkeää ja auttanut jaksamaan arjessa eri tavalla, kun aikaa on esimerkiksi työmatkojen sijasta jäänyt vapaaksi muuhun.

Työntekijäkokemus muodostuu työnantajan ja työntekijän työsuhteen elinkaaren eri vaiheiden aikana vuorovaikutuksesta syntyneistä kokemuksista ja tunteista, joita työntekijälle muodostuu organisaatiosta työnantajana. On kaksi eri tasoa, joilla työntekijäkokemusta voidaan tarkastella; ihmisen kokonaisarvio työnantajasta perustuen koettuun vuorovaikutukseen ja yksittäiset työhön liittyvät hetket kuten esimerkiksi esihenkilön pitämä tavoitekeskustelu. Työnantajana on syytä pyrkiä ylläpitämään kehittämään hyvää työntekijäkokemusta, koska sen avulla luodaan lisäarvoa työntekijöille. Nämä arvot näkyvät tavallisesti työntekijöiden työtyytyväisyydellä, organisaation erottautumisella muista organisaatioista, liiketoimintahyötynä ja vaikuttavuudella organisaation kehityksen kannalta. (Huhta & Myllyntaus 2021.)

Työntekijäkokemuksen muodostumista voidaan tarkastella erilaisten kokemusten avulla kuten työnteon-, sosiaalisen ja merkityksen kokemuksilla. Työn tekemiseen liittyvä kokemus kuvastaa miten innostavana ja selkeänä tai mahdollisesti puuduttavana työntekijä työnteon kokee. Sosiaalinen kokemus muodostuu työyhteisön ja työkavereiden kohtaamisten kautta. Merkityksellisyys muodostumiseen vaikuttaa itsensä toteuttamisen ja mahdollisuuden tehdä hyvää työssä kautta. (Laaksonen 2021.)

### 3.10 Viikko 10

#### Maanantai

Viikko lähti käyntiin oman työjonon purkamisella. Vahinkoja oli nyt todella monta työjonossani. Olin tehnyt lauantaina ylitöitä purkamalla laskujen jonoa, mutta toinen järjestelmä ei toiminut korvauspäätösten lähettämisen osalta ja näin ollen kaikki vahingot, joissa tarvitsi lähettää asiakkaille päätös, jäivät odottamaan omaan työjonooni.

Aamusta oli taas tuttuun tapaan tiimin Teams-kokoukseen juttelemaan kuulumisista. Tästä työskentely jatkui tutusti vahinkojenkäsittelyllä. Työt sujuivat ihan hyvin, vaikka työskentelytahti hitaampaa erilasten päätösten laatimisten vuoksi. Havahduin kuitenkin ajatukseen, miten paljon sujuvammin ja rutiinilla nykyään osaan lähettää esimerkiksi hylkypäätöksen, kun vakuutus ei ole voimassa ja muita usein toistuvia päätöksiä. Päivän saldona olikin taas pienempi käsiteltyjen vahinkojen määrä kuin yleensä, mutta tämä on suoraan yhteydessä siihen millaisia vahinkoja omalle kohdalle sattuu.

#### Tiistai

Tänään suuntasin taas toimistolle Helsinkiin. Aloitin työt taas oman työjononi tyhjentämisellä. Eiliseltä oli taas jäänyt pari hankalampaa vahinkoa, joiden selvitteleen meni aikaa. Viime- ja tämä viikko onkin nyt rakentunut näiden hankalampien vahinkojen ympärille, jotka ovat jääneet laskujen purku-tiimiltä. Tämä on vaatinut itseltä paljon tsemppausta ja ajatusten työstöä siitä, että osaisi olla itselleen armollinen korvauskäsittelyn määrästä, koska se on tipahtanut nyt väkisinkin, kun väliin ei tule niitä itselle jo rutiinilla meneviä vahinkoja, jotka sisältävät pääosin vain laskujen maksua.

Päivä sujui muuten oikein hyvin toimistolla, etenkin kun työvälineet toimivat nyt viime viikon sijaan moitteettomasti. Sain käsiteltyä omasta työjonosta muutaman vahingon, joissa tarvitsi tulostaa ja postittaa korvauspäätös asiakkaalle. Niitä kun ei voi tehdä kotoa käsin. Oli mukava nähdä omia tiimiläisiä.

#### Keskiviikko

Työpäivä lähti käyntiin parilla vahingolla, joihin laadin korvauspäätökset. Tämän jälkeen oli vuorossa koulutus Teamsin välityksellä liittyen käytössä olleen vanhan järjestelmän toimintaan. Tätä vanhaa järjestelmää tarvitsee silloin tällöin, jos kohdalle osuu vahinko, joka on pääsääntöisesti yli viisi vuotta vanha ja siihen ei ole maksettu korvauksia vuosiin. Jos tällainen vahinko sattuu kohdalle, täytyy se viedä manuaalisesti uuteen järjestelmään.

Koulutuksen jälkeen palasin takaisin vahinkojen pariin. Työskentelytahti oli hidasta, mutta toisaalta näissä hankalammissa vahingoissa täytyy ottaa aikaa käsittelylle. Jokainen vahinko on kuitenkin käsiteltävä. Iltapäivällä oli viikoittainen tiimin Teams-kokous, jossa pääsi hetkeksi irti työasioista ja juttelemaan työkavereiden kanssa. Esihenkilömme piti meille hauskan Kahoot- tietovisan. Päivän päätteeksi teimme yhdessä samaan aikaan työssä aloittaneiden kollegoideni kanssa yhdelle vahingolle maksujen korjauksen. Tätä kutsutaan X-korjaukseksi ja kyseinen toimenpide täytyy suorittaa mikäli samasta sairaudesta on luotu epähuomiossa kaksi tai useampi vahinko ja niistä on maksettu korvauksia. Nämä täytyy olla yhdellä ja samalla vahingolla, jotta vakuutukseen kuuluva hoitokulujen summa on ajantasalla.

Saimme X-korjauksen tehtyä yhdessä ja tästä tuli todella onnistunut tunne, koska kyseessä on monivaiheinen työtehtävä.

#### Torstai

Päivä lähti käyntiin tiimin yhteisellä Teams-kokouksella, jossa käytiin ajankohtaisia asioita taas läpi. Tämän jälkeen ryhdyin käsittelemään vahinkoja. Päivän mittaan tuli useampia hankalia tapauksia, joihin tarvitsin apua. Päivän päätteeksi jäi vielä muutama vahinko odottamaan huomiseksi. Vahinkojen määrä jäi tänään aika vähäiseksi normaalista poiketen, kun välissä ei tullut niinkään helpompia tapauksia.

#### Perjantai

Päivä käynnistyi käsittelemällä omaan työjonoon taas hälytys-tilaan nousseita vahinkoja. Pyysin vakuutetuilta uudestaan tarvittavia lisäselvityksiä ja maksoin muutaman robotille lähettämäni laskun uudelleen, kun ne eivät olleet menneet läpi järjestelmästä. Työjonossani oli eiliseltä valmiiksi pari vaikeampaa vahinkoa ja pyysin niihin apua tiimimme asiantuntijaratkaisijalta. Avun saannin jälkeen sain kyseisten vahinkojen käsittelyn eteenpäin ja lähdin tuttuun tapaan ottamaan uusia vahinkoja käsittelyyni.

Päivä kuluikin vahinkojen käsittelyn parissa, mutta tahti oli hidas, niin kuin koko viikon ajan, kun käsittelyssäni on ollut näitä vahinkoja, jotka ovat jääneet laskujen purkajilta. Viikko on ollut normaalia raskaampi, kun poikkeuksetta lähes kaikissa vahingoissa on kestänyt pidempään ja on täytynyt laatia useita päätöksiä. Paljon on varmasti tarttunut uutta oppia kuormittavuudesta huolimatta. Kaikesta huolimatta hyvillä mielin iltapäivästä työt lopettaessani siirryin viikonlopun viettoon.

#### Viikkoanalyysi 10

Tässä kymmenen viikon raportoinnin aikana on tullut useamman kerran vastaan tilanne, kun jokin käytössä olevista järjestelmistä ei toimi. Tämä tarkoittaa silloin näin korvausratkaisijan roolissa sitä, että työnteko ei onnistu ja lähes kaikilla yrityksen korvausratkaisijoilla työt seisovat korvausratkaisun osalta. Kyseinen tilanne ei ole tietenkään suotuisa yritykselle taloudellisesta näkökulmasta ja tämä vaikuttaa työntekijöihin esimerkiksi vuosittaisen henkilökunnan palkitsemisjärjestelmän myötä. Järjestelmien toimimattomuus vaikuttaa niin työntekijä-, kuin asiakaskokemukseen negatiivisesti. Esimerkiksi tilanteessa, kun puhelinpalvelussa työskentelevät eivät pääse tarkastelemaan kunnolla asiakkaiden tietoja, on se epäsuotuisa tilanne asiakkaalle, joka ei saa toivomaansa palvelua, sekä työntekijälle, joka joutuu tuottamaan asiakkaalle pettymyksen itsestä riippumattomista syistä. Jos järjestelmäkatko kestää useamman tunnin, on puhelinpalvelu jouduttu joskus sulkemaan.

Työelämässä ihmisiä yhdistää hyvin samanlaiset tarpeet. Työn merkityksellisyys ja sopiva määrä haasteita motivoivat, kun taas epäarvostus ja takkuavat järjestelmät aiheuttavat negatiivisia tunteita. Työntekijäkokemus on keskiössä työntekijöiden sitoutumisen näkökulmasta ja teknologia onkin yksi tärkeimmistä osista sitoutumisen kannalta. Yksi työntekijöiden yleisimmistä turhautumisen syinä onkin usein tyypillisesti järjestelmien hitaus tai toimimattomuus. (Ritamäki 2020).

Helsingin Sanomien vuonna 2017 teettämän kyselyn (Rissanen 2017) mukaan noin 46 prosenttia vastaajista kertoi järjestelmien käytettävyyden olleen eniten ahdistusta työssä aiheuttava tekijä. Tietotekniikalla on näin ollen merkittävä tekijä työntekijäkokemuksen muodostumisessa. Teknologialla tavoitellaankin organisaatioissa työntekijöiden suoriutumisen parantamista ja sen tukemista mahdollisimman tehokkaasti. (Ritamäki 2020).

Tänä päivänä asiakkailla on odotuksena, että palvelut ovat saatavilla vuorokauden ympäri eri alustoilla. Palveluiden käytön ja ostamisen tulee olla sujuvaa ja asiakkailla ei riitä kärsivällisyys asioiden kokeiluun tai mahdollisiin korjailuihin. Helppojen vaihtoehtojen ollessa tarjolla, kynnys vaihtaa palveluntarjoaja uuteen, on pieni. Digitalisaatio on mahdollistanut asiakkaille lukemattoman määrän vaihtoehtoja ja mikäli tuote tai palvelu ei vastaa odotuksia, ei asiakas todennäköisesti palaa käyttämään kyseistä palvelua tai tuotetta. (Ilmarinen & Koskela 2015 57-58.)

#### 4 Pohdinta ja johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli raportoida kymmenen viikon ajan päivittäin työni sisältöä ja nostaa jokaisen viikon päätteeksi mieleeni nousseita tärkeitä aiheita. Tavoitteena oli seurata oman osaamiseni kehittymistä seurantajakson aikana. Viikkoanalyseissä käsittelemistä työstä palautumista, perehdytystä, asiakaskokemusta, työyhteisön resilienssiä, oman osaamisen kehittymistä, etätöitä, sisäistä viestintää, työpaikan tunneilmastoa, työntekijäkokemusta ja järjestelmähaasteita. Pysyin aikataulussa hyvin raportoinnin suhteen. Tämän kymmenen viikon raportointijakson aikana paneuduin mieleeni nousseiden aiheiden pariin pohtien, miten ne näyttävät omassa työssäni. Oli mielenkiintoista seurata työpäivien kulkua ja esiin nousseita aiheita.

Opin seurantajakson aikana erityisesti yrityksen sairauskulu-vakuutusten käsittelyä perusteellisemmin. Lähes päivittäin kohdalle osuneiden, itselle hankalien vahinkojen myötä olen kerryttänyt valtavasti tietoa ja oppia kyseisen vakuutuslajin korvauskäsittelyyn liittyen. Korvauskäsittelystä on muodostunut huomattavasti rutiininomaisempaa ja sujuvampaa. Aikaisempiin työkokemuksiini asiakaspalvelun parissa eroaa tämä työ siinä, että nyt kommunikointi asiakkaan kanssa on tapahtunut kirjallisesti. Erilaisten viestien ja

korvauspäätösten laatiminen on kehittynyt ja koen olevani varmempi ja selkeämpi niiden laatimisessa. Korvauspäätöstä laatiessa osaan sujuvammin etsiä ja käyttää ehtokäsikirjan tekstejä ja laatia näin sujuvammin erilaisia korvauspäätöksiä perusteluineen. Järjestelmien käyttö on sujuvaa ja olen oppinut työskentelemään tehokkaammin. Vielä on kuitenkin korvausratkaisijan työnkuvassa paljon opittavaa, kuten muut tiimimme vakuutuslajit, puhelintyö ja verkkoviestit. Korvauskäsittelyn sujuvuus vahvistuu toistojen ja tekemisen kautta.

Seurantajakson aikana timissämme vallitsi tietynlainen ja poikkeustilanne, jonka aikana tapahtui erilaisia muutoksia. Tämän johdosta perehdytys jäi hieman taka-alalle. Tähän kehitysideana pidemmän aikavälin perehdytysuunnitelma olisi voinut olla toimiva. Korvauskäsittelyn sisällön laajuuden vuoksi olisi voinut olla toimivaa, jos perehdytysuunnitelma olisi sisältänyt jonkinlaisen taulukon, johon olisi voinut kirjata asiat, jotka jo hallitsee. Perehdyslistan avulla olisi jonkinlainen käsitys, millä tasolla oma osaaminen on ja mihin osa-alueisiin tulisi perehtyä vielä lisää. Tämän lisäksi perehdytys olisi voinut edetä nopeammin muihin vakuutuslajeihin perehtymiseen, jotta osaaminen olisi kasvanut laajemmin lyhyemmässä ajassa.

Poikkeustilanteen aikana tiimin sisäinen viestintä takkusi. Tämä aiheutti jonkun verran hämmennystä tiimin sisällä. Viestintä tapahtui lähinnä kirjallisesti ja vuorovaikutus jäi vähäiseksi esihenkilöiden ja alaisten välillä. Jatkossa kehitysideana ajattelen, että tärkeistä asioista olisi hyvä järjestää palaveri, johon on varattu tarpeeksi aikaa avoimelle keskustelulle. Tämä selventäisi henkilöstölle paremmin viestin sisältöä ja näin ollen vähentäisi mahdollisesten väärinymmärrysten määrää. Palaverin myötä työntekijät tulisivat kuulluiksi. Tämän poikkeustilanteen johdosta pääsin kokemaan millainen tiimimme sekä oma henkilökohtainen resilienssi on, ja miten se näyttäytyi arjessa. Opin antamaan palautetta ja rohkeasti tuomaan esiin, jos jokin asia askarrutti. Tämä oli hyvää kokemusta tulevaisuuden alati muuttuvaa työelämää ajatellen.

Haasteeksi koin viikkoraportoinnin suhteen korvausratkaisijan työnkuvan rutiininomaisuuden. Koin, että päiväkirjamerkintäni toistivat usein samaa, koska työtehtäväni pysyvät tämän kymmenen viikon seurantajakson ajan lähes ennallaan. Mielestäni olisi ollut hankalaa kirjoittaa korvauskäsittelyssä käsittelemiäni asioita yksityiskohtaisesti päiväraportteihin, jonka johdosta oman osaamisen kehittymisen esille tuominen jäi hieman pintapuoleiseksi. Toiseksi haasteeksi koin raportoinnin ajankohdan. Keskityin vain yhteen tiimimme vakuutuslajiin, joka osakseen aiheutti toistuvuutta työpäivien sisällöissä. Päivittäinen raportointi olisi voinut olla mielenkiintoisempaa ja sisällöllisesti rikkaampaa, mikäli raportoinnin ajankohta olisi tapahtunut ihan työsuhteen alussa tai siinä kohtaa, kun perehdytys siirtyy kohti muitakin vakuutuslajeja ja palvelukanavia. Kuitenkin yhteen vakuutuslajiin perehtyminen valmistui samalla muihin vakuutuslajeihin perehtymistä, koska

korvauskäsittelyssä eri vakuutuslajien erona on käytännössä vakuutusehtojen poikkeavuudet toisistaan.

## Lähteet

Aava & Bang. Sisäinen viestintä ja yrityskulttuuri. Viitattu 13.02.2023.

<https://bang.fi/opaat/sisainen-viestinta-yrityskulttuuri>

Emine. 2020. Toimiva työyhteisöviestintä on modernin kasvuyrityksen peruskivi. Viitattu

05.03.2023. <https://emine.fi/toimiva-tyoyhteisoviestinta-kasvuyrityksen-peruskivi/>

Empower. 2023. Ammatillinen kehittyminen. Viitattu 04.03.2023.

<https://antistigma.empower-project.eu/fi/psycho-educational-materials/ammattillinen-kehittyminen>

Filenius M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. E-kirja. Jyväskylä: Docendo.

Helsingin Yliopisto. 2019. Sisäinen viestintä: 10 perusohjetta johtajille ja esimiehille. Viitattu

05.03.2023. <https://hyplus.helsinki.fi/sisainen-viestinta-10-perusohjetta-johtajille-ja-esimiehille/>

Helsingin yliopisto. 2022. Mitä on resilienssi työyhteisössä? Viitattu 22.02.2023.

<https://hyplus.helsinki.fi/mita-on-resilienssi-tyoyhteisossa/>

Huhta M. & Myllyntaus V. 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Huhtala, M. 2021. Perehdytys on osa onnistunutta rekrytointia. Metropolian

ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan blogi. Viitattu

19.01.2023. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/04/08/perehdytys-on-osa-onnistunutta-rekrytointia/>

Ilmarinen V. & Koskela K. 2015. Digitalisaatio, Yritysjohdon käsikirja. E-kirja. Helsinki:

Talentum.

Järvilehto M. 2020. Neljä faktaa tunteista työssä. Filosofian akatemian blogi. Viitattu

23.01.2023. <https://filosofianakatemia.fi/blogi/4-faktaa-tunteista-tyossa/>

Kankaanpää, H., Leppänen, I. & Rantanen, J. 2020. Johda tunneilmastoa. Vapauta

työyhteisösi todellinen potentiaali. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Kauppalehti. 2023. Savaspuro M. & Lindström S. Työ muuttuu rajummin kuin koskaan: nämä

neljä trendiä muokkaavat työn tulevaisuutta. Viitattu 12.05.2023 <https://www-kauppalehti-fi.nelli.laurea.fi/kumppanisallot/alma-talent/tyo-muuttuu-rajummin-kuin-koskaan-nama-nelja-trendia-muokkaavat-tyon-tulevaisuutta/>

- Laaksonen V. 2021. Aava & Bang. Rakenna kestäväää työntekijäkokemusta. Viitattu 05.03.2023. <https://bang.fi/blogi/rakenna-kestävää-työntekijäkokemusta>
- Leino S. 2020. Laadukas perehdytys sitouttaa työntekijän. Turku AMK. Viitattu 03.02.2023. <https://www.turkuamk.fi/fi/artikkelit/2510/laadukas-perehdytys-sitouttaa-tyontekijan/>
- Manka, M-L. & Manka M. 2016. Työhyvinvointi. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Pennonen M. 2021. Itsetuntemuksesta apua työhyvinvointiin. E-kirja. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Puustinen P. & Saarijärvi H. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? E-kirja. Jyväskylä: Docendo.
- Rissanen V. 2017. ”Mitkään järjestelmät eivät keskustele keskenään” - HS:n lukijat kertovat it-ahdistuksesta työpaikoilla, näillä keinoilla ongelmiin voi puuttua. Viitattu 26.01.2023. <https://www.hs.fi/teknologia/art-2000005435009.html>
- Ritamäki S. 2020. Miksi teknologiavalinnoilla on merkitystä työntekijöiden sitouttamisessa? Viitattu 26.01.2023. <https://www.planier.fi/post/miksi-teknologiavalinnoilla-on-merkitysta-tyontekijoiden-sitouttamisessa>
- Sinclair J. 2019. Aalto-Yliopisto. Työn murros tarjoaa tukuttain tutkittavaa. Viitattu 04.03.2023 <https://www.aalto.fi/fi/uutiset/tyon-murros-tarjoaa-tukuttain-tutkittavaa>
- Työterveyslaitos. 2023. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Viitattu 15.04.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>
- Työterveyslaitos 2020. Psykologinen palautuminen työstä - nämä kuusi kokemusta edistävät sitä. Viitattu 02.02.2023. <https://www.ttl.fi/tyopiste/psykologinen-palautuminen-tyosta-nama-kuusi-kokemusta-edistavat-sita>
- Työterveyslaitos. 2023. Resilientti organisaatio. Viitattu 04.03.2023 <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/resilientti-organisaatio>
- Vuori K. 2023. Työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittäminen on myös yrityksen etu. Viitattu 04.3.2023 <https://www.jobly.fi/artikkelit/tyonhakijoille/tyontekijoiden-ammattillisen-osaamisen-kehittaminen-myos-yrityksen-etu>

## Taulukot

Taulukko 1. Tiimissämme käsiteltävät vakuutuslajit.....	7
---	---