

If Vahinkovakuutusyhtiön asiakkaiden tyytyväisyys If Suorakorvaus –palveluun

Tara Fatimi



| | |
|--|--|
| Tekijä(t) Tara Fatimi | |
| Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi If Vahinkovakuutusyhtiön asiakkaiden tyytyväisyys If Suorakorvaus –palveluun | Sivu- ja liitesivumäärä 57+2 |
| <p>If Vahinkovakuutus Oyj aloitti maaliskuussa 2017 suoralaskutus sopimuksen yhteistyökumppaninsa kanssa. If Suorakorvaus –palvelu mahdollistaa lfin asiakkaille nopeamman ja vaivattomamman asioinnin lääkärissä. Henkilövakuutuksen ollessa voimassa Ifissä asiakkaan on mahdollista käydä lääkärissä lfin yhteistyölääkärikeskuksessa ja maksaa ainoastaan mahdollinen omavastuu lääkärikeskuksen tiskillä. Varsinainen laskutus toimii tällöin suoraan vakuutusyhtiön ja lääkäriaseman välillä ilman, että asiakkaan tarvitsee välikätenä hakea kuluista korvausta.</p> <p>lfin asiakas hyötyy suorakorvauspalvelusta, kun hänellä on voimassa oleva sairauskulu- tai tapaturmavakuutus. Mikäli lääkärikeskuksessa suorakorvausta haettaessa kaikki on selvää, eikä asiakkaalta tarvitse kysyä lisäselvityksiä, suorakorvauspäätös voidaan tehdä saman tien ja asiakas maksaa tiskillä vain vakuutuksensa mahdollisen omavastuun.</p> <p>Palvelua on kehitetty jatkuvasti, mutta sen ollessa kohtalaisen nuori, kehittämisen varaa on vielä. If Suorakorvaus –palvelua käyttäneille asiakkaille lähetetään sähköpostitse tyytyväisyyskysely. Tutkimuksessa käyn läpi asiakkaiden vastauksia ja palautteita ja näiden perusteella arvioin, mitä kehitettävää palvelussa on tällä hetkellä.</p> <p>Tutkimuksessa käyn läpi arvosanapalautteita sekä avoimia vastauksia. Arvosanapalautteista nähdään asiakkaiden tyytyväisyyden kehitys tarkasteltavalla aikavälillä. Avoimet palautteet taas kertovat konkreettisesti, mikä palvelussa on toiminut, mikä ei ja mitä voisi vielä kehittää. Saadakseni mahdollisimman ajankohtaisen käsityksen asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta, olen valinnut tutkimuksen tarkasteltavaksi aikaväliksi tammikuun alusta toukokuun loppuun.</p> <p>Saaduista arvosanapalautteista ilmeni, että lfin asiakkaiden tyytyväisyyden taso If Suorakorvaus –palveluun on korkealla. Tyytyväisyyden taso säilyi myös melko tasaisena tarkasteltavalla aikavälillä.</p> <p>Avoimista palautteista selvisi, mihin asiakkaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä ja tyytymättömiä. Avoimien vastausten perusteella kokosin myös listan kehitysehdotuksia, mitkä saattaisivat parantaa asiakastyytyväisyyttä. Osa kehitysehdotuksista, kuten omavastuun näkyminen Omilla sivuilla ja suorakorvauspalvelun laajennus apteekkeihin, ovat suoraan asiakkaiden omia ehdotuksia ja osan olen ehdottanut kehityksinä palvelun ilmenneisiin haasteisiin.</p> | |
| Asiasanat suorakorvaus, henkilövakuutus, If Vahinkovakuutus, korvaus | |

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 1.1 | Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset | 1 |
| 1.2 | If Vahinkovakuutus Oyj:n yritysesittely | 1 |
| 2 | Vakuuttaminen | 3 |
| 2.1 | Vakuutustoiminta | 3 |
| 2.2 | Vakuutuksen hakeminen | 3 |
| 3 | Vapaaehtoiset henkilövakuutukset | 6 |
| 3.1 | Tapaturmavakuutus | 6 |
| 3.1.1 | Tapaturman määritelmä | 7 |
| 3.1.2 | Tapaturman jatkon epäys | 9 |
| 3.2 | Sairauskuluvakuutus | 10 |
| 3.3 | Matkavakuutus | 12 |
| 3.3.1 | Matkasairaus ja -tapaturma | 13 |
| 3.3.2 | Muut matkavahingot | 14 |
| 3.3.3 | Kriisiturva | 16 |
| 3.4 | Kuolemantapausturva | 16 |
| 3.5 | Lisäturvat | 17 |
| 4 | If Suorakorvaus –palvelun toiminta | 21 |
| 4.1 | Käytännön menetelmät | 21 |
| 4.2 | Kielteinen suorakorvauspäätös | 21 |
| 5 | Asiakastyytyväisyyskyselyiden tutkimus | 24 |
| 5.1 | Arvosanakysymykset | 25 |
| 5.1.1 | Tammikuu | 26 |
| 5.1.2 | Helmikuu | 27 |
| 5.1.3 | Maaliskuu | 28 |
| 5.1.4 | Huhtikuu | 29 |
| 5.1.5 | Toukokuu | 30 |
| 5.2 | Avoimet vastaukset | 31 |
| 6 | Tutkimuksen johtopäätökset | 42 |
| 6.1 | Arvosanojen yhteenveto | 42 |
| 6.2 | Avointen kysymysten yhteenveto | 45 |
| 6.2.1 | Mihin asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä? | 45 |
| 6.2.2 | Mihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä? | 48 |
| 6.3 | Kehitysehdotuksia If Suorakorvaus –palvelun toimintaan | 48 |
| 6.4 | Tutkimustulosten reliabiliteetti ja jatkotutkimusehdotukset | 51 |
| | Lähteet | 54 |
| | Liitteet | 58 |

| | | |
|-----|--|----|
| 6.5 | Liite 1. Sähköpostiviestillä lähetetty kutsu asiakastyytyväisyyskyselyyn | 58 |
| 6.6 | Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely | 59 |

1 Johdanto

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona If Vahinkovakuutusyhtiölle. Käsittelen opinnäytetyössä yleisesti vakuutustoimintaa, eri henkilövakuutuksen muotoja, Ifin tarjoamia henkilövakuutuksia sekä 2017 maaliskuussa alkanutta suorakorvauspalvelua Ifin ja erään lääkärikeskuksen välillä. Suorakorvauspalvelua käyttäneille Ifin asiakkaille lähetetään asiakas-tyytyväisyyskysely sähköpostiin lääkärikäynnin jälkeen.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella, käsitellä sekä analysoida asiakkaiden täyttämiä tyytyväisyyskyselyjä. Asiakastytyväisyyskyselyssä kysytään asiakkaalta, minkä arvosanan hän antaisi saamalleen palvelulle vakuutusyhtiön sekä lääkärikeskuksen osalta. Arvosana voi olla 0-10 välillä. Käsittelen opinnäytetyössä ainoastaan sitä osaa kyselystä, joka koskee suorakorvauspalvelua If Vakuutusyhtiön näkökulmasta. Lisäksi kyselyssä pyydetään avoimena palautteena kertomaan syyn antamalleen arvosanalle. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää:

Miten tyytyväisiä ovat If Vakuutusyhtiön asiakkaat suorakorvauspalveluun?

- Mihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä?
- Mihin asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä?
- Miten suorakorvauspalvelua voi kehittää?

Tyytyväisyyskyselyitä on täytetty tuhansia määriä viime vuoden maaliskuusta lähtien. If aloitti suorakorvauspalvelun erään toisen lääkärikeskuksen kanssa myöhemmin. Rajoitan opinnäytetyössä tarkastelua ainoastaan ensimmäisen lääkärikeskuksen kanssa. Suorakorvauspalvelun arvosanapalautteista valitsen kysymykset, jotka koskevat suorakorvauspalvelua ja avoimien vastausten osalta valitsen vain tutkimustavoitteen kannalta olennaiset vastaukset.

1.2 If Vahinkovakuutus Oyj:n yritysesittely

If Vahinkovakuutus Oyj on Pohjoismaiden johtava vakuutusyhtiö. Sillä on noin 3,7 miljoonaa asiakasta pääosin Pohjoismaissa sekä myös Baltian maissa. Sen liiketoiminta jakautuu kolmeen alueeseen: henkilö-, yritys- ja suurasiaakkaat. Baltia muodostaa erillisen liiketoiminta-alueen erilaisten markkinaedellytyksien johdosta. (Sampo 2018a)

Ifin visioon kuuluu säilyttää sen johtava asema vakuutusyhtiönä, jolla on alan tyytyväisimmät asiakkaat ja kattavin vakuutusasiantuntemus. Sen tavoitteena on vakiinnuttaa pitkän

aikavälin kannattavuus ja hyvä luottokelpoisuus. Ifillä on neljä ydinarvoa, millä se varmistaa asiakkaittensa tyytyväisyyden: luotettavuus, sitoutuneisuus, uudistuneisuus sekä helppo yhteydenotto. (Sampo 2018b)

If perustettiin vuonna 1999, kun ruotsalaisen Skandian ja norjalaisen Storebrandin vahinkovakuutustoiminnot yhdistettiin. Vakuutusyhtiö Sampo liitettiin yhtiöön vuonna 2002 ja pari vuotta sen jälkeen Skandia ja Storebrand myivät kaikki Ifin osakkeensa Sammolle. If tekee yhteistyötä Nordean ja Keskinäisen Vakuutusyhtiö Kalevan kanssa. Sampo Oyj omistaa Ifin. If Vahinkovakuutusyhtiö Oy vastaa Ifin Suomen liiketoiminnasta. Se sulautui 2.10.2017 lähtien ruotsalaiseen emoyhtiönsä If Vahinkovakuutus Oyj:in, ja on toiminut siitä lähtien emoyhtiön sivuliikkeenä. Sulautuminen emoyhtiöön on yksinkertaistanut hallintoa ja rakennetta juridisesti. (If 2018a)

Ifin konttoreita on suljettu viime vuosien aikana ympäri Suomea ja se pyrkii nykypäivänä sähköisempään asiointiin. Suurimmat asiakaspalvelukeskukset Suomessa sijaitsevat Espoossa ja Turussa.

2 Vakuuttaminen

Vakuutuksen idea perustuu riskin luopumiseen siten, että riskin kantaa vakuutuksenottajan sijasta vakuutuksenantaja. Yksinkertaistettuna vakuuttaminen on sitä, että henkilöt jotka ovat vastuun luopumisen sopimuksessa mukana, keräävät ennakkoon tietyn summan verran rahaa. Summa saattaa vaihdella eri yksilöillä riippuen tietyistä tekijöistä, jotka vaikuttavat riskin todennäköisyyteen.

Vain murto-osa hyötyy toiminnasta konkreettisesti eli se osa porukasta, jolle oikeastaan sattuu kyseinen tapahtuma, jota varten on varauduttu keräämällä rahaa. Tulevaisuutta ei voi kuitenkaan ennustaa, ja maksettu rahamäärä on todennäköisesti vain murto-osa kokonaissummasta, joka tulisi yksin maksettavaksi vahingon sattuessa. Näin ollen sopimuksessa olevat henkilöt maksavat myös turvan ja rauhan tunteesta, sillä vahinko voi oikeastaan sattua kenelle tahansa. Mikäli vahinko sattuu juuri sinulle, et joudu taloudelliseen ahdinkoon ja pulaan, vaan olet varautunut kyseiseen tapahtumaan vakuutuksen avulla. (Kivisaari & Rantala 2014, 69)

2.1 Vakuutustoiminta

Kivisaari ja Rantala (2014, 70) ovat kuvanneet vakuutustoiminnan seuraavasti:

”Tietyn riskin alaiset yksiköt, vakuutuksenottajat, sopivat vahinkojen tasaamiseen erikoistuneen laitoksen, vakuutuslaitoksen eli vakuutuksenantajan, kanssa siitä, että riskin toteutuessa vakuutuksenantaja korvaa siitä aiheutuneen vahingon. Korvauksensaantioikeuden vastikkeeksi vakuutuksenottajat suorittavat vakuutusmaksun vakuutuksenantajalle.”

Myöntäessään vakuutusta asiakkaalle vakuutusyhtiö sitoutuu kantamaan asiakkaan vakuuttaman kohteen riskit. Asiakas maksaa vakuutusmaksut etukäteen ja näin ollen turvaa kohteensa tulevaisuuden riskien varalta. Vahinkoa ei välttämättä edes satu vakuutusturvan ollessa voimassa. Vakuutusyhtiön kustannukset yksittäisestä vakuutuksesta eivät ole etukäteen tiedossa, joten vakuutuksen hinta perustuu riskien todennäköisyyksien mukaan. (Alhonsuo & Nisén, Nousiainen, Pellikka, Sundberg 2012, 94-95)

2.2 Vakuutuksen hakeminen

Vapaaehtoisten henkilövakuutusten osalta vakuutuksen alkaminen vaatii aina asiakkaan oma-aloitteisuutta ja halukkuutta, sillä vakuutukset eivät ole pakollisia. Asiakkaan päätet-

tyä haluavansa vakuutuksen, hän voi hakea sitä joko yhdeltä tai useammalta vakuutusyhtiöltä. Vakuutusyhtiö vastaavasti voi joko hyväksyä tai hylätä hakemuksen erinäisten kriteereiden perusteella. (Jokela & Lammi, Lohi, Silvola 2013, 267-268)

Nykypäivänä vakuutuksen hakeminen onnistuu kätevästi ja nopeasti myös Internetissä. Joissain vakuutuksissa hakemukset hyväksytään Internetissä automaattisesti. Hakiessaan vakuutusta asiakas lähtökohtaisesti antaa tarvittavat tiedot hakemusta varten. Nämä tunnistamistiedot ovat tärkeitä hyväksymispäätöksen kannalta. Esimerkiksi ikä vaikuttaa suuresti myös vakuutuksen hintaan. Yleisiä edellytyksiä ovat esimerkiksi, että vakuutettu asuu Suomessa vakinaisesti ja kuuluu Suomen sairausvakuutuslain piiriin. Matkavakuutusta haettaessa vakuutetun tulee yleensä myös olla vakuutuksen alkamishetkellä Suomessa. (Fine 2014)

Useimmissa tapauksissa asiakkaan tulee täyttää terveys selvitys ennen, kuin vakuutus voidaan saattaa voimaan. Haettaessa henkilövakuutusta Ifistä terveys selvitystä ei tarvitse täyttää, jos kyseessä on vain tapaturmavakuutus tai laaja tapaturmavakuutus ilman lisäturvia kuten henkivakuutus ja pysyvän työkyvyttömyyden turva. Mikäli haettava tapaturmavakuutus kuitenkin tulee järjestön kautta, tulee terveys selvitys täyttää. (If 2018b)

Tunnistamistietojen lisäksi vakuutuksen myöntämispäätökseen vaikuttaa myös vakuutetun hetkinen terveydentila sekä aikaisempi terveyshistoria. Terveys selvityksessä kysytään vakuutetun aikaisemmista oireista, vammoista sekä sairauksista sekä niiden hoidosta. Usein terveys selvityksessä myös annetaan vakuutusyhtiölle lupa pyytää vakuutetun terveydentilaan liittyviä asiakirjoja hoitolaitoksista sekä vakuutushakemusta että korvas asian käsittelyä varten. Terveys selvitys siirtyy vastuunvalintaan käsittelyyn, jossa tehdään päätös vakuutuksen myöntämisestä tai hylkäämisestä. (Finanssiala 2017)

Mikäli vakuutushakemus hylätään, tulee epäys tehdä hyvän vakuutustavan perusteella ja hylkäämisen on perustuttava vakuutuksen antajan itse määrittelemiin vastuunvalintaperiaatteisiin. Asiakkaalle siis ilmoitetaan syyt ja perustelut vakuutushakemuksen hylkäämiselle. (Fine 2014)

Hakemus voidaan hyväksyä sellaisenaan, mikäli terveys selvityksessä ei ole mitään epäselvyyksiä ja aikaisempi sairaushistoria ei vaikuta vakuutukseen. Vastuunvalinnassa voidaan kuitenkin tehdä myös päätös vakuutuksen myöntämisestä tietyillä yksilöllisillä rajoitusehdoilla tai korotetulla vakuutuksen hinnalla. Mikäli vakuutus saatetaan voimaan rajoitusehdolla, joka perustuu vakuutetun aikaisempaan sairaushistoriaan, ei kyseisen vamman, sairauden tai oireen osalta voida korvata syntyneitä kuluja. Vakuutuksessa voi olla

yksi tai useampi rajoitusehto ja se voi olla määräaikainen tai jatkuva. yksilölliset rajoitusehdot merkitään vakuutuskirjaan. (Finanssiala 2009)

3 Vapaaehtoiset henkilövakuutukset

Henkilövakuutuksessa on vakuutuksen kohteena nimensä mukaisesti henkilö itse. Henkilövakuutuksella voidaan turvata sekä vakuutuksenottaja, että hänen lähiomaisensa erinäisten riskien varalta. Henkilövakuutukset voidaan jakaa sosiaalivakuutuksiin ja vapaaehtoiisiin henkilövakuutuksiin. Sosiaalivakuutuksien piiriin kuuluvat esimerkiksi lakisääteiset vakuutukset, jonka työnantajan on lain mukaan tarjottava työntekijöilleen sekä tietyt lakisääteiset eläkejärjestelmät. Tässä työssä käsitelen ainoastaan vapaaehtoisia henkilövakuutuksia.

Vapaaehtoiset henkilövakuutukset voidaan jakaa henki-, eläke- ja muihin henkilövakuutuksiin, joihin kuuluvat esimerkiksi sairaus-, tapaturma- sekä matkavakuutus. (Jokela ym. 2013, 19-20) Eri vakuutusyhtiöt tarjoavat tietenkin eri vakuutusturvia eri ehdoilla. Käsitelen työssäni ainoastaan Ifin vakuutusehtoja sekä heidän tarjoamiaan vakuutuksia.

If Vakuutusyhtiön tarjoamat yksityishenkilön vakuutukset voidaan jakaa neljään; tapaturma-, sairauskulu- ja matkavakuutukseen sekä kuolemantapausturvaan. Henkilövakuutuksiin voi melko vapaasti itse valita erilaiset turvat, kuten lyhyen työkyvyttömyyden, pysyvän haitan sekä sopeutumisturvan. Esittelen vielä seuraavissa kappaleissa kaikki tällä hetkellä tarjottavat turvat, jotka asiakas voi itse valita hakemaansa henkilövakuutukseen.

Käytän esimerkkinä viimeisimpiä Ifin vakuutusehtoja eli Henkilövakuutusehtoja 100.20, jotka ovat voimassa 17.2.2018 lähtien sekä Matkavakuutusehtoja 120.1, jotka ovat voimassa 1.1.2018 lähtien. Edellisissä henkilövakuutusehdoissa eli 100.19 olivat matkavakuutusehdot samassa ehtokirjassa henkilövakuutusehtojen kanssa.

Asiakas voi halutessaan myös valita lisäturvia vakuutukseensa, jotka laajentavat vakuutuksen korvattavuutta. Kyseinen lisäturva voi olla esimerkiksi Tapaturman hoitokulujen lisäturva (100.19 ehdoissa Liikkujan lisäturva), Fysikaalisen hoidon lisäturva tai urheilussa voimassa oleva turva. If Suorakorvaus –palvelu koskee tapaturma- ja sairauskuluvakuutuksia. Matkavakuutuksesta käsiteltävät suorakorvaushakemukset eivät tällä hetkellä mene maksuun automaattisesti, mutta siitä tulee Ifille joka tapauksessa vahinkoilmoitus. (If 2018c)

3.1 Tapaturmavakuutus

Vapaaehtoinen tapaturmavakuutus korvaa tapaturmista johtuneet mahdolliset taloudelliset kulut ja menetykset. Vakuutukseen kuuluvat turvat tapaturman aiheuttamien hoitokulujen,

tapaturman aiheuttaman pysyvän haitan sekä tapaturman aiheuttaman kuoleman varalta. Vakuutukseen voi myös lisätä tapaturman aiheuttaman lyhytaikaisen työkyttömyyden turvan, tapaturman hoitokulujen lisäturvan, fysikaalisen hoidon lisäturvan sekä vakavan tapaturman aiheuttaman pysyvän työkyttömyyden turvan.

Ifin Henkilövakuutus on automaattisesti voimassa kaikessa urheilussa vakuutetun ollessa alle 12-vuotias. Vakuutetun täytettyä 12 vuotta, vakuutukseen voi ottaa urheiluturvan, joka mahdollistaa vakuutuksen voimassaolon myös vakuutetun osallistuessa esimerkiksi urheiluliiton järjestämiin tiettyjen lajien kilpailuihin ja harjoituksiin.

Ifin Turva tapaturman aiheuttamien hoitokulujen varalta korvaa henkilövakuutusehdoissa mainittuja hoitokuluja edellyttäen, että vakuutusturva on voimassa tapaturman sattuessa sekä kulujen syntymishetkellä. Hoitokulujen korvaus edellyttää myös sitä, että lääkäri on määrännyt hoidon ja sen on suorittanut ammattihenkilö. Hoidon on lisäksi oltava hyväksytyt lääketieteellisen käsityksen mukainen sekä tarpeellinen ja välttämätön vamman hoidon kannalta.

Korvattavia hoitokuluja ovat esimerkiksi lääkärinpalkkiot, tutkimuskulut sekä Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen luvan perusteella myytävien lääkkeiden kulut. Tapaturmavakuutuksesta korvataan myös ensimmäinen lääkinnällinen väline. Läkinnällinen väline voi olla esimerkiksi tapaturmasta aiheutuneen nilkan vääntövamman hoidoksi määrätty nilkkatuki. Mikäli tapaturman lääkärinhoitoa vaatineen tapaturman yhteydessä rikkoutuu käytössä olleet silmälasit, korvaa tapaturmavakuutus korjauskustannukset tai uusien vastaavien silmälasien hankintakustannukset. 15 prosentin ikävähennys otetaan huomioon korvaussummassa.

Vakuutuksesta korvataan tapaturman aiheuttaman leikkaus- tai kipsaushoidon jälkeisen fysikaalisen hoidon kulut. Vakuutusturva korvaa yhden, enintään 15 hoitokertaa sisältävän hoitojakson yhtä tapaturmaa kohden. Tapaturman aiheuttaman plastiikkakirurgisen hoidon tai leikkauksen kulut ovat myös korvattavia, mutta tästä on sovittava etukäteen vakuutusyhtiön kanssa. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 3)

3.1.1 Tapaturman määritelmä

Vakuutusyhtiöillä on eri vakuutusehdot tapaturmavakuutuksille, mutta useimpia kuitenkin yhdistää tapaturman perusmääritelmä, jonka mukaan tapaturma on äkillinen, ulkoinen, ruumiinvamman aiheuttava tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta. Ifin Henkilövakuutusehtojen 100.20 mukaan:

”Tapaturma on äkillinen, ruumiinvamman aiheuttava odottamaton tapahtuma, joka sattuu vakuutetun tahtomatta ja ulkoisen tekijän vaikutuksesta. Tapaturmaksi katsotaan myös vakuutetun tahtomatta sattunut hukkuminen, lämpöhalvaus, auringonpistot, paleltuminen, kaasumyrkytys, ilmanpaineen huomattavasta vaihtelusta äkillisesti aiheutunut vamma ja erehdyksessä nautitun aineen aiheuttama myrkytys.”

Jotta vahinko olisi ehtojen mukainen tapaturma, tulee kaikkien edellä mainittujen kriteereiden täytyä. Vahingon tulee näin ollen olla äkillinen ja odottamaton, eli vamman aiheuttavan vahinkotapahtuman tulee olla ajallisesti lyhytkestoinen sekä ennalta arvaamaton. Tällä ehtokohdalla rajataan pois esimerkiksi ajan kuluessa syntyneet ihmiskehon rappeutumiset ja kulumiset.

Tapaturma on vakuutusehtojen mukaan fyysisen ruumiinvamman aiheuttava tapahtuma, joka taas vastaavasti rajaa korvattavuudesta ulkopuolelle esimerkiksi tapahtumasta aiheutuneet henkiset vammat. Tapaturman tulee sattua vakuutetun tahtomatta eli esimerkiksi itsemurha ei ole korvattava tapaturmavakuutuksesta.

Mikäli tapaturmavamma on aiheutunut pahoinpitelyn seurauksena, on vakuutusyhtiön aiheellista selvittää tapahtumaa tämän ehtokohdan osalta. Onko vakuutettu ollut osasyynä vahingon kulkuun esimerkiksi yllyttämällä toista osapuolta? Pahoinpitelyvahingoissa vakuutettu voi tehdä rikosilmoituksen ja vakuutusyhtiö taas selvittää poliisitutkintapöytäkirjan avulla vakuutetun myötävaikutusta tapahtumaan.

Tapaturman aiheuttaman fyysisen ruumiinvamman tulee olla syntynyt ulkoisen tekijän vaikutuksesta. Ulkopuolinen tekijä voi olla vakuutetun oma liukastuminen, kaatuminen tai esimerkiksi esineen isku. Tämä ehtokohta on merkittävä osa tapaturman määritelmää, sillä usein voi vakuutettu saada tahtomattaan ja äkillisesti fyysisen ruumiinvamman, mutta ilman ulkoista tekijää, joka olisi aiheuttanut kyseisen vamman. Esimerkkinä tilanne, jossa vakuutettu nostaa painavaa laatikkoa maasta ja hänen selkäänsä kipeytyy. Tapaturman määritelmän muut kohdat täyttyvät, mutta laatikon nostaminen ei ole ulkoinen tekijä selän kipeytymiselle, sillä se on kipeytynyt vakuutetun omasta normaalista liikkeestä. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 1)

Tapaturman määritelmää on myös laajennettu muutaman tapahtuman osalta, vaikka ne eivät täytäkään kaikkia tapaturman määritelmiä. Esimerkiksi hukkuminen, paleltuminen tai myrkytys, joka on aiheutunut erehdyksessä nautitun aineen seurauksena, on korvattava tapaturmana. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 1)

3.1.2 Tapaturman jatkon epäys

Vakuutetulle on voinut sattua täysin hyväksyttävä vakuutusehtojen mukainen tapaturma, mutta vamma saattaa olla osittain myös sairausperäinen. Tällöin on katsottava tarkemmin tapaturmavammaa ja sen löydöksiä. Henkilövakuutusehtojen 100.20 kohdan 4.1.2 ja 4.2.1 mukaan:

”Jos vammaan tai vamman paranemisen pitkittymiseen on olennaisesti myötävaikuttanut korvattavasta tapaturmasta riippumaton sairaus tai vika, maksetaan hoitokulu-, päiväraha-, sairaalapäiväraha- ja haittakorvauksia vain siltä osin kuin hoitokulut, työkyvyttömyys, sairaalahoido ja pysyvä haitta on katsottava korvattavasta tapaturmasta aiheutuneiksi.”

”Tapaturmana ei korvata

1) vammaa eikä kuolemaa, joka on aiheutunut vakuutetun sairaudesta, viasta tai vammasta. Jos vammaan tai kuolemaan on olennaisesti myötävaikuttanut tapaturmasta riippumaton sairaus tai vika, korvausta ei makseta.

2) tapaturmasta riippumatonta sairautta, vikaa tai vammaa eikä tuki- tai liikuntaelimestön rappeutumisia, vaikka ne olisivat olleet oireettomia ennen tapaturmaa”

Kyseisten ehtokohtien perusteella voidaan evätä tapaturman jatkokulut siitä lähtien, kun vakuutusyhtiö katsoo lääketieteellisten selvitysten perusteella, että jatkohoito ei ole enää tapaturmavamman vaan sairauden hoitoa. Useasti aktiivisella tai iäkkäämmällä henkilöllä voi olla rappeumaa ja kulumamuutoksia jo ennen tapaturmaa. (If 2018 Henkilövakuutus ehdot 100.20, 8-9)

Esimerkkinä keski-ikäinen aktiivinen mies, joka on juostessaan kompastunut kiveen, kaatunut ja oikea nilkka vääntynyt. Kipu on kova, jonka johdosta hän käy lääkärissä. Lääkäri epäilee akillesjänteen vammaa, ja ehdottaakin nilkan magneettitutkimusta. Vakuutusyhtiö on korvannut tähänastiset kulut tapaturmavamman hoitona ja myöntää maksusitoumuksen nilkan magneettitutkimukseen. Maksusitoumuksen avulla hoitolaitos voi laskuttaa tutkimuksen kuluista suoraan vakuutusyhtiötä ja asiakkaalta ainoastaan mahdollisen omavastuun. Magneettitutkimuksen tuloksista selviää, että miehen vasemman nilkan akillesjänne on tosiaan revennyt. Terve akillesjänne on erittäin voimakas, ja repeää ainoastaan voimakkaan iskun seurauksena. Jalan vääntyminen vammamekanismina on niin lievä, ettei terve akillesjänne olisi sen seurauksena voinut revetä täysin. Nilkassa on siis ollut ennen tapaturmaa kulumamuutoksia ja rappeumaa, vaikka nilkka olisikin ollut oireeton ennen vahinkoa. Vakuutusyhtiö korvaa siis tapaturman aiheuttaman nilkan vääntövamman hoitokulut siihen asti, kun vääntövamman yleensä katsotaan parantuvan lääketieteellisin

perustein. Magneettitutkimuksen jälkeiset jatkokulut eivät ole enää tapaturmavamman vaan sairauden hoitoa eivätkä ne ole tapaturmavakuutuksesta korvattavia. (If 2018e)

3.2 Sairauskuluvakuutus

Sairauskuluvakuutus korvaa lähtökohtaisesti sairauden aiheuttamat hoito- ja tutkimuskulut ja useimmissa vakuutuksissa sopimuksen mukaan myös tapaturman aiheuttamia kuluja. Henkilövakuutusehdoissa on mainittu sairauksia ja oireita, jotka eivät ole vakuutuksesta korvattavia.

Vakuutuksessa voi myös olla yksilöllinen rajoitusehto, mikäli vakuutetulla on ollut aikaisempia vammoja tai sairauksia, joita hän on käynyt hoidattamassa. Yksilöllinen määräaikainen tai pysyvä rajoitusehto voidaan asettaa joko vakuutusta haettaessa terveystarkituksen perusteella tai jälkikäteen, mikäli aikaisempi sairaus tai vamma ilmenee jo vakuutuksen ollessa jo voimassa. (Fine)

Ifin tällä hetkellä myönnettävä Henkilövakuutus voi sisältää turvat sairauden ja tapaturman aiheuttamien hoitokulujen, lyhytaikaisen ja pysyvän työkyvyttömyyden, pysyvän haitan ja kuoleman varalta sekä Sopeutumisturvan. Lisäturvana vakuutukseen voi myös ottaa Fysikaalisen hoidon lisäturvan ja Tapaturman hoitokulujen lisäturvan.

Turva hoitokulujen varalta korvaa sekä sairauden, että tapaturman hoitokulut. Hoitokulujen turvan päättymisikä on 80 vuotta ja vastaavasti tapaturman aiheuttamien hoitokulujen turvan päättymisikä on 100 vuotta. Vakuutus voi olla joko täysaikainen tai ainoastaan vapaa-ajan vakuutus, jolloin se ei ole voimassa esimerkiksi työaikana. (If 2018f)

Turva hoitokulujen varalta korvaa ainoastaan Suomessa syntyneet hoitokulut, toisin kuin tapaturmavakuutuksessa, joka on voimassa myös ulkomailla. Vakuutuksen on oltava voimassa kulujen syntymishetkellä. Tutkimuksen ja hoidon on oltava lääkärin määräämiä, välttämättömiä ja tarpeellisia sekä terveydenhuoltoalan ammattihenkilön antamia.

Sairauskuluvakuutuksesta korvataan esimerkiksi lääkärinpalkkiot, hoito- ja tutkimuskulut, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen, eli Fimean luvan perusteella myytävien lääkkeiden kustannukset sekä sairaalan hoitopäivämaksut. Vakuutuskirjaan on merkitty hoitopäivämaksun enimmäiskorvausmäärä. (If 2018f)

Henkilövakuutusehtoihin on myös merkitty 14 ehtokohtaa, joista ei makseta hoitokulukorvausta. Merkittävimmät rajoitusehdot ovat fysikaalisen hoidon, terapian, hammassairauden, näkökyvyn heikentymisen, matkakulujen, seksuaalisen suorituskyvyn hoidon, ennaltaehkäisevän hoidon, kosmeettisen ja lihavuuden hoidon sekä hivenaine-, kivennäisaine- ja vitamiinitutkimuksen sekä lääkkeiden ehtokohdat. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 3)

Fysikaalista hoitoa ei siis korvata sairauden hoitona, mutta se korvataan, mikäli sitä edeltää tapaturman aiheuttaman vamman kipsaus- tai leikkaushoito. Ennaltaehkäisevä hoito esimerkiksi rokotusten kulut eivät kuulu vakuutuksen piiriin. Toisin sanoen, mikäli vakuutettu käy lääkärin vastaanotolla esimerkiksi terveystarkastuksessa ilman mitään vaivoja tai oireita, ei kyseinen lääkärinkäynti ole vakuutuksesta korvattava. Mikäli lääkärinkäynnin yhteydessä ilmenee jokin sairaus, joka vaatii jatkohoitoa, on jatkohoito vakuutusehtojen puitteissa korvattava.

Henkilövakuutus ei korvaa hivenaine-, kivennäisaine- tai vitamiinivalmisteen kuluja, vaikka ne olisivat Fimean luvan perusteella myytäviä. Myöskään kyseisten aineiden tutkimukset, kuten natriumin ja foolihapon laboratoriotutkimukset eivät ole vakuutuksesta korvattavia.

Nämä rajoitukset koskevat myös tapaturman aiheuttama hoitokuluja, mutta niitä koskien on lisätty ehtoihin muutama poikkeus. Esimerkiksi aiemmin mainittu fysikaalinen hoito ja plastiikkakirurgia voivat olla korvattavia, kun ne ovat aiheutuneet tapaturmasta. (Henkilövakuutusehdot If 2018, 3)

Henkilövakuutusehtoihin on myös merkitty vakuutusturvien kiinteät rajoitukset, jotka koskevat kaikkia vakuutusturvia. Nämä rajoitukset ovat muun sairauden tai vian myötävaikutus, alkoholi, lääkkeet ja huumaavat aineet, raskaus, synnytys ja lapsettomuus, sota ja aseellinen selkkkaus sekä ydinvahinko.

Ensimmäinen rajoitusehto koskee tapauksia, joissa vammaan tai sairauteen tai niiden paranemisen pitkittymiseen olennaisesti myötävaikuttaa korvattavasta tapaturmasta tai sairaudesta riippumaton sairaus tai vika. Korvausta maksetaan vain siltä osin, kun haetut kulut voidaan katsoa korvattavasta tapaturmasta tai sairaudesta aiheutuneiksi. Korvausta ei myöskään makseta, mikäli kulut ovat aiheutuneet raskauden tilasta, synnytyksestä, raskauden ehkäisystä, keskeyttämisestä tai lapsettomuuden tutkimuksesta. Vakuutetun osallistuessa sotaan tai aseelliseen selkkaukseen, eivät mitkään vakuutusturvat ole voimassa, eikä korvausta makseta, mikäli vahinko on aiheutunut ydinaseesta tai ydinvahingosta. (If 2018g)

3.3 Matkavakuutus

Matkavakuutuksella voi turvata itsensä sekä matkatavaransa. Matkatavarat ovat tavallisesti vakuutettuina myös kotivakuutuksen irtaimiston turvalla, joten matkatavaroiden erillistä vakuutusta ei välttämättä tarvitse ottaa. Erillisellä matkatavaravakuutuksella voi tosin olla pienempi omavastuu tai omavastuun voi joissakin vakuutuksissa poistaa kokonaan.

Matkavakuutus voi olla määräaikainen tai jatkuva. Jatkuva matkavakuutus kannattaa ottaa, mikäli matkustelee useamman kerran vuodessa, matkat ovat pitkäkestoisia ja kun matkakohde on kauempana sijaitseva niin sanotusti korkeamman riskitason maa. Haettaessa jatkuvaa matkavakuutusta, ei matkakohdetta tai matkan kestoa tarvitse ilmoittaa.

Määräaikaisen matkavakuutuksen osalta taas kyseiset seikat on ilmoitettava ja ne vaikuttavat myös vakuutuksen hintaan. Näin ollen on useasti edullisempaa ottaa jatkuva matkavakuutus määräaikaisen sijasta, ellei kyseessä ole lyhyt matka sijainniltaan läheiseen maahan eikä suunnitelmissa ole lisää reissuja tulevan vuoden aikana. Jatkovaa matkavakuutusta ei kuitenkaan aina voida myöntää esimerkiksi, jos hakija on eläkeläinen ja tässä tapauksessa on otettava määräaikainen matkavakuutus.

Useasti matkavakuutuksen piiriin kuuluu myös vakuutetun alle 20-vuotias lapsi. Mikäli lapsi kuitenkin matkustaa ilman vanhempaansa, on hänen otettava oma matkavakuutus. Määräaikainen matkavakuutus on tässäkin tapauksessa hyödyllinen, kun lapsella on jokin yksittäinen matka tulossa, eikä vanhemman matkavakuutus kata kyseistä matkaa. Matkavakuutuksen saa myös esimerkiksi monen ammattiliiton kautta jäsenenä tai luottokortin kautta. (Fine 2017)

Ifin Matkavakuutukseen voi sisällyttää Matkustajaturvan lisäksi Turvat tapaturman aiheuttaman pysyvän haitan ja kuoleman varalta. Vakuutus voi olla voimassa ulkomaanmatkojen lisäksi myös kotimaanmatkoilla. Ulkomaanmatka alkaa Suomesta kotoa ja päättyy Suomeen kotiin tai työpaikalle. (If 2018 Matkavakuutusehdot 120.1, 1)

Kotimaanmatka on määritelty henkilövakuutusehdoissa siten, että se on vapaa-ajan matka, joka tehdään normaalin päivittäisen elinympäristön ulkopuolelle. Matkakohteeseen on oltava vähintään 150 kilometrin etäisyys, ja matkaan sisältyy meno kohteeseen, yöpymisen siellä sekä paluun. Päivittäinen elinympäristö on vakuutusehtojen mukaan vakuutetun tai hänen puolisonsa koti-, vapaa-ajan asunto- tai opiskelupaikkakunta sekä näiden

väliset matkat. Matkustajaturvaan kuuluu turvat matkasairauden, matkatapaturman, matkan peruuntumisen, keskeytymisen ja myöhästymisen varalta. (If 2018 Matkavakuutusehdot 120.1, 1)

3.3.1 Matkasairaus ja -tapaturma

Matkasairauden pääsääntöinen määritelmä on se, että se voidaan katsoa yleisesti hyväksytyyn lääketieteellisen käsityksen mukaan alkaneen matkan aikana. Korvaamisen edellytyksenä on, että hoito on annettu joko matkan aikana tai 14 vuorokauden kuluessa matkan päättymisestä. Joidenkin tartuntatautien itämisaika on yli 14 vuorokautta, ja näiden osalta ei kyseistä määräaikaa sovelleta. (If 2018 Matkavakuutusehdot 120.1, 1)

Mikäli sairaus on alkanut ennen matkan alkua, ei kyseessä ole matkasairaus. Matkavakuutus korvaa matkalla alkaneen sairauden kulut samaan tapaan, kuin edellä mainittu Henkilövakuutus luukun ottamatta muutamia poikkeuksia. Matkavakuutus korvaa myös matkakulut esimerkiksi lääkäriin. Yksityisauton kuluja korvataan 0,25 euroa kilometriltä.

Matkavakuutus korvaa lisäksi äkillisestä hammassärystä syntyneet kulut enintään 200 euroon asti, kun ensiapuluonteinen hoito on annettu matkakohteessa. Hammassärlyn kulut korvataan, vaikka se olisi aiheutunut esimerkiksi puremisesta tai muusta matkasairaudesta. Kyseinen ehtokohta eroaa Henkilövakuutuksen ehdoista, sillä Henkilövakuutuksesta ei korvata hammassairauden kuluja. (If 2018 Matkavakuutusehdot 120.1, 3)

Lisäksi matkavakuutus korvaa raskauden tilasta aiheutuneet ensiapuluonteiset hoitokulut matkakohteessa enintään viikon ajalta, kun vakuutettu on enintään 29. raskausviikolla. Mikäli vakuutetun ennen matkaa alkanut sairaus pahenee äkillisesti ja odottamattomasti matkalla, korvaa matkavakuutus enintään viikon ajan matkakohteessa annetun ensiapuluonteisen hoidon. Matkasairauden kuluja korvataan enintään siihen asti, kun lääkärin hoidon alkamisesta on kulunut 90 vuorokautta. (If 2018h)

Matkatapaturman määritelmä on sama, kuin edellä mainitun tapaturman määritelmä. Matkatapaturman edellytyksenä tietenkin on, että se on tapahtunut matkan aikana. Matkatapaturman kuluja korvataan enintään siihen asti, kun tapaturman sattumisesta on kulunut enintään kolme vuotta.

Matkavakuutus korvaa lisäksi esimerkiksi matkasairaudesta sekä – tapaturmasta syntyneet ylimääräiset majoitus- ja matkakustannukset etukäteen suunnitellun matkan jatkamiseksi, välttämättömät sairaankuljetukset Suomeen myös välttämättömän saattajan

osalta sekä vakuutusyhtiöön soitettujen puhelujen kulut vahinkoasiaan liittyen enintään 200 euroon saakka. Matkustajavakuutuksesta korvataan myös ulkomailla kuolleen vakuutetun kotiinkuljetuskustannukset Suomeen tai enintään ruumiin kotiinkuljetuskustannuksia vastaavat hautauskustannukset ulkomailla. Kuolinsyillä ei ole merkitystä, mutta mikäli vakuutetulla on turva myös matkalla sattuneen tapaturmaisen kuoleman varalta, tutkitaan korvausasia ja korvaus suoritetaan kuten tapaturmavahingossa. (If 2018i)

3.3.2 Muut matkavahingot

Muita matkavahinkoja, joita matkavakuutus korvaa, ovat matkan peruuntuminen, keskeytyminen ja myöhästyminen. Matkan peruuntuminen tarkoittaa sitä, että matka ei ole ehtinyt alkaa ja matkalle lähtö estyy täysin. Vakuutusehdoissa on määritelty matkan alkavan siitä, kun vakuutettu poistuu kotoa. Näin ollen, mikäli ulkomaanmatka peruuntuu esimerkiksi Suomen lentokentällä, on kyseessä matkan keskeytyminen eikä peruuntuminen, sillä matka on ehtinyt jo alkaa vakuutusehtojen määritelmän mukaan.

Peruuntuminen korvataan, kun syynä on vakuutetun tai hänen lähiomaisensa kuolema tai vakava tapaturma taikka sairaus, joka estää matkalle lähdön pakottavasti. Lisäksi ennen matkan varaamista olleen vakuutetun sairauden äkillinen paheneminen sekä vakuutetun Suomessa olevaan omaisuuteen kohdistunut odottamaton ja merkillinen taloudellinen vahinko ovat korvattavia syitä matkan peruuntumiselle. (If 2018 Matkavakuutusehdot 120.1, 3-4)

Matkavakuutus tulee kuitenkin olla tehtynä vähintään kolme vuorokautta ennen matkan alkamista. Peruuntumisen aiheuttanut syy ei ole saanut olla vakuutetun tiedossa ennen vakuutuksen tekemistä tai matkan varaamista. Lisäksi matka tulee peruuttaa matkanjärjestäjälle tai muulle palvelutuottajalle viivytyksettä, kun peruuntuminen on vakuutetun tiedossa, sillä peruuntuneesta matkasta voi mahdollisesti saada osittaista korvausta tai joissain tapauksissa maksetut kulut korvataan kokonaisuudessaan takaisin. Vakuutusyhtiö korvaa mahdollisen erotuksen. Vakuutus korvaa etukäteen maksetut kulut 5000 euroon asti matkaa ja vakuutettua kohti. (If 2018j)

Matkan keskeytyminen on määritelty matkavakuutusehdoissa siten, että jo alkanut matka muuttuu niin, että vakuutettu joutuu sairaalahoitoon tai palaamaan kotiinsa Suomeen poiketen alkuperäisestä matkasuunnitelmasta. Keskeytyminen korvataan, kun syynä on vakuutetun kuolema, vakava tapaturma tai matkasairaus. Vakuutusehtojen mukaiset korvat-

tavat syyt ovat myös lähiomaisen kuolema, vakava tapaturma tai sairaus taikka vakuutetun Suomessa olevaan omaisuuteen kohdistunut merkittävä ja odottamaton taloudellinen vahinko, joka edellyttää vakuutetun läsnäoloa.

Keskeytymisen tulee perustua lääkärin määräykseen ja tapahtuman tulee pakottavasti aiheuttaa keskeytyminen. Keskeytymisestä korvataan esimerkiksi välttämättömät ylimääräiset matka- ja majoituskulut. Sairaalahoidon ajalta ja ennenaikaisen matkalta paluun takia menetetyistä matkapäivistä korvataan 80 euroa vuorokaudelta enintään 45 vuorokaudelta ja enintään alkuperäisen matkan hinta. Menetetyt matkapäivät lasketaan sairaalahoidon alkamisesta tai matkan keskeytymisestä siihen asti, kunnes sairaalahoido päättyy tai enintään, kun on ollut tarkoitus palata Suomeen.

Mikäli ulkomaanmatka keskeytyy Suomessa, eikä vakuutettu pääse matkakohteeseen, korvataan matkasta etukäteen maksetut kulut, vaikka 80 euron vuorokausikohtainen korvaus ei riitä kattamaan kokonaissummaa. Muita käyttämättä jääneitä etukäteen maksettuja kuluja, kuten osallistumismaksuja ja tapahtumalippujen kuluja korvataan enintään 1000 euroon asti Suomesta alkanutta matkaa kohden. (If 2018k)

Matkalta myöhästymisellä tarkoitetaan vakuutetun myöhästymistä alkuperäisen matkasuunnitelman mukaisesti varatun esimerkiksi lento-, juna- tai laivamatkan alkamispaikkaan joko meno- tai paluumatkalla. Myöhästymiseksi katsotaan myös jatkolennotta myöhästymisen.

Matkavakuutusehtojen mukaiset korvattavat myöhästymisen syyt ovat sääeste, tekninen vika, liikenneonnettomuus, rikollinen teko tai viranomaisen määräys, joka aiheuttaa kuluneuvon kulun estymisen tai myöhästymisen. Viranomaisen määräyksellä tarkoitetaan määräystä, jonka viranomainen antaa ja joka koskee kaikkia ihmisiä. Esimerkiksi jos lentokone ei pääse laskeutumaan tai nousemaan lentokentällä siitä syystä, että ilmatila on täynnä, katsotaan myöhästymisen johtuneen viranomaisen määräyksestä. Vastaavasti tulkitaan samaa ehtokohtaa, jos lentokone joutuu kääntymään takaisin tai tekemään välilaskun toisen matkustajan sairauskohtauksen johdosta. (If 2018 Matkavakuutusehdot 120.1, 4)

Matkalta myöhästymisestä korvataan ylimääräiset matka- ja majoituskulut, enintään alkuperäisen matkan hinta kuitenkin enintään 5000 euroon asti. Vakuutusyhtiö maksaa matkanjärjestäjän mahdollisen hyvityksen ja matkan hinnan erotuksen. (If 2018l)

3.3.3 Kriisiturva

Kriisiturva tuli voimaan 20.5.2017 alkaen uusiin sekä vanhoihin matkavakuutuksiin. Kriisiturvasta korvataan matkan peruuntuminen ja keskeytyminen, kun syynä on matkakohdeessa tapahtuva luonnonkatastrofi, epidemia, äkillinen aseellinen selkkkaus tai terrorismi. Matkan peruuntuminen korvaus edellyttää, että matkan alkamiseen on enintään 14 vuorokautta, kun vakuutusehdoissa mainittu tapahtuma sattuu tai alkaa. Matkan tulee lisäksi olla varattu ja maksettu ennen kyseisen tapahtuman sattumista tai alkamista.

Matkan keskeytymisen korvaus edellyttää, että päätös keskeyttämisestä tehdään 48 tunnin kuluessa tapahtuman sattumisesta tai alkamisesta. Vakuutusyhtiö korvaa ainoastaan kulut, jotka vakuutettu on itse velvollinen maksamaan ja joista ei ole tai ei olisi ollut takaisinsaantioikeutta.

Kriisiturvasta korvataan myös psykoterapiaa, mikäli jostain edellä mainittujen ehtokohdan tapahtumista seuraa terapian tarve. Psykoterapiaa korvataan myös, kun sen tarve on seurausta vakuutettuun tai matkakumppaniin kohdistuvasta väkivaltarikoksesta tai liikenneonnettomuudesta, jossa vakuutettu tai matkakumppani on ollut osallisena. Mikäli väkivaltarikoksen aiheuttaja on matkakumppani, ei korvausta makseta. Kriisiturva korvaa enintään 5 terapiakäyntiä vahinkotapahtumaa kohden, kun hoitoon on hakeuduttu kahden kuukauden kuluessa tapahtuman sattumisesta ja terapia on annettu kuuden kuukauden kuluessa. (If 2018m)

3.4 Kuolemantapausturva

Kuolemantapausturva korvaa vakuutuskirjaan merkityn vakuutusmäärän edunsaajille vakuutetun kuoltua. Vakuutusurvan on oltava voimassa kuolinhetkellä. Turva voi olla joko tasasummainen eli vakuutusmaksu nousee vakuutetun iän perusteella tai alenevasummainen eli vakuutusmäärä alenee vakuutetun iän perusteella. Kuolemantapausturvan voi ottaa joko yhden tai kahden hengen turvana. Kahden hengen kuolemantapausturva päättyy, kun toinen tai molemmat vakuutetuista menehtyvät. Kuolemantapausturvaa haettaessa tulee täyttää terveys selvitys. Tapaturmaisessa kuolemantapausturvassa korvausta ei makseta edunsaajille, mikäli vakuutettu kuolee myöhemmin kuin kolmen vuoden kuluttua tapaturman sattumisesta.

Itsemurha ei ole tapaturmaisessa kuolemantapauksessa korvattava, sillä se ei ole sattunut vakuutetun tahtomatta. Vastaavasti kuolemantapausturvassa, mikäli vakuutettu on tehnyt itsemurhan vuoden kuluessa vakuutuksen alkamisesta, ei korvausta makseta. Kyseinen rajoitus on mainittu henkilövakuutusehdoissa. (If 2018n)

Edunsaaja on luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, jolle vakuutuksenottaja on määrännyt vakuutukseen perustuvan korvauksen maksettavaksi. Edunsaajamääräys on ilmoitettava kirjallisesti vakuutuksenantajalle. Mikäli edunsaajaa ei ole määrätty, maksetaan korvaus vakuutetun kuolinpesään. Omaiset on oletuksena edunsaajamääräyksessä ja näin ollen se on yleisin määräys. Vakuutusmäärästä korvataan tällöin puolet eloonjääneelle puolisolle ja lapsille toisen puolen. Edunsaajana voi olla myös nimetty taho tai henkilö.

Vakuutetun kuoltua ei edunsaajamääräystä voi muuttaa, mutta tulkinnassa on pyrittävä selvittämään vakuutuksenottajan tahtoa. Edunsaaja voi myös halutessaan luopua hänelle maksettavasta vakuutuskorvauksesta, jolloin korvaus määräytyy perintökaaren mukaisesti, mikäli edunsaajana on omaiset. Luopuja ei näin ollen voi määrätä kenelle korvaus maksetaan. Mikäli nimetty edunsaaja on kuollut tai luopuu korvauksesta, maksetaan korvaus vakuutetun kuolinpesälle. (If 2018o)

Kuolemantapauskorvaukset kuuluvat perintöveron piiriin. Henkivakuutuskorvausten verohuojennukset lähiomaisille poistuivat vuoden 2018 tammikuun alussa. Uusi laki tuli voimaan 1.1.2017, mutta uutta lainsäädäntöä sovelletaan vasta 1.1.2018 alkaen johtuen vuoden siirtymäajasta. 1.1.2018 jälkeen sattuneen kuolemantapauksen osalta, lähiomaisille maksettavat henkivakuutuskorvaukset kuuluvat kokonaan perintöverotuksen piiriin. Mikäli vakuutettu on kuollut ennen 1.1.2018, on aviopuolisolle eli leskelle verovapaata puolet hänen saamistaan kuolemantapauskorvauksista, kuitenkin vähintään 35 000 euroa. Kuolemantapauskorvaukset ovat ennen 1.1.2018 kuolleen vakuutetun edunsaajana olevalle muulle lähiomaiselle veropaita 35 000 euroon asti. (If 2018p)

3.5 Lisäturvat

Mahdollisesti merkittävin lisäturva on Tapaturman hoitokulujen lisäturva. Kyseisestä lisäturvasta korvataan nimittäin hoitokulut, vaikka tapahtumakuvauksessa ei toteudu henkilövakuutusehtojen mukainen tapaturman määritelmä eli vahinko sattuu ilman ulkoista tekijää. Tapaturmien lisäksi tapaturman hoitokulujen lisäturvasta korvataan äkillisen liikkeessä tai voimanponnistuksessa ilmennyt rasitus- ja sairausperäisten vammojen hoitokulut. Jotta jatkokulut tulisi korvattavaksi, tulee syntyneen vamman olla vakuutusehdoissa mainittujen korvattavien vammojen listalla:

- jänteen venähdys ja repeämä sekä jännetulehdus
- lihasvenähdys ja -repeämä
- napa- ja nivustyrä
- polven nivelkierukan repeämä

- nivelen tai polvilumpion sijoiltaanmeno
- penikkatauti
- rasitusmurtuma
- tennis- ja golfkyynärpää
- akillesjänteen tulehdus tai repeämä
- olkapään jännealueen tulehdus
- limapussitulehdus
- kantakalvon tulehdus

Mikäli diagnoosi ei ole jokin yllä mainituista vammoista, ei korvausta makseta myöskään Tapaturman hoitokulujen lisäturvasta. Tapaturman hoitokulujen lisäturva korvaa myös enintään viisi fysikaalista hoitokertaa vahinkoa kohden, kun diagnoosi vastaa ehdoissa lueteltuja korvattavia vammoja. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 4)

Mikäli fysioterapiaa on määrätty esimerkiksi sairauden hoitoon, ei tapaturmavakuutus sen kuluja korvaa. Vastaavasti mikäli vakuutuksessa on Tapaturman hoitokulujen lisäturva ja fysioterapiaa on määrätty johonkin muuhun, kuin listassa mainittuun korvattavaan vammaan, ei fysioterapia tule korvattavaksi kyseisestääkään lisäturvasta. Tällöin on hyvä olla fysikaalisen hoidon lisäturva, sillä se korvaa enintään viisi lääkärin määräämää fysioterapian käyntiä tapaturmaa tai sairautta kohden. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 3)

Pysyvän haitan turva korvaa verovapaan kertasumman, jonka suuruus määritellään vamman lääketieteellisen haitta-asteen mukaan. Haittaluokka määritellään sosiaali- ja terveysministeriön tapaturmavakuutuslain haittaluokituksen asetuksen mukaan. Suurin haittaluokka on 20, eli se vastaa 100 prosentin haittaa. Tapaturman aiheuttaman pysyvän haittaluokan tulee olla vähintään kaksi, joka vastaa 10 prosentin haittaa. Silmien ja sormien vammoissa korvausta maksetaan kuitenkin jo vamman vastatessa ensimmäistä haittaluokkaa. Pysyvä haitta voidaan arvioida vasta aikaisintaan vuoden kuluessa tapaturman sattumisesta. (Finlex 2015)

Sairauden aiheuttaman pysyvän haitan korvaus maksetaan, kun haittaluokka on vähintään 12, joka vastaa 60 prosentin korvausta. Ennen 2018 myönnettyissä lapsivakuutuksissa sairauden pysyvän haitan tulee olla vähintään 6, jotta korvaus tulisi maksettavaksi. Mikäli vakuutetulla on useampi pysyvän haitan turva ja haitta on korvattava, saa hän korvauksen kaikista olemassa olevista pysyvän haitan vakuutuksistaan. Haitta-asteeseen ei vaikuta esimerkiksi vakuutetun ammatti tai harrastukset, vaan se määräytyy täysin lääketieteellisin perustein. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 5)

Vakuutukseen on mahdollista myös lisätä lyhytaikaisen sekä pysyvän työkyvyttömyyden turvat. Lyhyen työkyvyttömyyden turva eli päiväraha turva korvaa ansiomenetyksiä sairausloman aikana. Vakuutuksenottaja voi itse valita päivärahan suuruuden ja omavastuuajan. Jos omavastuu aika on esimerkiksi seitsemän vuorokautta, aletaan päiväraha korvausta maksamaan vasta, kun sairausloma ylittää seitsemän vuorokauden rajan. Sairausloman tulee lisäksi olla yhtäjaksoista. Esimerkiksi jos vakuutetulla on kaksi erillistä sairauslomaa, jotka eivät jatku yhtäjaksoisesti ja välissä on päiviä, jolloin sairausloma ei ole voimassa, alkaa seitsemän vuorokauden omavastuu aika uudelleen toisen sairausloman aikana. Turva voi korvata joko sairauden ja tapaturman aiheuttaman tai ainoastaan tapaturman aiheuttaman lyhyen työkyvyttömyyden.

Pysyvän työkyvyttömyyden turva korvaa verovapaan kertakorvauksen vakuutetun jäädessä pysyväälle työkyvyttömyyseläkkeelle. Pysyvän työkyvyttömyyden tulee olla jokin ehdoissa lueteltu sairaus, vamma tai toimenpide, jotta korvaus tulisi maksettavaksi. Näitä ovat esimerkiksi pahanlaatuinen kasvain, halvaus ja sydänsiirto. (If 2018q)

Vastaavanlaiset turvat ovat Sopeutumisturva ja Perheen sopeutumisturva. Kaikissa näissä kolmessa turvassa on eri sairaudet, vammat ja toimenpiteet, jotka oikeuttavat kertakorvaukseen. Sopeutumisturvan voi lisätä Henkilövakuutukseen ja Perheen sopeutumisturvan voi lisätä Lapsivakuutukseen.

Lapsivakuutukseen voi myös lisätä Vakavan synnynnäisen sairauden tai vamman ja Äidin sairaalahoidon sekä Lapsen sairaalahoidon turvan. Mikäli vastasyntyneellä todetaan kuuden kuukauden kuluessa syntymästä jokin vakuutusehdoissa lueteltu sairaus tai vamma, korvataan vakuutuksenottajalle veroton 10 000 euron kertasumma. Tähän korvaukseen oikeutettuja diagnooseja on 13, joita ovat esimerkiksi Downin oireyhtymä, sokeus ja keuhkovaltimon umpeuma. Korvaus maksetaan vain yhdestä diagnoosista. (If 2018r)

Äidin sairaalahoidon turva on merkittävä lisäturva vakuutuksessa, sillä vakuutusehdoissa on muutoin rajattu raskauden tilasta johtuva hoito täysin korvauksen ulkopuolelle kiinteänä rajoituksena kaikissa turvissa, pois lukien matkavakuutuksen turvaa. Turvan voi lisätä syntymättömän lapsen vakuutukseen. Tällöin se korvaa 2 000 euron verovapaan kertasumman, kun äiti on ollut raskausaikana tai kolmen kuukauden kuluessa syntymästä yhteensä 30 vuorokautta sairaalahoidossa Pohjoismaissa. Sairaalahoito ei tarvitse olla yhtäjaksoista. (If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 4)

Lapsen sairaalahoidon turva toimii samalla periaatteella. Lapsen ollessa sairaalahoidossa vähintään 30 päivää kolmen ensimmäisen elinkuukautensa aikana, maksetaan vakuutuksesta 1 000 euron verovapaa kertaussumma. Tässäkään turvassa sairaalahoidon ei tarvitse olla yhtäjaksoista. (lf 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20, 5)

4 If Suorakorvaus –palvelun toiminta

If Suorakorvaus on maaliskuussa 2017 käyttöön otettu palvelu erään lääkärikeskuksen kanssa, jonka avulla Ifin asiakas voi saada kaikista kyseisen lääkärikeskuksen toimipisteistä suoran korvauksen. If Vakuutusyhtiö teki myöhemmin myös suorakorvaussopimuksen toisen lääkärikeskuksen kanssa, mutta tässä työssä käsittelen suorakorvauspalvelua ainoastaan Ifin ja ensimmäisen lääkärikeskuksen välillä. (If 2018s)

Käytännössä If Suorakorvaus mahdollistaa sen, että asiakas voi asioida lääkäriasemalla ja mikäli kaikki on selvää korvauksen osalta eikä lisäselvityksiä tarvita, niin asiakas maksaa ainoastaan mahdollisen omavastuun. Vahinkoilmoitus ja laskutus siirtyvät lääkärikeskuksesta suoraan Ifille, ilman että asiakkaan tarvitsee erikseen maksaa summaa ja jälkikäteen hakea korvausta henkilövakuutuksestaan. Palvelun avulla asiakas säästyy vaivalta ja korvauksen käsittely hoituu vakuutusyhtiön ja lääkärikeskuksen välillä.

4.1 Käytännön menetelmät

Asiakkaan käydessä lääkärikeskuksessa, hän käy normaalisti lääkärin vastaanotolla ja hänet mahdollisesti ohjataan lisätutkimuksiin. Kun hoito on valmis, asiakas siirtyy vastaanotolle maksamaan ja antaa virkailijalle lääkäriltä saadun lomakkeen, jossa on asiakkaan henkilötiedot ja lääkärikäynnin merkinnät. Virkailija saattaa joutua vielä kysymään lisätietoja asiakkaalta täyttäessään suorakorvaushakemusta, mikäli kaikki tarvittava tieto ei ilmene lomakkeesta. Tapaturmavahingoissa esimerkiksi voidaan kysyä vielä tarkemmin vamman laatua.

Lomakkeeseen merkitään käynnin diagnoosi, joka siirtyy Ifin järjestelmään digitaalisesti. Täytettävä lomake vastaa Ifin Omilla sivuilla täytettävää vahinkoilmoitusta. Myös käynnin kulut merkitään järjestelmään eriteltynä. Tämän jälkeen virkailija lähettää hakemuksen ja järjestelmä ilmoittaa välittömästi päätöksestä. Mikäli tiedot ovat selkeät eikä epäselvyyksiä ole, järjestelmä hyväksyy korvaushakemuksen ja ilmoittaa mahdollisen omavastuun, joka jää asiakkaalle maksettavaksi, jonka jälkeen jäljellä oleva maksu korvataan asiakkaan vakuutusturvasta lääkäriasemalle.

4.2 Kielteinen suorakorvauspäätös

Noin 85 prosenttia kaikista suorakorvaushakemuksista hyväksytään saman tien vastaanotolla (Puikkonen. 13.2.2018). Kaikissa tapauksissa hakemus ei kuitenkaan mene suorakorvauksesta läpi, joka voi johtua monista erinäisistä syistä, jotka esittelen seuraavassa

kappaleessa. Asiakas ei kuitenkaan jää aivan omilleen, mikäli myönteistä suorakorvauspäätöstä ei tule. Vahinkoilmoitus lähetetään vakuutusyhtiölle, ja asiakkaaseen otetaan lfin henkilökorvauspalvelusta yhteyttä puhelimitse useimmiten jo saman päivän aikana. Mikäli vakuutettu on alaikäinen, hakemukseen merkitään myös yhteyshenkilö keneen voi ottaa yhteyttä.

Ennen puhelua, käsittelijä tarkistaa syyn kielteiseen suorakorvaukseen ja tarvittaessa kysyy yhteyshenkilöltä lisätietoja. Puhelun aikana tarkistetaan ensinnäkin, että korvaus voidaan myöntää vakuutuksesta. Mikäli kyseessä on tapaturma, kysytään asiakkaalta myös tarkka tapahtumakuvaus, sillä lääkärikeskuksen lähettämässä hakemuksessa ei sitä näy. Seuraavaksi tarkistetaan korvauksensaajan tilitiedot sekä saadun hakemuksen summaerittelyt. Korvaushakemus voidaan tämän jälkeen hyväksyä ja korvauspäätös voidaan lähettää.

Mikäli tarvitaan vielä lisäselvittelyjä ennen korvauspäätöstä, asiakkaalle voidaan lähettää sähköisesti lisäselvityspyyntö, jossa pyydetään esimerkiksi hoitokulujen tositteet tai sairauksettomuskopio. Kulutositteet voidaan pyytää esimerkiksi, jos asiakas ei muista maksettua summaa eikä kuittia ole juuri sillä hetkellä saatavilla. Toinen syy voi olla suuret kulut. Lisäselvityksiä pyydetessä, käsittely siirtyy tietenkin siihen asti, kunnes tarvittavat asiakirjat on saatu.

Asiakas siis hyötyy joka tapauksessa suorakorvauspalvelusta, vaikkei käynti menisikään suorakorvausjärjestelmästä läpi vastaanotolla, sillä hänen ei tarvitse ilmoittaa vahingosta itse ja hakea kuluista korvausta, vaan lääkäriasema tekee sen hänen puolestaan.

Syy kielteiseen suorakorvauspäätökseen voi olla yksinkertaisesti se, ettei vakuutusturvaa ole. Asiakas ei aina ole täysin varma vakuutuksistaan tai vakuutusyhtiöstä, jossa vakuutukset ovat. Tällöin vakuutusturvaa, josta kulut voisi käsitellä, ei löydy eivätkä käynnin kulut näin ollen mene suorakorvauksesta läpi. Asiakkaalla voi esimerkiksi olla ainoastaan matkavakuutus, joka kattaa matkalla sattuneet tapaturmat ja sairaudet. Ilmoitus on voitu tehdä yleisesti sairautena eikä matkasairautena, jolloin järjestelmä ei osaa kohdistaa hakemusta matkavakuutukseen.

Hakemukseen merkitty diagnoosiryhmä voi myös kuulua henkilövakuutusehdoissa mainittuihin rajoituksiin. Esimerkiksi näkökyvyn heikentymisen ja taittovirheen hoitoa tai tutkimista ei korvata henkilövakuutuksesta. Tällöin mikäli asiakas on hakeutunut hoitoon liittyen johonkin korvattavaan silmäsairauteen, niin diagnoosiryhmäksi merkitty silmien vaiva on jäänyt kiinni järjestelmään eikä hyväksytyä suorakorvauspäätöstä tulostu.

Asiakkaan vakuutuksessa voi myös olla vakuutusehdoissa mainittujen rajoitusten lisäksi yksilöllinen rajoitusehto. Rajoitusehto voidaan lisätä vakuutukseen esimerkiksi vakuutusta haettaessa, kun asiakas täyttää terveys selvityksen. Terveys selvitys menee käsittelyyn vastuunvalintaan, jossa päätetään vakuutuksen myöntämisestä sekä mahdollisista rajoitusehdoista. Mikäli asiakkaalla on ollut ennen vakuutuksen hakemista sairauksia, vaivoja tai vammoja, joita on hoidettu aikaisemmin, niin siitä tai niistä voidaan asettaa rajoitusehto voimaantulevaan vakuutukseen.

Asiakkaalla on voinut esimerkiksi olla lapsesta asti atooppinen ihottuma ja muita ihon sairauksia. Hakiessaan vakuutusta aikuisiässä hänen vakuutukseensa on voitu asettaa rajoitusehdoksi ihon sairaudet. Mikäli hän käy kyseisen sairauden johdosta lääkärikeskuksessa, jossa toimii suorakorvauspalvelu lfin kanssa, ei kyseinen käynti ole korvattava hänen vakuutuksestaan, eikä näin ollen suorakorvausta myönnetä.

Lääkäriaseman virkailija ei näe syytä kielteiselle päätökselle, mutta henkilökorvauskäsittelijän ottaessa yhteyttä vakuutettuun kerrotaan hänelle selkeästi syystä. Asiakas voi myös halutessaan saada kirjallisen päätöksen. Vastaavasti puhelun aikana voikin selvitä, ettei käynti olekaan rajoitusehdon piiriin kuuluva sairaus, jolloin korvaus maksetaan tavalliseen tapaan. Aina on mahdollista, että järjestelmämerkintöihin on tullut virheitä tai huolimattomuuserheitä, joten on tärkeää tarkistaa asiakkaalta ilmoituksessa olevat tiedot.

5 Asiakastyytyväisyyskyselyiden tutkimus

Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää, miten tyytyväisiä ovat If Vakuutusyhtiön asiakkaat If Suorakorvaus –palveluun erään yksityisen lääkärikeskuksen kanssa. Saadakseni kokonaisvaltaiset tulokset tutkimuksen tavoitteelle, pidän tutkimuksen alatavoitteina myös selvittää, mihin Ifin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja tyytymättömiä sekä miten suorakorvauspalvelua voisi kehittää. Tutkimuksessa käsittelen, tarkastelen ja analysoin Suorakorvauspalvelua käyttäneiden Ifin asiakkaiden tyytyväisyyskyselyn vastauksia.

If Suorakorvaus –palvelua käyttäneille Ifin asiakkaille lähetetään käynnin jälkeen sähköpostiin linkki asiakastyytyväisyyskyselyyn (Liite 1). En ole itse kyselyä laatinut, vaan se on If Vakuutusyhtiön oma asiakastyytyväisyyskysely, jota käytetään apuna palvelun kehittämiseen ja parantamiseen. Kyselyyn pääsee vastaamaan vain linkin saaneet ja se on voimassa 30 päivän ajan. Kyselyyn vastataan anonyymina ja vastaaminen on tietenkin vapaaehtoista. Tutkimuksessa käsittelen ainoastaan kysymyksiä 1,2,3 sekä 5. (Liite 2)

1-3 kysymykset koskevat If Suorakorvaus –palvelua. Ensimmäisessä ja kolmannessa kysymyksessä pyydetään antamaan arvosana nollan ja kymmenen välillä, jossa kymmenen on paras. Neljäs kysymys ei taas koske enää suorakorvauspalvelua, vaan ainoastaan Ifiä vakuutusyhtiönä, eikä näin ollen ole olennainen kysymys tutkimuksen kysymysten kannalta. Viides kysymys ei suoranaisesti liity suorakorvauspalveluun, mutta koska kyseessä on avoin palaute, asiakkaat ovat antaneet tässä kohtaa myös palautetta suorakorvaukseen sekä kehitysehdotuksia, joten poimin myös tästä kysymyksestä opinnäytetyön tavoitteen kannalta olennaiset vastaukset. Tutkimus on näin ollen määrällinen arvosanapalautteiden osalta, ja laadullinen avoimien palautteiden osalta. Kuudes ja seitsemäs kysymys liittyvät täysin lääkärikeskuksen palveluun, joten näitä kysymyksiä en tarkastele tutkimuksessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyitä on lähetetty suorakorvauspalvelun käyttäneille heti ensimmäisestä kuukaudesta lähtien maaliskuussa 2017. Valitsen tarkastelun aikaväliksi kuitenkin tämän vuoden tammikuusta toukokuun loppuun asti. Palvelua on kehitetty jatkuvasti tyytyväisyyskyselyiden ja käytön sujuvuuden perusteella. Tästä syystä en tarkastele vanhempia vastauksia, sillä sen ajan ongelmakohtat ja haasteet ovat todennäköisesti joko käsiteltyjä tai käsittelyn alla. Tavoitteena on selvittää mahdollisimman tuore tilanne tyytyväisyyden osalta, sekä tämän hetken mahdolliset kehitysideat. Tarkasteltava aikaväli on näin ollen viisi kuukautta tammikuun ensimmäisestä päivästä lähtien.

5.1 Arvosanakysymykset

Arvosanakysymyksiä on kaiken kaikkiaan kolme. Näistä olen valinnut ensimmäisen sekä kolmannen. Ensimmäisessä kysymyksessä pyydetään antamaan arvosana sen perusteella, kuinka vaivattomaksi asiakas on kokenut If Suorakorvaus –palvelun. Kysymys on erittäin informoiva Ifin näkökulmasta, sillä asiakkaan kokemalla vaivattomuuden tasolla voidaan samalla tarkastella palvelun sujuvuutta ja tehokkuutta. Asiakasta pyydetään seuraavassa avoimessa kysymyksessä myös kertomaan syyn antamalleen arvosanalle, jonka avulla saadaan tietoa siitä, mikä on edesauttanut vaivattomuutta ja mitkä seikat ovat vastaavasti saaneet palvelun tuntumaan vaivalliselta asiakkaan kannalta.

Kolmannessa kohdassa kysytään yleisesti asiakkaan tyytyväisyydestä If Suorakorvaus – palveluun. Kysymys on tärkeä siitäkin syystä, että asiakas on voinut tuntea palvelun vaivattomaksi, mutta tyytyväisyys kokonaisuudessaan palveluun on voinut olla huonompi tai parempi riippuen asiakkaan muista kokemuksista ja tuntemuksista liittyen suorakorvaus-palveluun. Seuraavissa arvosanapalautteissa voi myös huomata, että eri kuukausina ovat nämä kaksi kysymystä saaneet toisiinsa verrattuina vaihtelevat arvosanat.

Arvosanojen havainnollistamiseen olen valinnut pylväskaaviot. Kaaviot ovat If Vakuutus-yhtiön sisäisen käytön omat havainnollistamiseen käytetyt diagrammit, sillä yhtiö tarkastelee kuukausittain saamia palautteita kehittääkseen palvelua. Valitsin kyseiset kaaviot, sillä ne edustavat täydellisesti kyselyn arvosanoja. Lisäksi kaavioihin on merkitty tietyn arvosanan prosentuaalinen määrä verrattuna vastanneiden lukumäärään. Mikäli jotakin arvosanaa ei ole valittu ollenkaan kuukauden aikana, ei sitä ole merkitty kaavioon.

If on valinnut myös kolme arvosanaryhmää, jotka auttavat havainnollistamista. Arvosanaryhmät ovat 0-4, 5-8 sekä 9-10. Ryhmien avulla voidaan nopeasti katsoa, montako prosenttia vastanneista on valinnut arvosanaksi esimerkiksi 0-4. Ryhmissä ei ole sama määrä arvosanoja. Ensimmäisessä on viisi, toisessa neljä ja viimeisessä vain kaksi parasta arvosanaa. Tästä huolimatta näitä ryhmiä tarkastellessa huomaa, että täysin poikkeuksetta viimeisessä ryhmässä on huomattavasti isompi prosenttimäärä, kuin muissa. Ensimmäisessä, eli viiden huonoimman arvosanan ryhmässä, on kaikkina kuukausina pienin prosenttimäärä. Tästä voi siis päätellä, että yleisesti ottaen suurin osa asiakkaista on erittäin tyytyväinen palveluun.

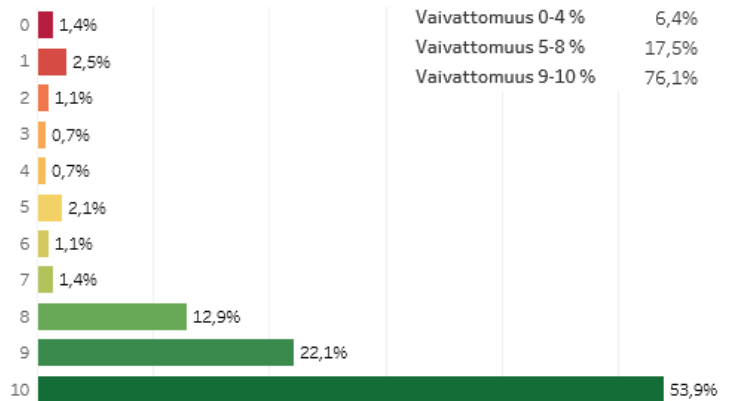
Laskin myös jokaisen kuukauden keskiarvon molemmille kysymyksille, sillä mielestäni keskiarvo auttaa hahmottamaan kokonaisvaltaisemman käsityksen saaduista arvosanoista. Ifin palauteraportissa ei näkynyt keskiarvoja, joten lisäsin ne tähän tutkimukseen.

Arvosanaryhmien jakauma antaa vastaavasti tarkemman käsityksen arvosanojen jakaumasta.

5.1.1 Tammikuu

Tammikuussa vastaajia oli 280.

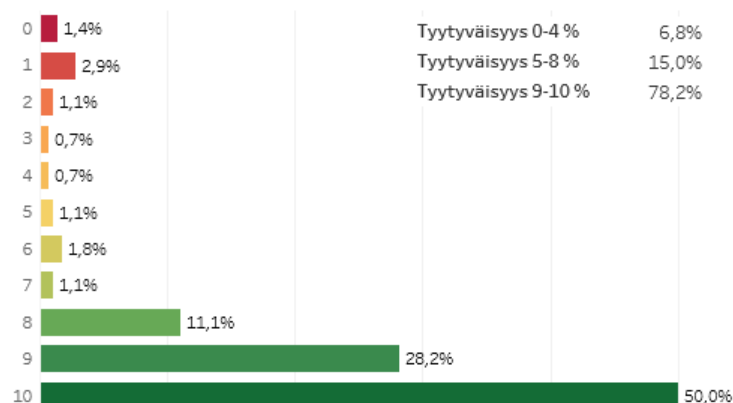
Kuinka vaivattomaksi koit If Suorakorvaus –palvelun?



Kuvio 1. Ensimmäisen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin tammikuussa 2018 (If Suorakorvaus 2018a)

Vastanneista 76,1 prosenttia on kokenut palvelun erittäin vaivattomaksi, joista yli puolet on antanut täyden arvosanan. Kaikista vastanneista 151 on antanut siis täyden arvosanan. 18 vastanneista on antanut huonoimpaan ryhmään kuuluvan nollan ja neljän välillä olevan arvosanan. Keskiarvo oli 8,80.

Yleisesti ottaen, kuinka tyytyväinen olit If Suorakorvaus –palveluun?



Kuvio 2 Kolmannen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin tammikuussa 2018 (Tableau 2018)

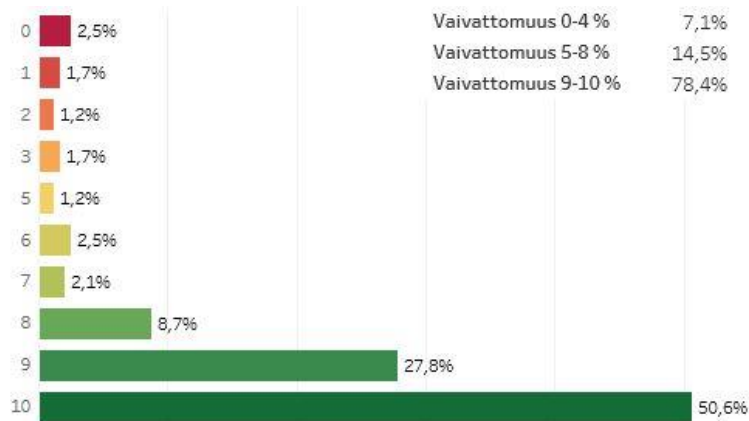
Vastanneista puolet ovat antaneet täyden arvosanan tähän kysymykseen. 219 vastanneista ovat siis olleet erittäin tyytyväisiä If Suorakorvaus –palveluun eli ovat antaneet arvosanaksi 9 tai 10. 19 henkilöä on antanut nollan ja neljän välillä olevan arvosanan. Edelliseen kysymykseen verrattuna täyden arvosanan prosentti on pienempi, mutta useampi on

antanut yhdeksän arvosanaksi. Näin ollen erittäin tyytyväisiä ovat olleet 78,2 prosenttia vastanneista, mutta vaivattomuuden osalta määrä on noin kahden prosenttiyksikön verran pienempi. Keskiarvo oli 8,76

5.1.2 Helmikuu

Helmikuussa vastaajia oli 241. Eli 41 vähemmän, kuin edellisessä kuussa.

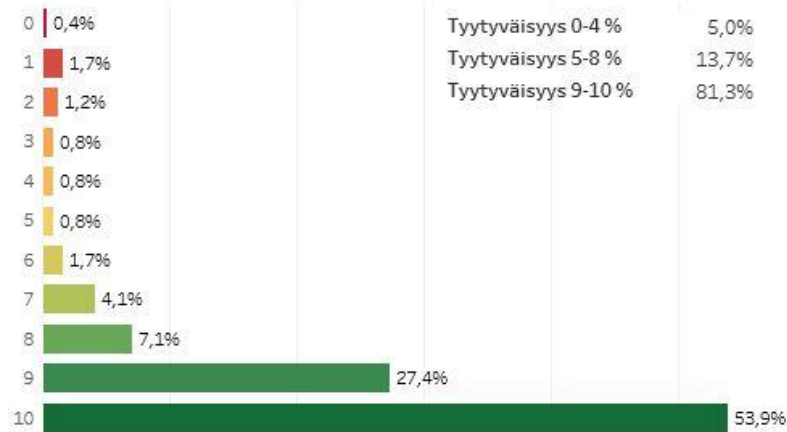
Kuinka vaivattomaksi koit If Suorakorvaus –palvelun?



Kuvio 3. Ensimmäisen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin helmikuussa 2018 (Tableau 2018)

Hieman yli puolet vastanneista ovat antaneet vaivattomuudelle täyden arvosanan, joka on hieman vähemmän kuin edellisessä kuussa. Siitä huolimatta vastanneista yli kahden prosenttiyksikön verran on antanut erittäin hyvän arvosanan. Useampi on siis arvioinut vaivattomuuden arvosanalla yhdeksän. Helmikuussa useampi asiakas on antanut huonon arvosanan verrattuna edelliseen kuuuhun. Nollan on antanut arvosanaksi lähes yhden prosenttiyksikön verran enemmän vastanneista, kuin tammikuussa. Näin ollen myös huonoimpien numeroiden ryhmän prosenttimäärä on suurempi. Keskiarvo oli tämän kysymyksen osalta helmikuussa 8,71.

Yleisesti ottaen, kuinka tyytyväinen olit If Suorakorvaus –palveluun?



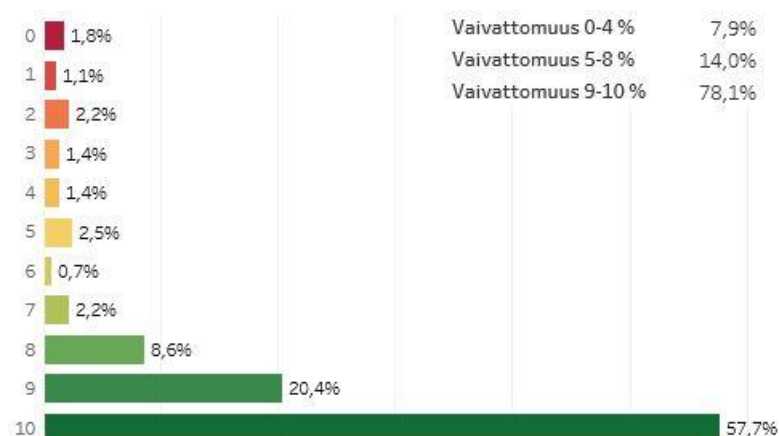
Kuvio 4. Kolmannen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin helmikuussa 2018 (Tableau 2018)

Helmikuun tuloksista huomattavaa on se, että yli 81 prosenttia on ollut erittäin tyytyväinen suorakorvauspalveluun. Kyseinen prosenttimäärä on tähänastisista tuloksista korkein. Keskiarvokin oli 8,95, joka on tarkasteluvälin korkein keskiarvo. Vain viisi prosenttia on antanut huonoimmat arvosanat eli 0-4. Kuten edellisenkin kuukauden tuloksista selvisi, myös helmikuussa useampi asiakas on kokenut tyytyväisyyden tason olevan korkeammalle kuin vaivattomuuden taso.

5.1.3 Maaliskuu

Maaliskuussa vastaajia oli 279.

Kuinka vaivattomaksi koit If Suorakorvaus –palvelun?

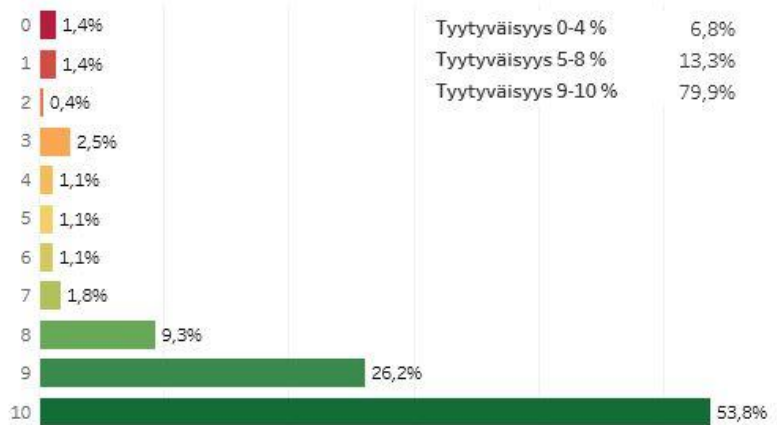


Kuvio 5. Ensimmäisen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin maaliskuussa 2018 (Tableau 2018)

Tuloksista selviää, että tähänastisista kuukausista maaliskuussa on ollut eniten tyytymättömyyttä palvelun vaivattomuuteen. 22 vastanneista on antanut arvosanan nollan ja neljän välillä, joista suurin osa on arvioinut vaivattomuuden arvosanalla kaksi. Siitä huolimatta

57,7 prosenttia on antanut täyden arvosanan vaivattomuudelle, joka on suurin prosenttimäärä tähänastisista tuloksista. Keskiarvoksi muodostui 8,75.

Yleisesti ottaen, kuinka tyytyväinen olit If Suorakorvaus –palveluun?



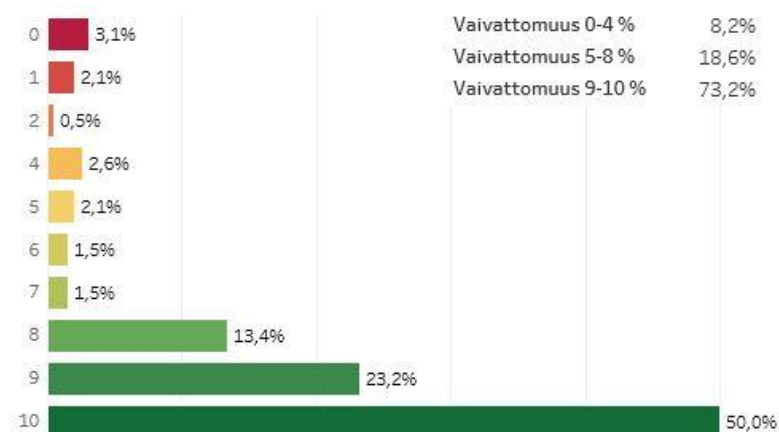
Kuvio 6. Kolmannen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin maaliskuussa 2018 (Tableau 2018)

Keskiarvo oli maaliskuussa 8,86. Yleisen tyytyväisyyden osalta numeroryhmien prosentit eivät eroa suuresti vaivattomuuden arvosanaryhmistä. Huomioitavaa on kuitenkin se, että useampi asiakas on valinnut yleisen tyytyväisyyden arvosanaksi yhdeksän tai kymmenen huonompien arvosanojen sijaan verrattuna vaivattomuuden arvosanojen prosenttija-kaumiin.

5.1.4 Huhtikuu

Huhtikuussa vastaajia oli 194 eli huomattavasti vähemmän, kuin aikaisempina kuukausina.

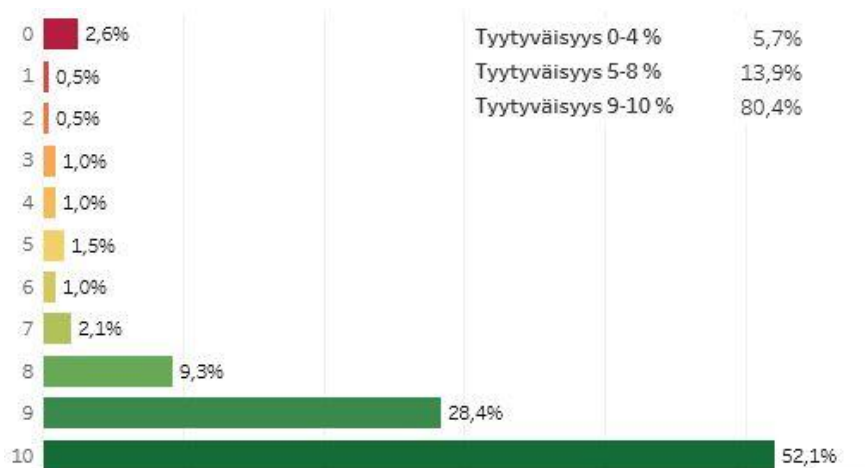
Kuinka vaivattomaksi koit If Suorakorvaus –palvelun?



Kuvio 7. Ensimmäisen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin huhtikuussa 2018 (Tableau 2018)

Heti ensimmäisenä kaavioista voi huomata, että nollan antaneiden prosenttimäärä on tähänastisista korkein eli 3,1 prosenttia. Myös huonoin arvosanaryhmä on saanut aikaisempiin kuukausiin verrattuna suurimman prosenttimäärän. Kuusi asiakasta 194 vastanneesta on antanut vaivattomuuden arvosanaksi nollan. Tämä taas johtaa siihen, että parhaimpien arvosanojen ryhmän prosenttimäärä on tähänastisista pienin. Siitäkin huolimatta puolet vastanneista ovat antaneet täyden arvosanan, ja yli 73 prosenttia on arvioinut vaivattomuuden erittäin hyväksi. Keskiarvo oli 8,60.

Yleisesti ottaen, kuinka tyytyväinen olit If Suorakorvaus –palveluun?



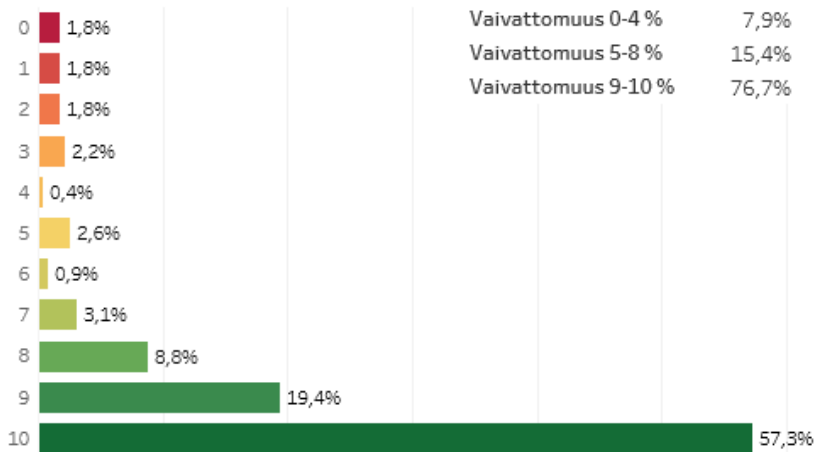
Kuvio 8. Kolmannen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin huhtikuussa 2018 (Tableau 2018)

Vaikka huhtikuussa oli annettu eniten huonoja arvosanoja vaivattomuudesta, ovat iso osa heistä kuitenkin olleet erittäin tyytyväisiä yleisesti ottaen suorakorvauspalveluun. 80,4 prosenttia on antanut yhdeksän tai kymmenen arvosanaksi, joka on toiseksi suurin prosenttimäärä tarkasteltavalla aikavälillä. Keskiarvo oli 8,87.

5.1.5 Toukokuu

Toukokuussa vastanneita oli 227.

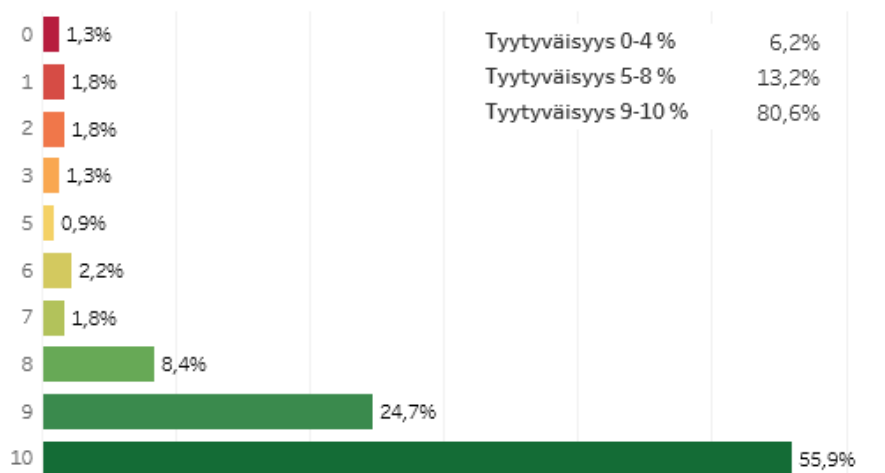
Kuinka vaivattomaksi koit If Suorakorvaus –palvelun?



Kuvio 9. Ensimmäisen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin toukokuussa 2018 (Tableau 2018)

Saaneiden arvonsanojen keskiarvo tähän kysymykseen oli toukokuussa 8,73. 76,7 prosenttia antoi arvonsanaksi yhdeksän tai kymmenen, eli tulos ei ole pahimmasta, muttei myöskään parhaimmasta päästä.

Yleisesti ottaen, kuinka tyytyväinen olit If Suorakorvaus –palveluun?



Kuvio 10 Kolmannen kysymyksen jakauma arvosanaryhmittäin toukokuussa 2018 (If Suorakorvaus 2018e)

Keskiarvoksi tähän kysymykseen muodostui 8,89, joka ei ihan yllä helmikuun keskiarvoon, mutta on yksi korkeimmista tarkasteltavalla aikavälillä. 55,9 prosenttia vastanneista antoi täyden arvonsanan, joka on tämän kysymyksen korkein täyden arvonsanan prosenttimäärä.

5.2 Avoimet vastaukset

Vakuutusyhtiönä Ifille on tärkeää, että asiakkaat ovat tyytyväisiä samaansa palveluun. Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat oiva tapa seurata ensinnäkin palveluiden kehitystä sekä

tyytyväisyyden tasoa. Negatiiviset palautteet ovat aivan yhtä tärkeitä, kuin positiivisetkin elleivät jopa tärkeämpiä. Palautteiden perusteella ja niitä seuraamalla voidaan tutkia, mikä palvelussa on toiminut ja mikä ei. Seuraamalla hyviä ja huonoja palautteita nähdään siis mitä parannettavaa toiminnassa on. Asiakkaiden palautteet ovat yrityksille elintärkeitä toiminnan kehityksen ja palvelun tason kannalta. Avoimet vastaukset antavat asiakkaalle vielä mahdollisuuden kertoa omin sanoin, mitä mieltä he ovat olleet saamaansa palveluun. Avoimien vastausten seuraaminen on tietenkin vaivalloisempaa, kuin arvosanojen seuraaminen mutta niistä saatava informaatio on sitäkin tärkeämpää.

Tarkastelen avoimien vastausten osalta toisen ja viidennen kysymyksen vastauksia:

2. Voitko vielä kertoa, miksi annoit juuri tämän arvosanan? (Viitaten siis ensimmäiseen kysymykseen.)
5. Tavoitteenamme on olla markkinoiden paras vakuutusyhtiö. Mitä voisimme mielestäsi tehdä paremmin?

Kuten aikaisemmin mainitsinkin, viides kysymys ei liity suoranaisesti suorakorvauspalveluun, eikä näin ollen ole olennainen kysymys tutkimustavoitteen kannalta, mutta koska kysymykseen vastataan avoimesti, on moni asiakas myös ottanut kantaa tässä kohtaa suorakorvauspalveluun ja sen toimivuuteen. Poimin tästä joukosta myös muutaman kehitysehdotuksen, joka vaikuttaa suorakorvauspalvelun toimintaan.

Vastausten lajittelu perustuu ensimmäisen kysymyksen ("Kuinka vaivattomaksi koit If Suorakorvaus –palvelun?") saamaan arvosanaan. Myös avoimien vastausten tarkastelussa, jaan vastaukset arvosanaryhmittäin eli 0-4, 5-8 ja 9-10.

Poimin avoimien vastausten joukosta tutkimuskysymysten kannalta olennaiset vastaukset. Avoimien vastausten joukossa oli useampi henkilö kommentoinut tai ottanut kantaa samaan asiaan. Sen sijaan, että olisin nuo kaikki vastaukset valinnut, olen poiminut muutamman esimerkkipalautteen liittyen samaan asiaan, joista ilmenee pääkohdat.

Lisäksi suurimmalla osalla 9-10 arvosanan antaneilla oli avoimena vastauksena yksinkertaisesti mainittu palvelun nopeus, vaivattomuus ja helppous.

Kuten arvosanakysymyksissäkin, olen valinnut avoimien kysymysten tarkasteluaikaväliksi tammikuun alusta toukokuun loppuun saakka. Viimeisin palaute on tullut 25.5.2018. Tavoitteena on saada mahdollisimman ajankohtainen käsitys suorakorvauspalvelun toimivuudesta ja mahdollisista kehitysehdotuksista.

Vastaukset on poimittu suoraan sellaisenaan, kun ne on annettu. Mikäli vastauksissa on mainittu lääkärikeskus sen nimellä, olen korvannut nimen sanalla ”lääkärikeskus” yksityisyssyistä. Tässä tapauksessa vastauksissa viitataan aina lfin ensimmäiseen suorakorvauspalvelun yhteistyölääkärikeskukseen, sillä olen rajannut toisen lääkärikeskuksen vastaukset pois tutkimuksesta.

Seuraavana avoimet vastaukset, kun asiakas on antanut arvosanan nollan ja neljän välillä. Vastauksia oli 1.1.2018–31.5.2018 välillä 91 kappaletta.

- ”If-vakuutusyhtiön asiakaspalvelu- ja korvauspuolen henkilöt eivät tienneet, miten tämä toimii lääkärikeskuksessa, kun soitin ja kysyin. Myös lääkärikeskuksen ajanvarauksessa ei osattu vastata kysymykseen, mitä tarvitsee mukaan, kun tulee lapsen kanssa lääkäriin ja käyttää suorakorvauspalvelua. Käskettiin ottaa vakuutuskirja mukaan ja soittamaan lfiin.(?!)”
- ”Poikkeuksellisen hidas ilmoitusten käsittely”
- ”Suorakorvausta ei voinut käyttää vaan IF:stä jouduttiin soittamaan, päätös ei tullut heti. Vakuutus ei myöskään korvannut lääkärin määräämää D-vitamiini mittausta eikä fysioterapiaa. Omavastuurahaa ei myöskään voinut käyttää henkilövakuutukseen.”
- ”mitä tarkoittaa nyt IF suora vakuutus, jos minun pitää maksaa itse lääkärikeskukselle heti, lääkärin palvelun jälkeen ja sitten tehdä kaikki scan versiot laskutusta ja laittaa ne lfiin? Viime vuonna, kun kävin lääkärikeskuksessa, minun ei tarvinnut maksaa, vain antaa heille lfin vakuutuksen numeron.”
- ”Toistuvat ilmoitukset siitä, kuinka ”Asiaa ei voitu ratkaista. If ottaa yhteyttä asiakkaaseen jne”, heikentävät oleellisesti tyytyväisyyttä palvelun laatuun. Jos kerran tarjotaan suorakorvauspalvelua, niin olisi toivottavaa, että se myös toimisi pääsääntöisesti.”
- ”Parantakaa suorakorvauspalvelun toimivuutta ja nopeuttakaa sairauskulukorvausten käsittelyä. Toistuva tositteiden ja sairauskertomuskopioiden pyytäminen rutiiniluontaisten tapauksien kohdalla saa asiakkaan tuntemaan itsensä epäluotettavaksi.”
- ”Jäi epäselväksi miksi suoramaksu ei kelvannut lääkärikeskuksen tiskillä”
- ”Koko vakuutuskausia koskeva omavastuu, ja suorakorvauspalvelua käyttäessä ei voi seurata omilta sivuilta kertymää.”
- ”Aiemmillä kerroilla, kun kyseessä on ollut sairaus suorakorvaus on toiminut suoraan lääkärikeskuksen kassalla ja ollut todella toimiva. Nyt kun kyseessä oli tapaturma, asian käsittely venyi todella paljon, kun ensin piti maksaa käynti itse ja sen jälkeen odotella IF:n yhteydenottoa. Kun olin palauttanut täydennetyt korvaushakemuksen, jouduin jälleen odottamaan melko pitkään ennen korvauksen saamista.”
- ”Miten tapaturmaisista korvauksista voisi hoitaa tehokkaammin? Minulla kyseessä oli nilkan nyrjähdys. Muuten kuin tämä yksittäinen kerta, olen ollut todella tyytyväinen palveluihinne.”
- ”Mielestäni asiakkaallanne tulisi olla vakuutusyhtiön kortti, jota näyttämällä kassahenkilöstölle selviää mitä asiakkaan tulee itse maksaa esim. onko omavastuu vai lähetettävätkö he

kaikki laskut suoraan vakuutusyhtiölle maksettavaksi. Asiakkaana on noloa olla kun lääkärikäynnin loppusumma on noin 400 euroa. Minulla sattui olemaan tilanne, että kykenin laskun maksamaan, mutta mielestäni vakuutuksen maksajana minun ei kuuluisi joutua kyseiseen noloon tilanteeseen laskun maksun hetkellä.”

- ”Ensin piti odottaa todella pitkään että ainut henkilö jolla oli koodit tehdä suorakorvausta vapautui ja sitten se ei onnistunut. Oli kyseessä tvallisesta flunssan jälkeisestä jälkitaudista ja ennen ei ole ollut tällaisia ongelmia suorakorvauksen kanssa. Kipeenä ei ollut kovin hauskaa odottaa pitkään turhan takia.”
- ”Järjestelmä ei antanut mahdollisuutta kohdallani käyttää suorakorvausta, joten siitä ei ollut minulle minkäänlaista hyötyä, vaan päinvastoin, se vei kassalla kohtuuttomasti aikaa, koska henkilökunta ei voinut ymmärtää mikä oli vialla.”
- ”Kassalla asioidessani minun täytyi vastata samoihin kysymyksiin kuin juuri olin kertonut lääkärille - mitä lääkäriissäkäynti koski, minkälatuinen vamma oli kyseessä jne. - mahdollisesti muiden asiakkaiden kuullen. Jotkut kysymykset olivat kassaa hoitavalle sairaanhoitajalle vaivaannuttavia kysyä, koska pitkästä listasta vastausvaihtoehtoja sopivan löytäminen oli hankalaa. Lopulta koko selvitys olikin turha, koska asia (tapaturma) vaati lfin korvauspalvelun ottavan minun joka tapauksessa yhteyttä ja kysyvän minulta jälleen kaikki asiaan kuuluvat tiedot sairaskertomusta myöten. Tuntui siltä, että jouduin toimittamaan samat tiedot kolmeen otteeseen, vielä tietosuojani vaarantaen. Kassaa hoitaneen sairaanhoitajan täytyi ilmeisesti kirjautua lfin Suoravakuutusta varten johonkin toiseen järjestelmään, johon hänellä ei ollut tarvittavia käyttäjätunnuksia, mutta onneksi toisella paikalla olleella työntekijällä oli tunnuksset. Hänkään ei tosin osannut kunnolla käyttää kyseistä lfin/lääkärikeskuksen järjestelmää. Onneksi he saivat kuitenkin veloitetua minulta oikean hinnan palvelusta.”
- ”Koska järjestelmä on ollut hidas. Sitä käyttävät eivät ole osanneet käyttää sitä kunnolla. Osa hakemuksesta on jouduttu tehdä jostain syystä toiseen kertaan. Minua ohjeistettiin jopa jättämään osaa korvauksesta hakematta.”
- ”Liitteitä ei ollut mahdollista lisätä jälkeen päin. Enkä sitä paitsi ole saanut muuta kuin lisäselvityspyyntöjä. Itse olen saanut maksaa kaiken, eikä tietoa siitä, maksaako korvaus jostain, ole ainakaan tullut tähän kyselyyn vastatessani”
- ”Lääkärikeskus väitti, että suorakorvaus ei ole tapaturmassa mahdollinen, ja pitkään kieltäytyi tekemästä hakemusta, vaikka kerroin moneen kertaan lfin puhelimessa saamastani ohjeesta. Olivat hämmästyneitä kun vaatimukseni meni läpi.”
- ”Puhelinneuvonnassa ohjeet voisivat olla vieläkin selkeämmät. Olen saanut hieman ympäröityä vastauksia ja yhdellä kertaa virkailija tuntui hieman tuohtuvan, vaikka olisi voinut kertoa asiallisesti kuinka menetellään.”
- ”Pitäisi olla selkeämpää, että suorakorvaus ei toimi aina. Kun menee lääkäriin ja lääkäri määrää monta tutkimusta niin kustannus nousee aika suureksi, eikä asiakas ole välttämättä valmis maksamaan koko summaa kerralla. Lisäksi kun varmistin etukäteen, että sairaus ja toimenpiteet kuuluvat korvattaviin, asiakaspalvelu olisi voinut varoittaa, että suoraveloitus ei aina toimi.”
- ”Parantaa suorakorvausta niin, ettei vakuutuksessa oleva yksi ehto estä suorakorvauksen saamista joka kerta, kun käy lääkäriissä ihan muusta syystä. Käytännössä suorakorvaus jää tämän perusteella varmaan aika suurelta osalta toteutumatta. Suorakorvauksen kuvauksen yhteydessä olisi järkevää kertoa, ettei korvausta saa suoraan lääkärinkuluista jotka ylittävät normaalin lääkärikäynnin ja toimistomaksun hinnan. Silloin osaisi varautua ihan eri lailla kulujen maksamiseen ensin itse. Ainakin nämä olivat syyt, jotka meille kerrottiin kun asiaa ihmettelin (tämänkin osasi kertoa vasta kolmas virkailija, kenen kanssa juttelin).”

- "Suorakorvaus voisi toimia. Olemme kokeilleet sitä nyt kolme kertaa eikä yhdelläkään kerralla ole onnistunut. Viimeisin tosin ei pitänytkään, sillä korvatulehdus on suljettu vakuutusemme ulkopuolelle."
- "aikaa meni lääkäriasemalla korvaushakemuksen tekemiseen, se ei kuitenkaan riittänyt vaan minun pitää itse vielä toimittaa laskukopiot vakuutusyhtiölle, miksi? todella typerää, olisi ne laskukopiot voinut skannata jo siellä lääkäriasemalla suoraan heidän sähköisistä tiedostoista vai mitä!!!!!!!!!!!!!!!"
- "Annan 4 siksi, että asiointi lääkärikeskuksessa meni mutkattomasti (vaikka korvausta ei vielä kuulunutkaan sula suoraan), mutta prosessissa "mättää" se, että toimitatte automaattisen korvauspäätöksen (mikä on hyvä), mutta kuitenkin jouduin lisäämään lääkkeiden kustannukset jälkikäteen. Prosessissa pitäisi, jo lääkärikeskuksessa, jotenkin kysyä/huomioida se, että jos asiakkaalta tulee lääkkeitä haettavaksi, ei kannata lähettää korvauspäätöstä jo. Ainakin itse koin tämän sekavaksi ja turhaksi työkse."
- "Prosessi on kesken. Suorakorvaus sopimushinta lfiin ja lääkärikeskuksen välillä oli eri kuin lääkärin laskuttama. Suorakorvausta ei voinut perua kassan huomattua tämän jolloin olisin joutunut maksamaan palvelusta enemmän kuin ilman suorakorvausta. Laskutus jäi kesken ja odotan mitä tulee tapahtumaan. Lääkekorvausta en ole myöskään hakenut koska prosessi kesken. Samalla kerralla olisin hoitanut sekä lääkkeitä että lääkärin mutta nyt homma ihan levällään."
- "Hoitakaa mobiiliapplikaatio, jolla korvausten hakeminen olisi nopeampaa. Suorakorvaus kuntoon, niin että automaattisesti tunnistaa mitkä sairaudet korvataan ja mitkä ei."

Seuraavana avoimet vastaukset, kun asiakas on antanut arvosanan viiden ja kahdeksan välillä. Vastauksia oli 1.1.2018–31.5.2018 välillä 194 kappaletta.

- "Suorakorvaus ei toiminut kassalla kun sen olisi pitänyt toimia, vaan jouduin maksamaan laskun kuitenkin itse ensin, mutta toisaalta ifistä soitettiin nopeasti minulle ja korvausasia lähti heti kulkemaan ja rahat olivat pian tilillä! Mutta jos suoraveloituksen tarkoitus on että asiakas saa korvauksen ilman että maksaa ensin käynnin itse, niin en pitänyt palvelusta koska se ei toiminut."
- "Kesti kauan lääkärikeskuksen kassalla ennen kuin korvauspäätös tuli ja silti kotona piti haakea korvaus lääkkeitä joten hyöty oli pieni"
- "Meni hienosti ja jouhevasti. Lääkärikeskuksesta ilmoittamatta jäänyt kulu aiheutti ylimääräisen puhelinsoitot lfiin, mutta sain samalla ilmoitettua lääkekulut ja korvaus hoitui siitakin samalla."
- "Suorakorvauksen käyttäminen on itselle helppoa, mutta menetelmä hidastaa huomattavasti maksamista. Positiivista tällä kerralla oli, ettei siihen enää mennyt kymmentä minuuttia."
- "Suorapalvelu lääkärikeskuksen kanssa toimii loistavasti. Vielä jos saisi tiedon siitä, että paljon omavastuuta on maksettavana heti tiskillä, niin olisi täysi kymppi. Kuitenkin IF toimii todella hyvin ja suoraveloitus lääkärikeskuksen tiskillä on huippu juttu."
- "Hankin internetistä tietoa if-suoravakuutuksesta, ennen kuin osasin pyytää lääkärikeskuksesta infoa koskien omaa korvaustani. En tiedä, miten asiani olisi edistynyt ilman yhteydenottoani lääkärikeskukseen. Puhelinkeskustelu lfiin edustajan kanssa, joka soitti minulle

oli selventävä. Se, että If ja lääkärikeskuksen hoitavat korvaukset sairaan puolesta on erittäin tärkeää. Luin internetistä infoa suorakorvauksestanne ja soitin lääkärikeskukseen varmistaakseni, koskeeko suorakorvaus minua. Tämän yhteydenoton jälkeen sain teiltä puhelinsoiton, ja ystävällinen virkailijanne selosti, mitä tapahtuu. Lääkärin vastaanottoon ilmoitin kyllä if-vakutuksestani.”

- ”Oma asiointiin joka kerta kirjautuminen työlästä. Tekstiviestit päätöksistä ja lisäselvityksistä tulee viiveellä. Voisiko korvauspalveluun kehittää mobiiliappin:n jolla voisi hakea korvauksia ja kuvata sekä lähettää liitteitä? - - > sinne kirjautuminen sormenjäljellä tai pinkoodilla”
- ”Asiointi oli vaivatonta ja yhteydenotto teiltä tuli nopeasti (suorakorvaus ei hoitunut lääkärikeskuksessa paikan päällä, koska minulla oli aiheeseen liittyvä rajoitusehto, ja tarvitsitte lisätietoja ennen korvausta). Ainoa miinus tulee siitä, että hoitava taho ei osannut sanoa oikein yhtään, mitä ja miksi suorakorvataan/ei suorakorvata, ja arvelivat tosiaan että otatte tarkemmin yhteyttä. Parempi informointi siitä, mitä pystytään tai ei pystytä suorakorvaamaan heti, olisi paikallaan yhteistyökumppaneillenne :) Muuten suorakorvauspalvelu on erinomainen juttu ja helpottaa asiakasta, kun erillistä hakemusta ei tarvitse tehdä.”
- ”Emme saaneet mitään korvausta, vaan lääkärikeskuksesta sanottiin että If soittaa parin päivän sisällä. Soittoa ei koskaan tullut. Tylsää että niin kuitenkin luvattiin. Kyseessä taisi kuitenkin olla se, että omavastuu ei ollut ylittynyt vielä. Olisi hyvä, jos he heti lääkärikeskuksessa olisivat nähneet sen tiedon, niin ei tarvitse alkaa selvittelemään tilannetta. Muuten olisi varmaan toiminut hyvin.”
- ”En saanut suorakorvausta, koska lapsesta otettiin näytteitä lääkärikäynnin lisäksi. Teiltä kuitenkin oltiin yhteydessä hyvin pikaisesti ja sain korvauksen. Mutta siis suorakorvaus ei toiminut”
- ”Korvaushakemuksen tekeminen toisen henkilön kautta oli epäselvää ja hieman vaivaannuttavaa. Myös lopputulos jäi epäselväksi.”
- ”Korvausten hakeminen on vaikeaa ja aina epämiellyttävä prosessi. Tätä pitäisi keventää yhdistämällä digitaalisuutta, itsepalvelua ja vaikka sairaskululaskutuksen faktorointia.”
- ”Noh, suorakorvaus ei ole 100% varma. Se tekee siitä epämurkavan mm. lapsen yksi käyttäjä. Joskus korvataan ja joskus ei.”
- ”Palvelu toimii muuten hyvin, paitsi että esimerkiksi lääkärikeskuksen henkilökunta on sanonut suoraan että eivät osaa siellä laittaa suorakorvausta menemään. Eli riippuu henkilöstä kuka kassalla.”
- ”Mikäli suorakorvauksen epäonnistuminen kohdallamme johtui siitä, että kyseessä oli tapaturma, pitäisi tästä tiedottaa selkeästi. Pienen summan voisi yhtä hyvin korvata oli se sairaus tai tapaturma.”
- ”Suorakorvaus lääkärikeskuksesta oli loistava juttu ja toimi erittäin hienosti! Haastetta aiheutti se, kun jälkikäteen piti hakea korvausta lääkkeitä. En ollut varma, pitääkö laittaa ruksi kohtaan koskee uutta sairautta vai lisään kuluja aiempaan tapahtumaan. Siispä soitin teidän puhelinpalveluun, joka hoiti asian puhelimesta eteenpäin. Puhelinpalvelussa vastattiin nopeasti ja palvelu oli erittäin hyvää. Todella hyvä asiakaskokemus. Jonkinlaiset ohjeet asiakkaalle uuteen toimintatapaan, miten lääkkeet haetaan jälkikäteen olisi tarpeen. Kokonaisuutena antaisin ifille asiakaspalvelusta, korvausten maksamisesta ja asioiden sujuvuudesta arvosanan 9,5! :)”

- "Suorakorvauspalvelu on mainio idea. Odotusajat kassalla sen sijaan ovat käsittämättömän pitkiä. Ajallisesti suorakorvauspalveluun tuntuu menevän aikaa enemmän kuin vahinkoilmoituksen tekemiseen kotona. Suorakorvauspalvelun ideana on ainakin jossain määrin helpottaa asiakkaan arkea, nykyisellään palvelu ei toimi näin vaan aiheuttaa lähinnä tuskastumista. Jos tietojärjestelmistä(?) yms. aiheutuvat viiveet saadaan merkittävästi pienemmiksi ja kassahenkilökunta koulutetaan palveluun kunnolla niin kyseessä on oikeasti asiakaskokemusta merkittävästi parantava palvelu"
- "Vei aikaa lääkärikeskuksessa kun kassan piti laskea summat erikseen ja sitten syöttää ne teidän järjestelmäänne. Pahoitteli kovasti ja moneen kertaan harmitteli ettei teidän ja lääkärikeskuksen järjestelmät " keskustele keskenään". Hienoa oli se ettei rahaa tarvitse liikutella edestakaisin (ensin maksan lääkärikeskukselle ja te maksatte minulle) vaan maksan vain omavastuun"
- "Tämä suorakorvaus on ehdottomasti suuri parannus korvauksen haussa. Sen käyttöön otosta teille täysi kymppi! Valitettavasti olen jo useamman kerran törmännyt tilanteeseen, jossa kaikkia lääkärin määräämiä laboratoriokokeita tai lääkärin tekemiä tutkimuksia ei ole pystynytkään saamaan suorakorvauksena, vaan kotona on pitänyt tehdä uudelleen korvaushakemus ja lähettää pyytämänne tositteet teille. Miksi? Mainoksenne kuitenkin "väittää", että niin pienissä kuin suurissakin maksuissa suorakorvaus toimii. Eli mielestäni mainontanne vaatii hieman korjaamista."
- "Suoraveloitus lääkärikeskuksessa toimii hienosti! Harmittava on lääkkeiden hakeminen kun ei välttämättä tiedä minkä lääkäri kirjoitti diagnoosiksi. Ja kun lisää aikaisempaan sairauteen kuluu, ei tiedä sitä diagnoosia. Eikä ifin sivuillalue muuta kun päivämäärän kohdalla sairaus. Vaikea selittää."
- "Todella helposti sain suorakorvauspalvelun käyttöön asioidessani lääkärikeskuksessa. Kuitenkin jouduin pitkään sitä ennen If:Finland sivuilta hakemaan vastausta siihen, miten suorakorvauspalvelu aktivoidaan. Luulin, että minun pitää tehdä se itse, sen takia en arvannut aiemmin kysyä sitä asioidessani lääkärikeskuksessa."

Seuraavana avoimet vastaukset, kun asiakas on antanut arvosanaksi yhdeksän tai kymmenen. Vastauksia oli 1.1.2018–31.5.2018 välillä 936 kappaletta.

- "Ensimmäisellä kerralla kun yritimme käyttää suorakorvausta lääkärikeskuksen henkilökunta ei tiennyt kuinka toimia. Silloin teimme korvaushakemuksen itse ja selvitimme kuinka toimia jatkossa. Ehkä henkilökunta ei ollut ehtinyt perehtyä asiaan."
- "Kaikki meni aivan loistavasti. If suorakorvaus on kerrassaan mainio. Ei tarvitse rahaa käydessään yksityisellä lääkäriasemalla."
- "Parannettavaa: kun lääkärikeskus teki korvaushakemuksen en näe millä nimellä sairaus on merkitty, joten kun itse lisään lääkekulu aiempaan tapahtumaan, en tiedä tarkalleen millä nimellä sairaus on merkitty."
- "Ei tämän kätevämpää järjestelyä voi ollakaan - aivan loistavaa, kiitos! Vielä kun apteekin kanssa tehtäisiin sama diili ;)"
- "Ensimmäisen kerran vakuutus päätös tapahtui täysin ilman ylimääräistä työtä!"
- "Lapsi kipeenä niin oli ihanaa että pystyi hoitamaan lääkärimaksut suorakorvauksella niin ei tarvinnut enää erikseen eritellä mihinkään maksuja"

- "Asiakkaalle nämä korvausjuttujen helpoksi tekeminen varmasti madaltaa kynnystä. Vielä kun se saataisiin ihmisten tietoisuuteen kuinka helppoa asioiden hoito on. Mitä monimutkaisempaa ja aikaa vievää sen hankalammaksi ihmiset palvelun kokevat. Meidän perhe on ollut tyytyväinen. Yksinkertaista, helppoa ja todella nopeaa. Suorakorvaus helpottaa elämää. Varsinkin kun on tiukempi kuukausi rahallisesti ja lapset on saatava lääkäriin ja tutkimuksiin. Loistava juttu."
- "Tietoa eri tutkimusten korvattavuudesta voisi olla helpommin saatavilla esim. omien sivujen kautta."
- "Tehkää käyttäjälle yksinkertaisempi hakemuksen käsittely. Tässä tapauksessa lääkärikeskukselle, jotta heillä olisi nopeampi ja simppeimpi täyttää ko. hakemuslomake. Näin lääkäri-rissäkävijän ei tarvitse odotella liian kauan hakemuksen käsittelynläpimenoa. Kaikki ei ole niin IT-ihmisiä :)"
- "Koska vakuutusasian hoito onnistui suoraan lääkärikeskuksessa, eikä itse tarvinnut täyttää hakemuksia. Lääkäriässä käynti ja asianhoito oli vaivatonta."
- "Jos saisitte lääkkeitä vielä suorakorvattavaksi, olisi huippua."
- "Omilla sivuilla palvelun käyttöä helpottaisi, jos vahingot ja sairaudet olisi listattu syyn mukaan. Meillä on kahden lapsen vakuutukset Ifillä ja välillä on ollut hieman haasteellista yrittää etsiä lääkärikäyntien seasta juuri tiettyyn käyntiin liittyviä tietoja kun kaikki joutuu klikkailemaan erikseen auki ennen kuin tarvittavat tiedot löytyy. Muutoin hyvä palvelu!"
- "Asiaa helpotti se, ettei tarvinnut itse kotoa hakea korvausta. Mutta sama aika meni kassakäsittelyssä kuin kotonakin, koska käyttöjärjestelmä oli niin uusi ja outo vielä käsittelijälle. Mutta jatkossa varmasti helpompaa."
- "Harmillista kun korvauksen saajan yhteystiedot joudutaan kirjoittamaan joka kerta manuaalisesti, eivätkä tule automaattisesti niin kuin itse tehdessä korvaushakemusta."
- "Hetikorvauspalvelu toimii loistavasti. Lääkärikeskuksessa palvelu on nopeaa ja asiantuntevaa sekä omavastuu osuus ja korvaussumma lasketaan heti kassalla. Tämän helpompaa lapsen kanssa asiointi lääkäriässä ei voisi olla."
- "Mahtavaa tämä suoraveloitus! Olen ollut aiemminkin tyytyväinen if kansion kautta tehtyyn korvaushakemukseen ja siihen, että korvauspäätökset ovat aina tulleet suhteellisen nopeasti, mitä nyt muutamaa viimeisintä lukuunottamatta (ilm. ollut ruuhkaa!). Mutta tämä suoraveloitus oli kyllä huippu, kiitos siitä!"
- "Suorakorvaus loisto juttu! Säästää omaa aikaa ja vaivaa, kipeän lapsen kanssa vähiten kiinnostaa täytellä itse lomakkeita. Ihanan simppeleä asioiden hoito!"
- "Helppous ja se että lääkärikeskuksen työntekijä oli hyvin tietoinen kuinka asia menee."
- "Korvaushakemus vaivatonta ja vastaus tulee heti. Ei tarvinnut liikuttaa rahaa ollenkaan"
- "Vaivaton, nopea. Lääkärikeskuksen kohdalta ainoa miinus että piti ottaa itse puheeksi"
- "Ifin osuus hoitui näppärästi. Ei tarvinnut erikseen tehdä korvaushakemusta ja kun lääkäriässä oli käyty, pystyi koko homman unohtamaan."
- "Käytän lääkärikeskuksen palveluja juuri suorakorvauspalvelun takia. Se on niin helppo ja kätevää."

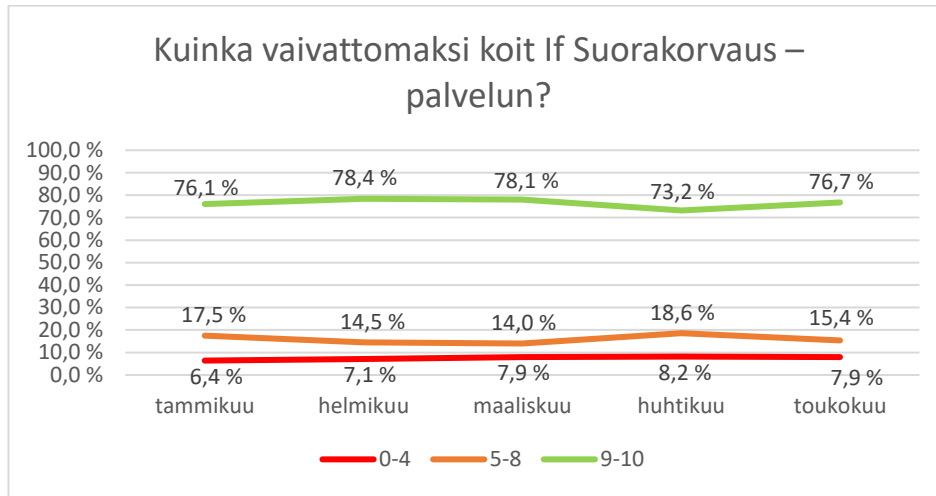
- "Vaikka en saanut suoraan korvausta lääkärikeskuksessa, niin soitto ifiltä tuli nopeasti ja korvauspäätös myös"
- "Aivan loistava tuo suorakorvaus. Koska turhaa lähteä kierrättämään rahoja eri tahojen kautta. Ja jos tulee isompia tutkimuksia niin ainakaan minulla ei ole laittaa satasia että pitäisi ensin itse maksaa. Olen kertonut kaikille ystäville ja tutuille että miten hienosti asiat on sujunut teillä. Ei voi kun suositella."
- "Näistä mahdollisuuksista tulisi tiedottaa vakuutuksenottajia aktiivisemmin."
- "Homma hoitui suoraan lääkärikeskuksen tiskillä ja siellä toimistohenkilö hoiti kaiken puolestamme ja osasi siis jo lähtökohtaisesti kysyä, onko meillä vakuutus."
- "Lääkärikeskuksen Lahden toimipisteessä oli selvästi asiakaspalvelijalla haasteita ohjelman kanssa. Minulle tilanne oli helppo ja vaivatonta, mutta näin, että ohjelma takkuili tai siten asiakaspalvelijalle ei ollut ohjelman käyttö kovin tuttua, sillä tapahtumatilanne kesti melkoisen kauan."
- "Lääkärikeskuksessa asioidessa asiakaspalvelija teki suorakorvaushakemuksen puolestani. Hakemuksen teko ja vastauksen tulo (omavastuuosuuteen liittyen) kestivät vain pienen hetken. Niin helppoa ja vaivatonta. Kotiin matkatessa oli tullut Ifiltä vielä sähköposti korvauspäätöksestä minulle."
- "Korvauspäätöksessä olisi hyvä mainita omavastuun kertymä jos korvaus jää alle kiinteän rajan. Esim jos on pieniä korvauksia esim. lääkkeitä niin näkisi paljon on kumulatiivisesti ko. vakuutuskaidella jälkellä kiinteää omavastuuta."
- "Nyt lääkärikeskuksessa suoraveloitus toimii, aina ei ole toiminut. Omavastuun maksaminen vähän harmitti, mutta kausi lienee vaihtunut."
- "Suorakorvaus ei aiheuttanut toimenpiteitä itseltä."
- "Suorakorvaus toimii moitteettomasti. Hiukan se otti aikaa lääkärikeskuksen ihmiseltä mutta muutoin toimi erittäin hyvin. Tosin koska määrättyt lääkkeet eivät tuossa vaiheessa vielä itsellä, niistä joutuu joka tapauksessa tekemään vakuutuskorvaushakemuksen."
- "Vaikka olin pettynyt, ettei If hyväksynyt samantien suoramaksua, vaan jouduin maksamaan lääkärikäynnin omalla tilillän (jättäen tililleni 20 euroa). If kuitenkin maksoi rahat tililleni luvattua nopeammin!"
- "Asioin Porin lääkärikeskuksen toimipisteessä ja asiakasneuvoja ehdoitti minulle suorakorvauspalvelun käyttöä. Lääkäriä käynnin jälkeen, korvaushakemus hoidettiin nopeasti kassalla. Tämä oli hyvä kokemus ja loistavaa asiakaspalvelua. Myöhemmin tein kotona omien sivujen kautta netissä korvaushakemuksen lääkkeitä. Korvauspalvelu toimii hyvin."
- "Alkukankeuden jälkeen lääkärikeskuksessa on opittu tekemään suorakorvauspyynnöt melko sujuvasti, ensimmäisillä kerroilla se oli aika hidasta (ymmärrettävästi)."
- "Asia ei selvinnyt heti kassalla, mutta minulle soitettiin tunnin sisällä ja asia selvisi."
- "Asiointi on tosi vaivatonta, koska korvaushakemuksen ja -päätöksen saa suoraan lääkäriasemalta. Lääkäriasemalla käytettävä sovellus voisi tosin olla nopeampi, sillä tietojen syöttäminen kestää henkilökunnalta tosi kauan."

- "Erittäin helppo kun ei tarvinnut lähettää korvaushakemusta erikseen"
- "Korvaushakemuksen tekeminen omilta sivuilta vaivattomammaksi. Esim. vakuutetun tietojen syöttö automaattiseksi että ei tarvitsisi syöttää joka kerta osoite ym. tietoja. Nämä tiedot on teillä jo olemassa. Voisi olla alavetovalikko josta aina ko. henkilö valitaan."
- "Helppo ja nopea. Kun lähdet lääkäriasemalta, kaikki on valmis, ei tarvi miettiä enää korvaus asiaa."
- "If on kehittänyt palveluitaan todella hienosti. Lääkärikeskuksessa on todella hyvät lääkärit ja suorakorvauspalvelu helpottaa asiakasta suuresti. Ei tarvitse jälkikäteen soitella käyneistä. Iso plussa."
- "Ifin kanssa kaikki sujui hyvin, mutta lääkärikeskuksen toiminnassa olisi toivomisen varaa; henkilökuntaa ei oltu koulutettu tarpeeksi asiasta ja monet asiat ja niiden hoitaminen jäi asiakkaan vastuulle."
- "Ihan järjettömän kätevää, vältin koko paperi-nettihässäkkäprosessin kotona, kiitän!!!"
- "Tietoisuutta suorakorvauspalvelusta voisi lisätä. Itse sain tietää siitä mainoksesta lääkäriaseman kassalla. Lääkäriaseman kassat myös valitsevat automaattisesti muun maksittavan, jolloin heidän pitää palata prosessissa takaisinpäin kun selviää että vakuutus on lfiissä"
- "Kaikki hoitui nopeasti kassalla. Kassalla olisi myös hyvä kuulla kokonaishinta. Nyt kassaneiti ei osannut sanoa kokonaishintaa vain hinnan, joka jäi minulle maksettavaksi eli omavastuu."
- "Kaikki toimi muuten hyvin, mutta oli jäänyt epäselväksi milloin uusi vakuutuskausi alkaa, joten olimme siinä uskossa että omavastuu olisi jo maksettu kun kävimme 1.1 lääkäriissä ja toisen kerran 1.2 mutta uusi kausi alkoi vasta 17.1.. jolloin jouduimme taas maksamaan itse.."
- "Kaikki ylimääräinen säätö (Lääkärikäynnin maksaminen, korvauksen hakeminen, mahdollisesti luottokortti maksun maksaminen..) jäi välistä pois. Todella helppoa ja vaivatonta."
- "Lääkärikeskuksen suorakorvaus on toimiva, mutta jotkut työntekijät lääkärikeskuksessa eivät osaa käyttää suorakorvausta vaan käsittelyssä kestää. Tämä ei toki ole teidän vika, mutta ehkä jonkin sortin koulusta lääkärikeskukselle olisi hyvä antaa. :)"
- "Koska laskutus ja paperi työt hoituivat kaikki samalla kertaa vaikka itse vamman hoito on vielä kesken."
- "Loistavaa palvelua, apua kiireiseen arkeen. Aiemmin tuli usein stressi kuittien ja hakemusten kanssa, ja joskus jopa jäi tekemättä."
- "Lääkärikäynnin kulut menivät hienosti ilman rahankäyttöä lääkärikeskuksen kassalla (teinityttäreni kävi yksin ja oli loistavaa, ettei minun tarvinnut olla mukana maksumiehenä), mutta miksi yhtä sujuvasti ei mennytkaan seuraavalla viikolla labrakäynti? Kulut piti maksaa ensin kassalla, toki korvaushakemus tehtiin lääkärikeskuksen toimesta meidän puolesta ja korvauspäätös tuli nopeasti, mutta teini oletti, ettei taaskaan tarvita käteistä kassalla. Tyttäreni joutui soittamaan minulle ja pyytämään pikaista tilisiirtoa, jotta pystyi maksamaan kassalla. Olisi hyvä, jos pelkät labrakulutkin (lääkäriin lähetteellä) menisivät yhtä helposti - silloin antaisin arvoasanaksi täyden kympin!"

- "Maailman helpoin palvelu. Kävin lääkärikeskuksessa tapaturman takia ja kassalla 0€ omaa rahaa ja kuitti käteen. Kiitos!"
- "Voisitte markkinoida suorakorvauspalvelua tehokkaammin. Monet ystävät jotka ovat asiakkaitanne, eivät tiedä palvelusta."
- "Olimme lääkäriissä siedätysshoidon aluitusta koskevissa tutkimuksissa ja olin ymmärtänyt että rahaa ei tarvitsusi liikutella, mutta tämä summa oli liian suuri. Tästä olisin toivonut tietoa etukäteen. Itse korvauspalvelu toimi erinomaisesti ja nopeasti kuten teillä aina."
- "Saan täyttä vastinetta ostamalleni vakuutuksella kun saan vakuutuskorvauksen heti lääkäriaseman kassalla. Mikä voisi vielä olla parempaa palvelua, sitä en osaa sanoa... Hyvä If!"
- "Suorakorvaus itsessään on toiminut erinomaisen sujuvasti. Tosin yhden kerran oli yhteydessä lääkärikeskukseen tekninen ongelma, jonka osalta laskut tulivat minulle ja samassa ilmoitettiin että IF on yhteydessä. Näin ei käynyt ennen laskujen eräpäivää, mutta soitettuani asiakaspalvelija hoiti asian nopeasti, ystävällisesti ja hyvin."
- "Tytär kävi yksin lääkärikeskuksessa mukana vain oma Kela-kortti. Maksu hoitui kuin itseltään."
- "En edes tiennyt suorakorvauspalvelusta, vaan lääkärikeskuksen kassa ehdotti sitä. Tosi vaivaton ja nopea tapa hoitaa vakuutusilmoitus heti kuntoon! Aiemmin soitto lääkärikäynneistä on helposti vaan jäänyt ja jäänyt."
- "Mikäli omien sivujen kautta voi lisätä suorakorvauksena saatuun vahinkoon helposti lääkekulut, on palvelu täydellinen. En ole tosin tätä ehtinyt vielä tarkastamaan/kokeilemaan, onko tällainen jo olemassa."
- "Lääkärikeskuksen henkilökunta tekee byrokratiotyön puolestani, tuntuu hyvältä palvelulta, itse teen korvaushakemukset vain 2 krt vuodessa. Vaivaton, helppo ja nopea palvelu kuluttajalle!"
- "Jos korvattava summa on suurempi kuin yleensä, korvauspäätöstä on joskus joutunut odottamaan todella pitkään. Ja juuri niiden isompien summien kohdalla korvauksen nopea käsittely olisi tärkeää."
- "Palaute, miksi korvaus ei mene läpi, jos ei mene tai "näyttää" ettei korvaus mene läpi, esim. Omavastuu"
- "Palvelu oli nopeaa. Iso plussa on, että korvaushakemus tulee tehtyä välittömästi, ja virkailija syöttää tiedot puolestani. Näin hakemuksen tekeminen ei jää oman muistini varaan, eikä tarvitse pätkäillä 6kk kuluttua, että olikohan tämä käynti vaikka flunssasta tai kurkkukivusta."
- "Suorakorvaus oli meille uusi asia, joten oli iloinen yllätys, ettei tarvinnut itse tehdä edes vahinkoilmoitusta, vaan saattoi luottaa siihen, että potilasta hoitava taho hoitaa myös tämän asian."
- "En ole vielä täysin oppinut if.fi- Omien sivujen logiikkaa, en aina löydä etsimääni vahinkotapahtumaa tai en näe sähköisistä dokumenteista, mitä vahinkotapahtumaa ne koskevat. Postitse saapuvissa paperisissa korvauspäätöksissä ei mielestäni myöskään lue diagnosia, mistä johtuen joskus on vaikeuksia "oman kirjanpidon" ylläpitämisen kanssa."

6 Tutkimuksen johtopäätökset

6.1 Arvosanojen yhteenveto



Kuvio 11. Ensimmäisen kysymyksen arvosanjakauma kuukausittain 2018.

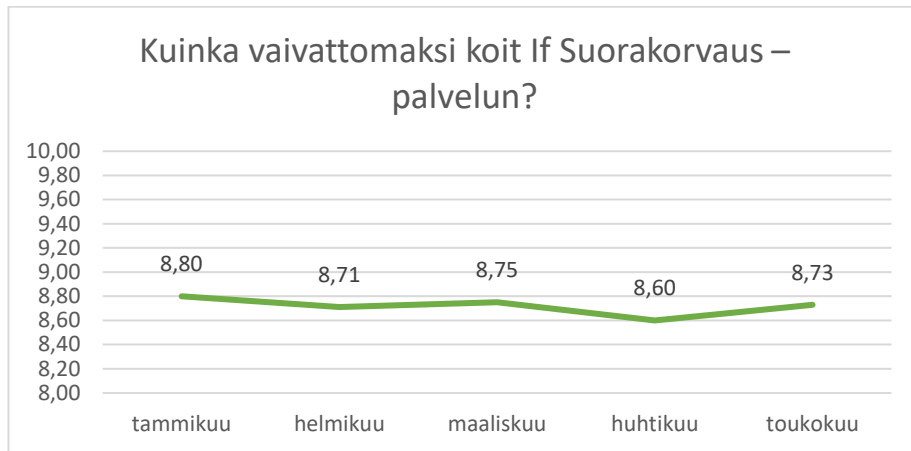
Yllä olevasta kaaviosta nähdään eri arvosanaryhmien prosentuaaliset määrät kuukausittain. Tammikuussa on lähtenyt hyvin käyntiin, sillä alhaisimman arvosanaryhmän prosenttimäärä on pienin koko tarkasteluvälin aikana. Ainoastaan 6,4 prosenttia on ollut tyytymättömän suorakorvauspalvelun vaivattomuuteen eli on antanut arvosanan nollan ja neljän välillä. 23,9 prosenttia on antanut arvosanan nollan ja kahdeksan välillä, josta loppuosa on vastaavasti ollut erittäin tyytyväinen vaivattomuuteen.

Seuraavassa kuussa on suurempi osa vastanneista valinnut arvosanaksi yhdeksän tai kymmenen, mutta myös tyytymättömien osuus on suurempi edelliseen kuuhun verrattuna. Tämä on vastaavasti johtanut siihen, että 5-8 arvosanojen osuus on pienentynyt.

Maaliskuussa ei tilanne kovinkaan paljoa muuttunut verrattuna helmikuuhun. Alhaisempien arvosanojen prosentti nousi hieman. Vastaavasti korkeampien arvosanojen ryhmien prosenttiosuudet laskivat vastaavan määrän.

Huhtikuun tilanne oli melko erityinen, sillä vastaajia oli huomattavasti vähemmän edellisiin kuukausiin verrattuna ja asiakkaat kokivat vaivattomuuden olevan huonommalla tasolla. Alhaisimpia arvosanoja tuli eniten tarkastelujakson aikana ja korkeimpia arvosanoja tuli vastaavasti vähiten. Tämä näkyy viivakaaviossa vihreän viivan laskuna ja oranssin sekä punaisen viivan lievänä nousuna.

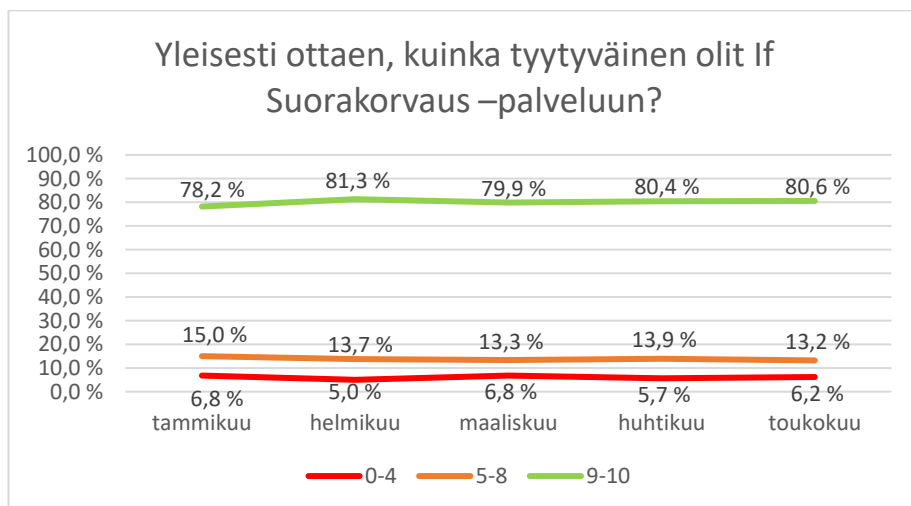
Tarkastelujakson lopetus oli kuitenkin toukokuussa vahva. Korkeimpien arvosanojen prosenttiosuus nousi huomattavasti, joka näkyi kahden muun arvosanaryhmän prosenttiosuuden laskuna. 76,7 prosenttia vastanneista antoivat arvosanan yhdeksän tai kymmenen.



Kuvio 12. Ensimmäisen kysymyksen keskiarvo kuukausittain 2018.

Yllä olevasta viivakaaviosta hahmottuu keskiarvojen avulla selkeämpi käsitys annetuista arvosanoista. Huhtikuun lasku näkyy tässäkin kaaviossa huomattavana laskuna. Keskiarvo oli tällöin 8,60, joka on alhaisin keskiarvo tarkasteltavalla aikavälillä. Korkein keskiarvo tuli tammikuusta, jolloin keskiarvoksi muodostui 8,80. Näiden kahden äärikeskiarvon ero on 0,2 eli vaihtelu ei ole ollut kovin suurta.

Maaliskuusta huhtikuuhun keskiarvo laski kokonaiselle numerolla, mutta se nousi melkein yhtä paljon seuraavassa kuussa.



Kuvio 13. Kolmannen kysymyksen arvosanjakauma kuukausittain 2018.

Keskivertaisesti asiakkaat ovat olleet tyytyväisempiä yleisesti kokonaisuudessaan suorakorvauspalveluun, kuin sen vaivattomuuteen. Korkeimpien arvosanojen ryhmän, eli yh-

deksän ja kymmenen, prosenttiosuudet ovat kaikkina kuukausina enemmän, kuin edellisessä kysymyksessä. 0-4 ja 5-8 arvosanoja tuli vastaavasti kaikkina kuukausina vähemmän, tammikuuta lukuun ottamatta. Tammikuussa 6,8 prosenttia vastanneista valitsi arvosanan nollan ja neljän väliltä. Vaivattomuuden osalta kyseinen prosenttiarvo oli 6,4. If Suorakorvaus –palvelun vaivattomuus on vain osa kokonaisuutta. Näin ollen mielestäni on kuitenkin tärkeämpää, että asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä palveluun kokonaisuutena, kuin vain sen tiettyyn osaan.

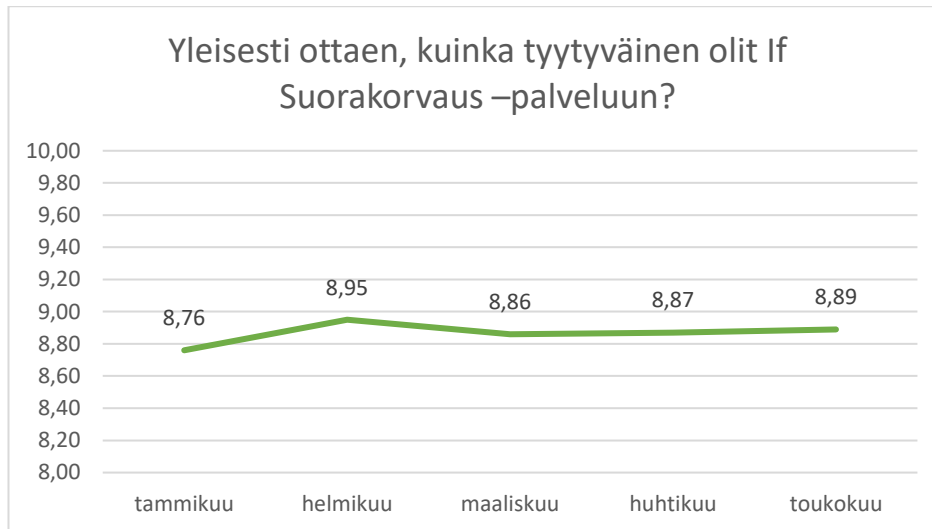
Tammikuussa oli heikoin tilanne tarkastelujakson aikana. 78,2 prosenttia vastanneista antoi yhdeksän tai kymmenen arvosanaksi, joka on pienin prosenttiarvo muihin kuukausiin verrattuna. 5-8 arvosanaryhmä oli korkeimmillaan 15 prosentilla. Samoin 0-4 arvosanaryhmä oli korkealla tammikuussa 6,8 prosentilla.

Seuraavassa kuussa tilanne olikin jo huomattavasti parempi, nimittäin kahden korkeimman arvosanan prosenttiosuus nousikin vauhdilla 81,3 prosenttiin, joka on korkein koko neljän kuukauden tarkastelujakson aikana. Helmikuussa oli annettu vähintään 0-4 ryhmän arvosanoja vastanneiden kesken. 5-8 arvosanaryhmän prosenttiosuus säilyi melko samana lopun jakson ajan eli reilun 13 prosentin paikkeilla.

Maaliskuussa tyytyväisyyden taso hieman laski. Korkeimpien arvosanojen osuus laski vain 0,4 prosenttiyksikön verran, mutta 0-4 arvosanaryhmän osuus nousi 6,8 prosenttiin. Myös tammikuussa oli sama tilanne kyseisen arvosanaryhmän osalta, mutta silloin myös korkeimpien arvosanojen osuus oli alhaisempi.

Huhtikuussa 80,4 prosenttia oli erittäin tyytyväinen suorakorvauspalveluun. 19,6 prosenttia siis antoi arvosanan nollan ja kahdeksan välillä, joista suurin osa eli 13,9 prosenttia kaikista vastanneista antoi arvosanan viiden ja kahdeksan välillä. Tässä myös korostuu se, että suurempi osa vastanneista on ollut tyytyväisempi If Suorakorvaus –palveluun kokonaisuutena, kuin sen vaivattomuuteen nimittäin huhtikuussa 73,2 prosenttia arvioi vaivattomuutta yhdeksällä tai kymmenellä.

Tarkastelujakson viimeinen kuukausi sai tämänkin kysymyksen osalta kiitettävät tulokset. 80,6 prosenttia antoi tyytyväisyyden arvosanaksi yhdeksän tai kymmenen.



Kuvio 14. Kolmannen kysymyksen keskiarvo kuukausittain 2018.

Yllä olevasta kaaviosta nähdään, että keskiarvo oli alhaisemmillaan tarkastelujakson ensimmäisessä kuussa. Ensimmäisessä kysymyksessä vastaavasi tammikuussa oli korkein keskiarvo, eli asiakkaat antoivat keskimääräisesti tammikuussa korkeamman arvosanan vaivattomuudelle, kuin tyytyväisyydelle. Helmikuussa saavutti tyytyväisyyden keskiarvo korkeimman huipun nimittäin 8,95.

Maaliskuussa laski keskiarvo hieman ja jatkoi seuraavan kuukauden vielä samalla tasolla kunnes se nousi toukokuussa. Viimeisen kuukauden keskiarvo oli toiseksi korkein helmikuun jälkeen. Myös näistä keskiarvoista huomataan, että asiakkaat ovat antaneet keskimääräisesti korkeamman arvosanan tyytyväisyydelle, kuin vaivattomuudelle.

6.2 Avointen kysymysten yhteenveto

Vastauksia oli yhteensä tarkasteluajavälillä 1 221 kappaletta. Arvosanan 0-4 antaneiden vastauksista poimin opinnäytetyöhön 25 vastausta, 5-8 arvosanan antaneiden vastauksista valitsin 21 vastausta ja arvosanan 9-10 antaneiden vastauksista valitsin 69 vastausta. Valinnat olen tehnyt tutkimustyön kysymysten perusteella.

6.2.1 Mihin asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä?

Negatiivisista palautteista nähdään pääosin, mikä ei ole asiakkaiden mielestä toiminut. Suorakorvauspalvelu ei ole pitkään ollut toiminnassa, joten kehittämisen varaa on vielä. Moni on antanut huonon arvosanan siitä syystä, että ovat kokeneet palvelun olleen hidas. Ilman suorakorvauspalvelua asiakas siis vain maksaa suoraan käynnin kulut ja vasta jälkeenpäin käyttää aikaansa vahinkoilmoituksen tekemiseen. Suorakorvauspalvelussa ky-

seinen käytetty aika siirtyy aiempaan vaiheeseen ja tästä syystä aikaisemmin nopeamalta tuntunut maksutapahtuma tuntuu pitkittyvän, kun vahinkoilmoitus täytetäänkin paikan päällä.

Palvelun hitaus on saattanut johtua esimerkiksi palvelun lyhyestä olemassaolosta. Järjestelmät vaativat oman aikansa, että niitä oppii käyttämään. Henkilökunnan perehdyttäminen suorakorvauspalveluun ja sen järjestelmiin ei ehkä ole ollut tarpeeksi kattava eikä tarpeeksi monta virkailijaa ole koulutettu sen käyttöön.

Palvelun hitaus johtuu todennäköisesti osittain myös itse järjestelmästä. Järjestelmän tökkiessä, ei toimivuuteen voi oikein vaikuttaa ja se aiheuttaa hitautta palvelussa.

Mikäli suorakorvaushakemusta ei hyväksytä lääkäriaseman tiskillä, ei virkailija näe syytä epäykselle. Näin ollen jää asiakkaallekin epävarma olo palvelusta, kun ei voi etukäteen tietää hyväksytäänkö suorakorvaushakemus vai ei. Palvelusta saattaa tulla mielikuva, että on niin sanotusti tuurista kiinni. Virkailija ei saa syytä tietoonsa yksityisyyssyistä. Esimerkiksi asiakkaan vakuutuksen rajoitusehtoja ei saa jakaa kolmannelle osapuolelle. Näin ollen ei asiakas siinä hetkessä saa tietää syytä epäykselle, mutta useimmissa tapauksissa lfin korvauskäsittelijä ottaa jo samana päivänä yhteyttä asiakkaaseen ja voi kertoa syyn hakemuksen hylkäykselle.

Turhautumista on aiheuttanut myös se, että asiakas joutuu mahdollisesti useaan kertaan kertomaan samat tiedot. Ensin kerrotaan tietenkin lääkärille vaivoista ja oireista ja toisena lääkäriaseman tiskillä suorakorvausta haettaessa. Ja vielä viimeisenä mikäli suorakorvauksen hakemusta ei ole hyväksytty, tulee samat tiedot kertoa vielä vakuutusyhtiön korvauskäsittelijälle, kun selvitetään kulujen korvattavuutta. Samat tiedot pitää siis peräti kolmeen kertaan toistaa ennen, kuin mahdollinen korvaus voidaan maksaa. Lisäksi asiakas joutuu myös kertomaan lääkäriaseman tiskillä henkilökohtaisia asioita terveydentilasta tapaturmavahingoissa.

Tällä hetkellä asiakkaan ei ole mahdollista selvittää vakuutuksensa omavastuun tilannetta ilman yhteydenottoa lfin korvauspalveluun tai ilman, että joutuu itse laskemaan vakuutuskauden korvaukset ja omavastuusummat yhteen. Näin ollen vaikka suorakorvaushakemus olisi hyväksyttävä, ei asiakkaalla ole välttämättä varmaa tietoa omavastuunsa tilanteesta. Käynti saattaa tulla kokonaan tai osittain itselle maksettavaksi omavastuusta.

Useimmissa tilanteissa tapaturmavahinkojen kuluja ei voida hyväksyä suorakorvauksen kautta. Tapaturmavahingoissa tarvitaan aina vakuutetun oma tapahtumakuvaus, jonka

avulla selvitetään, onko vahinko ylipäättänsä käsiteltävä tapaturmana. Suorakorvaushakemukseen tapaturmavahingoissa voidaan merkitä vain vahingon syy, laatu ja vahingoittunut kehonosa. Vahingon syy voi olla esimerkiksi vääntyminen tai kolahdus. Vamman laatu voi olla esimerkiksi murtuma tai revähdys. Näistä saa myös paljon informaatiota liittyen tapaturmavammaan, mutta varsinaista tapahtumakuvausta ei selviä.

Jotkut asiakkaat ovat kokeneet suorakorvauspalvelun olleen epäselvä ja ennalta-arvaamaton. Palvelun toiminnasta ei ole saanut tarpeeksi tietoa. Lisäksi palvelu on saattanut tuottaa pettymyksen asiakkaalle, joka on ollut siinä ymmärryksessä, että se toimii aina ja että paikan päälle ei tarvitse varautua isoin rahasummin. Tietenkin kyseisessä tilanteessa joutuu mahdollisesti pettymään, kun suorakorvaushakemuksen hyväksymisestä ei voi oikeastaan etukäteen tietää varmuudella.

Yksilölliset rajoitusehdot ovat myös yleinen syy suorakorvaushakemuksen epäykselle. Mikäli vakuutuksessa on jokin rajoitusehto, on huomattavasti todennäköisempää, että hakemus evätään kuin vakuutuksessa, jossa ei ole yksilöllisiä rajoitusehtoja. Hakemus saataan evätä, vaikka vakuutuksen yksilöllisen rajoitusehdon piiriin ei kyseisen käynnin diagnoosi sisälly. Suorakorvaushakemukset jäävät siis liian herkästi rajoitusehdon takia kiinni.

Asiakkaalle saatetaan määrätä vielä käynnillä lääkkeitä sairauden tai tapaturmavamman hoitoon. Mikäli käynti hyväksytään suorakorvauksena, tulee asiakkaan hakea jälkikäteen vielä lääkkeiden kuluista korvausta itse. Asiakas ei kuitenkaan saa minkäänlaista tietoa siitä, millä diagnoosilla ja millä tiedoin vahinko on meille tallentunut. Diagnoosiryhmät ovat myös melko laajat. Jos vakuutettu on esimerkiksi streptokokin takia hakeutunut lääkärin hoitoon, ei hän voi olla täysin varma hakeeko lääkekulut kurkkukivusta, flunssasta vai jostain muusta sairaudesta. Näin ollen myös lääkekulujen hakeminen hankaloituu.

Joissain tapauksissa asiakas on joutunut itse ottamaan suorakorvauspalvelun puheeksi vastaanotolla. Näin ollen, mikäli asiakas on Ifin asiakas, mutta ei ole tietoinen If Suorakorvaus -palvelusta, ei hän hyödy välttämättä palvelusta.

Toinen yleinen syy suorakorvaushakemuksen epäykselle on laboratoriotutkimukset. Tavanomaisesti potilaalle määrätään useampi laboratoriotutkimus. Henkilövakuutus ei korvaa esimerkiksi hivenaine-, kivennäisaine- ja vitamiinitutkimuksia. Esimerkiksi raudan, kaliumin, B12-vitamiinin ja natriumin tutkimuksia ei voida korvata. Suoritetut laboratoriotutkimukset täytyy katsoa läpi, ettei seassa ole tutkimuksia, jotka eivät ole korvattavia.

Laboratoriotutkimusten korvausta suorakorvauspalvelun osalta on hiljattain muutettu. Lääkärikeskuksen järjestelmään on syötetty tieto tutkimuksista, joita korvataan ja joita ei korvata. Mikäli asiakkaalle on tehty esimerkiksi kalsium- tai ferritiinitutkimus, ei korvausta näiden tutkimusten osalta makseta, eikä Ifille lähtevään suorakorvaushakemukseen kyseisiä tutkimuksia merkitä. Epäyksestä ilmoitetaan asiakkaalle samalla ja summa jää hänelle itselle maksettavaksi evättyjen tutkimusten osalta.

6.2.2 Mihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä?

Arvosanapalautteista huomattiin, että suurin osa asiakkaista olivat erittäin tyytyväisiä If Suorakorvaus –palveluun. Negatiiviset palautteet ovat tärkeitä, mutta positiivisia palautteita kannattaa myös seurata yhtä lailla. Näin If saa tietoa siitä, mitä asiakkaat arvostavat, mikä on oikeastaan toiminut ja missä vakuutusyhtiö on onnistunut asiakkaan näkökulmasta. Kuten aikaisemmin mainitsin, suurin osa palautteista kommentoi palvelun nopeutta, helppoutta ja vaivattomuutta.

Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, vaikka suorakorvaushakemusta ei ole hyväksytty. Syy tähän on korvauspalvelu. Korvauskäsittelijät ottavat yhteyttä asiakkaaseen yleensä jo samana päivänä. Suurimmassa osassa tapauksista korvataan kulut jälkikäteen joka tapauksessa, joten korvaus on alun epäyksestä huolimatta nopeaa.

Suorakorvauspalvelu helpottaa asiakkaan osuutta korvausprosessissa siten, että aikaisemmin asiakkaalle jäänyt korvauksen hakeminen on nyt siirretty lääkäriasemalle tehtäväksi. Asiakkaan ei tarvitse toimia välikätenä eli maksaa lääkärikeskukselle ja saada siitä rahasummasta korvausta vakuutusyhtiöltä. Rahaa ei siis tarvitse liikutella asiakkaan kautta, vaan maksu hoituu suoraan vakuutusyhtiön ja lääkärikeskuksen välillä. Korvausten hakeminen on tunnetustikin vaivalloinen tehtävä, joten asiakasta helpottaa myös se, etteivät yksityiskohdat jää asiakkaan oman muistin varaan korvausta haettaessa.

Asiakkaat ovat olleet myös tyytyväisiä siihen, että lääkäriissä käydessä ei välttämättä tarvitse isoja määriä rahaa mukaan. Lisäksi mikäli asiakas ei ole ollut tietoinen palvelusta, on virkailija voinut itse ehdottaa sitä asiakkaalle.

6.3 Kehitysehdotuksia If Suorakorvaus –palvelun toimintaan

Osan kehitysehdotuksista olen suoraan saanut asiakkaiden palautteista. Joitakin kehitysehdotuksia keksin itse niin sanottuina ratkaisuna tiettyihin ongelmiin, mitkä ovat tulleet vastaan esimerkiksi negatiivisista palautteista.

Suuri syy asiakkaan pettymykselle ja näin ollen huonolle arvosanalle on ollut yllätyksellinen suorakorvaushakemuksen epäys. Tältä pettymyksen tunteelta voidaan välttyä informoimalla asiakkaita enemmän. Ifin sivuilla voisi esimerkiksi olla lista mahdollisista syistä, miksi suorakorvaus ei menisi läpi lääkäriasemalla. Näin asiakas osaisi varautua, mikäli hän tunnistaa oman tilanteensa listasta.

Lisäksi asiakkaan Omilla sivuilla olisi hyvä näkyä vakuutuskauden omavastuun tilanne. Kuluvan vakuutuskauden kertynyt omavastuu on merkittävä tieto suorakorvaustilanteessa, sillä mikäli hakemus hyväksytään, on asiakkaan hyvä olla etukäteen tietoinen siitä, miten paljon hänelle jää maksettavaa omavastuusta vai jääkö koko summa maksettavaksi. Tällä hetkellä tietoa ei näy asiakkaalle, ja selvittääkseen sen hänen tulee soittaa korvauspalveluun tai lähettämään kyselyä sähköisesti. Vastaavasti asiakas voi myös itse laskea omavastuunsa tilanteen tehdyistä korvauspäätöksistä. Tästä aiheutuu turhaa lisävaivaa asiakkaalle.

Yksi suurimmista kehitysehdotuksista on suorakorvauspalvelun laajentaminen apteekkeihin. Lääkärin määrätessä lääkkeitä asiakkaalle, tulee asiakkaan joka tapauksessa täyttää korvaushakemus lääkekuluista, vaikka itse lääkärinkäynti olisi korvattu jo suorakorvauksena. If voisi laajentaa yhteistyötoimintaansa esimerkiksi jonkin apteekkiketjun kanssa. Apteekin henkilökunta näkee, onko lääke määrätty reseptillä. Tieto on tärkeä korvaustilanteessa, sillä henkilövakuutus korvaa ainoastaan lääkärin määräämät lääkkeet. Lääkkeiden tulee lisäksi olla Lääkealan turvallisuus- kehittämiskeskuksen luvan perusteella myytäviä. Suorakorvaushakemus voisi esimerkiksi automaattisesti tunnistaa, onko haettava lääke Fimean luvan perusteella myytävä.

Ennen mahdollista laajentamista apteekkeihin, tulisi jatkohakemusten tekeminen ensin tehdä helpommaksi ja sulavammaksi asiakkaalle. Tällä hetkellä, jos asiakas esimerkiksi hakee korvausta lääkekuluista, tulee hänen täyttää jatkohakemus, jossa kysytään kertaalleen joitakin tietoja, jotka Ifillä todennäköisesti on jo tiedossa. Esimerkiksi jos asiakkaalla on jokin krooninen sairaus, josta syntyy jatkuvasti kuluja, tulee hänen täyttää sairauden tiedot jokaisella kerralla uudelleen.

Kehitysehdotuksena tähän olisi tehokkaampi systeemi jatkokuluille. Esimerkiksi alaspäinvalikko, joka ehdottaisi sairauksien osalta mahdolliset olemassa olevat sairaudet ja tapaturmien osalta esimerkiksi sattumispäivän. Vaihtoehdoissa olisi näkyvillä myös vahinkonumero, mikäli asiakas sen haluaa vielä tarkistaa. Luonteeltaan ohimenevät sairaudet, kuten flunssa tai korvatulehdus kohdistuvat samaan ohimenevien sairauksien vahinkoon. Tästä voisi asiakasta myös informoida siinä vaiheessa, jos pudotusvalikko otetaan käyttöön, niin

asiakas ymmärtää myös kohdistaa ohimenevien sairauksien kulut oikeaan vahinkoon. Jatkokulujen hakeminen helpottuisi asiakkaalle sekä korvauskäsittelijälle.

Tällä hetkellä lääkärikeskuksen suorakorvauslomake ei poimi tapaturmavahingoissa automaattisesti kaikkia tietoja. Sairauksissa lomake poimii asiakkaan sairauskertomuksesta automaattisesti kaikki tiedot, eikä asiakkaan tarvitse lääkäriaseman tiskillä kertoa mitään. Lomakkeen täyttöä on siis kehitetty tämän vuoden puolella. Ennen useampi kohta piti kysyä asiakkaalta itseltään. Tapaturmissa virkailija saattaa joutua kysymään joitakin tietoja, mitkä eivät välttämättä ilmene suoraan sairauskertomuksesta kuten vahingoittunutta kehonosaa tai vamman laatua.

Lomakkeesta voisi kehittää automaattisemman, jolloin esimerkiksi tapaturman tapahtumakuvauskin näkyisi lforce lomakkeesta. Merkittävimmät tiedot korvauksen kannalta löytyvät sairauskertomuksesta. Lääkäri voisi lyhyesti yhdellä lauseella kirjoittaa sairauskertomukseen tapahtumakuvauskuksen tiettyyn kohtaan, joka sitten täydentyisi automaattisesti suorakorvauslomakkeeseen. Myös tämänhetkiset lomakkeen tiedot tulisivat näkyviin, mutta mikäli suorakorvaus ei mene läpi, voi korvauskäsittelijä tehdä jo korvauspäätöksen ilman yhteydenottoa asiakkaaseen.

Asiakkaan tarvitsisi siis vain ensimmäisen kerran kertoa tapahtumasta lääkärille. Henkilökohtaisia tietoja ei tarvitsisi kertoa lääkäriaseman tiskillä, eikä lforce korvauskäsittelijän tarvitse lähtökohtaisesti ottaa yhteyttä asiakkaaseen, sillä kaikki tarvittavat tiedot, kuten tapahtumakuvaus, olisivat jo tiedossa. Asiakashan voi tietenkin myös kertoa tapahtumasta tiskillä suorakorvaushakemusta tehtäessä, mutta automaattinen tapahtuman poiminta on asiakkaallekin miellyttävämpi kokemus. Lääkäriaseman tiskillä voi kuitenkin olla muita ihmisiä ympärillä ja taustalla hälinää.

Elämme digitalisaation aikaa ja kaikki sähköiset palvelut tuovat yritykselle lisäarvoa markkinoilla ja sitä kautta myös etulyöntiaseman. If on melko kiitettävästi siirtänyt palvelujaan sähköisen käsittelyn puolelle, mutta yleinen kokonaisvaltainen sovellus puuttuu. If on julkaissut muutaman sovelluksen vuosien varrella, jotka ovat pääsääntöisesti kohdistuneet johonkin tiettyyn osa-alueeseen. Esimerkiksi Aja Hiljaa – navigaattorisovellus julkaistiin vuonna 2015. Sovelluksen tarkoituksena oli muistuttaa tai tiedottaa kuskille, että alueella on paljon lapsia muuttamalla opasteiden äänen lapsen ääneksi. Sovellus ei ole enää voimassa (Mobiili 2015)

If on julkaissut muitakin sovelluksia esimerkiksi matkoja ja asunnon etsimistä varten. If Asunnon kuntokartoitus – sovellus julkaistiin myös vuonna 2015. Sovelluksen tarkoituksena on tiedottaa käyttäjälle mahdollisista vahinkoriskeistä ja hälyttävistä merkeistä liittyen asunnon tai talon kuntoon ennen vuokraamista tai asunnon ostamista. (If 2015)

Mobiilisovellus, joka kattaisi Ifin toiminnan kokonaisuudessaan, olisi kätevä tapa informoida asiakkaita tehokkaasti ja nopeasti. Sovellus voisi alkuun ainakin pintapuolisesti tarjota samat tiedot, mitkä näkyvät Ifin nettisivuilla tällä hetkellä. Lisäksi siihen voisi lisätä erillisen If Suorakorvaus –osion, josta asiakas voisi seurata suorakorvauksen käsittelyn prosessia ja saisi lisätietoa palveluun liittyen.

Tällä hetkellä asiakkaan tulee kirjautua verkkopankkitunnuksillaan Omille sivuille nähdäkseen esimerkiksi vakuutuksiin ja korvauksiin liittyvät tiedot. Mobiilisovellus voisi mahdollistaa nopeamman tunnistamistavan. Puhelin on yleensä kaikkialla mukana, ja kirjautuminen onnistuisi helpommin, etenkin jos asiakkaalla on käytössä pankin tunnuslukusovellus. Asiakas pääsee Omille sivuille vain yhtä laitetta käyttäen. Lisäksi asiakkaalle saattaa tulla tekstiviestinä tieto, kun Omille sivuille on tullut jotain uutta, mikäli hän on ottanut tekstiviestien ilmoituksen käyttöön, joten hän voisi samalla laitteella kirjautua saman tien katsomaan saamansa ilmoituksen.

6.4 Tutkimustulosten reliabiliteetti ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimustulokset eivät ole tarkasteltavana ajanjaksona täysin luotettavat, sillä kaikki suorakorvauspalvelua käyttäneet asiakkaat eivät ole kyselyyn vastanneet. Vastausprosentti on ollut 13–21 prosenttia riippuen kuukaudesta. Määrällisesti vastauksia on kuitenkin tullut melko paljon. Toisin sanoen vastanneiden osalta vastaus on luotettava, mutta kokonaiskuvaa ei asiakkaiden tyytyväisyydestä saada kyselyiden perusteella, sillä moni palvelua käyttäneet eivät ole vastanneet kyselyyn. Saatujen tutkimustulosten perusteella ei voida tehdä kokonaisvaltaisia johtopäätöksiä Ifin asiakkaiden tyytyväisyydestä If Suorakorvaus – palveluun, mutta johtopäätökset voi tehdä vastanneiden tyytyväisyydestä kyseiseen palveluun.

Tarkasteltavan ajanjakson saadut arvosanat kehittyivät melko tasaisesti ilman suuria muutoksia. Etenkin keskiarvoja tarkasteltaessa huomataan, että kuukausittaiset erot olivat hyvin pienet. Viiden kuukauden tarkasteltava ajanjakso ei ole myöskään välttämättä riittävän pitkä tehdäkseen vastausten perusteella johtopäätöksiä tulevaisuutta varten. Keskiarvojen voidaan olettaa jatkavan samaa tasaista kehitystä, ellei tulevaisuudessa ole tulossa mer-

kittäviä muutoksia liittyen suorakorvauspalveluun. Tammikuun ja toukokuun välisenä aikana on palveluun tehty pieniä kehitysmuutoksia jatkuvasti, mutta ei kuitenkaan merkittäviä muutoksia, joten se on todennäköisesti vaikuttanut arvosanojen tasaisuuteen.

Voidaan kuitenkin olettaa, että asiakas varmaan haluaisi kyselyyn vastata erityisesti, jos hän on kokenut sen poikkeuksellisen huonona tai hyvänä, jolloin hän tästä haluaisi antaa palautetta. Arvosanaryhmiä tarkasteltaessa kyseinen ilmiö ei ilmene, sillä ryhmiin sisältyvät eri määrät arvosanoja. Kuvioissa, joissa tarkastellaan yksittäisten arvosanojen vastausten jakautumista, voidaan huomata monen henkilön valinneen arvosanaksi esimerkiksi nollan tai yhden, kuin vaikka kaksi tai viisi. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat ovat olleet lähinnä erittäin tyytymättömiä, kuin melko tyytymättömiä ja ovat halunneet tuoda mielipiteensä ilmi tyytymättömydestään.

Vastaavasti asiakkaat, jotka ovat antaneet arvosanaksi 10, ovat erittäin tyytyväisiä palveluun ja ovat siihen liittyen halunneet antaa palautetta. Voidaan siis olettaa, että mikäli asiakas on kokenut palvelun tyydyttäväksi syystä tai toisesta, eikä se ole herättänyt mitään hänen mielestään mainitsemisen arvoista palautetta, on hänellä korkeampi kynnys vastata kyselyyn, kuin asiakkaalla joka on muodostanut vahvan mielipiteen palvelusta, oli se sitten positiivinen tai negatiivinen.

Asiakkaan antama arvosana perustuu myös vahvasti hänen omiin odotuksiin. Asiakas voi olla tietämätön If Suorakorvaus –palvelusta, jolloin suorakorvauspalvelu saattaa yllättää hänet positiivisesti, vaikka suorakorvaushakemus ei menisikään läpi paikan päällä. Vastaavasti asiakas, joka olettaa, ettei joudu maksamaan mitään kuluja itse, joutuu kokemaan pettymyksen kielteisestä päätöksestä. Kuten avoimien kysymysten vastauksista ilmeni, moni oli käsittänyt If Suorakorvaus –palvelun toimivan jokaisella yhteistyölääkärriaseman käynnillä. Virheellinen käsitys on voinut perustua esimerkiksi markkinointiin tai hänen saamansa tietoon muualta.

Asiakkaan antama huonompi arvosana voi vastaavasti perustua väärinymmärrykseen. Esimerkiksi moni asiakas ei ole tietoinen ajankohtaisesta omavastuusta. Tällöin mikäli kulut käsitellään omavastuusta, voi asiakas luulla, ettei suorakorvaushakemus ole mennyt läpi.

Jatkoa ajatellen on monia eri mahdollisuuksia tutkimusten osalta. Esimerkiksi keskiarvoja voi ja kannattaakin seurata jatkuvasti, että nähdään kehityksen kulku sekä nousut ja laskut. Etenkin tilanteissa, jolloin tehdään muutoksia palveluun liittyen. Arvosanoja voi tarkas-

tella kuukausittain tutkittaessa yksityiskohtaisempia asioita tai esimerkiksi kuuden kuukauden välein, kun halutaan kokonaisvaltaisempi kuva palvelun kehityksestä. Lisäksi huomasin, että lfin oman seurannassa ei ole laskettu keskiarvoa. Keskiarvo antaa nopean suunnan antavan käsityksen asiakkaiden tyytyväisyydestä.

Toinen jatkotutkimusehdotus on tämän tutkimuksen kehitysehdotuksien seuraaminen. Mikäli kehitysehdotukset otetaan käytäntöön, voi niiden vaikutusta tyytyväisyyteen seurata. Moni ehdotus on suurempi projekti, joka suuren määrän aikaa ja vaivaa, mutta esimerkiksi omavastuun ajankohtainen tilanteen tiedottaminen asiakkaalle vaikuttaa hyvinkin mahdolliselta muutokselta. Mikäli kehitysehdotus toteutetaan, olisi mielenkiintoista nähdä, miten muutos vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen vai vaikuttaako ollenkaan. On myös mahdollista, että yhden ongelmakohdan ratkaiseminen paljastaa uuden ongelmakohdan, mitä ei aikaisemmin ole huomattu.

Yrityksen palveluiden kannalta on selvää, että aina on varaa kehittyä. If Suorakorvaus – palvelua onkin kehitetty jatkuvasti alusta asti. Palvelu on kuitenkin melko nuori ja on edelleen kehittymisen vaiheessa. Tämä tutkimus antaa toivon mukaan If Vakuutusyhtiölle tärkeimmät sekä ajankohtaiset tiedot asiakkaidensa tyytyväisyyden osalta palveluun. Lisäksi esittämäni kehitysehdotukset tarjoavat Ifille useamman käytännön esimerkin If Suorakorvaus –palvelun kehittämismahdollisuuksista.

Lähteet

- Alhonsuo S., Nisén A., Nousiainen S., Pellikka T., Sundberg S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Bookwell Oy. Jyväskylä.
- Finanssiala 2009. Vastuunvalinnan yleiset periaatteet. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vastuunvalinnan_yleiset_periaatteet.pdf#search=vapaaehtoinen%20henkil%C3%B6vakuutus. Luettu: 26.5.2018
- Finanssiala 2017. Potilastietojen pyytäminen lääkäreiltä ja terveydenhuollon yksilöiltä. Luettavissa: http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Potilastietojen_pyytaminen.pdf#search=vapaaehtoinen%20henkil%C3%B6vakuutus. Luettu 26.5.2018
- Fine. Sairauskuluvakuutus. Luettavissa: <https://www.fine.fi/finanssitietoa/vakuutukset-ja-vahingot/sairauskuluvakuutus.html>. Luettu: 23.4.2018
- Fine 2014. Vakuutus ja rahoitusneuvonta. Valintaopas aikuisten sairauskuluvakuutuksista. Marjo Ylönen. Luettavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2014/valintaopas-aikuisten-sairauskuluvakuutuksista-2014.pdf>. Luettu: 4.6.2018
- Fine 2017. Perustietoa matkavakuutuksista. Luettavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/perustietoa-matkavakuutuksista-2017.pdf>. Luettu 23.4.2018
- Finlex. 11.6.2015. Valtioneuvoston asetus työtapaturma- ja ammattitautilaisissa tarkoitusta haittaluokituksesta. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150768>. Luettu: 21.6.2018.
- If Vahinkovakuutus Oyj 2018a. Tietoa meistä. Luettavissa: <https://www.if.fi/tietoa-ifista/tietoa-meista>. Luettu 4.6.2018
- If Vahinkovakuutus Oyj 2018b. Tapaturmavakuutus ja sairausvakuutus aikuiselle. Luettavissa: <https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutukset/tapaturmavakuutus>. Luettu 4.6.2018
- If Vahinkovakuutus Oyj 2018c. Intranet. Henkilökorvaukset. Yksityishenkilöiden Henkilövakuutustuotteet. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018d. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Tapaturma. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018e. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Jatkokulujen epääminen. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018f. Intranet. Vakuuttaminen. Vakuutusturva. Luettu: 27.4.2018

If Vahinkovakuutus Oyj 2018g. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Rajoitukset. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018h. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Matkasairaus. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018i. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Matkatapaturma. Luettu: 27.4.2018.---

If Vahinkovakuutusyhtiö 2018j. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Peruuntuminen. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018k. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Keskeytyminen. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018l. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Myöhästytminen. Luettu 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018m. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Kriisiturva. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018n. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Kuolema. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018o. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Kuolema. Edunsaaja. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018p. Intranet. Henkilökorvaukset. Korvausprosessi. Kuolema. Verotus. Luettu: 27.4.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018q. Intranet. Vakuuttaminen. Vakuutusturva. Pysyvä työkyvyttömyys. Luettu: 4.5.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018r. Intranet. Vakuuttaminen. Vakuutusturva. Synnynnäinen sairaus. Luettu: 4.5.2018.

If Vahinkovakuutus Oyj 2018s. If Suorakorvaus. Luettavissa: <https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutukset/if-terveys/if-suorakorvaus>. Luettu 26.2.2018

If 2015. Älypuhelinsovellus auttaa asunnon etsijää. Luettavissa: <https://www.if.fi/web/fi/tietoafista/uutishuone/tiedotteet/pages/if-asunnon-kuntokartoitus-sovellus-auttaa-kodin-etsijaa.aspx>. Luettu: 11.6.2018

If 2018 Henkilövakuutusehdot 100.20. Luettavissa: <https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/ehdot/henkilovakuutusehdot.pdf>. Luettu: 23.4.2018

If 2018 Matkavakuutusehdot 120.1. Luettavissa: <https://www.if.fi/globalassets/fi/pdf/ehdot/matkavakuutusehdot.pdf>. Luettu: 23.4.2018

Jokela T., Lammi V., Lohi I., Silvola T. 2013. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. 6. uudistettu painos. Bookwell Oy. Jyväskylä

Kivisaari E., Rantala J. 2014. Vakuutusoppi. 12. uudistettu painos. Kirjapaino Jaarli Oy. Turenki.

Mobiili 2015. Viikon sovellus: Aja hiljaa – navigaattori pyrkii suojelemaan lapsia. Luettavissa: <https://mobiili.fi/2015/08/23/viikon-sovellus-aja-hiljaa-navigaattori-pyrkii-suojelemaan-lapsia/>. Luettu 11.6.2018

Puikkonen, S. 13.2.2018. Palvelupäällikkö. If Vahinkovakuutus Niittykumpu yritysasiakas-konttori. Tiimipalaveri. Espoo

Sampo Oyj 2018a. Liiketoiminnot. If. Luettavissa: <https://www.sampo.com/fi/tietoameista/liiketoiminnot/If/>. Luettu: 21.6.2018

Sampo Oyj 2018b. Strategia ja tavoitteet. If. Luettavissa: <https://www.sampo.com/fi/tietoameista/strategia-ja-tavoitteet/if/>. Luettu: 21.6.2018

Tableau 2018. Intranet. If Suorakorvaus. Asiakastyytyväisyys. Yhteenveto.

Liitteet

6.5 Liite 1. Sähköpostiviestillä lähetetty kutsu asiakastyytyväisyyskyselyyn



© 2018 If Korvauspalvelu. Kaikki oikeudet pidätetään.

Hei!

Olet käyttänyt If Suorakorvaus -palvelua ja toivomme, että olet tyytyväinen olit palveluun.

Toivomme sinun kertovan, kuinka

Vastaaminen vie alle minuutin ja se auttaa meitä palvelemaan Sinua ja muita asiakkaitamme mahdollisimman hyvin.

VASTAA KYSELYYN

Kiitos avustasi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

If, Korvauspalvelun kehitystiimi

Tämä viesti on lähetetty sinulle, koska olet asioinut ja olet käyttänyt If Suorakorvaus -palvelua. Tutkimus tehdään yhteistyössä Confirmi-tutkimuslaitoksen kanssa ja asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti.

6.6 Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Nämä kysymykset koskevat If Suorakorvaus -palvelua.

Asteikolla 0-10, jossa 10 on paras

Kuinka vaivattomaksi koit If Suorakorvaus -palvelun?

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voisitko vielä kertoa, miksi annoit juuri tämän arvosanan?

Yleisesti ottaen, kuinka tyytyväinen olit If Suorakorvaus -palveluun?

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nämä kysymykset koskevat If Vakuutusyhtiötä

Jos sinua pyydettäisiin suosittelemaan vakuutusyhtiötä, kuinka todennäköisesti suositteisit meitä?

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tavoitteenamme on olla markkinoiden paras vakuutusyhtiö! Mitä voisimme mielestäsi tehdä paremmin?

>>

Nämä kysymykset koskevat

lääkäriasemaa

Asteikolla 0-10, jossa 10 on paras

Kuinka todennäköisesti suositteisit käyttämäsi lääkäriasemaa tutuillesi?

 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Onko sinulla muuta kommentoitavaa käyttämäsi lääkäriasemaan liittyen?