

Tanja Ala-Fossi
**Työnantajien sähköisen asiointipalvelun käytön
edistäminen**

Opinnäytetyö

Kevät 2012

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosionomi (ylempi AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen

Tekijä: Tanja Ala-Fossi

Työn nimi: Työnantajien sähköisen asiointipalvelun käytön edistäminen

Ohjaaja: Minna Zechner

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 60

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämän työn tarkoituksena on selvittää syitä tai mahdollisia esteitä sille miksi jotkut Kansaneläkelaitoksen (Kela) työnantaja-asiakkaat lähtivät tai eivät lähteneet mukaan Kelan heille tarjoamiin sähköisiin asiointipalveluihin. Lisäksi tarkastelen millä keinoin voitaisiin edistää sähköisten julkisten palvelujen käyttöä yrityksissä, kun tavoitteena ovat toimivat palveluketjut. Sähköisillä asiointipalveluilla tarkoitetaan Kelan työnantajille tarjoamia palveluja, joissa työnantaja voi muun muassa hakea työntekijälle sairauspäivärahaa tai ilmoittaa Kelalle työntekijän palkkatiedot sairauspäivärahan määrän laskemista varten.

Opinnäytetyöni teoreettisessa osassa tarkastelen julkisia palveluita, sähköisiä palveluita, asiakkaita ja mahdollista palveluketjua osana työntekijän sairauspäiväraha-prosessia. Tutkittavana ovat olleet kolme Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirille merkittävää työnantajaa. Tutkimusjoukkoon kuuluvat näiden kolmen työnantajan kaikki palkanlaskijat, jotka työnsä puolesta asioivat Kelan etuusasioiden kuten sairauspäivärahan parissa.

Opinnäytetyöni osoitti, että vaikka teknologiaa kehitettäisiin, mutta asiakkaan näkökulmaa ei oteta riittävässä määrin huomioon, saattaa uuden teknologian käyttö jäädä suunniteltua vähemmälle. Kustannustehokkuus saattaa olla suunniteltua palveluntarjoajan, tässä tapauksessa Kelan, näkökulmasta, mutta asiakkaan saamat hyödyt voivat olla hankalammin tarkasteltavissa. Sähköisten asiointipalvelujen suunnitteluvaiheessa palveluketjun muiden osien huomioimisella voitaisiin saavuttaa suunnitellun palvelun mahdollisimman kattava käyttöaste.

Sähköisen lääkärinlausunnon saaminen oli kehittämisehdotus, joka nousi esille niin työnantajilta kuin Kelan asiantuntijahaastattelusta. Mikäli terveydenhuollolta olisi mahdollista saada suoraan sähköinen lääkärinlausunto nopeuttaisi se entisestään sairauspäiväraha-hakemuksen käsittelyä. Tällöin lääkärinlausunnon tiedot kulkisivat saumattomasti kaikille sitä tarvitseville tahoille, kuten Kelaan, eläkelaitokseen ja vakuutusyhtiöihin. Silloin myös palveluketjulla olisi paremmat mahdollisuudet toimia.

Avainsanat: julkiset palvelut, sähköiset palvelut, asiakkaat, palveluketju

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master`s Degree Programme in Social Services

Specialisation: Citizen- and Region-based Development of Social Work Practices

Author/s: Tanja Ala-Fossi

Title of thesis: Promoting Usage of Employers' On-Line Services

Supervisor(s): Minna Zechner

Year: 2012 Number of pages: 60 Number of appendices: 3

The purpose of this study was to investigate the reasons or possible obstacles why some of the Social Insurance Institution's (KELA) employer-customers started and some did not start to use the electronic customer services provided by Kela. Another purpose was to examine the means to promote the usage of electronic public services by companies, the objective being functional service chains. Electronic transaction services stand for services provided by the Social Insurance Institution to employers, through which the employer can for example apply for sickness benefits for their employee. Employers can also send employees wage data via electronic services to Kela in order to calculate the amount of sickness benefit.

In the theoretical part of my thesis I examined public- and electronic services, customers and potential service chains as a part of the employee's sick pay process. As examinees there have been three significant employers in Kela's South Ostrobothnia insurance district. The study group includes employees using Kela's services in target companies' wage calculation departments.

This thesis showed that despite technology being developed, its usage may be less than expected, if the customer's point of view is not sufficiently taken into consideration. Cost-effectiveness may be achieved from the service provider's (Kela's) point of view, but the benefits that the customer receives may be more difficult to evaluate. If the needs of both parties were taken into account during the development process of the electronic services, the higher utilization rate of services could be achieved.

The electronic medical certificate was suggested as a development proposal, from both the employer and Kela experts' perspective in study interviews. If an electronic medical certificate could be obtained directly from public health care, it would accelerate processing applications for sickness benefits. This way the medical certificate information would go smoothly to all parties needed, such as Kela, pension institutions and insurance companies. This would give the service chain better possibilities to work efficiently.

Keywords: public services, electronic services, customers, service chain

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TUTKIMUKSELLISET LÄHTÖKOHDAT	8
	2.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.....	8
	2.2 Kehittämistehtävän kuvaus	9
3	KANSANELÄKELAITOKSEN TOIMINNASTA.....	12
	3.1 Kelan palvelukanavat.....	15
	3.2 Kelan Arkki-hanke	16
	3.3 Sairauspäiväraha	17
	3.4 Lomake Y17, ilmoitus työnantajan maksamasta palkasta.....	18
	3.5 Kelan asiointipalvelut työnantajille edellyttävät Katso-tunnistetta.....	18
4	SÄHKÖINEN ASIOINTI JA PALVELUKETJUT	19
	4.1 Julkiset palvelut ja sähköinen asiointi.....	19
	4.2 Asiakkaat	22
	4.3 Palveluketju.....	24
	4.4 Sairauspäivärahan palveluketju sosiaalivakuutuksen näkökulmasta	27
5	MENETELMÄLLISET VALINNAT JA AINEISTON ANALYYSI	29
	5.1 Esiselvityskäynnit	29
	5.2 Teemahaastattelu ja asiantuntijat haastateltavina.....	30
	5.3 Aineiston analysointi	35
6	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET	37
	6.1 Sähköiset asiointipalvelut Kelan työnantaja asiakkaille.....	37
	6.2 Palveluketju tehostamaan sairauspäivärahan sähköistä asiointipalvelua .	44
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	48

1 JOHDANTO

Kansaneläkelaitoksen (Kela) yksi ajankohtaisista haasteista on internet- pohjainen asiointi ja erityisesti tämän asiointimuodon lisääminen. Niin yksityisiä henkilöitä kuin työnantajia halutaan innostaa mukaan sähköisiin palveluihin muun muassa seuraavien syiden vuoksi. Sähköisen asiointipalvelun avulla on mahdollista, että asiakkaan asian käsittely Kelassa nopeutuu ja samalla on mahdollista poistaa tarpeettomia työvaiheita, kuten asiapapereiden lähettäminen postin välityksellä tai asiapapereiden tuominen henkilökohtaisesti Kelan toimistoon. Tässä opinnäytetyössä asioita selvitetään työnantajien näkökulmasta siinä vaiheessa, jolloin heillä oli mahdollisuus ottaa käyttöönsä Kelan sähköiset asiointipalvelut. Uuden palvelumuodon käyttöönoton ohella oli hyvä tilaisuus tehdä Kelan ja työnantajien yhteistyötä toimivammaksi sekä helpommaksi.

Kehittämistoiminnassa ennen kaikkea tavoitteena on tyypillisesti jonkin aineellisen tai aineettoman tuotteen kehittäminen ja/ tai sen tehostaminen (Alasoini 2006, 42), kuten tässä opinnäytetyössä sähköisten asiointipalvelujen käytön lisääminen. Tässä työssä varsinainen kehittämiskysymys on noussut Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirin johdon taholta. Vakuutuspiirissä sähköisille asiointipalveluille ja erityisesti sähköisten hakemusten osuudelle kaikista saapuvista hakemuksista on asetettu jokaiselle vuodelle tavoite, johon pyritään. Tämän työn pääasiallisena tarkoituksena oli kasvattaa Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiiriin saapuvien sähköisten sairauspäiväraha hakemusten sekä työnantajailmoitusten (Y17-lomake) osuutta vuonna 2011. Tässä kehittämistoiminnassa oli siis kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena oli pyrkiä kehittämään palvelua, toimintatapaa tai sen käytettävyyttä ja sähköisen asiointin osuuden kasvattaminen. Toisena tavoitteena oli pohtia yhteistyötahoja, jotka liittyivät kehitettävään asiaan, joka tehtiin tässä tapauksessa tarkastelemalla asiana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjun kautta. Palveluketju on palveluprosessien kokonaisuus, joka kohdistuu asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen.

Koko Kelan tasolla on käynnissä mittava Arkki-hanke, jossa muun muassa asiakasraadien kautta on saatu työnantajia mukaan parantamaan Kelan työnantaja-asiakkaille tarjottavia palveluita. Raadissa perehdytään muun muassa työnantajan asiointipalveluihin sekä kela.fi -sivuihin. Raadissa on mukana pienyrittäjiä, isojen yritysten edustajia sekä kuntatyönantajan edustajia. (Kela perusti työnantajille ja yrittäjille oman asiakasraadien.) Sähköisissä asiointipalveluissa tavoitteena on ennen kaikkea nopeuttaa asiakkaan asian käsittelyä Kelassa ja poistaa tarpeettomia työvaiheita sekä asiakkaan että Kelan taholta. Verkon välityksellä kaikki, joilla on käytössään tietokone ja internet, voivat saada asuinpaikastaan riippumatta samanlaista Kela- palvelua. Kelan internetpalveluissa tehtiin vuonna 2011 noin 16 miljoonaa käyntiä ja verkkoasiointiin tunnistauduttiin noin 8 miljoonaa kertaa. Tunnistautujista joka seitsemäs oli yritys- ja organisaatioasiakas. (Kela toimintakertomus 2011.)

Verkossa voivat asioida yksilöasiakkaiden lisäksi myös työnantajat. Työnantajien asiointipalvelu Kelan Internet-sivuilla uudistui helmikuussa 2011. Uudistuksessa asiointipalvelun rakennetta on pyritty selkeyttämään ja yksinkertaistamaan, työnantajalta myös pyydetään aiempaa vähemmän tietoja (Työnantajien asiointipalvelu uudistui.) Työnantajat voivat myös katsella hakemiaan etuuksia, Kelan tekemiä päätöksiä sekä työnantajalle maksettuja maksuja. Asiointipalveluun kirjaututaan Verohallinnolta tilattavilla Katso - tunnisteilla. Kelan sidosryhmäyhteistyökumppaneita eli työnantajia on pyritty rohkaisemaan tämän sähköisen asiointipalvelun piiriin. Tällä hetkellä asiointipalvelussa työnantaja voi muun muassa hakea sairauspäivärahoja sekä ilmoittaa kuuden kuukauden tuloja ja palkkatietoja lomakkeella Y-17 esimerkiksi työntekijän sairausloman ajalta.

Tässä työssä on selvitetty asiantuntijahaastattelujen avulla Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueelta kolmen eri työnantajan sekä Kelan työntekijän ajatuksia ja kokemuksia Kelan sähköisistä asiointipalveluista. Haastatteluissa selvitettiin syitä, miksi sähköisiin asiointipalveluihin lähdettiin mukaan tai miksi ei lähdetty. Lisäksi selvitettiin työnantajien ajatuksia yhteistyökumppanuudesta Kelan

kanssa sekä mahdollisia kehittämisajatuksia liittyen sähköisiin asiointipalveluihin ja palveluketjuihin.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TUTKIMUKSELLISET LÄHTÖKOHDAT

2.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Pragmatistien mukaan tarpeiden ja toimintojen tulisi ohjata tutkimusta hyödyllisiin ja käytännöllisiin asioihin. Tutkiva kehittäminen nojaa taustaltaan vahvasti pragmaattiseen tieteenfilosofiseen lähtökohtaan, eli se korostaa käytännöllisyyttä. Tällöin kyse on kehittämistoiminnasta, joka tapahtuu käytännön ympäristössä ja se tähtää toiminnan, prosessien tai tuotteiden parantamiseen. (Heikkilä 2008.) Kehittämistoiminnassa ennen kaikkea tavoitteena on tyypillisesti jonkin aineellisen tai aineettoman tuotteen kehittäminen ja/ tai sen tehostaminen, kuten tässä työssä sähköisten asiointipalvelujen käytön lisääminen. Kehittämistoiminnassa pyritään usein juuri konkreettisen asian muuttamiseen, ei niinkään tiedon tuottamiseen puhtaasti tutkimuksellisessa merkityksessä. Kehittämistoiminnasta saatua tietoa voidaan arvottaa juuri sen käyttökelpoisuuden mukaan. Käyttökelpoisuuden määrittää usein organisaatio, jossa kehittämistoimintaa on tehty. Käyttökelpoisuutta on hyvä tarkastella myös laajemmin ja pohtia syntykö toiminnan tuloksena hyötyä myös muille organisaatioille ja sidosryhmille (Alasoini 2006, 42.)

Toikon ja Rantasen (2009, 44-46) teoksessa Jürgen Habermas (1972) on erottanut kolme kehittämistiedon intressiä: teknisen, praktisen ja emansipatorisen. Praktisessa eli käytännöllisessä tiedonintressissä tavoitteena on siirtää tietoa sukupolvilta toisille eli ikään kuin tietoa tuotetaan yhdessä dialogisesti. Tässä kehittämisprosessissa tärkeimmät tiedon intresseistä ovat tekninen, joka on organisaatiosta tullut tilaus toiminnan muuttamisesta sähköisten palvelujen osalta sekä myös emansipatorinen eli pyritään tiedon kautta muutokseen eli toimivaan palveluketjuun.

Perinteisessä tutkimuksessa on ennakkoon tehty suunnitelma, kuten on kehittämistoiminnassakin, mutta kehittämistoiminnassa korostuu ehdottomasti

prosessimainen tiedontuotantotapa. Tämän kehittämistoiminnan tieto on muotoutunut ennen kaikkea sosiaalisissa prosesseissa ja vuorovaikutuksessa eri ihmisten ja toimijoiden kesken. Toikon ja Rantasen (2009, 36-37, 161-163) mukaan konstrukttiivinen lähestymistapa eli uusia ratkaisuja kehittävä lähestymistapa voi auttaa ymmärtämään, että kehittämistodellisuus voi olla monimutkainen. Tässä kehittämisprosessissa voi löytää eri toimijoilta eri käsityksiä tämän työn tavoitteista. Organisaatiolta tuleva tilaus oli pyrkiä kehittämään palvelua, toimintatapaa tai sen käytettävyyttä. Työn tekijän yhtenä tavoitteena oli pohtia myös niitä tahoja, jotka tavalla tai toisella liittyivät kehitettävään asiaan, kuten tässä työssä asian tarkastelu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjun näkökulman kautta.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 136) mukaan opinnäytetöissä tai tutkimuksissa pitäisi pyrkiä huomioimaan myös työn tekijän puolueettomuusnäkökulmaa. Tässä työssä työn tekijä ei voi varmastikaan täysin objektiivisesti tarkastella kehitettävää kohdetta, koska on itse työssä Kelalla. Toisaalta tämän työn tekijällä on arkityössään eri työnkuva, joten hän ei ole työssään tekemisissä sairauspäivärahasprosessin tai työnantajien palkanmaksutietojen kanssa. Näin asiaa tarkasteltuna toimin tässä työssä ulkopuolisena henkilönä vaikkakin tutkittavan organisaation sisällä.

2.2 Kehittämistehtävän kuvaus

Nykyaikaiset työorganisaatiot pyrkivät monin eri tavoin valvomaan ja hallitsemaan toimintaansa. Erilaisten toimenpiteiden ja ohjelmien vaikutuksia seurataan jopa rutiininomaisesti erilaisilla seurantamenetelmillä (vrt. Räsänen 2004, 104.) Sähköiset asiointipalvelut ovat tulleet täydentämään palveluvalikoimaa uusina palveluina ja tämän vuoksi sähköiset asiointipalvelut tekevät tuloaan yhä voimakkaammin myös julkisten palveluiden puolella. Jari Metsämuurosen (2001 34-35) mukaan sosiaali- ja terveysalan tulevaisuuteen vaikuttaa voimakkaasti se, millaista teknologiaa ihmisillä ja organisaatioilla on käytössään.

Kehittämistoiminta tähtää esimerkiksi uusien tuotteiden, tuotantoprosessien tai järjestelmien aikaansaamiseen tai olemassa olevien parantamiseen (vrt. Heikkilä 2008, 21), kuten tässä työssä sähköisten asiointipalvelujen käytön lisäämiseen. Tässä työssä varsinainen kehittämiskysymys on noussut Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirin johdon taholta. Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirissä sähköisille asiointipalveluille ja nimenomaan sähköisten hakemusten osuudelle kaikista saapuvista hakemuksista on asetettu jokaiselle vuodelle tavoite, johon pyritään. Tämän työn pääasiallisena tarkoituksena oli kasvattaa Kelaan saapuvien sähköisten sairauspäiväraahakemusten sekä työnantajailmoitusten (Y17-lomake) osuutta vuonna 2011.

Heikkilän (2008) teoksen mukaan myös kehittämistoiminta on eräänlainen projekti tai hanke, jolla on alku, suunnitelma, toteuttaja ja joka myös päättyy tiettyinä sovittuna ajankohtana. Tämä kehittämistehtävä on osaltaan yksittäinen projekti, jolla työnantajien osuutta Kelan sähköisten asiointipalvelujen käyttöönottoon Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirissä pyritään lisäämään. Samaan aikaan Kelalla on myös valtakunnallisella tasolla meneillään mittava teknologian kehittämishanke Arkki, joka kestää kaikkiaan kymmenen vuotta. Hankkeen yhtenä tarkoituksena on kehittää yhdessä yhteistyökumppaneiden, kuten työnantajien kanssa Kelan toimintaa monipuolisesti. Hankkeessa on perustettu erillinen työnantajaraati, jossa kerätään nimenomaan tietoa työnantajien näkökulmasta koskien Kelan kehittämistoimia. Tämän kehittämisprosessin aikana ei kuitenkaan ole vielä onnistuttu saamaan merkittävässä määrin tietoa Kelan Arkki-hankkeen työnantajaraadin toiminnasta ja sen mahdollisista tähän mennessä saaduista tuloksista. (Kela- Hankkeet.)

Työnantajani kanssa käymieni keskustelujen perusteella opinnäytetyössäni kehitetään Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirille keinoja, joilla sähköistä asiointipalvelun käyttöä työnantajille voidaan lisätä. Vakuutuspiirin tavoite verkkopalvelujen kautta saapuneille hakemuksille vuodelle 2010 oli 15%, ja toteunut määrä oli 13,1%. Vuonna 2011 opinnäytetyö-projektini aikana

verkkopalvelujen kautta saapuneille hakemuksille tavoite oli 20%, ja toteutunut määrä oli 15,4%.

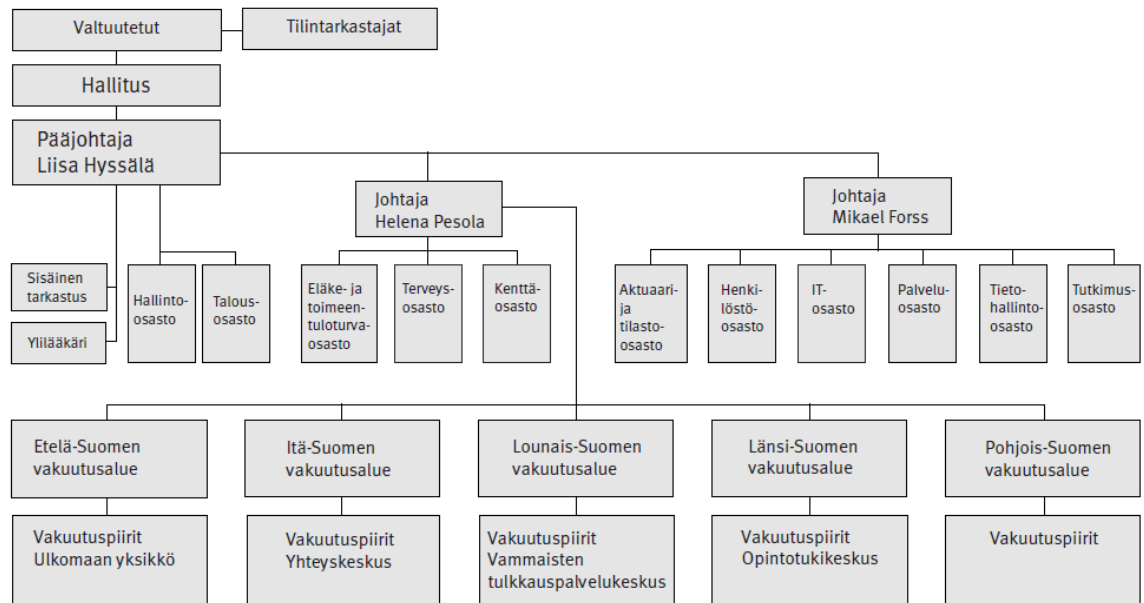
Opinnäytteessä tarkasteltiin sairauspäivärahasprosessin palveluketjua, jossa osallisena ovat ainakin 1. Kela, 2. työnantaja/ yritys missä henkilö työskennellyt ja joka on sairauspäivärahan saaja, 3. työntekijä (yksilö), 4. terveydenhuolto, 5. mahdolliset kuntoutustahot ja 6. eläkelaitokset. Eniten keskityttiin Kelan ja työnantajan/ yrityksen väliseen yhteistyöhön sekä mahdolliseen terveydenhuollon osallisuuteen tässä palveluketjussa.

Kehittämistehtävää selventämään asetettiin seuraavia kysymyksiä:

- Millaisia syitä tai mahdollisia esteitä on työnantaja-asiakkaiden Kelan sähköisiin asiointipalveluihin mukaan lähtemiselle?
- Miten voidaan edistää sähköisten julkisten palvelujen käyttöä yrityksissä, kun tavoitteena ovat toimivat palveluketjut?

3 KANSANELÄKELAITOKSEN TOIMINNASTA

Kela on perustettu vuonna 1937. Kelan palveluksessa vuoden 2011 lopulla oli 6146 henkilöä. Kelan asemasta, tehtävistä ja hallinnosta on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa (731/2001). Kela hoitaa ihmisten perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan hoitaman sosiaaliturvan piiriin kuuluvat muun muassa lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus ja vähimmäiseläkkeet. Kelan maksamista etuuksista muodostuu noin 22 prosenttia Suomen sosiaalimenoista. Kelan menoista valtio rahoittaa yli 60 %. Loput rahoitetaan vakuutettujen työnantajien ja kuntien maksuilla. Kelan vuosittaiset menot ovat 12,9 miljardia euroa. Tästä etuuksiin kuluu 12,5 miljardia euroa, loput 3,4 % menoista kuluvat toiminnan ylläpitämiseen. (Kelan yleisesite.) Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat 12 valtuutettua. Valtuutettujen toimikausi kestää eduskunnan vaalikauden eli neljä vuotta. Seuraavassa kuviossa 1 esitetään, mistä osista Kelan organisaatio koostuu. (Kuvaus Kelan hallinnointi-, johtamis- ja valvontajärjestelmistä 1.1.2009 lukien.)



Kuvio 1. Kelan organisaatio (Kelan toimintakertomus 2011.)

Kelassa on viisi vakuutusaluetta, joissa kussakin toimii aluekeskus. Vakuutusalueet jakautuvat vakuutuspiireihin, joissa jokaisessa on ainakin yksi tai useampia palvelupisteitä. Nämä voivat olla toimistoja, sivuvastaanottoja, yhteispalvelupisteitä tai työvoiman palvelukeskuksia. (Kuvaus Kelan hallinnointi-, johtamis- ja valvontajärjestelmistä 1.1.2009 lukien.) Kelan palveluverkkoon kuului vuoden 2011 päättyessä 216 toimistoa ja kaksi sivuvastaanottoa (Kelan toimintakertomus 2011, 17.)

Kelan tehtävänä on turvata väestön toimeentulo, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. Kela on myös sosiaaliturvan ja sen toimeenpanon kehittäjä. Kelan strategiaperusta on arvolähtöinen ja rakentuu seuraavien arvojen ympärille: ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Kelan arvoista sähköisen asiointiin edistämiseen liittyvät etenkin Kelan jatkuva uudistumishalukkuus ja yhteistyökyky yhteistyökumppaneiden kanssa. (Kelan yleisesite.)

Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirin Seinäjoen toimistossa on toimihenkilöitä noin 70. Etelä-Pohjanmaan koko vakuutuspiirissä työskentelee yhteensä noin 150 toimihenkilöä yhdeksässä toimistossa. Vakuutuspiiriin kuuluu 20 suomenkielisen Etelä-Pohjanmaan kuntaa, joista suurin on 56 000 asukkaan Seinäjoki. Koko Etelä-Pohjanmaan alueella asukkaita on noin 200 000. Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiiri hoitaa asukkaiden kaikkia Kela-asioita.

Seuraavasta taulukosta 1 voi nähdä vakuutuspiirin eri toimijoita kuten johtajat, esimiehet ja toimihenkilöt. Näiden toimijoiden yksi keskeisimmistä tehtävistä on kaikille yhteinen eli asiakkaan asiointi-prosessin laadun parantaminen ja samalla sitä kautta myös sähköisen asiainnin lisääminen, mikä on myös tämän opinnäytetyön yksi tavoite. Taulukossa keskeisimpiä toimijoita työnantaja-asiakkaiden kanssa ovat Kelan toimihenkilöt eli etuustyön kuten sairauspäivärahan, ratkaisijat sekä asiakaspalvelijat ja tietysti tulostavasti vakuutuspiirin johtaja.

Taulukko 1. Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirin toimijat tehtävineen.

Toimija	Keskeiset tehtävät	Lukumäärä	Sidosryhmäyhteistyökumppanit
Vakuutuspiirin johtaja	Yleisjohto, tulosvastuu vakuutuspiirin toiminnasta	1	Kaupungit, kunnat, paikalliset ja maakuntalehdet, vero toimistot
Apulaisjohtajat	Ratkaisuprosessien hallinta ja kehittäminen, talouden ja tulosten seuranta	2	Etuusosastot sekä hallinto-osastot
Toimistonjohtajat	Viikoittainen tavoiteasetanta, asiakaspalvelun koordinointi	6	Oman etuusalueen sidosryhmäyhteistyökumppanit
Palvelupäälliköt eli tiimien esimiehet	Tiimin esimies, vastaa tiimin tuloksista, palkkauskeskustelut, tiimin osaamisen tasosta huolehtiminen	9	Oman etuusalueen sidosryhmäyhteistyökumppanit
Toimihenkilöt	Etuuskäsittely, asiakaspalvelutyö, toimistopalvelut	n. 150	Oman etuuden sidosryhmäyhteistyökumppanit mm. työnantajat, vuokranantajat,
Yksilö- ja yritysasiakkaat	Etuuden hakija	n. 200 000	Kelan asiakaspalvelija

3.1 Kelan palvelukanavat

Kelan palveluverkkoa kehitetään jatkuvasti ja kehittämistoimien määrällä mitattuna internetistä tavoitellaan Kelan keskeisintä palvelukanavaa. Kelan internetsivut ovat julkishallinnon verkkopalveluista suosituimmat. Valtiovarainministeriön tutkimuksen *Julkishallinnon verkkopalvelut 2010* tulosten mukaan suosituin palvelu oli kela.fi (26%), toiselle sijalle ylsi vero.fi (25%). Kelan palveluverkko kattaa kuitenkin

edelleen koko Suomen. Toimistoja ja yhteispalvelupisteitä on yli 300. Toimistoissa, puhelimitse ja verkossa asioidaan vuosittain yhteensä yli 12 miljoonaa kertaa. (Kelan yleisesite.) Kelan palvelukanavia markkinoidaan Kelan Internet-sivuilla, lehdissä ja esitteissä, kirjeissä ja päätöksissä, asiakaspalvelussa sekä messuilla ja radiossa. Kelan alueet voivat myös mainostaa verkkopalveluja omissa paikallislehdissään. (Kelanetti-Markkinointi.)

Valtiovarainministeriön tutkimuksessa selvitettiin suomalaisten käyntejä julkishallinnon verkkopalveluissa sekä kartoitettiin mielipiteitä julkishallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Parannusehdotuksena oli toivomus viranomaisten yhteisestä verkkoportaalista sekä verkkopalveluiden selkeyttämisestä. Palveluiden käytön esteeksi koettiin erityisesti vähäinen tietoisuus palvelutarjonnasta (44%). Myös luottamuksen puute sekä halu saada henkilökohtaista palvelua koettiin melko suureksi esteeksi verkkopalveluiden käytölle. (Kela.fi suosituin julkishallinnon verkkopalvelu.)

3.2 Kelan Arkki-hanke

Kelassa valtakunnallisesti toteutettava Arkki-hanke on mittava teknologian kehittämishanke. Arkki-hankkeessa uudistetaan Kelan etuustietojärjestelmien kokonaisarkkitehtuuri, kaikki etuustietojärjestelmät ja tukijärjestelmät sekä Kelan verkkoasiointipalvelut. Hanke on alkanut vuonna 2010 kestäen vuoteen 2020 saakka. (Kela- Hankkeet.) Hankkeen onnistumisen kannalta välttämättömiä toimenpiteitä ovat ainakin sähköisen asioinnin strategian luominen, sähköisen asioinnin hallintamallin selkeyttäminen sekä asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen sähköisiin asiointeihin liittyen (Sähköisen asioinnin esiselvitys). Työnantajaraati on tärkeä tiedon tuottaja, kun halutaan nimenomaan selvittää asiakkaiden tarpeita. Työnantajaraadista on saatu kehittämisideoita esimerkiksi viestintään, ja tämän myötä Kelan työnantajille suunnattuja verkkosivuja on uudistettu ja tullaan jatkossa uudistamaan lisää. Myös työnantajille suunnattuihin Kelan sähköisiin asiointipalveluihin on tullut työnantajaraadin kautta useita ehdotuksia. Näistä

ehdotuksista osa on jo työn alla erilaisten projektien yhteydessä ja osa ehdotuksista on sellaisia, ettei niitä voi vielä tässä vaiheessa tietosuojasysteimeistä toteuttaa. (Kaasinen 2012.) Työnantajien sähköisiä asiointipalveluja Arkkihankkeessa ovat kehittämässä muun muassa Kelan tietohallinto-osasto, etuusosastojen etuusryhmät, IT-osasto, viestintä sekä kentän edustajat. (Kela-hankkeet.)

3.3 Sairauspäiväraha

Sairauspäiväraha on lyhytaikaisen sairauden, tartuntataudin leviämisen estämisen tai elimen, kudoksen tai solujen luovuttamisen vuoksi maksettavaa päivärahaa, kun henkilö on mainittujen syiden vuoksi estynyt tekemään työtään. Sairauspäiväraha korvaa alle vuoden kestävästä työkyvyttömyyden aiheuttamaa ansionmenetystä. Sairauspäivärahaa maksetaan enintään 300 arkipäivältä. Sairauspäivärahaa maksetaan omavastuun jälkeen, joka on yleensä sairastumispäivä ja sitä seuraavat 9 arkipäivää. (Kela- Sairauspäiväraha.) Jos henkilön työkyvyttömyys on kestänyt yli 10 arkipäivää, voi Kela maksaa tälle sairauspäivärahaa. Mikäli henkilö saa työnantajaltaan sairausajalta palkkaa, Kela maksaa sairauspäivärahan työnantajalle. Työkyvyn palautuminen saattaa vaatia joskus myös kuntoutusta. Mikäli työkyvyttömyys on kuitenkin pysyvä, voi henkilö saada työkyvyttömyyseläkettä joko työeläkelaitoksesta tai Kelasta. (Kela- Työkyvyttömyys jatkuu yli 10 pv.)

Sairauspäivärahaa maksetaan, mikäli henkilö on vakuutettu (Suomen sairausvakuutukseen kuuluva henkilö) 16 – 67- vuotias ja hän on tehnyt omaa työtä tai ansiotyötä kolmen kuukauden aikana ennen työkyvyttömyyden alkamista. Vakuutetun henkilön tulee olla kykenemätön tekemään tavallista työtään tai työtä, joka on siihen läheisesti verrattavaa. Saadakseen sairauspäivärahaa hakijan on esitettävä lääkärintodistus tai lääkärinlausunto. Sairauspäiväraha on tarkoitettu korvaamaan lyhytaikaista tai tilapäistä sairaudesta johtuvaa ansionmenetystä. (Kelan terminologinen sanasto 2010.)

3.4 Lomake Y17, ilmoitus työnantajan maksamasta palkasta

Työnantajan on päivärahaetuutta haettaessa täytettävä lomake *Ilmoitus työnantajan maksamasta palkasta Y17* (Liite 2). Lomakkeella ilmoitetaan esimerkiksi työstä poissaolon syy, palkan määrä, ajanjakso jolta palkkaa on maksettu sekä tiedot työsuhteen laadusta ja jatkumisesta. Tietoja voi ilmoittaa koskien sairauspäivärahaa, osasairauspäivärahaa, äidin tai isän vanhempainpäivärahaa, erityishoitorahaa ja kuntoutusrahaa. Työnantajan tulee tehdä ilmoitus viipymättä, kun työntekijä on ilmoittanut jäävänsä pois työstä. Työnantajan tulee ilmoittaa Kelan toimistoon välittömästi muutoksista, kuten palkanmaksun päättyminen tai työntekijän työstä poissaoloajan muuttuminen. (Kela- Työnantajan ilmoitukset Kelaan.)

3.5 Kelan asiointipalvelut työnantajille edellyttävät Katso-tunnistetta

Yritykset kirjautuvat Kelan sähköisiin asiointipalveluihin Verohallinnolta tilattavilla Katso- tunnisteilla. Katso-tunniste on maksuton käyttäjätunniste, jonka avulla voi asioida sähköisesti yrityksen nimissä. Tunnisteen voi tilata Verohallinnolta. Verohallinnon palveluissa Katso-tunnistetta voi käyttää esimerkiksi palkka.fi-palvelussa ja Tyvi- palvelussa. Katso-tunnistetta voi käyttää myös muiden viranomaisten esimerkiksi Kelan tarjoamissa palveluissa. Katso-tunnisteen voi hakea, jos yritys tai yhteisö on merkitty kauppa- tai yhdistysrekisteriin. (Katso-tunniste – avain yrityksen sähköiseen asiointiin.)

4 SÄHKÖINEN ASIOINTI JA PALVELUKETJUT

4.1 Julkiset palvelut ja sähköinen asiointi

Palvelujen merkittävin piirre on, että ne ovat tyypillisesti enemmän tai vähemmän aineettomia. Palveluihin liittyy keskeisesti niiden tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus. Tavaroiden toimituksessa on tärkeää hoitaa toimitus oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan, mutta palvelujen kanssa tämän on tärkeää tapahtua vieläpä oikealla tavalla. (Ojasalo ja Ojasalo, 2010.)

Julkiset palvelut ovat palveluita, joita valtio ja kunnat rahoittavat pitkälti verovaroista. Julkiset palvelut eivät tavoittele toiminnallaan voittoa kuten kaupalliset palvelut, vaan tavoitteena on taata ihmisille mahdollisuus hyvin peruspalveluihin. Tiedonkulku julkisilta viranomaisilta kansalaisille on yksi julkisten palveluiden heikoimmista lenkeistä. Tiedon puuttuessa ihmiset eivät aina ole selvillä siitä, mihin palveluihin he voisivat olla oikeutettuja. Tarpeet ja tarjonta eivät tavoitepuheista huolimatta aina kohtaa, joten asiakkaat eivät välttämättä osaa hakea tarvitsemiaan palveluita tai etuuksia julkisilta viranomaisilta. (Laitinen ja Pohjola, 2010, 66.) Julkisenä organisaationa Kela eroaa merkittävästi yksityisen sektorin vakuutus- ja pankkipalveluista, sillä vaikka asiakas ei olisi tyytyväinen Kelan palveluun, ei asiakkaalle ole tarjolla kilpailevaa palvelua. (Ylikoski, Järvinen ja Rosti, 2002, 13.)

Tieto- ja viestintäteknologia on siirtynyt sosiaali- ja terveydenhuoltoon ensin hallinnon ja myöhemmin palveluntuotannon välineeksi. Teknologiasta on odotettu välineitä sosiaali- ja terveydenhuoltoon eri toimijoiden yhteistyön ongelmiin ja toiminnan järjeistämiseen eli muun muassa saumattomien palveluketjujen ja verkostoitumisen järjestämiseen, päällekkäisyyksien vähentämiseen, joidenkin työtehtävien automatisointiin sekä henkilöresurssien vapauttamiseen tärkeämpiin toimintoihin. Organisaatioiden odotukset tietoteknologian kehittymisestä perustuvat usein siihen, että kehitys nähdään väistämättömänä, jopa

organisaation ulkopuolisena kehityksenä, jonka mukana on vain pysyttävä. Organisaatiossa saatetaan olettaa, että kehitelty teknologia suunnitellaan täyttämään tavoitteet ja johdon sitouduttua siihen syntyy uusia toimintatapoja ja parempia tuloksia. Teknologialle asetettujen tulosten lunastaminen ei aina välttämättä osoittaudukaan niin helpoksi kuin on kuviteltu. Ilkka-lehden pääkirjoituksen mukaan sähköinen asiointi on Suomessa tähän saakka nähty elinkeinopolitiikkana, jolla tuetaan pääasiassa ohjelmistoja valmistavia suomalaisyrityksiä. Kirjoituksessa vedotaankin siihen, että nykyään olisi jo korkea aika hakea palveluiden kautta todellista tehokkuutta ja ihmisten arjen helpottamista politiikan sijaan (Sähköisten palvelujen pitäisi helpottaa arkea paljon enemmän, Ilkka-lehti 4.4.2012.)

Suomessa teknologian kehitystyö on eriytynyt sadoiksi erilaisiksi hankkeiksi. Tämän lisäksi ongelmia tuottavat tietämättömyys siitä, millaista toimintaa tukemaan uusia tietojärjestelmiä on luotu sekä millaisia tietoja ja missä muodossa toimijat niitä tarvitsevat. Teknologian kehittäjien ja käyttäjätahojen toimintakulttuurit saattavat olla hankalasti yhteensovittavissa ja asiakaskeskeinen lähestymistapa saattaa jopa puuttua kokonaan. (Hyppönen 2004, 40-47.) Käyttäjätahojen ottaminen mukaan jo uuden teknologian suunnitteluvaiheeseen saattaisi osaltaan pienentää tätä kuilua teknologian suunnittelijoiden ja käyttäjätahojen toiminnan yhteensovittamisessa.

Sähköisen hallinnon kehittäminen on perustunut pitkälti sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseen. Nämä kehittämistoimet ovat tuoneet enemmän näkyvyyttä julkishallinnon palveluista asiakkaille. (Ihalainen 2010, 85.) Suomessa monet palvelut uudistuvat, toimintoja saatetaan supistaa ja samalla tarjotaan lisää mahdollisuuksia vanhojen jo käytössä olevien toimintamallien lisäksi tai niiden tilalle. Muutokset voivat saada aikaan parannuksia ja uusia mahdollisuuksia organisaatiotasolla. Sähköinen asiointi pitää sisällään julkisten palvelujen tarjoamisen, niiden käytön sekä niihin liittyvien tietojen jakamisen internetin välityksellä. Sähköisellä asiointilla pyritään säästämään kuluja, lyhentämään käsittelyaikoja sekä parantamaan asiakaspalvelua. Sähköinen asiointi ja sen

lisääntyminen koskettaa Suomessa kaikkia toimijoita: kansalaisia, yrityksiä ja viranomaisia. Toki uusien toimintamallien omaksuminen vaatii paljon niin kansalaisilta kuin viranomaistoiminnaltakin.

Ihalaisen (2010, 101) mukaan Suomen asiakaskeskeiset julkishallinnon palvelut liittyvät lähes aina kunnalliseen sektoriin ja sen vuoksi hyvin keskeinen ongelma onkin sähköisten palveluiden yhteinen koordinointi ja sähköisen hallinnon strategian puute. Kuntien sähköisten palvelujen rakentamisvaiheessa informaatioteknologia ikään kuin asetetaan vanhan toimintatavan päälle tai erilliseksi toiminnaksi eikä siten tarkastella kokonaisvaikuttavuutta arvoketjun tai organisaatorakenteen sekä toiminnan näkökulmasta. Sähköiset asiointipalvelut kunnissa ovat vielä melko heikolla tasolla ja informaatioteknologialle ei ole laitettu tarpeeksi painoarvoa ajatellen ympäristön muutoksia ja kasvavia vaatimuksia. Ihalaisen (2010, 100-107) mukaan kunnissa on kuitenkin paljon tulevaisuudensuunnitelmia sähköisten palveluiden kehittämisestä. Palveluntarjoaja voi kehittää asiakkailleen yhteisiä toimintoja kuten markkinointikampanjoita tai vaikka koulutus- tai kehitysprojekteja. Parhaimmillaan nämä voi lisätä muun muassa palveluiden molemminpuolista ymmärrystä (Ojasalo ja Ojasalo, 2010, 172.)

Informaation sekä toimintojen välittäminen tietoverkkojen välityksellä on jo tavanomaista. Laajasti puhutaankin verkkopalveluista, sähköisestä asioinnista, verkkoasioinnista (e-commerce, e-business, e-service, e-government service, online service, real-world service, web-based services, IT-services) jne. Informaatioteknologian alalla käytettävät termit ja käsitteet eivät ole kuitenkaan vielä ehtineet vakiintua. (SAINI - Kansalaisten sähköiset terveydenhuollon palvelut.) Tämän vuoksi tiedon hakeminen vielä nimenomaan julkishallinnon sähköisestä asioinnista on ollut haastavaa.

Sähköisestä asioinnista puhuttaessa voidaan tarkoittaa niin sähköisen asioinnin kokonaisuutta kuin itse sähköisiä palveluja. Uusien sähköisten palveluiden luominen edellyttää sekä teknisten ratkaisujen hyödyntämistä että tietoverkkojenkin hallintaa ja yhä parempaa ymmärrystä käyttäjäryhmien tarpeista. (Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi 2010, 185-214.) Palvelun tarjoajan tavoitteena on saada käyttäjät nopeasti ja tehokkaasti mukaan palveluun sekä luoda ja säilyttää luottamus tähän tarjottuun palveluun. Luottamuksen luominen palvelun käyttäjille ei välttämättä ole yksinkertaista ja luottamuksen voi menettää helposti ja sitä on erittäin vaikea saavuttaa uudelleen. Hyvin suunniteltu internet-palvelu pitäisi olla käyttäjilleen rakenteeltaan selkeä ja helppokäyttöinen. Näiden lisäksi palvelun käyttäjällä pitäisi olla selkeästi ymmärrettävä tarve palvelulle, joka siis tulisi helpottamaan hänen päivittäistä työtään. Palvelussa jo mukana olevilta käyttäjiltä voidaan mahdollisesti pyytää suosituksia tai käyttäjäkokemuksia, joita voidaan tarvittaessa tarjota palvelun käyttöönottoa suunnitteleville tai aloittaville uusille käyttäjille. Aika usein palvelu saattaa tuottaa myös pettymyksen ainakin jollekin käyttäjäryhmälle ja tällöin olisi tärkeää, että palvelun tarjoaja saisi tästä asiasta tiedon. Mikäli palvelun tarjoaja haluaa saada palvelun piiriin uusia käyttäjiä, tulisi palvelussa mukana olevilta tiedustella heidän käyttäjäkokemuksiaan sekä kehittämis ehdotuksiaan. Palvelun käyttäjiltä voi olla hankalaa saada luotettavaa tietoa tarjotusta palvelusta muutoin kuin tekemällä tästä palvelusta empiiristä tutkimusta. (Shneiderman 2000.)

4.2 Asiakkaat

Asiakkuuden rajoista kirjoittaneet Kettunen ja Möttönen (2011, 57-68) toteavat, että julkisten palveluiden käyttö ei luonteeltaan välttämättä vastaa markkinatilannetta ja siksi sosiaali- ja terveystalouksista puhuttaessa ei tulisikaan puhua ylipäättään asiakkaista. Tämän vuoksi olisikin aihetta pohtia, miten hyvin yritysmaailman mukainen asiakaskäsitys sopii julkisen palvelutuotannon kontekstiin. Julkisten palvelujen asiakkuuden perusta vaihtelee. Keitä julkispalveluiden asiakkaat sitten ovat, asiakkuuden luonne kun saattaa olla eri tilanteissa erilainen? Osa hakeutuu vapaaehtoisesti palveluiden pariin ja samalla tavoin kuin yksityisiin palveluihin. Osa joutuu hakeutumaan palveluihin, esimerkiksi

potilaaksi sairaalaan tai vaikka käyttämään Kelan palveluja, koska Kelalla ei ole toistaiseksi kilpailevaa tahoa. Sosiaalipalvelujen työntekijät eivät ole vain asiakaspalvelijoita, vaan heidän tehtävänsä on tuoda esille asiakasryhmiensä etuja ja tarpeita omissa organisaatioissaan sekä myös yhteiskunnallisessa keskustelussa. He ovat ikään kuin asiakkaiden asianajajia tai puolestapuhujia. Kansalaisten suhdetta julkiseen hallintoon ei voi suoraan verrata suhteessa yrityksiin. Markkinoilla ostajalla on valtaa valita ja ohjata valinnoillaan tarjolla olevia tuotteita, ainakin joissain määrin. Julkishallinnon kohdalla suuria eroja ovat valtion auktoriteetti suhteessa kansalaisiin, palvelujen verorahoitteisuus sekä poliittinen päätöksenteko. (Kettunen ja Möttönen 2011, 57-68.)

Henkilöasiakas on sosiaalipalveluja tai sosiaalietuuksia hakeva tai käyttävä henkilö. Henkilöasiakkaalla on asiallinen tai lainsäädäntöön perustuva yhteys rekisterinpitäjän toimintaan ja hänestä rekisteröidään tietoja yksilöivällä tunnisteella, kuten henkilötunnuksella. (Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten). Henkilöasiakkaana Kelan sähköisissä asiointipalvelussa voi katsella omia tietojaan, hakea joitakin etuuksia sekä tehdä niihin liittyviä ilmoituksia. Kelan verkkopalveluun kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. (Kela- Asioi verkossa.)

Organisaatioasiakas on palvelunantajaan asiakassuhteessa oleva juridinen henkilö. Organisaatioasiakkaita ovat esimerkiksi palvelun tilaajina tai maksajina toimivat kunnat, kuntayhtymät, valtio, vakuutusyhtiöt tai yksityiset säätiöt ja yritykset. (Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten). Työnantajien asiointipalveluissa voi tehdä ilmoituksia ja hakemuksia Kelaan tai katsella jo sinne aiemmin lähetettyjä tietoja. Työnantajien verkkopalveluihin kirjaututaan Verottajalta saatavilla Katso-tunnuksilla. (Kela- Asioi verkossa.)

Tässä työssä kerrottaessa asiakkaista tarkoitetaan ensisijassa organisaatioasiakkaita eli työnantaja-asiakkaita.

4.3 Palveluketju

Palveluketju on asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen kohdistuva suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva eri palveluprosessien kokonaisuus (Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi 2010, 213.) Sosiaalihuollossa eri palvelutehtäviin kuuluvat palveluprosessit kirjataan eri henkilörekistereihin. Vastuu palveluketjuun kuuluvien palvelujen ohjauksesta ja seurannasta tulee olla nimetty jollekin toimintayksikölle. Palveluketjussa kaikkien palveluprosesseihin osallistuvien ammattihenkilöiden tulisi olla tietoisia asiakkaan ja hänen tietojensa erilaisista siirtymävaiheista ja niihin liittyvistä yhteistyön ja tiedonkulun tarpeista.

Tietojärjestelmien näkökulmasta palveluketju on asiakkaan palveluprosesseja tai niiden osia koskeva tietojoukko, joka kootaan yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä palveluprosessien tiedoista (esimerkiksi suunnitelmista, päätöksistä ja asiakkaan taustatiedoista), jotka ovat palveluketjun hallinnan, ohjauksen ja seurannan kannalta tarpeellisia. Asiakkaan palveluketjua koskevat tiedot koostuvat ensisijaisesti sellaisista palveluprosesseissa ja palvelutapahtumissa syntyneistä tiedoista, joiden käsittelyyn asiakas on antanut suostumuksensa. Palveluketjuun voi sisältyä myös sellaisia tietoja, esimerkiksi tahdosta riippumattomia toimenpiteitä koskevaa tietoa, joiden luovuttamisesta on säädetty erikseen. (Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten.)

Hyvän asiakaspalvelun aikaansaamiseksi tulee pohtia palvelukokonaisuuden tärkeimpiä tekijöitä. Lähtökohta on asiakkaan näkökulmasta katsominen, mikä perustuu yhteiseen kieleen ja ihmisen kunnioittamiseen. Sosiaalialalla näkemys asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtevästä palvelukulttuurista on kehittynyt hiljalleen ja tätä työtä on jatkettava edelleen tällaisen palvelukulttuurin lisäämiseksi. Järjestelmäkeskeisessä sosiaalityössä toimintamallit perustuvat lähtökohtaisesti hallinnollisiin säädöksiin, käytäntöihin sekä työntekijöiden asiantuntijuuteen. (Laitinen ja Pohjola 2010, 45.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun sosiaaliturvakortin kokeilusta (811/2000) määrittää palveluketjun toimintamalliksi, jossa asiakkaan sosiaaliturvan ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaskokonaisuuteen liittyvät palvelutapahtumat yhdistyvät asiakaslähtöiseksi ja joustavaksi toiminnaksi riippumatta siitä, mikä toteuttaja tai toiminnallinen yksikkö on palvelujen järjestäjä. Saumattomalla palveluketjulla tarkoitetaan sellaista asiakaslähtöistä palvelukokonaisuutta, jossa asiakkaalle jää hyvinkin näkymättömäksi itse palvelujen tuottajarakenne. Tällainen asiakkaalle näkymättömäksi jäävä palvelukokonaisuus on palveluketjumallissa juuri se tavoiteltava asia. Asiakkaalle tärkeää on mahdollisimman hyvin toimivat palvelut. Saumattomassa palveluketjussa keskeistä on tiedon jakaminen terveyden edistämisen, sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon, sairaalahoidon, kuntoutuksen ja sosiaalivakuutuksen palveluiden kesken niin, että asiakkaan palvelun kulloinenkin kokonaisuus tulee parhaalla tavalla toteutetuksi. (Makropilotti 2002, 20.)

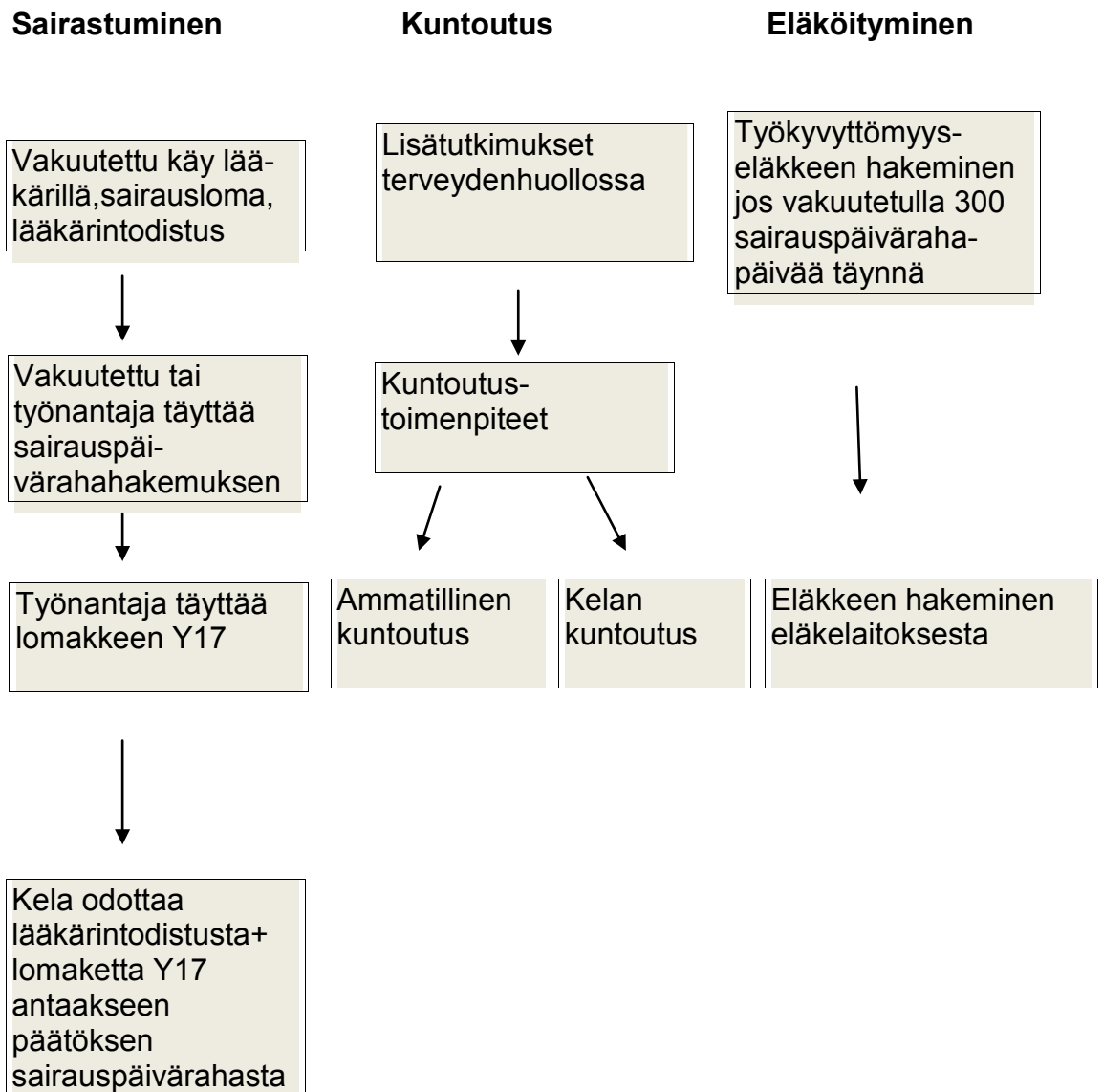
Sosiaali- ja terveysministeriön saumattoman palveluketjun ohjausryhmän suosituksissa kerrotaan, että kuntien tulisi siirtyä asiakkaan palveluprosessin kokonaisvaltaiseen suunnitteluun, optimointiin ja hallintaan perustuviin palvelukokonaisuuksiin sekä hankkia näitä tukevia tietojärjestelmäpalveluita ja perusjärjestelmäliittymiä. Kehittämisen toteuttamiseksi sekä paremman laadun ja kustannussäästöjen aikaansaamiseksi kuntien tulisi tehdä yhteistyötä seutukunnittain ja alueellisesti, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien hankintaa ja käyttötoimintaa voitaisiin keskittää suurempiin yksiköihin. (STM 2003:18.)

Hyvän asiakaspalvelun aikaansaamiseksi ja mahdollisimman hyvin toimivaan saumattomaan palveluketjuun ja sen kehittämiseen tarvitaan niin ohjelmistojen ja järjestelmien tuottajien sekä tukipalveluiden ja käyttäjien tiivistäkin yhteistyötä. Tärkeäksi nousee myös sosiaalihuollon henkilöstön aktivoituminen kehittämistyöhön. Parhainkin tietotekniikka voi tuottaa pettymyksen, mikäli sitä käyttävä henkilöstö ei olekaan sen käyttöön motivoitunut, koska teknologia on yhtä

kuin tekniikka ja niitä käyttävät ihmiset. Saumattoman palveluketjun kehittäminen voidaan helposti ajatella vain tietotekniikan kehittämiseksi, kun tosiasiaassa kyse on koko sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessin kehittämisestä. Sosiaali- ja terveydenhuollon saumattomien palvelumallien onnistunut toteutus edellyttää yhteistyön tiivistämistä niin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, asiakkaiden kuin Kansaneläkelaitoksenkin välillä. (Sinervo 2004.)

4.4 Sairauspäivärahan palveluketju sosiaalivakuutuksen näkökulmasta

Seuraavassa kuviossa 2 on eriteltyä sosiaalivakuutuksen näkökulmasta tahot, joiden kanssa Suomessa vakuutettuna olevan työntekijän voi työkyvyttömyysaikana olla tarpeen asioida. Mukana ovat 1.vakuutettu (sairastunut työntekijä) 2. terveydenhuolto 3. työnantaja 4. Kela 5. mahdolliset kuntoutustahot ja 6.eläkelaitokset.



Kuvio 2. Sairauspäivärahan palveluketju.

Työntekijän sairastuessa hän hakeutuu lääkärin vastaanotolle joko työterveyshuoltoon, julkiseen terveydenhuoltoon tai yksityisen terveydenhuollon puolelle. Työntekijän ollessa työkyvytön tekemään työtään hänelle määrätään sairauslomaa, josta lääkäri laatii erillisen lausunnon ja antaa sen työntekijälle. Tämän jälkeen työntekijä yleensä toimittaa lääkärinlausunnon oman työpaikkansa esimiehelle tai palkanlaskentaan. Seuraavaksi joko työntekijä itse tai työnantajan palkanlaskenta hakee työntekijän puolesta Kelalta sairauspäivärahaa. Yleensä työntekijälle maksetaan lyhyen sairauden ajalta palkkaa, ja tällöin työntekijän sairausvakuutuslain mukainen päiväraha maksetaan työnantajalle. Työnantaja lähettää Kelalle paperisen tai sähköisen sairauspäiväraha hakemuksen sekä ilmoittaa työntekijän palkanmaksutiedot lomakkeella Y17. Tämän jälkeen Kelan odottaa saapuvaksi vielä työntekijän lääkärin lausuntoa sairauden johdosta. Lääkärinlausunto saattaa siis olla paperisena kappaleena vielä työnantajalla, työntekijän esimiehellä tai työntekijällä itsellään. Kela odottaa lääkärinlausuntoa saapuvaksi ennen kuin voi ratkaista sairauspäivärahapäätöksen. Tällä hetkellä Kela voi joutua odottamaan lääkärinlausuntoja jopa viikkoja, mikä vaikuttaa Kelassa muun muassa sairauspäivärahojen käsittelyaikojen pitkittymiseen sekä siihen että työnantaja joutuu odottamaan pitkiä aikoja sille kuuluvia rahoja. Mikäli myös lääkärinlausunnot olisi mahdollista saada sähköisinä versioina Kelaan, olisi työntekijän sairauspäivärahapäätös ratkaistavissa välittömästi sen jälkeen, kun työntekijä/ työnantajana on lähettänyt Kelalle sairauspäiväraha hakemuksen ja Y17- lomakkeen. (Kela- Sairauspäivärahan haku työnantajan näkökulmasta.)

Työntekijä saattaa joutua asioimaan lisäksi myös erilaisten kuntouttavien tahojen kanssa, kuten Kelan kuntoutuksen tai ammatillisen kuntoutuksen kanssa. Mikäli työntekijä ei syystä tai toisesta kuntoudu enää työkykyiseksi, tulee hänelle seuraavana vaiheena eläkkeen hakeminen. Tällöin mukana ovat eläkelaitokset.

5 MENETELMÄLLISET VALINNAT JA AINEISTON ANALYYSI

Tämän työn kehittämisprosessi on edennyt spiraalimaisesti reflektiivisen kehittämisen keinoin (vrt. Toikko ja Rantanen 2009, 66-67). Tällöin kehittämistoimintaa voidaan tarkastella ikään kuin kehittämissyklinä (vrt. Heikkilä 2008, 26.) Alussa työlle oli olemassa lähtökohta, jonka toiminnalle etsittiin perusteluja, mietittiin toteutusta, toimittiin ja tehtiin arviointia, miten edetä seuraavaan vaiheeseen. Tällaiselle sykliselle etenemiselle ovat tyypillisiä havainnointi, reflektointi eli pohtiva tarkastelu, suunnittelu ja toiminta, jonka jälkeen sykli käynnistyy taas uudelleen (Heikkilä 2008, 26.)

5.1 Esiselvityskäynnit

Marraskuussa 2010 kahdelta suurelta työnantajalta Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirissä oli tullut yhteydenottoja, joissa he toivoivat Kelalta koulutusta heidän palkanlaskijoilleen mahdollisista tulevista muutoksista, muun muassa sairauspäivärahasa sekä Kelan sähköisistä asiointipalveluista. Nämä työnantajat olivat kuulleet Kelan tulevista uudistuksista jo aiemmin syksyllä 2010 ja näin ollen tahtoivat saada asioista lisätietoja. Molempien työnantajien kanssa sovittiin tapaamiset. Tapaamisissa annettiin ohjausta ja neuvontaa Kelan sähköisten hakemusten tekemiseksi. Tämän ohjauksen ja neuvonnan antoivat Kelan kaksi asiantuntijaa, joita myös haastateltiin tätä työtä varten. Lisäksi toimin itse tilaisuuksissa muistiinpanojen laatijana. Molemmat työnantajat olivat jo hankkineet palvelun käyttöä edellyttävän Katso-tunnisteen (ks. luku 3.5), joten valmiudet palvelun käytön koulutukseen olivat olemassa. Tapaamisissa kerrottiin työnantajille myös asioista, joista he hyötyvät asioidessaan Kelan verkkopalveluissa. Näissä esiselvityskäynneissä työnantajista toinen oli ilmoittanut halukkuutensa ryhtyä käyttämään sähköistä asiointipalvelua niin pian kuin mahdollista.

Kehittämistehtävääni sain mukaan kaikkiaan kolme työnantajaa ja työnantajien edustajina tilaisuuksissa olivat palkanlaskijat. Jokaisen työnantajan edustajan

kanssa käytiin tehdyn suunnitelman mukaisesti yksi koulutus- ja esiselvityskäynti (Liite 3) työnantajan toiveista lähtöisin. Nämä käynnit olivat joulukuussa 2010, tammikuussa 2011 sekä helmikuussa 2011. Näiden käyntien yhteydessä työnantajille kerrottiin Kelan etuustietoa muun muassa sairauspäivärahasta. Tietoa oli kertomassa Kelan sairauspäivärahojen asiantuntija eli etuusvastaava. Työnantajan edustajat eli palkanlaskijat esittivät tilaisuuksissa jo etukäteen laatimiaan kysymyksiä, joihin halusivat Kelan asiantuntijalta selventäviä vastauksia. Etuusneuvonnan yhteydessä Kelan asiantuntija kertoi niistä eduista, joita työnantaja voi saada asioidessaan Kelan sähköisissä asiointipalveluissa. Esiselvityskäynnin yhteydessä jokaiselle työnantajan edustajalle tarjottiin mahdollisuutta tutustua yhdessä Kelan asiantuntijan kanssa Kelan sähköisiin asiointipalveluihin. Kolmesta työnantajasta yksi halusi käyttää tämän mahdollisuuden hyväkseen.

5.2 Teemahaastattelu ja asiantuntijat haastateltavina

Aivan kehittämistoiminnan alkutaipaleella vuoden 2010 lopulla ja vuoden 2011 alussa tehtiin tähän työhön osallistuville työnantajien edustajille eli palkanlaskijoille esiselvityskäynnit. Näiden käyntien tarkoituksena oli varmistaa palkanlaskijoiden mahdollisuus käyttää Kelan sähköisiä asiointipalveluja sekä heidän alustavat ajatuksensa Kelan sähköisistä asiointipalveluista. Esiselvityskäyntien pohjalta voitiin miettiä varsinaisia tulevia haastatteluja ja niiden sisältöä liittyen tähän kehittämistoimintaan. Työn seuraavassa vaiheessa keväällä 2011 tehtiin palkanlaskijoille varsinaiset haastattelut, koskien heidän mahdollisia käyttökokemuksiaan Kelan sähköisistä asiointipalveluista ja yhteistyökumppanuudesta Kelan kanssa. Haastattelujen pohjalta saatujen tulosten pohjalta reflektointia seuraavaa näkökulmaa, jonka valossa saatuja vastauksia tulisi arvioida. Työn kolmannessa vaiheessa päästiin etsimään selityksiä haastatteluista saatuihin vastauksiin. Tässä vaiheessa tuli pohdittavaksi myös koko sairauspäivärahaprosessi eri vaiheineen sekä se miten prosessista voisi saada vielä nopeamman. Työnantajahaastatteluista saatuja vastauksia pohdittiin ja päädyttiin siihen, että Kelan asiantuntijahaastattelusta voitaisiin tässä vaiheessa saada uutta näkökulmaa. Näin päädyttiin haastattelemaan Kelan

sairauspäivärahan asiantuntijaa Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiiristä. Aiheeseen syventymisen myötä löydettiin uutta teoriapohjaa, joka on olennainen osa koko sairauspäivärahasprosessia. Yhdessä Kelan haastateltavan kanssa pohdittiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjua ja sitä miten paljon sillä nykyään on mahdollisuus olla toimiva, sairauspäivärahan käsittelyn kannalta. Tässä vaiheessa myös kirkastui kehittämissprosessin toinen tavoite, eli miten edistetään sähköisten julkisten palvelujen käyttöä yrityksissä, kun tavoitteena ovat toimivat palveluketjut.

Aineistona kehittämistehtävässä toimivat esiselvityskäyntien sekä asiantuntijahaastattelujen aikana tehdyt muistiinpanot. Muistiinpanoja muodostui yhteensä 10 sivua tekstiä fonttikoolla 12. Haastatteluja oli kahdenlaisia: yksilöhaastatteluja sekä ryhmähaastatteluja. Yksilöhaastattelut olivat Kelan sairauspäivärahan asiantuntijan haastatteluja, joita tehtiin kolmella eri kerralla. Työnantajille suunnattuja kohdennettuja ryhmähaastatteluja (ks. Hirsjärvi ja Hurme 2000, 61-63) oli yhteensä kolme, joissa haastateltiin työnantajien edustajia eli palkanlaskijoita. Näiden lisäksi jokaiselle työnantajalle tehtiin esiselvityskäynnit, joita oli niin ikään kolme. Haastattelut tehtiin aikavälillä joulukuu 2010 - tammikuu 2012. Tässä haastattelujen pitkässä aikavälissä on selkeästi havaittavissa kehittämistoiminnalle tyypillinen prosessimainen toiminnan eteneminen. Aineiston keruu on aloitettu aivan toiminnan alkutaipaleella syksyllä 2010 ja viimeinen asiantuntijahaastattelu on tehty jo kehittämistoiminnan loppupuolella ajoittuen kevääseen 2012. Toikko ja Rantanen (2009, 49-53) kirjoittavat, että kehittämistoiminnan kannalta reflektiivinen ote tarkoittaa nimenomaan kehittämisen toimintatapojen ja menetelmien sekä perusteluiden ja organisoinnin jatkuvaa uudelleenarviointia. Teoreettisten käsitteiden ja tässä työssä varsinkin sosiaali- ja terveysalan palveluketjun pohdinta oli juuri se seikka, jonka johdosta toiminnan tavoitetta haluttiin arvioida uudelleen ja saada pohdintaan haastattelun myötä myös asiantuntijan mielipiteitä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 47-48) mukaan kohdennettu haastattelu on mahdollista valita haastattelumuodoksi ainakin, mikäli opinnäytetyön tekijä on pohtinut seuraavia seikkoja. Opinnäytetyön tekijä on alustavasti selvittänyt

tutkittavan asian tärkeitä osia, prosesseja ja kokonaisuutta. Tässä työssä oli selvitetty etukäteen kunkin työnantajan mahdollisuudet Kelan sähköisten palveluiden käyttöön sekä se, missä määrin he palvelua mahdollisesti käyttävät. Myös työnantajille sekä palveluntarjoajalle sähköisistä asiointipalveluista koituvat hyödyt ja haitat oli etukäteen selvitetty. Tällaisen tilannekartoituksen avulla oli päädytty oletuksiin tilannetta määrävien asioiden seurauksista ja tämän kartoituksen pohjalta oli voitu laatia myös haastattelujen runko. Varsinainen haastattelu suunnattiin haastateltavien asiantuntijoiden eli palkanlaskijoiden henkilökohtaisiin kokemuksiin niistä tilanteista, jotka haastattelija oli ennalta kartoittanut. Teemahaastattelussa kysymysten muotoilu ja kysymysten alue on ennalta määritelty. Tällä tavoin yritetään saada mahdollisimman syvällistä tietoa, kuitenkin pitäen haastattelu tietyissä rajoissa sisällöllisten asioiden suhteen. Haastattelussa teemojen tulisi olla niin väljät, että tutkittavan asian moninaisuus pääsee esille. Haastattelun vapaamuotoisuus mahdollistaa myös tarkentavat lisäkysymykset ja selvennykset. (Hirsjärvi ja Hurme 1985, 36-42, Denscombe 2004, 78.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tehdä tilastollisia yleistyksiä, joten haastateltaviksi valitut muodostavat näytteen tutkimuksen kohdejoukosta. Tässä työssä haastateltavien valikoinnissa ei ole käytetty mitään tiettyä otantaa, vaan haastateltavien joukko on muodostettu harkinnanvaraisesti olettaen, että otos olisi mahdollisimman edustava näyte kohdejoukosta (Hirsjärvi ja Hurme 2000, 59, Crouch ja McKenzie 2006, 10.) Haastateltavia mietittäessä pyrittiin haastateltaviksi saamaan henkilöitä, joilla on asiantuntijatasen osaamista ja näkemystä Kelan sähköisistä asiointipalveluista sekä palvelun käyttäjän että tarjoajan näkökulmasta. Haastateltaviksi valikoituivat juuri nämä työnantajan edustajat sen vuoksi, koska näiltä työnantajilta tulee määrällisesti sen verran sairauspäiväraha hakemuksia sekä työnantajailmoituksia (lomake Y17), että olisi hyödyllistä saada heidän ilmoituksensa jatkossa sähköisessä muodossa. Haastatellut henkilöt näiden kolmen työnantajien edustajista ovat kaikki palkanlaskijoita, jotka työssään ilmoittavat Kelalle työntekijöidensä palkanmaksutietoja. Kelan haastatellut asiantuntijat ovat niitä, jotka arkityössään ovat tekemisissä työnantajien Kelalle

ilmoittamien palkanmaksutietojen (Y17-lomake) sekä sairauspäiväraahakemusten kanssa.

Haastattelurunko esitettiin haastateltaville haastattelupyynnön (Liite 1) yhteydessä, jotta he halutessaan pystyivät valmistautumaan haastatteluun. Kirjeessä kerrottiin, että he voivat halutessaan miettiä haastattelun teemoja/ kysymyksiä jo etukäteen. Teemoja haastatteluun oli valittu seuraavasti: Kelan tarjoamat sähköiset palvelut työnantajille, Kela yhteistyökumppanina, nykytila, haasteet ja kehittäminen. Haastattelun kysymysrunko on liitteenä (Liite 1). Tässä työssä suoritettujen haastattelujen luvattiin jo informointi-/ haastattelypyyntökirjeessä käsitellä siten, ettei kenenkään yksittäisen henkilön henkilöllisyys tai ryhmähaastatteluissa haastateltujen työnantajien nimet paljastuisi, vaikka kyse ei ollutkaan sinänsä arkaluontoisten asioiden käsittelystä. Kuulan (2006, 214-222) mukaan tällaisen aineiston anonymisointiin riittää usein jo haastateltavien nimien muuttaminen tai poistaminen kokonaan, kuten tässä työssä on tehty.

Kehittämistehtävässä haastattelu aineiston keruun menetelmänä koettiin hyväksi, koska haastattelun aikana voitiin keskustella muistakin aiheita sivuavista asioista, jotka mahdollisesti selvensivät haastateltavien antamia vastauksia. Tässä kohdassa aineiston keruuta tiedettiin, että haastatteluilla saatiin selvyyttä juuri niihin asioihin, mihin niillä oli tarkoituskin saada varmuutta. Toisaalta taas haastattelujen tallentaminen muistiinpanojen muodossa, kuten tässä työssä tehtiin, ei tietenkään ole yhtä lailla sanatarkkaa kuin jos haastattelut olisi nauhoitettu ja litteroitu. Haastattelija teki itse niin haastattelut kuin muistiinpanotkin kaikista haastatteluista. Kuitenkin muistiinpanoihin tukeutuminen katsottiin tässä työssä riittäväksi saadun aineiston tallentamisen kannalta, koska esiselvityskäyntien perusteella saatujen kokemusten mukaan haastatteluissa läpikäytävät aiheet eivät innoittaneet haastateltavia runsaaseen keskusteluun. Haastattelu eteni pääasiassa haastattelurungon mukaisesti ja kaikki kysymykset käytiin lävitse. Haastattelurungon mukaan edettiin silloin, kun puheliata haastateltavia ohjattiin tiettyyn suuntaan tai vastaavasti harvasanaisemmilta pyrittiin saamaan vastauksia. Haastateltavat saattoivat tehdä kysymykset myös

tarpeettomiksi vastatessaan niihin jo kysymättä. Ryhmiä haastateltaessa oli havaittavissa, että joissakin haastatteluissa oli selkeästi dominoivia henkilöitä, jolloin toiset haastateltavat saattoivat jäädä hiljaisemmiksi ja tällöin yhden henkilön kanta tuli muita selkeämmin esille. Tämä saattoi osaltaan vaikuttaa saatuihin vastauksiin. Haastattelut olivat kuitenkin pääosin keskustelunomaisia.

Aineistoista varsinaisena pääaineistona toimivat asiantuntijoiden eli palkanlaskijoiden ryhmähaastattelut sekä Kelan asiantuntijoiden haastattelut. Sivuaineistoina toimivat esiselvityskäyntien kautta kerätyt aineistot. Varsinaiset haastattelut tehtiin kasvotusten, eikä niitä nauhoitettu vaan niistä tehtiin muistiinpanot mahdollisimman sanatarkasti. Haastattelija eli tämän kehittämistoiminnan tekijä haastatteli itse kaikki haastateltavat ja teki itse myös haastattelujen muistiinpanot. Ryhmähaastatteluja oli yhteensä kolme (11 palkanlaskijaa), sekä esiselvityskäyntejä yhteensä kolme (27 palkanlaskijaa), Kelan asiantuntijoiden haastatteluja oli niin ikään kolme (kaksi henkilöä). Haastattelut kestivät ajallisesti kolmestakymmenestä minuutista kuuteenkymmeneen minuuttiin. Arvioitiin, että tässä ajassa saadut vastaukset olivat riittäviä, koska haastattelujen kohteena eivät olleet asiantuntijat yksityishenkilöinä, vaan heidän oletettu asiantuntemuksensa kyseisestä aihealueesta. Tämä on juuri asiantuntijahaastattelulle (ks. Alastalo ja Åkerman 2010, 373) tyypillistä muihin haastattelutapoihin verrattuna. Mikäli tässä työssä olisi haluttu saada jostain henkilökohtaisemmasta asiasta tietoa olisivat haastattelut voineet vaatia enemmän aikaa.

5.3 Aineiston analysointi

Räsänen mukaan (2004, 95) teemahaastattelujen analysointi edustaa konkreettisesti ymmärrettynä kielelliseen muotoon tyypistettyä aineiston tulkintaa. Tällöin pääasiallisia aineistojen tulkintatekniikoita ovat luokittelu ja pelkistäminen, jotka ovat synonyymejä teemoittelulle ja tyyppittelylle. Luokittelu tarkoittaa sitä, että haastatteluaineistojen eri osista etsitään samankaltaisuuksia, pelkistäminen taas viittaa aineistosta nousseisiin tutkimuskysymyksiä valaiseviin pelkistykseen.

Tässä työssä käytetty analyysimalli on melko yksinkertainen ja mukailee teemoittain etenevää analyysiä (ks. Hirsjärvi ja Hurme 2000, 141). Tässä aineistosta on nostettu esille asioita, joita haastateltavat vastauksissaan ja pohdinnoissaan käsitelivät. Aineistojen analyysi on tapahtunut seuraavanlaisesti:

- 1 Aineistoon perehtyminen, teemojen yhdistäminen, pelkistysten tekeminen ja samankaltaisuuksien yhdistely
- 2 Uudelleen luokittelu, yhdistely ja havaintojen ylöskirjaaminen sekä palveluketjun kuvaaminen

Analyysin ensimmäinen vaihe alkoi muistiinpanoihin perehtymisellä. Haastateltavien vastaukset oli kirjattu muistiin haastattelutilanteessa ja tämän jälkeen kirjoitettu puhtaaksi saman päivän aikana. Tämän jälkeen vastauksista tehtiin tulkintaa sen verran, että ne voitiin asettaa teemojen alle. Teemat olivat melko helposti löydettävissä, koska haastattelutilanteet eivät kovinkaan harhailleet teemojen ulkopuolelle. Tämän jälkeen lauseet pelkistettiin mahdollisimman lyhyiksi, pitäen mielessä alkuperäinen asetelma. Tämän jälkeen etsittiin samansuuntaisia tai vastakkaisia vastauksia, jotka käsitelivät samaa aihetta. Tässä vaiheessa vastauksista oli havaittavissa yksi piirre ylitse muiden eli haastateltavien miitteet *todellisista hyödyistä sähköisiin palveluihin mukaan*

lähtemisestä. Muitakin teemoja käsiteltiin, mutta kunkin toimijan oma hyötysuhde nousi haastatteluissa keskeisimpänä teemana esille.

Analyysin toinen vaihe alkoi teemojen uudelleen jäsentelyllä. Alkuperäisiä teemoja ei tarvinnut hylätä, ainoastaan painopistealueita tuli miettiä uudelleen. Haastattelurunko toimi haastatteluissa hyvänä keskustelunavaajana, mutta haastatelluille tärkeät aiheet nousivat aineistosta helposti esille haastateltavien itsensä käyttäminä aihealueina. Aineistojen heikkoutena voi todeta olevan niiden kapeus, koska haastattelujen aiheet eivät ilmeisimmin innoittaneet haastateltavia kovin syvällisiin keskusteluihin. Toisaalta aineisto tuntui saturoituvan yllättävänkin nopeasti. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että eri työnantajille tehdyistä haastatteluista nousi esille hyvin samanlaisia seikkoja, jotka selkeästi ovat Kelan sähköisten asiointipalveluiden käyttöönoton hyötyjä sekä ongelmakohtia.

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään haastatteluista saatuja tulosten perusteella työnantajien ajatuksia esiselvitys- ja koulutuskäynnin tarpeellisuudesta sekä miksi työnantajat lähtivät tai eivät lähteneet mukaan Kelan tarjoamiin sähköisiin asiointipalveluihin. Luvussa 6.1 tarkastellaan asioita, jotka nousivat haastatteluista esiin käsiteltäessä Kelan ja työnantajien sähköistä asiointipalvelua. Aihetta käydään lävitse liitteessä 1 mainittujen kysymysten pohjalta sekä pohtimalla haastateltujen ajatusten kautta palvelujen nykytilannetta, haasteita sekä kehittämisalueita. Haastateltavien puheiden suorat kommentit on sijoitettu tekstiin heittomerkkien sisään kursivoidulla tekstillä. Suorat kommentit ovat kolmesta eri ryhmähaastattelusta ja ne on erotettu toisistaan koodeilla H1, H2 ja H3 siten, että haastattelu 1 on (H1) jne. Luvussa 6.2 pohditaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjun toimivuutta sairauspäivärahan käsittelyn kannalta sosiaalivakuutuksen näkökulmasta.

6.1 Sähköiset asiointipalvelut Kelan työnantaja asiakkaille

Ensimmäisessä haastattelukysymyksessä tiedusteltiin kokemuksia esiselvityskäynnistä.

Mitä ajatuksia Kelan sähköisestä asiointipalvelusta Teidän luonanne tapahtunut esiselvitys-/koulutuskäynti herätti?

Kelan sähköisiä asiointipalveluja käyttäekseen työnantajalla tulee olla Verohallinnolta tilattuna Katso-tunniste. Kaikilla haastatelluilla työnantajilla oli tunniste tilattuna ja niitä oli tilattu joko yhdelle, useammalle tai kaikille Kela-asioita hoitaville palkanlaskijoille. Kaikki kolme työnantajaa olivat pitäneet onnistuneina heillä olleita Kelan kouluttajien ja tämän kehittämistehtävän tekijän esiselvitys-/koulutuskäyntejä. Yhdestä organisaatiosta kerrottiin, että he saivat tilaisuudesta tarkennuksia heitä askarruttaviin asioihin sekä tämän lisäksi myös paljon uutta tietoa. Kahden eri työnantajan edustajat olivat jo ottaneet Kelan sähköisen asiointipalvelun käyttöönsä koulutuskäynnin jälkeen, toinen kokonaan ja toinen osittain. Kolmas työnantaja ei ollut ottanut sähköisiä asiointipalveluita käyttöönsä lainkaan. Tästä organisaatiosta kerrottiin, että olivat kokeneet Kelan

koulutuskäynnin tarpeellisena ja onnistuneena, mutta tästä huolimatta eivät aikoneet missään tapauksessa lähteä tässä vaiheessa mukaan sähköiseen asiointipalveluun.

Voidaan varmasti ajatella kantaa ottavana mielipiteenä myös tämä, että erään työnantajan yksittäinen henkilö kertoi, ettei hänellä ollut mitään muistikuvaa sähköisestä asioinnista liittyen tähän kehittämistehtävään. Hän muisti kyllä, että Kelalta oli oltu jotain kouluttamassa mutta ei sen tarkemmin, että mistä asiasta. Mitä syitä hänen kohdallaan oli ettei informaatio ollut mennyt perille saakka, jäi kuitenkin vaille vastausta.

Toisessa ja kolmannessa haastattelukysymyksessä tiedusteltiin työnantajien kokemuksia asiointipalveluun mukaan lähtemisestä sekä yhteistyökumppanuudesta Kelan kanssa.

Miksi Kelan sähköisiin asiointipalveluihin lähdettiin mukaan?

Kaikkien työnantajien edustajat pitivät Kelaa merkittävänä yhteistyökumppanina. Yhteistyökumppaneista tärkeimpinä työnantajat mainitsivat heille olevan Kelan ohella Verohallinnon, Kevan (Kuntien eläkevakuutus) ja vakuutusyhtiöt. Kaikki työnantajan edustajat kertoivat myös yhteistyön Kelan kanssa olevan joustavaa ja yhden työnantajan osalta jopa riittävän nopeaa jo tälläkin hetkellä.

Molemmat sähköistä asiointipalvelua käyttävistä työnantajista olivat sitä mieltä, että sähköinen sairauspäiväraahakemus on selkeämpi täyttää ja suppeampi kuin paperihakemus. He kertoivat tietokoneen ohjelman ohjaavan hyvin hakemuksen seuraavaan täytettävään kohtaan ja kertoivat, että hakemuksen väärin täyttämiseksi on sähköisessä palvelussa heidän mukaansa pienempi riski kuin paperisessa hakemuksessa. Kokemuksen perusteella he olivat havainneet sähköisen asiointipalvelun käytön olevan myös nopeaa, näppärää ja joustavaa.

Asiointipalveluun kokonaan mukaan lähtenyt työnantaja ei osannut nimetä asioita, miksi eivät olisi lähteneet sähköisiin asiointipalveluihin mukaan. He kertoivat kyllä kuulleensa jostain, että ” *vaikka sähköisen hakemuksen Kelalle laittaisi, saattaa se maata siellä pitkään*” (H2). Näin ei siis kuitenkaan ollut ja ehkä sen vuoksi he niin kovasti yllättyivätkin aikaisempaa nopeammasta käsittelyajasta.

Hakemusten käsittelyajat Kelassa olivat heidän mukaansa myös lyhentyneet suuresti, koska eräs työnantaja kertoi, että nykyään heidän Kela-asiansa ovat ajan tasalla käsittelyaikojen ollen noin 1-2 kuukautta entisen 3-4 kuukauden sijasta. Sähköiseen asiointipalveluun jo aiemmin tehtyjen hakemusten selaaminen oli myös erään työnantajan mukaan ”*kätevä toiminto, joka on vain yhden napin painalluksen takana*” (H2). Kelan sähköinen asiointipalvelu mahdollistaa sen, että työnantaja voi tarkastella ja tulostaa jälkikäteen järjestelmään aikaisemmin tallentamiaan tietoja myös hakemuksia. Myös hakemusten kopiointivaiheen eräs työnantaja kertoi heillä jääneen pois, koska tarvittaessa sähköisestä palvelusta voi jälkikäteenkin tulostaa tarvittavia asiapapereita esimerkiksi liitteeksi kirjanpitoon. Lääkärintodistus on ainoa, josta täytyy vielä kopio ottaa, koska tällä hetkellä sähköisiä lääkärinlausuntoja ei ole vielä mahdollista saada. Toinen työnantaja taas sanoi, että heidän kirjanpitonsa vaatii kopioiden ottamisen, joten heidän osaltaan kopiointityö ei vähentynyt.

Yksi työnantaja kertoi myös, että mitään erityisiä syitä sähköiseen asiointiin mukaan lähtemiselle heillä ei ole, mutta ”*maailma on menossa siihen (sähköisiin palveluihin) suuntaan, niin kyllä kai meidänkin tulee pikku hiljaa niin toimia*” (H1). Tästä vastauksesta voi ymmärtää melko hyvin, että Kela ei ole vielä onnistunut vakuuttamaan tätä työnantajaa sähköisten asiointipalveluiden helppoudesta, vaan mukaan aiotaan lähteä ainakin osin pakon sanelemana.

Neljännessä haastattelukysymyksessä tiedusteltiin syitä siihen miksi palvelunkäyttäjät eivät lähteneet mukaan käyttämään sähköisiä asiointipalveluita.

Miksi Kelan sähköisiin asiointipalveluihin ei lähdetty mukaan?

Organisaation edustajat, jotka eivät lähteneet mukaan sähköisiin asiointipalveluihin perustelivat kantaansa sillä, että heidän ei kannata lähteä tekemään työtä Kelan puolesta, kaiken lisäksi siitä koituisi heidän osakseen kaksinkertainen työ. Tällä he tarkoittivat sitä, kun he kertoivat saavansa omasta palkanlaskentajärjestelmästäan valmiiksi täytetyn sairauspäiväraahakemuksen sekä työntekijän palkanmaksutiedot eli lomakkeen Y17, jonka he voivat sitten lähettää paperisen lääkärintodistuksen kanssa Kelalle. He kertoivat kyllä välittömästi lähtevänsä mukaan Kelan sähköiseen asiointiin sitten, kun heiltä *”on mahdollista lähettää tiedot yhtä samaa putkea pitkin Kelalle”* (H3), tällä he tarkoittivat sitä, että sitten kun kaikki tieto kulkee sähköisessä muodossa, eikä kopioita tarvitse enää ottaa, ovat hekin tällöin mukana Kelan sähköisissä asiointipalveluissa. Tiivistetysti he sanoivat, etteivät tahdo tehdä Kelan töitä, koska pärjäävät hyvin omien palkanlaskentajärjestelmän tarjoamien palveluiden kanssa tässä vaiheessa. Sama työnantaja oli yrittänyt laatia Kelalle sähköistä valitusta jonkun työntekijän asiasta, mutta tämä ei sähköisissä asiointipalveluissa ollut vielä mahdollista, joten työnantajan edustajan mukaan *”asiointipalvelujen käyttö jäi siihen”* (H3). Tämä on tietysti merkittävä tulos, mikä saattaa antaa viitteitä siitä, että sähköisten asiointipalveluiden käytön mahdollisuus oli ainakin tuolloin vielä liian suppeaa kannustaakseen käyttäjiä mukaan palveluihin. Juuri tämän valituksen laatimista yrittäneen työnantajan edustajan mukaan sähköiset asiointipalvelut palvelevat tällä hetkellä enemmän Kelaa kuin työnantajaa.

Osa työnantajista oli sitä mieltä, että sähköisestä asiointipalvelusta ei ole heille tässä vaiheessa kovin suurta hyötyä. Tämä sen vuoksi, koska heidän kirjanpitojärjestelmänsä vaatii ottamaan kopiot Kelalle jätetyistä hakemuksista, joten kopiointia heillä olisi edelleen huolimatta sähköisistä asiointipalveluista.

Eräs työnantaja kertoi, että he epäilivät sähköisessä asiointipalvelussa täytettävään hakemukseen olevan mahdollista tulla enemmän virheitä täyttämisen ja tallentamisvaiheessa verrattuna paperiseen hakemukseen.

Eräs työnantaja kertoi yhteistyön Kelan kanssa olevan tarpeeksi nopeaa ja joustavaa jo tälläkin hetkellä. He eivät kaivanneet saavansa Kelan päätöksiä nopeammassa aikataulussa vaan kertoivat, että *”sillä asialla kestääkö hakemuksen käsittely Kelassa kaksi päivää tai kaksi viikkoa ei ole meille tällä hetkellä suurta merkitystä”* (H1). Joku työnantaja oli joko kokonaan tai osittain sitä mieltä, että vaikka sairauspäiväraha hakemusten käsittelyaika Kelassa olisi lyhyempi entisen sijasta tai vaikka tietoja voisikin tarkastella sähköisestä asiointipalvelusta myöhemminkin, ei se ole heille kuitenkaan niin merkittävä asia, että heidän kannattaisi lähteä tässä vaiheessa mukaan Kelan sähköisiin asiointipalveluihin.

Erään työnantajan yksittäinen edustaja kertoi, että oli jopa innostunut Kelan sähköisen asioinnin tarjoamista mahdollisuuksista, joita koulutuskäynnin yhteydessä heille esiteltiin. Samaan yhteyteen hän ehti kuitenkin lisäämään, että jostain syystä ei ole kuitenkaan tehnyt asian eteen mitään ja syitä tiedusteltaessa hän kertoi, että *”syyllinen asiaan löytyy kun katsoo itseään peiliin”* (H1).

Viimeisenä kysymyksenä työnantajilta tiedusteltiin heidän kehittämisideoitaan liittyen Kelaan.

Miten kehittäisitte Kelan sähköistä asiointipalvelua tai yhteistyötä Kelan kanssa?

Työnantajien edustajat olivat sitä mieltä, että yhteistyö Kelan kanssa on tärkeää toimia hyvin, koska oikeastaan päivittäin he ovat tekemisissä jollain tavalla Kela-asioiden parissa. Kelan puhelinpalvelua eli yhteistyökumppaneille tarkoitettua viranomaislinjaa he eivät pitäneet erityisen onnistuneena. Palvelua käyttäneet olivat kokeneet, että viranomaislinjaan soittaessa tulee odottaa liian pitkään ennen kuin sieltä Kelan työntekijä vastaa puhelimeen. Toisena kehitettävänä asiana todettiin, että viranomaislinjalta toivotaan selkeämpiä vastauksia heidän esittämiinsä kysymyksiin, *”sieltä voi tulla ihan eri vastaus samaan kysymykseen, jos soittaa ja kysyy eri päivänä eri asiakaspalvelijalta”* (H3). Yhden työnantajan

edustaja ei ollut lainkaan käyttänyt kyseistä palvelua. He kertoivat, että eivät olleet tarvinneet kyseistä palvelua, vaan olivat selvinneet omin avuin Kela-asioiden parissa.

Työnantajat kertoivat, että *”sähköisessä asiointipalvelussa olisi tarpeellista olla olemassa niin sanottu eikun tai palaa-näppäin”* (H2). Tällaiselle painikkeelle olisi tarvetta silloin, kun on huomannut tapahtuneen virheen hakemuksen tallennuksen jälkeen. Toki hakemuksen lisätietoihin voi kirjoittaa tietoja mahdollisesta virheestä, mutta tarvetta tällaiselle palaa-painikkeelle olisi. Yksi kehittämissuositus oli myös työnantajan Y-tunnuksen ja pankkitilin numeron käsittelyssä, koska se tulee syöttää aina uudelleen, vaikka työnantaja pysyisikin samana useampia hakemuksia laadittaessa. Toiveena oli myös, että asiointipalvelu pysyisi nykyistä kauemmin aktiivisena/ auki, koska heidän mukaansa esimerkiksi palkanlaskijalle tulevan puhelinkeskustelun aikana palvelu ehtii lukkiutua. Yksi työnantaja kertoi, että heillä olisi toiveena saada työnantajille tarkoitettuja perustietopaketteja Kelan etuuksista. Asiaa selviteltiin, ja työnantajalle informoitiin, että Kelan internetsivuilla on saatavilla nimenomaan myös työnantajille tarkoitettuja informaatiopaketteja Kelan etuuksista.

Työnantajista eräs oli ehdottomasti sitä mieltä, että Kelan ottaessa käyttöön jotain uutta palvelua, kuten nyt esimerkiksi tässä tilanteessa sähköistä asiointia, olisi erittäin hyvä, mikäli Kelalla olisi mahdollisuus tarjota henkilökohtaista tai ryhmäopetusta uuteen asiaan liittyen. Tällä tavoin heidän mukaansa madalletaan kynnystä tартtua uusiin haasteisiin, kuten tässä tapauksessa sähköiseen asiointiin. Erään työnantajan edustaja kertoi, että *”suosittelemme ehdottomasti tällaista niin sanottua kädestä pitäen opettamista”* (H2) silloin, kun ollaan ottamassa käyttöön jotain uutta toimintatapaa, kuten esimerkiksi sähköistä asiointia. Eli he pitivät onnistuneena sitä, kun koulutustilaisuudessa oli mahdollisuus yhdessä tutustua työnantajille tarkoitettuihin Kelan sähköisiin asiointipalveluihin. Tällainen toimintatapa auttaa rohkaisemaan arempia palvelujen käyttäjiä, vaikka toki vaatii Kelan taholta hiukan aikaa ja asiaan paneutumista.

Eräs työnantaja oli kovin innostunut Kelan sähköisestä asiointipalvelusta, koska heidän työtään asiointipalvelut olivat helpottaneet ja nopeuttaneet todella merkittävästi. He kertoivatkin, että haluavat tarjota ”vertaistukena” omat puhelinnumeronsa, joita voi tarjota muille tässä kehittämistehtävässä mukana oleville työnantajille mikäli he haluaisivat kysellä heidän kokemuksiaan Kelan sähköisistä asiointipalveluista. Molemmat työnantajat ottivat vastaan vertaistukena tarjoamani puhelinnumerot. Tiedustelin helmikuussa 2012 kyseiseltä vertaistukea tarjonneelta työnantajalta oliko joku työnantajista ottanut heihin asian puitteissa yhteyttä, mutta kumpikaan työnantaja ei ollut ottanut heihin yhteyttä.

Jokaiselta työnantajan edustajalta nousi esille merkittävänä kehittämishaasteena paperisen lääkärintodistuksen kopioiminen ja alkuperäisen kappaleen toimittaminen Kelalle. He toivoivat kovasti, että nykyään kun kaikki asiat muutenkin ovat tietokoneilla niin myös lääkärintodistus olisi jo mahdollista saada sähköisenä versiona. Tällöin kopioita ei tarvitsisi ottaa eikä lääkärintodistuksia muutoinkaan tarvitsisi odotella saapuvaksi milloin työntekijältä itseltään, hänen esimieheltään tai joltain muulta taholta. Mahdollisuus sähköisen lääkärintodistuksen saamiseen oli kehittämisehdotus, joka tuli esille niin jokaiselta työnantajalta kuin myös Kelan asiantuntijahaastatteluista. Mikäli terveydenhuollolta olisi mahdollista saada suoraan sähköinen lääkärintodistus, nopeuttaisi se entisestään sairauspäiväraha hakemuksen käsittelyä. Samalla poistuisi kaikkia työnantajiakin häiritsevä lääkärintodistuksen kopioiminen, mikä nykyään on pakollinen vaihe. Tällöin lääkärintodistuksen tiedot kulkisivat saumattomasti kaikille sitä tarvitseville tahoille, kuten Kelaan, eläkelaitoksiin ja vakuutusyhtiöihin.

Seuraavasta taulukosta näkee sähköisten hakemusten prosenttiosuuden muutoksen tämän kehittämistehtävän alusta saakka eli loppuvuodesta 2010 päättyen aina tehtävän raportointivaiheeseen eli kevääseen 2012. Sähköisten hakemusten prosenttiosuus näyttää kasvaneen koko ajan ollen välillä korkeammalla tasolla ja välillä alemmalla. Huomattavaa kuitenkin on, että

keskiarvo sähköisesti saapuneiden hakemusten prosenttiosuutena on noin 20 prosenttia. Taulukossa on tilastoitu saapuneet hakemukset sen mukaan, onko sairauspäiväraha haettu sähköisellä hakemuksella vai muulla tavalla. Hakemus katsotaan sähköiseksi, jos varsinainen hakemus on tehty sähköisesti. Mahdollisia hakemukseen liittyviä sähköisiä ilmoituksia ei katsota sähköisiksi hakemuksiksi.

Taulukko 2. Sähköisten hakemusten osuus sairauspäiväraha hakemuksista Kelan Etelä-Pohjanmaan piirissä alkaen joulukuusta 2010 päättyen helmikuuhun 2012.

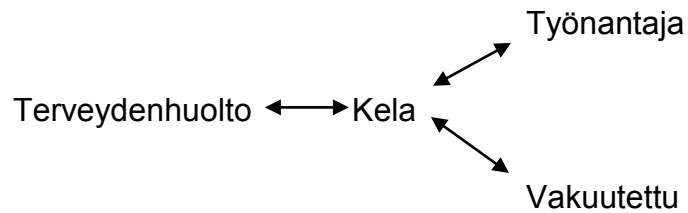
Etuus	Kuukausi	paperi	sähköinen	sähköisten osuus%
sairauspäiväraha	12/2010	1600	275	14,7
	01/2011	2068	557	21,2
	02/2011	1858	399	17,7
	03/2011	2239	529	19,1
	04/2011	1773	414	18,9
	05/2011	1920	489	20,3
	06/2011	1602	461	22,3
	07/2011	1422	398	21,9
	08/2011	1695	351	17,2
	09/2011	1808	455	20,1
	10/2011	1927	552	22,3
	11/2011	1513	522	25,7
	12/2011	1813	461	20,3
	01/2012	2020	590	22,6
02/2012	1780	409	18,7	

6.2 Palveluketju tehostamaan sairauspäivärahan sähköistä asiointipalvelua

Palveluketju on palveluprosessien kokonaisuus, joka kohdistuu asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista puhuttaessa palveluketjuilla tarkoitetaan usein terveydenhuollon palveluketjuja. Moni on saattanut kuulla keskusteltavan esimerkiksi sairaalahoitoon joutuvan vanhuksen palveluketjusta ja siitä miten tämä prosessi tulisi saada mahdollisimman joustavaksi ja asiakaslähtöiseksi. Lähes kaikille tuttu palveluketju on Kelan ja

apteekin välinen palveluketju. Tällöin Suomessa vakuutettuna oleva henkilö saa reseptilääkkeestään Kela-korttia näyttämällä suoraan jo apteekissa hänelle kuuluvan Kela-korvauksen. Tämän kehittämistehtävän tulosten tarkasteluvaiheessa halutaan pohtia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjua nimenomaan sosiaalivakuutuksen näkökulmasta, kun kyseessä on sairauspäivärahan käsittely ja Kelan sähköiset asiointipalvelut. Ainakin tekemällä tiiviimpää yhteistyötä terveydenhuollon ja sosiaalivakuutuksen välillä voitaisiin löytää keinoja, joilla tehostettaisiin sairauspäivärahan käsittelyä sosiaalivakuutuksen näkökulmasta.

Nykyään vakuutettujen eli henkilöasiakkaiden sekä työnantajien on mahdollista hakea sairauspäivärahaa Kelan sähköisten asiointipalveluiden kautta. Työnantajilla on mahdollisuus ilmoittaa työntekijän työstäpoissaoloajan palkkatiedot. Palkkatietojen ilmoituksen voi tehdä lomakkeella Y17 ilmoitus työnantajan maksamasta palkasta tai vaihtoehtoisesti sähköisesti Kelan asiointipalvelussa. Tämän ilmoituksen perusteella vakuutetun eli työntekijän sairauspäiväraha-asia tulee Kelassa vireille. Mikäli sairauspäiväraha tulee vireille vakuutetun oman hakemuksen perusteella, Kela pyytää palkkatiedot työnantajalta. (Työnantajan ilmoitukset Kelaan.) Seuraavassa kuviossa 3 on kuvattuna sairauspäivärahan palveluketju sosiaalivakuutuksen näkökulmasta. Kuvattuna on Kelan ja vakuutetun (henkilöasiakkaan) sekä työnantajan välisen sähköisen yhteistyön mahdollisuus toimia, mikäli henkilöasiakkaalla on pankkitunnukset ja työnantajalla Kelan sähköisten asiointipalvelujen käyttöä edellyttävä Katso-tunniste, Katso-tunnisteesta on kerrottu luvussa 3.5. Kelan ja terveydenhuollon väliseen sähköiseen yhteistyöhön kaivataan lisää tehokkuutta ja toimivuutta, jota sähköisen lääkärinlausunnon avulla voitaisiin saavuttaa.



Kuvio 3. Sairauspäivärahan palveluketju sosiaalivakuutuksen näkökulmasta

Terveydenhuollon ja Kelan välistä palvelurakennetta tulisi selventää. Niin työnantajien haastatteluista kuin Kelan asiantuntijahaastatteluistakin saatujen vastausten pohjalta on tullut esille yksi sähköistä asiointia merkittävästi hidastava asia eli sähköisen lääkärinlausunnon puuttuminen. Luvussa 4.4 on kerrottu tarkemmin sairauspäivärahan hakemisen prosessista ja nimenomaan paperisen lääkärinlausunnon viipymisestä. Kelan Arkki-hankkeesta saatujen tietojen mukaan lääkärinlausunto siirtynee sähköiseen muotoon noin kahden kolmen vuoden kuluttua, mutta toteutuakseen tämä vaatii paljon työtä jokaiselta lääkärinlausuntoa tuottavalta taholta. Ajatus tämänkaltaisten ketjujen muodostamisesta on hyvä, mutta samalla se edellyttää useiden henkilöiden sitoutumista ja yritysten yksimielisyyttä. Oman osansa tuo terveydenhuollossa olevien tietojen arkaluonteisuus.

Nykyisin käytössä olevat asiakas- ja potilastietojärjestelmät on rakennettu toimimaan organisaatiokeskeisesti ja tämän vuoksi ne tukevat heikosti palveluketjumallia. Myös sosiaali- ja terveydenhuollossa olevat asiakastietojärjestelmät ovat toiminnallisilta ominaisuuksiltaan erilaisia. Niiden tietosisältö ei ole yhtenäinen ja yhteistoiminnallisuus ei ole hyvää. Tällä hetkellä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kehittämisen ja hyödyntämisen ongelmana on, ettei tietojärjestelmille ole valtakunnallisesti määriteltyjä yhtenäisiä tietorakenteita eikä tietosisältöjä. Tämän lisäksi tietoturvakysymykset ovat suurelta osin myös ratkaisematta. (Sosiaalihuollon sähköiset asiakastietojärjestelmät.) Kansallinen terveystietokanta (KanTa) on yhteinen nimitys terveydenhuollon

valtakunnallisille tietojärjestelmäpalveluille. Palveluihin kuuluvat sähköinen resepti, potilastietoarkisto sekä mahdollisuus katsoa omia terveystietoja verkosta. Palveluiden toteutuksesta vastaa Kela. Terveyskeskuksissa ja erikoissairaanhoidossa on tällä hetkellä käytössään seitsemän eri sähköistä potilaskertomusjärjestelmää ja lisäksi monia erillisjärjestelmiä. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan KanTa-hankkeessa on keskeistä, että tieto saataisiin liikkumaan valtakunnallisesti yksityisen ja julkisen sektorin sekä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välillä. Potilastiedot ovat nykyisin hyvin hajallaan, eikä tieto tämän vuoksi ole yhteensopivaa. Resepti- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, ja tämän vuoksi tietoturvallisuudesta täytyy pitää huolta. Kela, terveydenhuollon organisaatiot ja apteekit valvovat tietosuojan toteutumista. (KanTa kokoaa potilastiedot turvallisesti yhteen.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä sosiaalivakuutuksen tulisi yhteistyössään kiinnittää erityisesti huomiota siihen, että asiakas saisi hänelle kuuluvat etuudet oikeaan aikaan ilman katkoksia ja turhaa vaivannäköä. Etuudet kuten sairauspäiväraha ovat osa asiakkaan palveluketjua, jolloin uusien tietoteknologian keinojen tulisi tukea tätä joustavaa palveluketjun syntymistä. Aikanaan toteutuessaan sähköisellä lääkärintausnolla tulee olemaan merkittävä osa tämän joustavuuden lisäämisessä. Joustavan palveluketjun aikaansaaminen edellyttää kuitenkin sosiaalivakuutuksen ymmärtämistä yhtäläiseksi osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjua.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksissa yritetään välttää virheiden syntymistä, mutta tästä huolimatta luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen reliabelius merkitsee sen kykyä antaa ei- sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 213.) Tässä kehittämistehtävässä haastattelumenetelmänä käytetty ryhmähaastattelu oli melko hyvä keino kerätä tietoa tämäntyyppisestä asiasta, jossa ei kerätä tietoa ihmisten henkilökohtaisista asioista. Mikäli haastattelukysymykset olisivat olleet arkaluonteisia, ei ryhmähaastattelu varmaankaan olisi ollut toimivin haastattelumuoto. Toisaalta ryhmähaastattelussa kaikkien osallistujien ääni ei välttämättä pääse yhtä lailla kuuluviin, kuin jos haastattelu olisi tehty haastateltavan ja haastattelijan kesken. Tässä työssä ryhmähaastattelu oli kuitenkin toimiva. Aineistojen heikkoutena voidaan todeta olevan niiden kapeus, koska työnantajia, joita haastateltiin, oli kolme kappaletta, mutta toisaalta aineisto saturoitui yllättävänkin nopeasti. Tähän saattaa vaikuttaa muun muassa se, että työnantajat olivat keskenään kooltaan aika samankaltaisia.

Validius puolestaan tarkoittaa sitä, onko tutkimusmenetelmällä saatu mitattua juuri sitä, mitä on ollut tarkoituskin mitata. Tässä kehittämistehtävässä validiteettia olisi saattanut lisätä myöhempanä ajankohtana toteutettu uusi haastattelukierros tai muu vastaava kysely. Tällaisen uuden aineistonkeruun ei kuitenkaan katsottu tuovan asiaan niin paljon uutta lisäarvoa, että siihen olisi kannattanut tässä työssä lähteä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 213-215.)

Tässä kehittämistehtävässä tavoitteena oli kasvattaa Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiiriin saapuvien sähköisten sairauspäiväraha hakemusten sekä työnantajailmoitusten (Y17- lomake) prosenttiosuutta vuonna 2011. Lisäksi selvitettiin työnantaja-asiakkaiden syitä tai mahdollisia esteitä sähköiseen asiointi palveluun mukaan lähtemiselle sekä kehittämisajatuksia liittyen asiointipalveluun sekä Kelan ja työnantajien yhteistyöhön. Tämän työn tulokset ovat osin siirrettävissä myös suurempaan mittakaavaan eli suurempiin ja saman kokoluokan

työnantajiin, koska työnantajilla voi olettaa olevan samat intressit sähköisiin palveluihin mukaan lähtemiselle.

Tulosten mukaan työnantajilla tällä hetkellä käytössään oleva sähköisen asiointin teknologia ei laadultaan heidän mukaansa vielä mahdollista työnantajien ja Kelan mahdollisimman vaivatonta vuorovaikutusta. Osa työnantajista kertoi saavansa omasta palkanlaskentajärjestelmästäan valmiiksi täytetyn sairauspäiväraha hakemuksen sekä työntekijän palkanmaksutiedot eli lomakkeen Y17, jotka he voivat lähettää paperisen lääkärintodistuksen kanssa Kelalle. Lyhyesti sanottuna, he eivät halua tehdä työtä, joka heidän mukaansa hyödyttää ainoastaan Kelaa. Osa kertoi kirjanpitojärjestelmänsä vaativan ottamaan kopiot Kelalle jätetyistä hakemuksista, joten kopiointia heillä olisi edelleen huolimatta sähköisistä asiointipalveluista. Jokainen työnantaja kertoi suurena puutteena olevan sähköisen lääkärinlausunnon puuttumisen. Tällä hetkellä nykyisellä teknologialla ei siis ole mahdollisuutta saada sähköisiä lääkärinlausuntoja. Tämä tarkoittaa samalla sitä, että Kelan ja työnantajan välisestä vuorovaikutuksesta ei saada paperitonta niin kauan kuin alkuperäinen lääkärinlausunto tulee toimittaa päivärahan maksajalle eli Kelalle. Niin kauan myös kopioita tulee ottaa, joten kopiointivaiheesta ei tulla pääsemään eroon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon saumaton palveluketju voisi tuoda sairauspäiväraha prosessiin mahdollisimman tehokkaan ja vaivattoman käsittelyprosessin. Kansallinen terveysarkisto (KanTa) on yhteinen nimitys terveydenhuollon valtakunnallisille tietojärjestelmäpalveluille. Palveluihin kuuluvat muun muassa sähköinen resepti ja potilastietoarkisto. Potilastiedot ovat nykyisin hyvin hajallaan, eikä tieto tämän vuoksi ole yhteensopivaa. Resepti- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, ja tämän vuoksi tietoturvallisuudesta täytyy pitää huolta. Suomessa julkishallinto kehittää sähköisiä palveluitaan melko hajanaisesti, mikä osaltaan aiheuttaa tehottomuutta sähköisen asiointin kasvattamiseen. Kelan Arkki-hankkeesta saadun tiedon mukaan muutaman vuoden kuluttua myös lääkärinlausunnot siirtyvät sähköiseen muotoon. Tämä voi osaltaan helpottaa

saumattoman palveluketjun syntyä. Tämä muutos vaatii kuitenkin vielä paljon työtä jokaiselta lääkärinlausuntoja tuottavalta taholta.

Kehittämishaasteita löytyi muun muassa siinä, miten innostaa palvelujen käyttäjiä mukaan sähköisiin asiointipalveluihin, mikäli he eivät näe tarvetta palveluun mukaan lähtemiseen. Nykyajan haasteita työpaikoilla tulevat olemaan suurten ikäluokkien eläköityminen ja henkilöstömenoissa säästäminen. Tällöin kaikki mahdolliset palvelut, jotka vähentävät henkilöstöressurssien tarvetta, ovat varmasti tarpeen. Sähköiset asiointipalvelut vähentävät työmäärää sekä nopeuttavat Kelalta tulevia ratkaisuja ainakin niiden työnantajien kokemusten mukaan, jotka ovat mukana Kelan sähköisissä asiointipalveluissa. Oman pohdinnan tuloksena oli ehdottomasti se, että uusia palveluja tulisi markkinoida ja esitellä yrityksissä päättäville tahoille, etenkin niille ihmisille, jotka päättävät esimerkiksi henkilöstötarpeista yrityksen organisaatiossa. Tämä nopeuttaisi ratkaisua palvelun käyttöönottamisesta työnantajalla. Varsinaista palvelun käyttöastetta voidaan puolestaan lisätä kouluttamalla Kelan toimesta palvelua käyttävää henkilöstöä asiakasyrityksissä.

LÄHTEET

- Alasoini Tuomo 2006. Osallistava ohjelmallinen kehittäminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskysymyksiä. Helsinki: Stakes, 35–52.
- Alastalo Marja ja Åkerman Maria 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljillä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere, 373-392.
- Crouch Mira ja McKenzie Heather 2006. The logic of small samples in interview-based qualitative research. *Social Science Information* 2006 45: 483. [www-artikkeli]. [Viitattu 9.4.2012]. <http://ssi.sagepub.com/content/45/4/483>.
- Denscombe Martyn 2003. The good research guide for small-scale social research projects. Maidenhead. Open University Press.
- Heikkilä Asta, Jokinen Pirkko ja Nurmela Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen, avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY, Helsinki.
- Hirsjärvi Sirkka ja Hurme Helena 1985. Teemahaastattelu. Oy Gaudeamus Ab, Helsinki.
- Hirsjärvi Sirkka ja Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.
- Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko ja Sajavaara Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Hyppönen Hannele 2004. Tekniikka kehittyä, kehittyvätkö palvelut?: Tapaustutkimus kotipalvelujen kehittymisestä teknologiahankkeessa. Stakes . Tutkimuksia 134. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.
- Ihalainen Harri 2010. Tietohallinto osana julkishallinnon sähköistyvää muutosta. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Kaasinen Arja 2012. Suunnittelija. Kelan terveysosasto. [Henkilökohtainen sähköposti]. 30.3.2012.
- KanTa kokoaa potilastiedot turvallisesti yhteen. Sosiaali- ja terveysministeriö. [www-dokumentti]. [Viitattu 14.3.2012]. <http://www.stm.fi/ylakulma/artikkeli/view/1572655>
- Katso-tunniste – avain yrityksen sähköiseen asiointiin. Verohallitus. [www-dokumentti]. [Viitattu 13.3.2012]. <https://www.palkka.fi/Tiedote/Katso.pdf>

- Kela- Asioi verkossa. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 9.4.2012].
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/170308125033HP?OpenDocument>
- Kela.fi suosituin julkishallinnon verkkopalvelu. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 6.5.2011].
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/221210152727AK?OpenDocument>
- Kela- Hankkeet. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 27.4.2011]
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114859PV>
- Kela perusti työnantajille ja yrittäjille oman asiakasraadin. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 4.5.2011].
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/040411090857ML?OpenDocument>
- Kela-Sairauspäiväraha. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 22.3.2012].
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/130801151250EH?OpenDocument>
- Kela- Sairauspäivärahan haku työnantajan näkökulmasta. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 16.4.2012].
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/190308123953KP?OpenDocument>
- Kelan sidosryhmäyhteistyön ohjelma 2011 – 2014. 23.11.2010. Kelan hallinto-osasto.
- Kelan terminologinen sanasto- Terveysteen liittyvät käsitteet. 2010.
- Kela toimintakertomus 2011. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 16.4.2012]
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/\\$File/Kela_toimintakertomus2011_FI.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/$File/Kela_toimintakertomus2011_FI.pdf?OpenElement)
- Kela- Työkyvyttömyys jatkuu yli 10 pv. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 22.3.2012].
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/261110161959HL?OpenDocument>
- Kela- Työnantajan ilmoitukset Kelaan. [www-dokumentti]. [Viitattu 23.3.2012].
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/110211095426KP?OpenDocument>
- Kelan vuosikertomus 2010. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 4.5.2011].
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/030511154549AK/\\$File/Kela_vsk10_FI_LR.pdf?openElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/030511154549AK/$File/Kela_vsk10_FI_LR.pdf?openElement)
- Kelan yleisesite. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 29.4.2011].
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/Yleisesite/\\$File/Kela_yleisesite_fi_net.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/Yleisesite/$File/Kela_yleisesite_fi_net.pdf?OpenElement)
- Kelanetti- Markkinointi. Kela. Sisäiset palvelut. Viestinnän tuki. 14.1.2011 Minna Latvala.

Kelasto- raportit. Kela. Tilastoryhmä. 3.5.2011.

Kettunen Pekka ja Möttönen Sakari 2011. Näkemyksiä: Asiakkuuden rajat ja mahdollisuudet sosiaali- ja terveyspalveluissa, s. 57-68. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 23.3.2012]. Jyväskylän yliopisto. Kansalaisyhteiskunta-lehti, numero 1/2011.

Kuula Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere.

Kuvaus Kelan hallinnointi-, johtamis- ja valvontajärjestelmistä 1.1.2009 lukien. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 29.4.2011]. [http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/200209094448PV/\\$File/Corporate_governance.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/200209094448PV/$File/Corporate_governance.pdf?OpenElement)

Järvinen Raija ja Heino Heli 2004. Kuluttajien palvelukokemuksia vakuutus- ja pankkisektorilta. Kerava: Savion Kirjapaino Oy.

Laitinen Merja ja Pohjola Anneli (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Makropilotti. Sosiaali- ja terveydenhuolto 2000- luvulle. Toim. Leena Nissilä. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2002. Helsinki.

Metsämuuronen Jari 2001. Sosiaali- ja terveysalan tulevaisuutta etsimässä. International Methelp ky, Helsinki.

Ojasalo Jukka ja Ojasalo Katri 2010. B-to-B-palvelujen markkinointi. Helsinki. WSOYpro Oy.

Pohjola Anneli, Kääriäinen Aino ja Kuusisto-Niemi Sirpa (toim.) 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva. PS-kustannus.

Räsänen Pekka 2004. Havaintojen mittaus ja aineistojen jäsentämisen metodologia. Teoksessa Pekka Räsänen, Anu-Hanna Anttila ja Harri Melin (toim.). Tutkimus menetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

SAINI - Kansalaisten sähköiset terveydenhuollon palvelut, loppuraportti. Susanne Valkeakari (toim.), Jari Forsström, Pauli Kilpikivi, Pekka Kuosmanen, Marja Pirttivaara. 14.3.2008. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 23.3.2012]. http://www.sitra.fi/julkaisu/muut/SAINI_Loppuraportti.pdf?download=Lataa+pdf

Shneiderman Ben. Designing trust into online experiences. Communications of the ACM. December 2000/ Vol. 43, No. 12. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 21.3.2012]. <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=355124>

Sinervo Leini(toim.) 2004. Saumattomien toimintojen juurruttaminen. Juuria-hankkeen loppuraportti. Aiheita 26/2004. Helsinki.

Sosiaalihuollon sähköiset asiakastietojärjestelmät. Sosiaali- ja terveysministeriö. [www-dokumentti]. [Viitattu 5.4.2012]. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1256993>

Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Stakesin raportteja 30/ 2008. Antero Lehmuskoski ja Sirpa Kuusisto-Niemi. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. [www-dokumentti]. [Viitattu 29.2.2012]. <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/raportit/R30-2008-VERKKO.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2003. Saumattoman palveluketjun ja sitä tukevien tietohallintoratkaisujen ohjausryhmä. Suosituksia. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2003:18. Helsinki.

Sähköisen asioinnin esiselvitys. Kevät 2011. Säisä Sami ja Toivonen Seppo.

Sähköisten palvelujen pitäisi helpottaa arkea paljon enemmän. Ilkka-lehti. [www-artikkeli]. [Viitattu 4.4.2012]. <http://www.ilkka.fi/mielipide/paakirjoitus/sahkoisten-palvelujen-pitaisi-helpottaa-arkea-paljon-enemman-1.1173508>

Toikko Timo ja Rantanen Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissuorityyppiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi Jukka ja Sarajärvi Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Työnantajien asiointipalvelu uudistui. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 4.5.2011]. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/140211121311HL?OpenDocument>

Työnantajan ilmoitukset Kelaan. Kela. [www-dokumentti]. [Viitattu 13.3.2012]. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/110211095426KP?OpenDocument>.

Ylikoski Tuire, Järvinen Raija ja Rosti Pirre 2002. Hyvä asiakaspalvelu-menestystekijä finanssialalla. Helsinki. Yliopistopaino.

LIITTEET

LIITE 1

Seurantavaiheessa keväällä 2011 työnantajille lähetetty sähköposti, jossa pyydetty ottamaan yhteyttä seurantavaiheen haastatteluajan sopimiseksi.

Tervehdys!

Kävimme Teillä tammikuussa, jolloin keskustelimme Kelan etuuksista sekä sähköisestä asioinnista. Mainitsin silloin, että palaan opinnäytetyöni puitteissa asiaan myöhemmin. Opiskelen siis Kela-työni ohella Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja tutkintooni kuuluvan opinnäytetyöni teen työnantajien sähköisten asiointipalvelujen käyttöönottoprojektista Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirissä.

Haluaisin tehdä siellä Teillä ns. ryhmähaastattelun, johon voisi osallistua 6-10 henkilöä tai vähemmän. Aikaa tähän menee arviolta 1-1,5 tuntia. Haastattelussa esiin tulevat asiat kirjaan paperille paikan päällä. Korostan, että työnantajat ja haastatteluihin osallistuvat henkilöt pysyvät täysin anonyymeinä.

Toivon kovasti, että saisimme sovittua yhteisen tapaamisen mahdollisimman pian, jos mahdollista niin jo huhtikuun aikana.

Ohessa muutama kysymys/teema, joita käsitellään haastattelussa. Voitte halutessanne miettiä niitä jo etukäteen.

Mitä ajatuksia käyntimme Teillä herätti?

Miten suurena yhteistyökumppanina Kelaa pidätte?

Mitä etuja/hyötyjä ajattelette sähköisestä palvelusta Teille olevan?

Onko asioita, joita koette olevan esteenä palveluun mukaan lähtemiselle?

Onko palvelua tai parannusehdotuksia, joita Kelalta kaipaatte ajatellen sähköistä asiointia?

Toivottavasti saamme sovittua pikaisesti yhteisen ajan!

Aurinkoisin terveisin

Tanja Ala-Fossi

Kela Seinäjoen toimisto

020 63 55454

050 540 43 40

e-mail: tanja.ala-fossi@kela.fi

Henkilötunnus

Ilmoituksen voi tehdä myös Kelan asiointipalvelussa www.kela.fi.
Palveluun tunnistaudutaan Katso-tunnuksilla.

1 ILMOITUS KOSKEE	<input type="checkbox"/> Sairauspäivärahaa	<input type="checkbox"/> Kuntoutusrahaa
	<input type="checkbox"/> Osasairauspäivärahaa	<input type="checkbox"/> Erityishoitorahaa
	<input type="checkbox"/> Äitiys-, isyys- tai vanhempainrahaa	<input type="checkbox"/> Tartuntatautipäivärahaa
	<input type="checkbox"/> Erityisäitiysrahaa	<input type="checkbox"/> Luovutuspäivärahaa

2
TYÖNTEKIJÄ Sukanimi ja etunimet

3
TYÖSUHDE Useat peräkkäiset, keskeytymättömänä tai vain lyhytaikaisin keskeytyksin jatkuneet määräaikaiset työ sopimukset ilmoitetaan yhtenä jaksona.

Työsuhteen kesto _____

Kokoaikatyö Osa-aikatyö

4
TYÖSTÄ-
POISSAOLO Minkä ajan / mistä lukien työntekijä on ollut kokonaan pois työstä? Lomakkeella ilmoitetaan vain yhden poissaolojakson tiedot.

Työstäpoissaoloaika _____

Maksetaanko työstäpoissaoloajalta palkkaa?

Kyllä Ei

Jos ilmoitus koskee osasairauspäivärahaa, maksetaanko osasairauspäivärahan ajalta täyttä kokoaikatyön palkkaa.

Kyllä Ei

5
PALKKA Tässä ilmoitetaan ne palkat, joista työnantajalla on oikeus saada etuus työ- tai virkaehtosopimuksen, työ sopimuksen tai muun sopimuksen tai lain, asetuksen tai muun säädöksen tai määräyksen perusteella. Tässä ei ilmoiteta muita palkkoja, esim. vuosiloma-ajan palkkaa.

Osasairauspäivärahan ajalta maksettava palkka ilmoitetaan vain, jos työntekijälle maksetaan täyttä kokoaikatyön palkkaa vastaava palkkaa.

Kuukausipalkkainen osa-aikatyön palkka ilmoitetaan yhtenä jaksona koko poissaoloajalta. Jos työntekijä on työssä vähemmän kuin 5 päivää viikossa ja palkka perustuu muuhun kuin kuukausipalkkaan, palkka ilmoitetaan vain niiltä päiviltä, joina työntekijä olisi työssä, ellei poissaoloa olisi.

Täydet ja osapalkat (esim. 2/3) ilmoitetaan eri riveillä.

Palkka

ajalta _____ euroa

ajalta _____ euroa

ajalta _____ euroa

ajalta _____ euroa

Jatkuu Lisätietoja-kohdassa tai eri paperilla

Palkan peruste

Kuukausipalkka Muu palkka

Palkanmaksun jatkuminen, jos palkkatiedot ilmoitettu vain osalta työstäpoissaoloaikaa tai osasairauspäivärahan aikaa.

Palkanmaksu päättyy, milloin? _____ Palkanmaksu jatkuu, mistä lukien? _____

6
ESITETYT
TYÖTULOT

Kuuden kuukauden aikana **maksettu** palkka luontoisetuineen. Tulot ilmoitetaan työstäpoissaoloaikaa edeltävältä ajalta. Jos työsuhde ei ole kestänyt kuutta kuukautta, tulot ilmoitetaan työsuhteen ajalta.

Palkka ajalta _____ euroa

Ilmoittakaa **edellisen lisäksi** muut vuosittain maksettavat palkkana pidettävät korvaukset, jotka ovat kertyneet enintään yhden vuoden ajalta ja jotka on maksettu edellä ilmoitettuna aikana. Jos muu palkkana pidettävä korvaus maksetaan säännöllisesti paikanmaksun yhteydessä, sitä ei ilmoiteta erikseen.

Lomarahaa _____ euroa

Lomakorvaus _____ euroa

Muu suoritus, mikä? _____ euroa

Ulkomaan työskentely kuuden kuukauden aikana.

Vakuutuspalkka ajalta _____ €/kk

Kuuden kuukauden ajalta perityt työmarkkinajärjestöjen jäsenmaksut _____ % tai _____ €/kk

7
LISÄTIETOJA

8
TYÖNANTAJAN
TIEDOT

Työnantajan nimi _____ Y-tunnus _____

IBAN-tilinumero. Jos kohdassa 5 on palkkatietoja, IBAN-tilinumero on pakollinen.

BIC-pankkitunniste. Tieto on pakollinen, jos tilinumero on ulkomaan tilinumero.

Viitenumeron tai muun tarkennetiedon voi antaa, jos kohdassa 5 on palkkatietoja. Kela välittää tarkennetiedon pankkiin maksun yhteydessä, jos viitenumeroa ei ole annettu.

Viitenumero _____ Muu tarkennetieto _____

9
PÄÄTÖKSEN
POSTITUSOSOITE

Ilmoituksesta annetaan päätös työnantajalle tai tämän valtuuttamalle taholle, jos kohdassa 5 on palkkatietoja.

Päätöksen saajan nimi _____

Lähiosoite _____

Postinumero _____ Postitoimipaikka _____

10
LISÄTIETOJEN
ANTAJA

Nimi _____

Puhelinnumero _____ Sähköpostiosoite _____

11
ALLEKIRJOITUS

Ilmoituksen allekirjoittaa työnantaja tai tämän valtuuttama taho.

Päiväys _____ Allekirjoitus _____

LIITE 3

Yhteydenotot ja tapaamiset liittyen opinnäytetyöhöni koko prosessin ajalta syksy 2010 – kevät 2012.

- 10.2010 palaveri Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirin johdon kanssa opinnäytetyön mahdollisesta aiheesta
- 5.11.2010 yhteydenottopyyntö työnantajan 2 kanssa esiselvitys/koulutuskäynnistä heillä
- 19.11.2010 palaveri Kelan asiantuntijan kanssa opinnäytetyön aiheesta
- 29.11.2010 yhteydenottopyyntö työnantajan 1 kanssa esiselvityskäynnistä
- 8.12.2010 yhteydenottopyyntö esiselvityskäynnistä työnantajan 3 kanssa
- 14.12.2010 esiselvityskäynti työnantajan 1 luona
- 13.1.2011 esiselvityskäynti työnantajan 2 luona
- 16.2.2011 esiselvityskäynti työnantajan 3 luona
- 7.4.2011 haastattelu Kelan asiantuntijoiden kanssa ja haastattelurungon läpikäyminen
- 7.4.2011 pyyntö ryhmähaastattelun ajan sopimisesta työnantajan 1 kanssa, mukana tulevan haastattelun haastattelurunko
- 7.4.2011 pyyntö ryhmähaastattelun ajan sopimisesta työnantajan 2 kanssa, mukana tulevan haastattelun haastattelurunko

- 7.4.2011 pyyntö ryhmähaastattelun ajan sopimisesta työnantajan 3 kanssa, mukana tulevan haastattelun haastattelurunko
- 13.4.2011 kohdennettu ryhmähaastattelu työnantajan 1 kanssa
- 18.4.2011 toinen pyyntö työnantajalle 3 ryhmähaastattelun sopimisesta
- 18.4.2011 sopimus palautuskuorien antamisesta työnantajalle 1
- 19.4.2011 kohdennettu ryhmähaastattelu työnantajan 2 kanssa
- 26.4.2011 sähköposti hankejohtajalle Eläke- ja toimeentuloturvaosastolle siitä, onko koko Kelan tasolla tehty työni kaltaisia hankkeita aiemmin
- 27.4.2011 vastaus osastolta kysymykseeni koko Kelatason hankkeista
- 10.5.2011 kohdennettu ryhmähaastattelu työnantajan 3 kanssa
- 11.1.2012 haastattelu Kelan asiantuntijan kanssa kehittämistyöni tuloksista sekä hänen mahdollisia tarkennuksia käsiteltävään aiheeseen
- 23.1.2012 kysymyksiä suunnittelijalle Kelan terveysosastolle käynnistyneen Arkki-hankkeen työnantajille suunnatun raadin mahdollisista tuloksista
- 24.1.2012 osittaisia vastauksia työnantajaraadin kysymyksiin
- 17.2.2012 kysymys työnantajalle 1 siitä onko heidän puhelimitse tarjoamaa vertaistukea toiset kehittämistoiminnassa mukana olleet työnantajat käyttäneet
- 22.2.2012-30.3.2012 pyydetty useita kertoja sähköpostitse vastauksia Arkki-hankkeen työnantajaraadista