

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2022

Marika Määttälä

Perehdyttämisopas CICS-
järjestelmään Kelan
asiakaspalvelun uusille
toimihenkilöille

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2022 | 25 sivua, 19 liitesivua

Marika Määttä

Perehdyttämisosopas CICS-järjestelmään Kelan asiakaspalvelun uusille toimihenkilöille

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Kelalle. Tavoitteena oli luoda perehdytysopas Kelan asiakaspalvelun uusille toimihenkilöille. Oppaan tarkoitus oli täydentää vanhoja olemassaolevia perehdytysmateriaaleja ja näin helpottaa perehtyjän sekä perehdyttäjän roolia. Tuotos pohjautuu aiempiin perehdytysmateriaaleihin sekä tekijän omaan perehdytysprosessiin Kelassa.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena ja teoriaosuuden lisäksi se sisältää varsinaisen tuotoksen, perehdytysoppaan Customer Information Control System eli CICS-järjestelmän henkilötietojen muutos- ja henkilötietojen kyselyvalikoiden perustoimintoihin. Oppaan on tarkoitus täydentää nykyisiä olemassaolevia sähköisessä muodossa olevia ohjeistuksia ja videoita. Niiden materiaaleja on myös hyödynnetty oppaan tekemisessä.

Uusi kirjallisessa muodossa oleva perehdytysopas täydentää verkkomateriaaleina olevia ohjeita. Järjestelmän ikä ja sen ohjeiden muuttumattomuus ovat hyviä edellytyksiä ohjeiden tekemiseen myös paperiseen muotoon. Erilaiset perehdytysmateriaalit sopivat erilaisille oppijoille ja ne myös tukevat perehdytysprosessin aikana toisiaan.

Perehdytysopas on luotu pysyväksi resurssiksi asiakaspalvelun uusien toimihenkilöiden perehdyttämiseen. Opasta voidaan nyt hyödyntää muiden materiaalien ohella perehdytyksessä niille, jotka ovat perehtymässä uusiin tehtäviin, ovat vasta aloittamassa tai kaipaavat muuten tukimateriaalia järjestelmän käyttöön.

Asiasanat:

perehdytys, perehdytysopas, perehdytysmateriaali, perehdyttäjä

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business

2022 | 25 pages, 19 pages of appendices

Marika Määttä

Orientation guide to CICS-system for new employees in Kela's customer service

This thesis was made as an assignment to Kela (Finnish Social Security Office). The aim was to create an orientation guide for the new employees in Kela's customer service. The purpose of the guide is to supplement the old existing orientation materials, mostly videos and net guidance, as well as to help the role of the mentor and the new employee. This study is based on previous orientation materials and the author's own orientation process in Kela.

This thesis is a development task which includes the theoretical part and the actual output, an introduction to the basic functions of the Customer Information Control System (CICS) the basic menus of checking or changing the personal data.

The new written orientation guide complements the existing online orientation materials. The age of the system and solidity of its instructions support making the instructions also in paper. Different orientation materials are suitable for different learners and they also support each other during the orientation process.

The Orientation guide has been created as a permanent resource for the new employees in Kela's customer service. The guide can now be used, among other materials, to familiarize those who are about to become familiar with new tasks, are just starting out, or otherwise need support material to use the system.

Keywords:

orientation, orientation guide, orientation material, mentor

Sisältö	
1 Johdanto	6
2 Perehdyttäminen osana organisaation toimintaa	8
2.1 Perehdyttämisen tavoitteet	8
2.2 Perehdyttämisen hyödyt	10
2.3 Perehdyttämisen lainsäädäntö	12
2.4 Perehdyttäminen prosessina	13
2.4.1 Perehdyttämisen suunnittelu	14
2.4.2 Perehdyttämisen toteutus ja seuranta	15
3 Perehtymisen osapuolet	18
3.1 Perehdyttäjä	18
3.2 Perehtyjä	19
4 Perehdytysoppaan laatiminen	21
5 Johtopäätökset ja pohdinta	23
Lähteet	25

Liitteet

Liite 1. Perehdytysopas

1 Johdanto

Kun organisaatiossa aloittaa uusi työntekijä ovat työtehtävä sekä työympäristö tekijälle uusia. Tämä tuo esille tarpeen työntekijän kouluttamiseen ja valmentamiseen, jota kutsutaan myös perehdyttämiseksi. Perehdytys sitoo organisaation henkilöresursseja ja tietysti myös aikaa. (Kupias & Peltola 2009, 9).

Eklundin (2018, 25) mukaan perehdytys voidaan nähdä erilaisina käytännön asioina, joilla pyritään varmistamaan, että työntekijä hallitsee työnsä sekä sopeutuu työyhteisöönsä. Hänen tulisi oppia toimimaan organisaatiossa tehokkaasti osana tiimiä sekä uusia toimintatapoja ja taitoja, jotta työtehtävästä suoriutuminen onnistuisi mahdollisimman hyvin. Perehdytys ei koske yksin perehtyjää vaan myös organisaatiota. Työntekijän tulee oppia uutta sekä soveltaa vanhaa tietoa, mutta myös organisaation tulee muokata toimintatapojaan uuden työntekijän tuoman muutoksen myötä.

Tämä työn tietopohja rakentuu vahvasti Eklundiin (2018) sekä vanhempaan, mutta edelleen ajankohtaiseen Kupias ja Peltolaan (2009). Näitä ovat tukemassa muutamia muita lähteitä, jotka ovat mainittu tekstissä sekä lähdeluettelossa.

Toimeksiantajana on Kela. Nimensä mukaisesti se oli aluksi vain eläkelaitos, joka huolehti kansaneläkkeiden maksusta. Tästä toiminta on huomattavasti laajentunut, monipuolistunut sekä uudistunut. Nykyisin Kela huolehtii Suomessa asuvien sekä ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta eri elämäntilanteissa. Erilaisiin sosiaaliturviin kuuluvat esimerkiksi lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, asumistuki, opintotuki, vammaisetuudet ja vähimmäiseläkkeet. (Kansaneläkelatos, 2018).

Tämän opinnäytetyön konkreettisena tavoitteena on laatia perehdytysopas Kelan asiakaspalvelun toimihenkilöille. Perehdytys on muuttumassa koko Kelan tasolla keväällä 2022 enemmän itseopiskelun suuntaan. Tällä halutaan

vapauttaa perehdytykseen kiinnitettyjä resursseja muun työn tekemiseen. Perehdytys nähdään kuitenkin hyvin tärkeänä osana uuden toimihenkilön työn aloitusta sillä omaksuttava tietomäärä on suuri ja erilaisia järjestelmiä tarvitaan työn tekemiseen. Yleiset perehdytysmateriaalit ovat uudistuksen myötä hyvin kattavia teoriapohjaltaan. Kelan perehdytyksen kulmakivenä toimii ajatus, että ohjeet sekä koulutukset auttavat oppimaan työn perusteet, joita syvennetään käytännön työtä tekemällä. Tämän uusi ja täydentävä opas tukee työn tekemistä käytännössä.

Opinnäytetyössä perehdytystä käsitellään Kelan asiakaspalvelun näkökulmasta. Perehdytysopas tullaan suuntaamaan Kelan asiakaspalvelulle. Aihe ja organisaatio ovat tuttuja, koska olen työskennellyt Kelan palveluksessa asiakaspalvelun parissa vuodesta 2019. Pääasiallinen toimipisteeni on Salo, joka on osa Varsinais-Suomen palveluryhmää. Varsinais-Suomen muita palvelupisteitä ovat Loimaa, Kaarina, Parainen sekä Somero. Oman perehdytykseni kautta huomasin, että Customer Information Control System eli CICS-järjestelmän ohjeistus on hyvin hajanaista sekä perustuu myös pitkälti talossa pidempään työskennelleiden suulliseen opastukseen.

CICS-järjestelmän perehdytysmateriaaleja olisi hyvä koota yhteen sekä selkeyttää, jotta perehtyjän on mahdollisimman helppo palata niiden pariin tarvittaessa, kun ne löytyvät yhdestä ja samasta paikasta. Materiaalit ovat nykyisellään erilaisia ohjevideoita sekä kirjallisia ohjeita Kelan sisäisessä verkossa. Selkeä opas kokoaa tarvittavat materiaalit yhteen ja tätä kautta sujuvoittaa sekä perehtyjän että perehdyttäjän roolia. Oppaan ajatuksena on tehdä selkeä ohjeistus kuvineen CICS-järjestelmän yleisimpiin toimintoihin henkilötietojen kysely eli HEKY- ja henkilötietojen muutos eli HEMU-valikossa. Opas on helppo tulostaa paperiseksi versioksi, jolloin ohjeet ovat helposti saatavilla ilman niiden etsimistä.

2 Perehdyttäminen osana organisaation toimintaa

Toimivan perehdytyksen avulla on mahdollista saavuttaa paljon erilaisia etuja. Sen avulla voidaan saavuttaa loistava kilpailuetu sekä luoda positiivinen kuva työnantajasta itsestään. Perehdytys onkin yksi organisaatioiden tärkeimpiä ja kalleimpia prosesseja. (Eklund 2018, 25).

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen koostuu kahdesta eri osa-alueesta: alku- ja yleisperehdyttämisestä ja työnopastuksesta. (Kupias & Peltola 2009, 19).

Perehdyttäminen käsittää kaikki ne toimenpiteet joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset sekä työhön liittyvät odotukset.

Työnopastus taas käsittää kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen.

Esimerkkinä työkokonaisuus sekä se mistä vaiheista sekä osista työ koostuu ja mitä tietoa ja osaamista työnteko edellyttää. (Työturvallisuuskeskus 2013).

Perehdyttäminen ei koske ainoastaan uusia vakinaisia työntekijöitä vaan sitä on järjestettävä myös määräaikaisille-, ruuhka-, kampanja-, ja vuokratyöntekijöille.

(Työturvallisuuskeskus 2013). Kelassa perehdytys on suunnattu uudelle

rekrytoitavalle toimihenkilölle, työtehtäviään vaihtavalle, pitkältä poissaololta

palaavalle tai työn sisältöjä laajentavalle henkilölle tueksi perustietojen

saamiseksi palveluista sekä etuuksista. (Kansaneläkelaitos 2021). Perehdytys

yksilöidään sen mukaan onko kyseessä vakinainen toimihenkilö,

vuosilomasijainen tai mahdollisesti harjoittelija. Kun työsuhde on määräaikainen

syystä tai toisesta, tulee perehdytysjakson pituus sekä sisältö suhteuttaa

työskentelyn pituuteen.

2.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Prosessina perehdytys on yksi johtamisen välineistä eli se on yksi keino

toteuttaa organisaation strategiaa ja mennä kohti sen tavoitteita. Perehdytyksen

tulisi olla osa organisaation toimintaa eikä olla vain irrallinen prosessi. Sen tulisi

noudattaa samaa linjaa organisaation strategian kanssa. Perehdytykselle

asetetut tavoitteet ja niiden saavuttaminen vaatii tiedonjaon avoimuutta sekä riittävää yhteistyötä. (Eklund 2018, 28).

Laissa on määritetty perehdyttämisen tavoitteeksi työturvallisuudesta huolehtiminen. (Finlex, Työturvallisuuslaki 2002/738). Yleensä organisaatio asettaa perehdyttämislle muitakin tavoitteita. Jokaisen organisaation tulee miettiä mitä perehdytyksellä tavoitellaan. Sellainen organisaatio, joka toivoo pitkäaikaista sitoutumista ja joka on valmis panostamaan työntekijän kehittymiseen pidemmällä aikavälillä asettaa perehdytykselle tärkeäksi tavoitteeksi työntekijän sitoutumisen. Tällöin tavoitteeksi on hyvä esimerkiksi asettaa organisaatiokulttuurin sopeutuminen tai työympäristöön tutustuminen sekä siinä viihtyminen. Aina tämä ei ole perehdytyksen tavoitteena, koska nykyisessä työelämässä lyhyet määräaikaaisuudet sekä osa-aikaaisuudet ovat yleisiä. Silloin sitoutumisen sijaan perehtymiselle voidaan asettaa tavoitteeksi esimerkiksi hyvä rutiinitehtävien hallinta tai työtehtävien nopea oppiminen. Perehtyjän olisi tällöin tärkeintä oppia tuntemaan työympäristössään omaa työtään koskevat olennaiset asiat. (Eklund 2018, 28-29).

Eklundin mukaan (2018, 30) perehdytysprosessille voidaan asettaa valtava määrä erilaisia tavoitteita. Näitä ovat esimerkiksi:

- Tukee organisaation strategiaa
- Vahvistaa organisaatiokulttuuria
- Edesauttaa työntekijöiden sitoutumista
- Nostaa uuden työntekijän osaamisen tarvittavalle tasolle
- Auttaa tunnistamaan uuden työntekijän potentiaalin
- Tukee uuden työntekijän ammattilista ja henkilökohtaista kehittymistä
- Edesauttaa työntekijöiden tutustumista toisiinsa
- Huomioi uuden työntekijän yksilölliset ominaisuudet
- Vahvistaa työn merkityksen kokemusta
- Nostaa vuorovaikutuksen laatua

Perehdytyprosessin tulisi aina olla tasalaatuinen, oikeudenmukainen sekä läpinäkyvä. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan tässä asianyhteydessä sitä, että työntekijä pystyy helposti ymmärtämään mistä perehdytysprosessi koostuu ja pystyy myös itse näkemään miten hän voi siihen vaikuttaa. Prosessin tulee aina löytyä perusteet ja työntekijällä on mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa prosessin muovautumiseen. (Eklund 2018, 30).

2.2 Perehdyttämisen hyödyt

Kun perehdyttäminen on suunnitelmallista, voidaan sen laatuun ja tasapuolisuuteen kiinnittää huomiota. Hyvät työntekijät halutaan sitouttaa yritykseen. Mikäli työntekijä lähtee yrityksestä on hänen korvaamisensa useimmiten haastava ja pitkä prosessi. Kun perehdytys on hyvin suunniteltu, saa jokainen työntekijä samat mahdollisuudet työssä onnistumiseen. Se myös mahdollistaa sen, että perehdytysprosessia on mahdollista kehittää tietoisesti. Tämä on muuttuvan työelämän kannalta välttämätöntä. Kun perehdytystä tarkastellaan taloudellisesta näkökulmasta ja ymmäretään myös niiden perusteet, auttaa se vahvistamaan käsitystä sen tärkeydestä sillä se koskettaa kaikkia organisaatioita. Hyvällä perehdytyksellä on merkittäviä vaikutuksia työntekijän työhyvinvointiin, viihtyvyyteen, työssä suoriutumiseen sekä niiden kautta työyhteisöön sitoutumiseen. Suurimpia hyötyjä perehdytyksellä saavutetaan ainakin seuraavilla osa-alueilla: tuottavuus ja tehokkuus, työtyytyväisyys ja sitoutuminen sekä prosessin kehittäminen ja tasalaatuisuus. (Eklund 2018, 31).

Kun organisaatio rekrytoi uusia työntekijöitä, se on suuri investointi. Perehdytyksen avulla pyritään varmistamaan investoinnin onnistuminen sekä että se on pitkällä tähtäimellä kannattavaa. Hyvä perehdytys vaatii riittävät resurssit ja jotta organisaatio olisi niitä valmis tarjoamaan tulisi sen ymmärtää mitä tällä panotuksella voidaan saavuttaa. Kun organisaatioon tulee uusi työntekijä aiheuttaa se aina muutoksen. Tämä muutos vaatii uudelleenorganisoitumista sekä sopeutumista ja se aiheuttaa aina hetkeksi häiriötä organisaation toiminnalle. Yleensä se näkyy tehokkuuden laskuna sen

hetkiseen tasoon verrattuna. Mikäli perehdytys on ammattimaisesti suunniteltu sekä toteutettu, pystytään tehokkuuden lasku sekä siihen kuluva aika minimoimaan. Kun perehdytys on ollut ammattimaista, tehokkuuden notkahdus on mahdollisimman lyhytkestoinen ja matala, jonka jälkeen se lähtee kasvuun. Epäonnistuessaan tehokkuuteen nousuun kuluu enemmän aikaa, eikä se välttämättä edes nouse samalle tasolle kuin onnistuneella perehdytyksellä. (Eklund 2018, 31-33).

On todettu, että perehdytysjaksolla on merkittävä vaikutus työntekijän sitoutumisen tasoon. Tutkimuksen (Kammeyer-Mueller, Wandberg, Rubestein & Song, 2013) avulla on todettu, että sillä millaista tukea työntekijä on saanut ensimmäisen 90 päivän aikana on voimakkaampi merkitys työn tulokseen sekä sitoutumiseen jatkossa kuin 90 päivän jälkeisellä ajalla. Kun työntekijät ovat sitoutuneita, työskentelevät he tutkitusti tehokkaammin ja ovat työhönsä tyytyväisempiä. Työntekijä tulee perehdyttää työtehtävän lisäksi myös työyhteisöön. Näin uusi henkilö liitetään osaksi työyhteisöä ja työyhteisö taas puolestaan valmistellaan ottamaan vastaan uusi työntekijä. Työyhteisön vastaanotolla on suuri vaikutus työtyytyväisyyteen. (Eklund 2018, 34-35).

Vanhan, mutta klassikon lähteen Scheinin (1987, 58-59) mukaan organisaatiokulttuurilla ja sen omaksumisella on merkittävä osa työntekijän sitoutumisessa. Kaikkia organisaatioita kiinnostaa miten eri työntekijät sulautuvat organisaatioon, koska uusien työntekijöiden koulutukseen nähdään paljon vaivaa ja sidotaan resursseja. Mikäli perehdytys epäonnistuu organisaatiokulttuurin sosiaalistumisprosessin osalta, voi tämä vaikuttaa huomattavasti uuden työntekijän organisaation merkittävien sekä keskeisten perusoletusten sisäistämiseen. Tätä kautta uusi tulokas voi tuntea olonsa epä mukavaksi, vieraantuneeksi ja jopa hyödyttömäksi. Tämänkaltaiset tuntemukset voivat johtaa työntekijän päätökseen irtisanoutumisesta. Uuden työntekijän niin kutsuttua ylisosiaalistamistakin tulisi välttää. Mikäli kulttuuri opetetaan pienimpiäki yksityiskohtia myöden, tapahtuu mitä todennäköisimmin täydellinen mukautuminen olemassaolevaan kulttuuriin. Tämän myötä menetetään organisaation innovatiivisuus ja herkkyys uusiin vaatimuksiin, joita

ympäristö sille asettaa. Sosiaalistumistavoista parhaimpana voidaan pitää kulttuurin oppimista niiden osatekijöiden osalta, jotka ovat välttämättömiä organisaation jatkuvan toiminnan sekä säilymisen kannalta.

Ainoa keino, jolla voidaan varmistaa perehdytyksen tasalaatuisuus organisaation kaikissa työtehtävissä, on laatia suunnitelmallinen perehdytysprosessi. Hyvä perehdytys on jokaisen työntekijän oikeus. Perehdytyksen laatuun vaikuttaa merkittävästi perehdyttäjän taito sekä kokemus. Organisaation tulisikin varmistaa, että perehdyttäjällä on valmiudet tähän. Perehdytyksessä tulee huomioida työntekijän tarpeet ja perehdyttäjällä tulee olla taidot oppimisprosessin tukemiseen.

Organisaation suunnitelmallinen perehdytysprosessi on se toimiva työkalu perehdytyksen toteutukseen sekä perehtyjälle että perehdytettävälle. Lisäksi jonkun tulee olla vastuussa prosessin käytäntöön viemisestä sekä kehittämisestä. Vastuuhenkilö voi olla esimies, kollega tai joku talon ulkopuolelta. Kun toiminta on suunnitelmallista voidaan oppia myös virheistä. Organisaatio voi kehittyä vain jos kyetään katsomaan järjestelmällisesti myös ajassa taaksepäin ja sitä kautta toteamaan missä on onnistuttu tai epäonnistuttu. Jos ei koko perehdytysprosessia ole olemassa ei sen kehittäminen myöskään ole mahdollista. Suunnitelma määrittää sen mitä perehdytys kyseiselle organisaatiolla merkitsee, mitä sillä toivotaan saavutettavan sekä mistä se koostuu. (Eklund 2018, 36-37).

2.3 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Työhön perehdyttäminen ei ole pelkästään työntekijän oikeus vaan myös työnantajan velvollisuus. Perehdyttäminen on myös huomioitu työlainsäädännössä sillä työn tekeminen on laissa suojattua sekä valvottua toimintaa. Kun työnantajan toiminta on luotettavaa ja lainmukaista on sillä positiivinen vaikutus työhyvinvointiin, menestykseen ja kilpailukykyyn. Laiton toiminta altistaa erilaisille vahingoille, haitoille, tulkintaerimielisyyksille sekä työtaisteluille. (Kupias & Peltola 2009, 27).

Työturvallisuuslain pykälä 14 § määrittää seuraavasti työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta: *”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:*

Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.” (Finlex, Työturvallisuuslaki 2002/738).

Lainsäädännön noudattamista valvovat johto sekä henkilöstöammattilaiset. Vastuu työntekijöistä sekä perehdytyksestä ovat viime kädessä aina esimiehellä. Näin ollen esimiehen tulee myös valvoa, että työntekijöiden kohtelu on lainmukaista. Työsuojeluviranomaiset valvovat työlainsäädännön toteutumista työpaikoilla. Työntekijäpuolella tähän on osoitettu työnsuojeluvaltuutetut sekä luottamusmiehet.

Työlainsäädännön noudattamisen epäonnistuminen voi johtaa suuriin menetyksiin, kuten työntekijän ennenaikaiseen lähtöön. Suurimpia menetyksiä ovat saamatta jääneet työpanokset. Kun perehdytys on hoidettu vajaasti tai jopa virheellisesti heikentää se työntekijän mahdollisuutta onnistua työtehtävässään ja tavoitteissaan yrityksen menestyksen hyväksi. (Kupias & Peltola, 27).

2.4 Perehdyttäminen prosessina

Perinteisesti ajatellaan, että perehdyttämisen prosessi on yksisuuntainen. Organisaatiolla on työntekijää kohtaan erilaisia odotuksia, ohjeistusta sekä tavoitteita. Uuden työntekijän rooliksi jää olla tiedon vastaanottaja eli tehtävään

perehtyjä. Kun perehdytys toteutetaan kaksisuuntaisena prosessina, on se hyödyllisempi molemmille osapuolille. Hyvä ja tehokas perehdytys ottaa huomioon myös uuden työntekijän myös perehdyttäjän roolissa. Työntekijän omat näkemykset ja palaute organisaatiolle ovat yhtä tärkeitä kuin organisaation uudelle työntekijälle. Tällöin organisaatio toimii myös perehtyjän roolissa ja on valmis vastaanottamaan palautetta sekä kehitysideoita uudelta työntekijältä. Uusi tulokas näkee organisaation asiat uusin silmin. (Eklund 2018, 39).

2.4.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Toimivan perehdytyksen on tärkeää alkaa suunnittelusta. Organisaation tulee miettiä kehittymiselle tavoitteet, jotta perehdyttämistä voidaan suunnitella. Kun suunnittelu on tarkoituksenmukaista, ottaa se huomioon tavoiteltavan toimintakonseptin, käytettävissä olevat resurssit sekä nykytilanteen. Erilaisissa yrityksissä perehdytysprosessit ja painopisteet kuitenkin vaihtelevat, joten jokaisessa yrityksessä tämä tehdään yksilöllisesti. (Kupias&Peltola 2009, 87).

Isoissa organisaatioissa, kuten Kela, erilaisten tiimien käytännöt ovat toisistaan poikkeavia ja näin ollen myös perehdytysuunnitelmien tulee olla tiimikohtaisia. Harvat suuremmat organisaatiot kuitenkaan pystyvät keskitetysti laatimaan kaikille tiimeilleen tarpeeksi yksityiskohtaisia materiaaleja ja suunnitelmia. Perehdyttämistyötä tekevälle on kuitenkin iso apu myös keskitetysti laadituista perehdyttämissuunnitelmista sekä materiaaleista. Kelan perehdytysmateriaalit ovat laadittu myös palvelemaan kaikkia asiakaspalvelun yksiköitä sillä teoriaosuudet ovat samoja jokaisessa. Niin Kelassa kuin useimissa muissa suuremmissa organisaatioissa, perehdytysmateriaaleja kuitenkin yleensä muokataan paremmin vastamaan kyseisen tiimin tarpeita. Materiaalien suunnittelua ei silloin tarvitse aloittaa kokonaan alusta eri puolilla organisaatioita. (Kupias & Peltola 2009, 88).

Suunnitelman avainkohtia ovat kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle. Kuka viittaa henkilöön, joka on vastuussa perehdytyksestä tai siitä, että asia tulee

hoidetuksi. Esimies on aina pääasiallisessa vastuussa perehdytyksen kokonaisuudesta, mutta itse perehdytyksen voi delegoida eteenpäin. Mitä viittaa niihin asioihin, joita perehdytyksen aikana tullaan käymään läpi. Näitä ovat esimerkiksi työtehtävät, järjestelmät ja laitteet sekä erilaiset toimintatavat ja ne muodostavatkin raamit perehdytykselle. Milloin taas viittaa perehdytyksen aikatauluun eli siihen millaisena ajankohtana mitkäkin asiat käydään läpi ja miten kauan mikäkin vaihe kestää. Aikataululle ei kannata asettaa liian tarkkoja kriteerejä sillä koskaan ei voida tarkkaan tietää minkä verran aikaa kukin perehtyjä vaatii milläkin osa-alueella sen oppiakseen. Miten kertoo sen millä tavoin perehdytys käytännössä toteutetaan. Tämä osa-alue on hyvin olennainen, jotta oppiminen olisi tehokasta sekä mielekästä. Erilaisia tapoja ja mahdollisuuksia perehdytyksen toteutukselle on melkein rajattomasti. Esimerkkeinä muun muassa erilaiset koulutustilaisuudet, käytännön tekeminen, verkkokurssit tai vaikka keskustelu perehdyttäjän kanssa. Kenelle tietysti osoittaa sen jolle perehdytys on suunnattu. Jokaisen työntekijän yksilölliset ominaisuudet tulisikin ottaa huomioon perehdytyksen suunnittelussa. Perehdytettävä on harvoin tuttu perehdyttävälle, joten suunnitelmaa tulee muokata perehdytyksen edetessä. (Eklund 2018, 76-80).

2.4.2 Perehdyttämisen toteutus ja seuranta

Uuden työntekijän aloittaessa ensimmäistä päiväänsä on esimiehen tärkeää ottaa työntekijä vastaan. Vaikka esimies ei itse vastaisi perehdytyksestä käytännössä, ei esimies-alaisvuorovaikutusta voi mitenkään ulkoistaa. (Kupias & Peltola 2009, 58). Kelan Varsinais-Suomen palveluryhmän uuden toimihenkilön vastaanotto pyritään toteuttamaan niin, että esimies on ottamassa työntekijän vastaan ja käy läpi Kelan toimintaperiaatteita sekä perehdytys suunnitelmaa. Lisäksi toimihenkilö esitellään uusille työkavereilleen sekä tutustutetaan taloon. Itse työhön perehdytys on kuitenkin vastuutettu asiakaspalvelun parissa itsekin työskentelevälle kollegalle. Perehdytyksen teoriaosuus on valtakunnallisesti kaikille asiakaspalvelun yksiköille sama, joten se toteutetaan pääsääntöisesti verkkokoulun avulla. Itse asiakaspalveluun

perehtyminen tapahtuu perehdyttäjän sekä kollegoiden työtä seuraamalla sekä itse käytännön harjoituksen kautta.

Hyvin tärkeä osa perehdytystä on toimivat seurantakäytännöt sekä selkeät tavoitteet. Seurannalla on tarkoitus varmistaa, että kehittyminen on jatkuvaa ja perehdytys etenee kohti sovittuja tavoitteita. Ilman tätä, etenemisestä ei voida pysyä ajantasalla. Perehdyttäjän on myös hyvä tunnistaa minkälaista tukea työntekijä tarvitsee perehdytyksen eri vaiheissa. Jokainen perehtyjä on erilainen, joten tulevia haastekohtia ei voida tietää etukäteen vaan ne tulevat ilmi seurannan avulla. Tämä antaa avaimet nopeaan reagointiin. (Eklund 2018, 119).

Kannattavinta on seurata perehdytystä vaihe vaiheelta ja asettaa näille vaiheille erilaisia osatavoitteita. Niiden avulla toimintaa voidaan ohjata tehokkaammin kuin liian pitkän ajan päähän asetetuilla tavoitteilla. Pidemmän aikavälin tavoitteet on kuitenkin hyvä myös käydä läpi, jotta tavoiteltavasta päämäärästä tulee yhtenäinen ajatus. (Eklund 2018, 120.) Kelan perehdytyksessäkin painotetaan, että opiskelussa on hyvä edetä vaihe kerrallaan eikä kaikkea tarvitse osata heti. Asioita ei myöskään tarvitse opetella ulkoa vaan tukimateriaaleja saa ja pitääkin käyttää vaikka perehdytys olisi jo pitkälläkin. (Kansaneläkeaitos, 2021).

Perehdytyksellä on hyvä olla mittari, jolla arvioidaan perehdytyksen etenemistä. Perehdytyksessä harvoin kuitenkaan käytetään konkreettisia mittareita vaan palaute on useimmiten suullista. Palautteena toimii usein kollegoilta saatu vertais- tai asiakaspalaute. Toimivia mittareita ovat myös perehtyjän itsearviointi sekä perehdyttäjän arviointi etenemisestä. Jotta perehdytys voisi olla yksilöllistä sekä tehokasta, täytyy suunnitelmaa muokata ja päivittää perehdytyksen edetessä. Mittareiden, seurantakäytäntöjen, seurannan ja palautteen avulla kerätään tietoa siitä, miten suunnitelmaa olisi kannattavaa päivittää. Usein perehdytyksen seurantakäytäntönä on perehdytyskeskustelu. Sillä tarkoitetaan perehdyttäjän sekä perehdytettävän välillä käytäviä seurantakeskusteluja perehdytysjakson aikana. Tämä mahdollistaa avoimen palautteen antamisen puolin ja toisin. (Eklund 2018, 120-122). Kelassa perehdytystä seurataan

juurikin perehdytyskeskustelujen avulla. Tilannetta päivitetään säännöllisesti niin perehtyjän kuin perehdytettävän kanssa, jolloin perehdytyksen etenemisestä ollaan ajan tasalla. Kun molemmat voivat antaa suoraa palautetta sekä kertoa omat ajatuksensa perehdytyksen etenemisestä, muodostuu tästä yleensä selkeä kokonaiskuva. Ihmiset oppivat eri tahtiin ja eri tavoin, joten toinen voi tarvita enemmän aikaa perehdytysvaiheessa teorian kertaukseen kun taas toinen käytännön tekemiseen.

3 Perehtymisen osapuolet

Nykyisin oppiminen käsitetään sosiaalisesti prosessiksi, jota ohjaa erityisesti vuorovaikutus ihmisten välillä. Se tarkoittaa sitä, että opimme tuntemaan, ajattelemaan ja toimimaan muiden kanssa yhdessä. Jotta ammattillista kehitystä voi tapahtua, tulee omaksua työmaailman ajattelutapoja ja käytäntöjä. Yhteistoimintaan osallistuminen ja sen mukana tapahtuva tiedon ja taidonmuodostus on työssä oppimisen keskeisiä muotoja. Työelämään liittyvän asiantuntijuuden sekä varsinaisen työn kannalta on tavoitteellinen tiedonmuodotus erittäin oleellista. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2016, 28).

3.1 Perehdyttäjä

Henkilöä, joka vastaa tietyn työtehtävän tai asiakokonaisuuden opastuksesta uusille työntekijöille, kutsutaan perehdyttäjäksi. (Eklund 2018, 140). Useissa organisaatioissa on erikseen nimetty henkilöt, joiden työtehtävänä perehdytys on. Perehdytys ei kuitenkaan yleensä ole pääasiallinen toimi vaan se tehdään muun työn ohella. Nimetty perehdyttäjä tekee yhteistyötä esimiehen kanssa, mutta pääasiallinen vastuu perehdytyksestä on aina esimiehellä. Joissain organisaatioissa, kuten Kelassa, perehdyttäjänä toimii usein tuleva kollega, joka tuntee työtehtävän hyvin ja on erikoistunut sen opastamiseen. Omasta varsinaisesta työtehtävästä irrotaudutaan aina uuden työntekijän saapuessa ja pääasiallinen keskittyminen on uuden työntekijän perehdytyksessä. Todella suurissa organisaatioissa ja yksiköissä vaihtuvuus voi olla niin suurta, että nimetyn perehdyttäjän ainoa tehtävä on perehdytys. Mikäli perehdyttäjä ei tee enää itse kyseistä työtä, on vaarana, että tuntuma siihen sekä työn muutoksiin katoaa. (Kupias & Peltola 2009, 82-83).

Hyvän perehdyttäjän taidoille luo pohjan aito kiinnostus omaa työtehtäväänsä kohtaan sekä sitoutuminen siihen. Perehdyttäjällä tulisi tämän lisäksi olla aidosti halua toimia perehdytystehtävässä, sillä se näkyy ulospäin myös

perehdyttävälle. Mikäli asenne on kunnossa on perehdytyskin usein helpompaa ja avoimempaa. Perehdyttäjän yksi tärkeimpiä tehtäviä onkin tarjota tuki uudelle työntekijälle sekä saada aikaan turvallisuudentunne muutostilanteessa. Tärkeisiin tehtäviin lukeutuu myös uuden työntekijän opastus huomion kiinnittämisestä olennaisiin asioihin ja näin ollen varmistaa ettei hän saa liiallista kuormitusta uudesta informaatioista. Perehdyttäjän on hyvä olla luonteeltaan kärsivällinen, sillä asioita pitää jaksaa kerrata riittävästi. Perehdytys on myös vuorovaikutusta ja hyviin vuorovaikutustaitoihin kuuluu rauhallisuus, läsnäolo sekä kuuntelutaito. Siksi ne lukeutuvatkin perehdyttäjän tärkeimpien taitojen joukkoon. Luottamus perehdyttäjää kohtaan syntyy kun toiminta on avointa ja tapahtuu hyvässä vuorovaikutuksessa. Sitä kautta myös palautteen antaminen puolin ja toisin on aidompaa ja avoimempaa. (Eklund 2018, 140-154).

3.2 Perehtyjä

Työssä pärjätäkseen tulee ymmärtää, osata ja hallita monenlaisia asioita. Työntekijällä tulee olla sellaista osaamista, jota tarvitaan nykyisessä työtehtävässä sekä sellaista osaamista, jota organisaatio edellyttää. Näiden lisäksi on työpaikasta ja organisaatiosta riippumatonta osaamista, jota jokainen työntekijä tarvitsee. Näitä ovat vuorovaikutus- ja verkosto-osaaminen ja kehitymis- ja keskittymisosaaminen. Vaikka perehtyjä tuo usein mukanaan jo olemassa olevaa osaamistaan, aloittaa hän uudessa työtehtävässään useimmiten aloittelijan tasolta. Tilanne vaatii epävarmuuden kestämistä. Joissain organisaatioissa, kuten Kelassa, epävarmuutta tulisi sietää, sillä vaikka ei olisi enää perehtyjän asemassa, on erilaisten etuuksien sekä muuttuvien säädösten maailma loputon eikä kaikkia voi eikä tarvitse muistaa ulkoa. Joissain organisaatioissa taas tämä epävarmuuden tunne vähenee tai jopa poistuu kun työ tulee tutuksi. (Kupias & Peltola 2019, 79-82).

Uuteen työhön perehtyessä on hyvällä motivaatiolla suuri vaikutus asioiden oppimiseen. Kun työntekijä aloittaa uudessa mieluisassa työpaikassa on hän mitä todennäköisimmin hyvin motivoitunut. Motivaatiota tulisi pyrkiä

ylläpitämään. Perehdytys tulisi myös tästä syystä aina muokata perehtyjälleen sopivaksi sillä liika kiire tai liian vaikeaksi tehty oppimistilanne voi tappaa motivaation. Hyvä motivaatiokaan ei yksin riitä vaan tarvitaan myös tahdonvoimaa. Tahdonvoimalla motivaatio valjastetaan käyttöön ja ryhdytään itse toimeen. (Kupias & Peltola 2019, 69-73).

Omasta oppimisestaan voi ottaa vastuun vain työntekijä itse. Jotta perehdyttäjä ja organisaatio voivat tukea oppimista on uuden työntekijän osattava ilmaista millä tavoin ne voivat sen tehdä hänen kohdallaan. Itselleen haastavista asioista tulisi pystyä kertomaan niiden asioiden lisäksi, jotka jo kokee hallitsevansa. Perehtyjälle voi yllättävät asiat olla olennaisia. Asiat, jotka ovat mahdollisesti perehdyttäjälle jo itsestäänselviä asioita, kuten organisaation toimintatavat. Usein toimintatavoissa on sellaisia asioita, jotka rakentuvat pelkästään kirjoittamattomien sääntöjen ympärille. Näitä voivat olla esimerkiksi lounas- sekä kokouskäytännöt. Työntekijä on myös vastuussa siitä, että hän uskaltaa kysyä itseään askarruttavista asioista. Näin voidaan edesauttaa perehdyttäjän työtä. Uusi työntekijä voi itse vaikuttaa omalta osaltaan perehdytyksen onnistumiseen oma-aloitteisuudella ja aktiivisuudella niin tiedon hankinnan osalta kuin verkostojen rakentamisessa. (Eklund 2018, 167-169).

4 Perehdytysoppaan laatiminen

Opinnäytetyön tuotos eli perehdytysopas toteutettiin kehittämistehtävänä. Halusin tehdä sen nykyiselle työnantajalleni eli Kelalle. Se tuntui luontevalta. Suunnittelu lähti käyntiin kontaktoimalla toimeksiantajaa ja opinnäytetyön tekemiselle näytettiin vihreää valoa. Valmista aihetta ei työlle ollut vaan sen ideointi oli vapaata. Tietysti työn aihetta valittaessa ja työtä tehdessä tuli huomioon ottaa tärkein seikka eli tietosuojan toteutuminen.

Ajatus perehdytysoppaan laatimisesta syntyi oman perehdytysprosessini kautta. Kelassa aloittavalla uudella toimihenkilöllä on paljon opeteltavaa niin etuuksissa, järjestelmissä kuin yleisesti talon tavoissakin, joten hyvä perehdyttäjä ja kattavat perehdytysmateriaalit ovat avainasemassa. Kun työn aihe oli päätetty sovimme tapaamisen Kelan suunnittelun asiantuntijan kanssa, joka työskentelee perehdytysmateriaalien parissa. Kävimme nykyistä perehdytystä sekä materiaaleja läpi. Tätä kautta aiheen valinta konkretisoitui ja lähti jalostumaan.

Uudempien järjestelmien sekä etuuksien ohjeistukset päivittyvät ja ovat selvästi jo nykyisellään hyvin kattavia. Vanhaan, mutta vielä päivittäin käytössä olevaan CICS-järjestelmään löytyi myös ennestään erilaisia ohjeita, mutta oman perehdytykseni kautta olin havainnut niiden olevan hankalasti löydettäviä sekä hieman monimutkaisia etenkin uudelle toimihenkilölle. Omasta perehdytyksestäni oli aikaa vasta pari vuotta, joten oman oppimisen kompastuskivet olivat vielä hyvin mielessä. Kävin olemassaolevat materiaalit läpi sekä pohdin millaista materiaalia olisin oman perehtymiseni tueksi kaivannut. Nykyiset ohjeet ovat sähköisessä muodossa, videoita sekä kirjallisia ohjeita. Monet ohjeista kertovat missä ja mitä, mutta eivät välttämättä miten. Tästä lähtökohdasta lähdin olemassaolevia videoita ja materiaaleja hyödyntäen kokoamaan opasta.

Perehdytysoppaan kokoaminen oli sujuvaa sillä nyt järjestelmä oli itselleni jo työn kautta tuttu ja olemassaolevat ohjeet antoivat kehykset tietojen hyödyntämiseen. Rajasin oppaan CICS-järjestelmän yleisimpiin toimintoihin

HEMU- ja HEKY-valikossa. Oppaan tarkoituksena on mahdollisimman selkeät ja yksinkertaiset ohjeet kuvineen. Oppaan kuvat on otettu kuvakaappauksina olemassa olevista ohjevideoista ja niiden tueksi on kirjoitettu myös kirjalliset selitykset toiminnoista. Omaa oppimistyyliäni tukee parhaiten selkeät kirjalliset ohjeet, joissa on helppo palata tarvittaessa taaksepäin. Ne myös edestauttavat itsenäistä työskentelyä. Opas on parhaimillaan hyödynnettävissä vihkosen muodossa, josta on helppo tarkistaa miten edetä valikoissa. Järjestelmän ohjeiden muuttumattomuus tukee myös konkreettisen kirjallisen materiaalin hyödyntämistä. Sähköiset materiaalit ovat helpommin päivitettävissä, mutta järjestelmän iästä johtuen päivityksiä ei tehdä.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Kelan asiakaspalvelun uusille toimihenkilöille täydentävä perehdytysopas. Perehdytysoppaan rajaus tapahtui sen perusteella mitä olisin omassa perehdytyksessä kaivannut sekä millaisia materiaaleja oli jo olemassa.

Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena ja sen toimeksiantajana toimi valtion laitos Kela. Opinnäytetyöprosessi lähti käyntiin keskustelulla toimeksiantajan kanssa. Työn aiheen ja kehitettävän kohteen valintaan sain vapaat kädet. Oman perehdytykseni sekä olemassaolevien ohjeiden pohjalta valitsin opinnäytetyöni aiheeksi perehdytysoppaan ja sen aiheeksi Customer Information Control System eli CICS-järjestelmän.

Työn tuloksena syntyi perehdytysopas CICS-järjestelmän HEKY- ja HEMU-valikoiden yleisimpiin toimintoihin asiakaspalvelun näkökulmaa ajatellen. Kyseisestä järjestelmästä on ohjeistusta tekstin sekä videoiden muodossa jo olemassa, joten näitä on hyödynnetty opinnäytetyössä. Omaa oppimistyyliäni tukevat paremmin kuvat sekä teksti, joka ovat helposti selattavissa myös paperisena versiona. Näin ollen koneella työskennellessä ohjeet voi tarkistaa vihkosesta eikä ohjeistuksia tarvitse hakea koneen uumenista samalla kun työskentelee sen avulla järjestelmän parissa. Toivon oppaasta olevan hyötyä niille toimihenkilöille, jotka omaavat saman oppimistyylin.

Opasta työstettäessä sen lopulliseen muotoon eli vihkoseen vaikuttivat järjestelmän ikä sekä sen ohjeistuksen muuttumattomuus. Mikäli kyse olisi ollut uudemmassa järjestelmästä, jonka sisältö sekä käyttö saattavat päivittyä ja muuttua, ovat sähköiset ohjeistukset helpommin pidettävissä ajantasalla. CICS-järjestelmään saadaan usein ohjeistusta suullisesti pidempään talossa työskennelleiltä, koska sen ominaisuudet pysyvät samoina eikä järjestelmää enää päivitetä, joten vihkonen on järjestelmälle myös toimiva perehdytysmateriaali.

Opas on tehty oman perehdytysprosessin luomien kokemusten pohjalta ja sen sisältö on myös rajattu omien näkemysten sekä työn laajuuden mukaan.

Toimeksiantaja suosii yleisesti sähköisiä perehdytysmateriaaleja niiden helpomman päivitettävyyden sekä saatavuuden vuoksi. Saadun palautteen mukaan kuitenkin kyseiseen järjestelmään tehtyjä ohjeistuksia paperisessa muodossa pidetään perusteltuina juurikin järjestelmän iän ja sen ohjeistuksen muuttumattomuuden vuoksi. Järjestelmän ohjeistuksia ei ole päivitetty enää aktiivisesti, koska se on ollut tarkoitus poistua käytöstä, mutta asia ei ole ainakaan toistaiseksi ajankohtainen. Tästä syystä järjestelmään ei ole tehty enää kovinkaan paljon uusia ohjeistuksia. Kuitenkin järjestelmä on edelleen aktiivisessa käytössä, joten ohjeistukselle on edelleen tarve.

Vanhanaikaisempaa opasta pidettiin kuitenkin hyödynnettävyydeltään hyvänä ja se toimikiin hyvin tukimateriaalina olemassaoleville verkkomuotoisille ohjeille.

Lähteet

Ahokas, L & Mäkeläinen, J 2013. Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen ja työnopastus- Ennakoivaa työsuojelua. [Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua - Työturvallisuuskeskus \(ttk.fi\)](#)

Alhanen K, Kansanaho, A, Ahtiainen. O-P, Kangas, M, Soini, T & Soininen, J 2016. Työnohjauksen käsikirja. Aretai.

Edgar H., Schein 1987. Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Weilin+Göös.

Eklund, A 2018. Tervetuloa meille!, uuden työntekijän perehdytys. Impact.

Kammeyer-Mueller, J., Wanberg, C., Rubenstein, A. & Song, Z 2013. Support, Undermining, and Newcomer Socialization: Fitting in During the First 90 Days. Academy of Management Journal, 56:4.

Kansaneläkelaitos 2018. Tieto Kelasta-toiminta-historia. Viitattu 31.1.2022. <https://www.kela.fi/historia>

Kansaneläkelaitos 2019. Näin Kela palvelee. Viitattu 31.1.2022. [Näin Kela palvelee - kela.fi](#)

Kupias, P & Peltola, R 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia.

Kupias, P & Peltola, R 2019. Oppiminen työssä. Gaudeamus.

Työturvallisuuslaki 738/2002 Haettu 18.02.2022 osoitteesta [Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Perehdytysopas

CICS perustoiminnot

Marika Määttä



SISÄLLYSLUETTELO

Esittely	3
HEKY-henkilötietojen kysely	4
HEMU-henkilötietojen muutos.....	9
Lähteet.....	18



ESITTELY

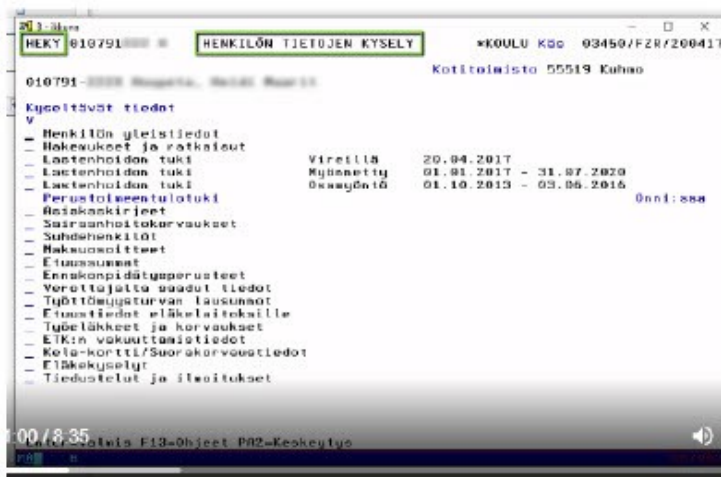
Oppaassa käsitellään CICS eli Customer Information Control System järjestelmää. Se on IBM:n vuonna 1968 kehittämä asiakastietojärjestelmä. Vaikka järjestelmä on vanha, on se edelleen aktiivisesti käytössä Kelan asiakaspalvelussa. Järjestelmää käsitelläänkin asiakaspalvelun näkökulmaa ajatellen.

Ohjeistusta järjestelmän käytöstä on tehty, mutta ne ovat hyvin hajallaan ja hieman haasteellisesti löydettävissä uutta työntekijää ajatellen. Oppaan tarkoituksena on koota olemassaolevia ohjeita yhteen sekä tehdä ohjeistuksesta mahdollisimman selkeää. Aloittaessani työskentelyn Kelassa, huomasin että järjestelmän käytön opastus perustui kauemmin työskennelleiltä saatavaan suulliseen ohjeistukseen.

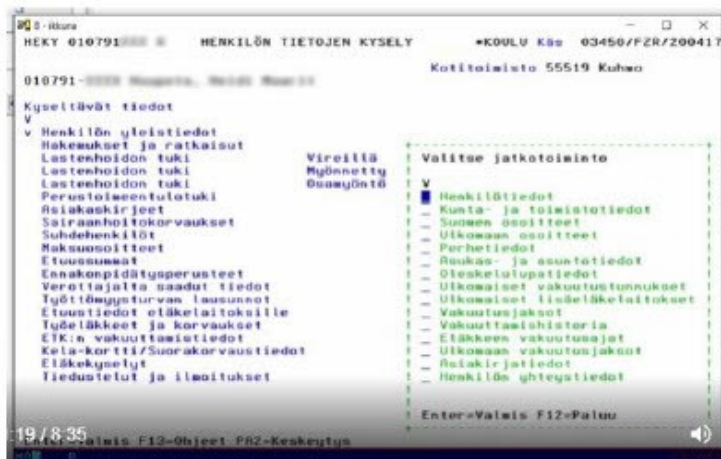
Opas on laadittu opinnäytetyön osana, johon kuuluu oppaan lisäksi teoriaosuus. Oppaan ohjeet on rajattu asiakaspalvelun parissa käytettävien yleisimpien toimintojen käyttöön järjestelmän HEKY- ja HEMU-valikoissa. Ohjekuvat ovat KOULU-ympäristöstä, joten todellinen näkymä ei vastaa täysin ohjeen kuvia. Kun järjestelmää käytetään asiakaspalvelussa tarvitaan asiakkaan henkilötunnusta. Ohjeissa ei tietosuojan vuoksi virallista ympäristöä voida kuvata.

HEKY-henkilötietojen kysely

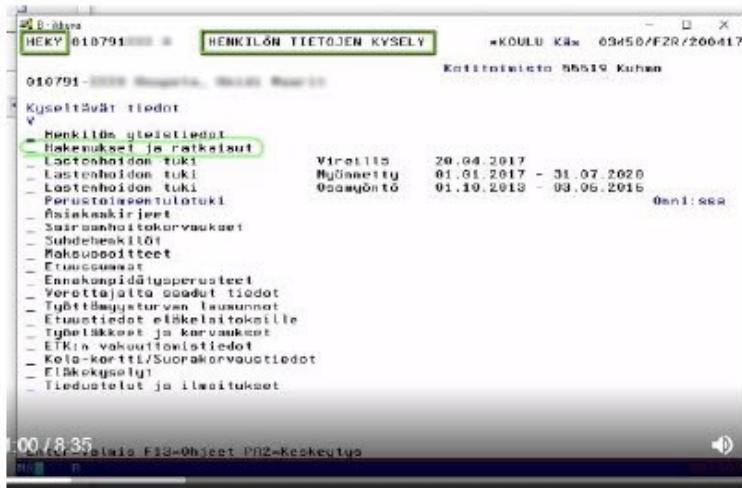
Valikossa voidaan tarkastella asiakkaan tietoja, kuten esimerkiksi henkilötietoja, etuuksien ratkaisutietoja sekä maksutietoja. Kyselyn kautta tietoihin ei voi tehdä muutoksia.



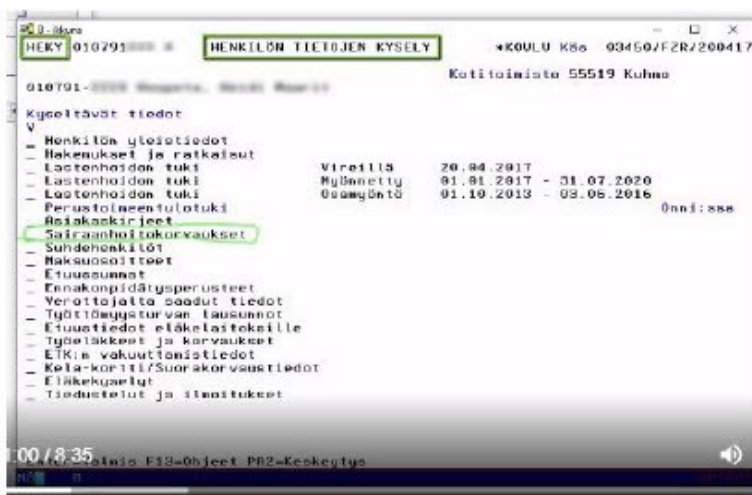
Asiakkaan yleistiedot: Henkilön yleistiedot valikon kautta voidaan tarkastella asiakkaan henkilötietoja sekä niiden historiaa.



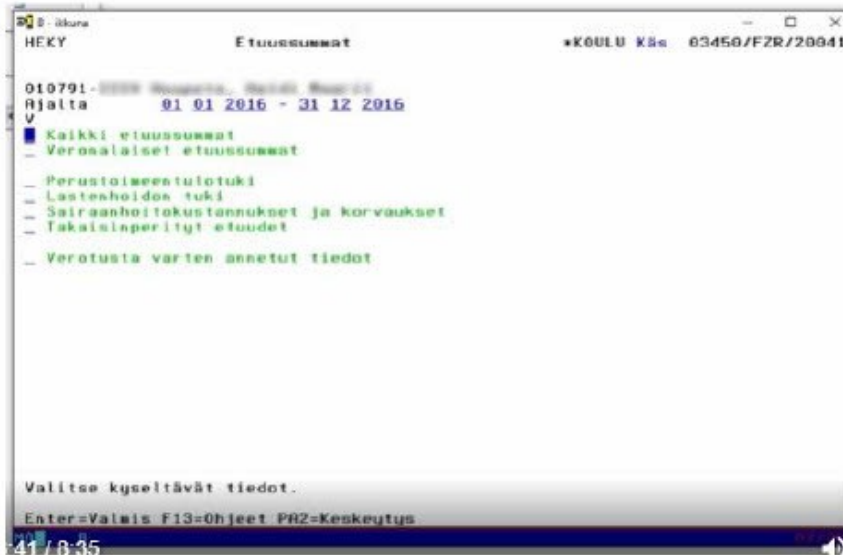
Etuuksien ratkaisuun liittyvät tiedot: Hakemukset ja ratkaisut- valikon kautta päästään näkemään CICS:ssä käsiteltävät hakemukset ja niiden ratkaisut etuuksittain.



Sairaanhoitokorvaukset: Valikon kautta löydät päätökset sekä maksutiedot. Valikon kautta löytää myös matkakattokertymän sekä tiedon oikeudesta erityisajoneuvoon, kuten Kelataksiin tai esimerkiksi Kelataksiin inva-oikeudella sekä mihin saakka oikeus on voimassa.



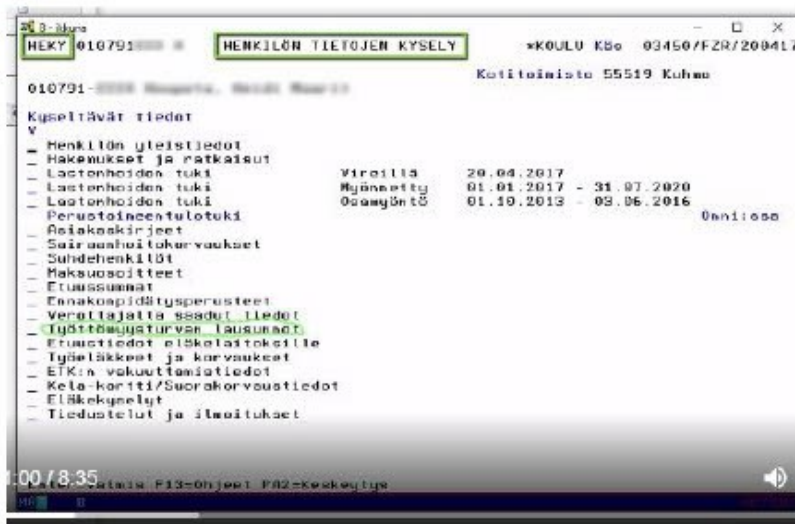
Kuva 2.



Kuva 3.



Työttömyysturvan lausunnot: Täältä näet asiakkaalle annetut ja Kelaan toimitetut työvoimapolitiittiset lausunnot. Mikäli asiakkaan valikossa ei näy ollenkaan työttömyysturvan lausunnot kohtaa, on sen syytä joko se, että asiakas ei ole koskaan rekisteröitynyt TE-toimiston asiakkaaksi tai on rekisteröitynyt ensimmäistä kertaa, mutta lausunto ei ole vielä saapunut Kelaan. Asiakas voi myös olla työttömyyskassan jäsen, jolloin lausunnot eivät tule Kelalle.



HEMU-henkilötietojen muutos

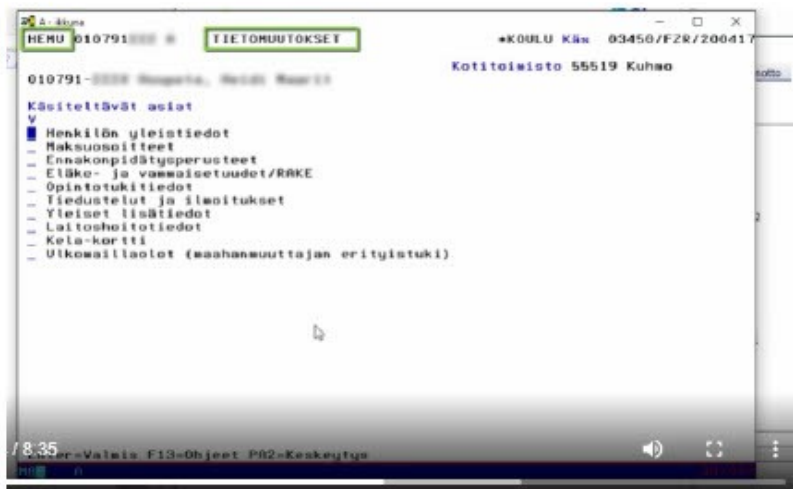
Asiakkaan yhteystiedot päivitetään ja niitä ylläpidetään CICS-järjestelmän HEMU:ssa eli henkilötietojen kysely valikossa.

PUHELINNUMERON PÄIVITTÄMINEN:

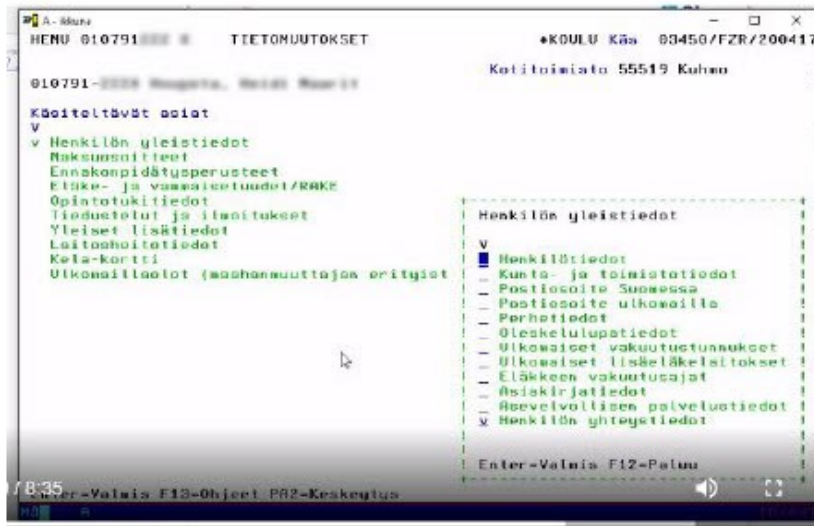
- HEMU -> asiakkaan henkilötunnus -> ENTER
- Henkilön yleistiedot -> valitse V kirjaimella -> ENTER (Kuva 1)
- Henkilön yhteystiedot -> valitse V kirjaimella -> ENTER (Kuva 2)

Avautuvassa näytössä voit päivittää asiakkaan puhelinnumeron tai sähköpostin (Kuva 3). Kirjauksen/päivityksen jälkeen vahvista tiedot

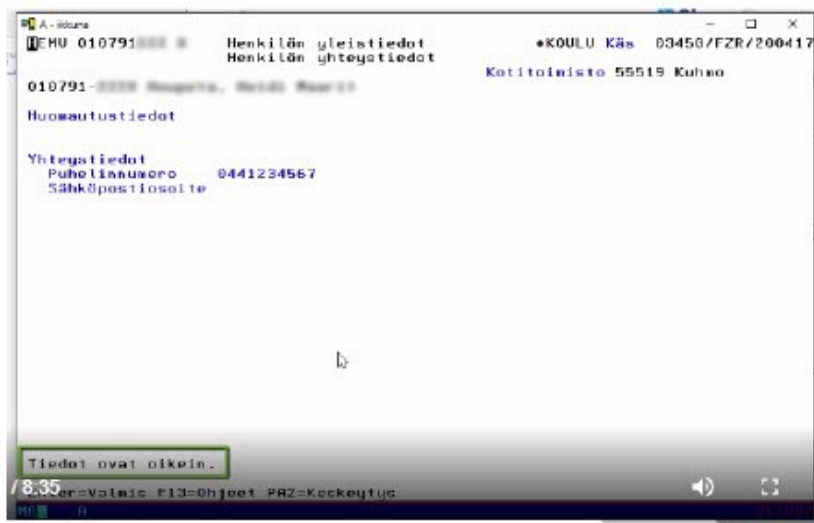
Kuva 1.



Kuva 2.



Kuva 3.



PÄÄTÖKSENANTOKIELEN MUUTTAMINEN:

- HEMU -> asiakkaan henkilötunnus
- Henkilön yleistiedot -> valitse V kirjaimella -> ENTER (Kuva 1)
- Henkilötiedot -> valitse V kirjaimella -> ENTER (Kuva 2)

Avautuvassa näytössä pääset vaihtamaan päätöksenantokielen suomeksi tai ruotsiksi.

- Kirjaa päätöksenantokieli S tai R
- Kirjaa muutoksen syy kohtaan tieto miksi muutos tehty. Esimerkiksi "Oma pyyntö"
- Vahvista tiedot ENTER:llä

Kuva 1.

```

t-Hemu
HEMU 280254901 N TIETOMUUTOKSET *KOULU Kas 55500/WTZ/211019
280254-901N Koulutustapaus, Enzo Kotitoimisto 98150 Kampen

Käsiteltävät asiat
V
x Henkilön yleistiedot
  ■ Maksuosoitteet
  - Ennakoidutysperusteet
  - Eläke- ja vammaisotuuot/RAKE
  - Opintotukitiedot
  - Tiedustelut ja ilmoitukset
  - Yleiset lisätiedot
  - Laitoshoitotiedot
  - Kela-kortit
  - Ulkomaillaolot (maahanmuuttajan erityistuki)

Enter=Valmis F13=Ohjeet PA2=Keskeyty
  
```

Kuva 2.

```

t-Hemu
HEMU 280254901 N TIETOMUUTOKSET *KOULU Kas 55500/WTZ/211019
280254-901N Koulutustapaus, Enzo Kotitoimisto 98150 Kampen

Käsiteltävät asiat
V
x Henkilön yleistiedot
  ■ Maksuosoitteet
  - Ennakoidutysperusteet
  - Eläke- ja vammaisotuuot/RAKE
  - Opintotukitiedot
  - Tiedustelut ja ilmoitukset
  - Yleiset lisätiedot
  - Laitoshoitotiedot
  - Kela-kortit
  - Ulkomaillaolot (maahanmuuttajan erityistuki)

+-----+
| Henkilön yleistiedot |
| V |
| x Henkilötiedot |
| ■ Kunta- ja toimintotiedot |
| - Postiosoite Suomessa |
| - Postiosoite ulkomailla |
| - Perhetiedot |
| - Oleskelulupatiedot |
| - Ulkomaiset vakuutusnaukukset |
| - Ulkomaiset lisäeläkelätkökset |
| - Eläkkeen vakuutusajat |
| - Asiakirjatiedot |
| - Asevelvollisen palvelustiedot |
| - Henkilön yhteystiedot |
+-----+

Enter=Valmis F12=Paluu
Enter=Valmis F13=Ohjeet PA2=Keskeyty
  
```

Kuva 3.

Korttien tilaaminen ja mitätöinti:

Kela ja EHIC-korttien tilaus ja mitätöinti tehdään HEMU-valikossa. Kortti toimitetaan asiakkaan pyynnön mukaisesti joko kotiosoitteeseen tai palvelupisteeseen.

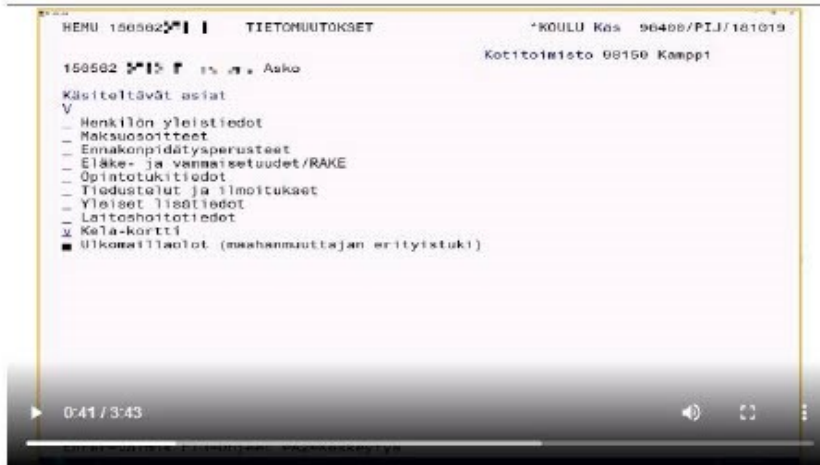
Valikosta avautuu näkyviin seuraavat toiminnot:

- Kuvaton kortti
- EHIC-kortti
- Kortin palautus
- Kortin uudistumisen esto
- Lisätiedot
- Kansaneläkkeensaajan kortti

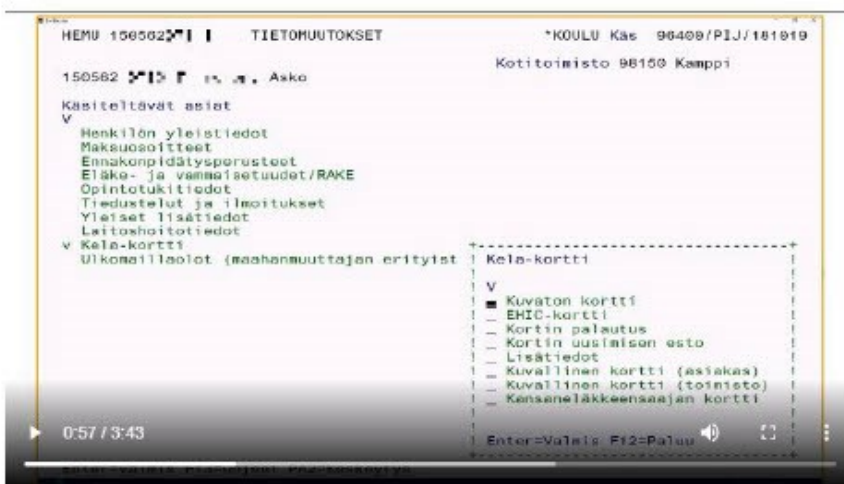
KELA-KORTIN TILAUS:

- Valitse Kela-kortti V kirjaimella (Kuva 1)
- Tavallisen Kela-kortin tilaus valitsemalla V kirjaimella "Kuvaton kortti" -> ENTER (Kuva 2)
- X-kirjaimella "Tavallinen tilaus" (Kuva 3)
- Valitse kortin postitusosoite -> ENTER (Kuva 3)

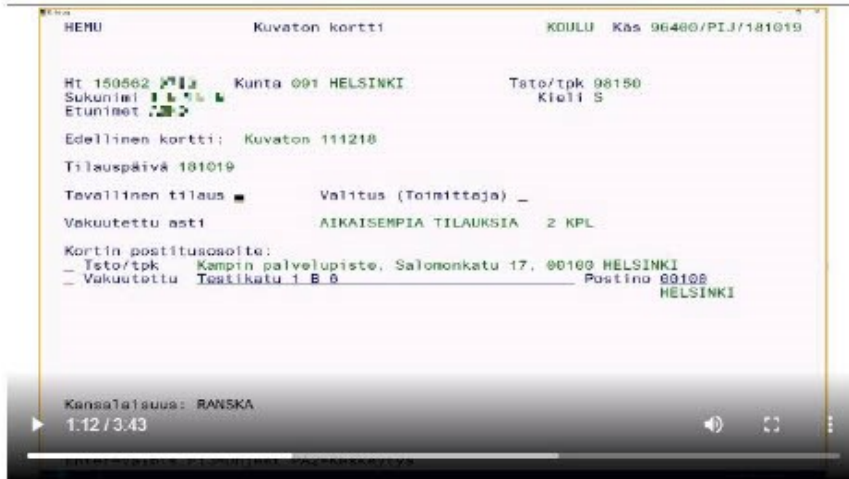
Kuva 1.



Kuva 2.

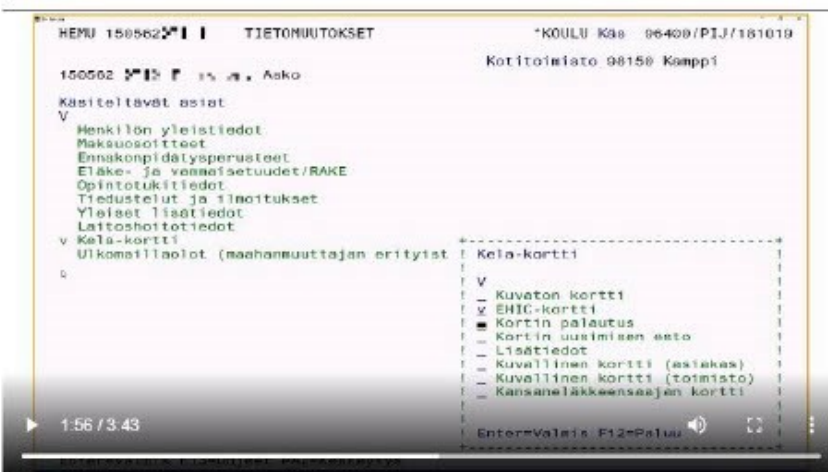


Kuva 3.

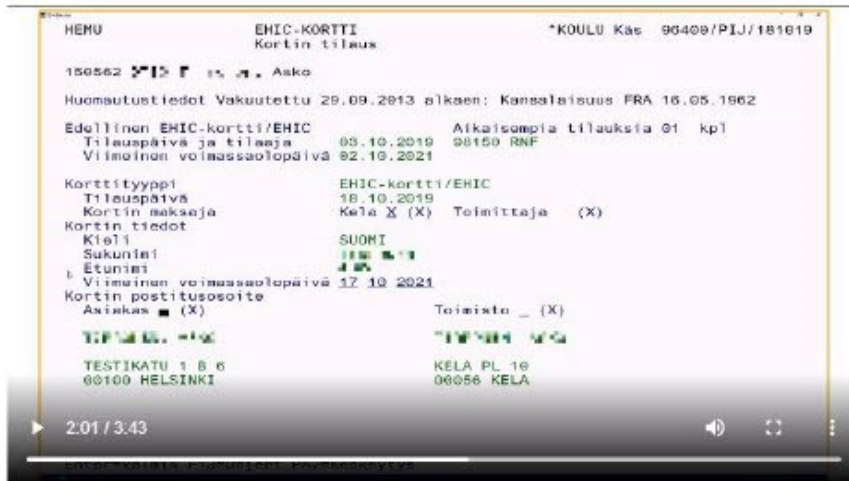
**EUROOPPALAISEN SAIRAANHOITOKORTIN TILAUS:**

- EHC-kortin eli eurooppalaisen sairaanhoitokortin voit tilata valitsemalla V kirjaimella "EHC-kortti" -> ENTER (Kuva 1)
- Valitse e-kirjaimella toimitusosoitteeksi joko "Asiakas" tai "Toimisto". Toimitusosoitetta ei voi vaihtaa vaan se lähetetään järjestelmässä olevaan osoitteeseen (Kuva 2)

Kuva 1.



Kuva 2.

**KORTIN PALAUTUS(MITÄTÖINTI):**

Kortin palautus/mitätöinti tehdään silloin kun asiakkaan kortti on kadonnut ja tilataan uusi kortti. Mitätöinti tulee tehdä ennen uuden kortin tilausta.

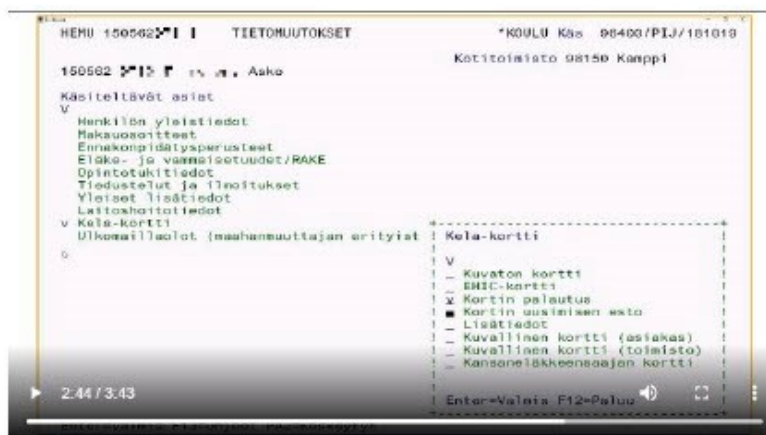
Kela-kortin mitätöinti:

- valitse V kirjaimella "Kortin palautus" -> ENTER (Kuva 1)
- valitse V kirjaimella kortti, jonka haluat mitätöidä -> ENTER (Kuva 2)
- kortti mitätöidään kirjaamalla kortin palautuspäivä ja palautuksen syy tai pelkkä kortin palautuspäivä -> ENTER (Kuva 3)

EHIC-KORTIN MITÄTÖINTI:

- Kortti mitätöidään kirjaamalla palautuspäivä -> ENTER

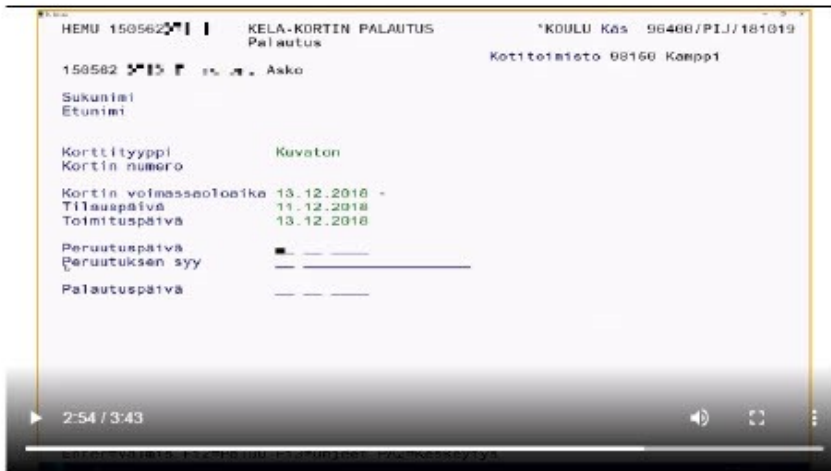
Kuva 1.



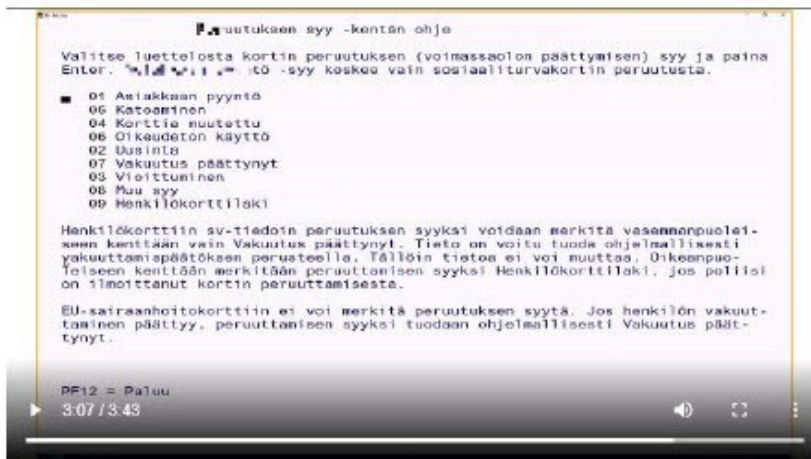
Kuva 2.



Kuva 3.



Kuva 4.





LÄHTEET

[What you need to know about CICS - IBM Documentation](#) 2022. Viitattu 8.4.2022.

Sari Pasanen 2018. Kansaneläkelaitos, sisäinen lähde. Viitattu 13.4.2022. [https://video-sinetti.kela.fi/Etuusty/Forms/Kela%20tuotettu%20video/videoplayerpage.aspx?ID=535&FolderCTID=0x0120D520A80800490118843774284DA69BF84B9F25E7E500054D91290EDEFD428BEA4510D15B41D2009F4F957F785BA549BB008153D9070265&List=61be2f0d-0e70-47cf-a629-265b67101db8&RootFolder=%2FEtuusty%2FCICS%20Heky%20Hemu%20ja%20Here%2FAdditional%20Content&RecSrc=%2FEtuusty%2FCICS%20Heky%20Hemu%20ja%20Here](https://video.sinetti.kela.fi/Etuusty/Forms/Kela%20tuotettu%20video/videoplayerpage.aspx?ID=535&FolderCTID=0x0120D520A80800490118843774284DA69BF84B9F25E7E500054D91290EDEFD428BEA4510D15B41D2009F4F957F785BA549BB008153D9070265&List=61be2f0d-0e70-47cf-a629-265b67101db8&RootFolder=%2FEtuusty%2FCICS%20Heky%20Hemu%20ja%20Here%2FAdditional%20Content&RecSrc=%2FEtuusty%2FCICS%20Heky%20Hemu%20ja%20Here)

Birgitta Virtanen 2019. Kansaneläkelaitos, sisäinen lähde. Viitattu 13.4.2022. <https://omasinetti.kela.fi/henkilot/m998fnd/Documents/CICS%20-%20k%C3%A4ytt%C3%B6j%C3%A4rjestelm%C3%A4.pdf#search=cics>

Palmgren Sanna & Sari Pasanen 2019. Kansaneläkelaitos, sisäinen lähde. Viitattu 13.4.2022. [https://video-sinetti.kela.fi/Asiakaspalvelu/Forms/Kela%20tuotettu%20video/videoplayerpage.aspx?ID=1175&FolderCTID=0x0120D520A80800490118843774284DA69BF84B9F25E7E500054D91290EDEFD428BEA4510D15B41D2007A9BE6AFA3774B4883BAE273E8880C95&List=4c487524-62f0-445d-b886-fdd4c5c33654&RootFolder=%2FAsiakaspalvelu%2FPalveluasiantuntijan%20peruskoulutus%20%2D%20CICS%2FAdditional%20Content&RecSrc=%2FAsiakaspalvelu%2FPalveluasiantuntijan%20peruskoulutus%20%2D%20CICS](https://video.sinetti.kela.fi/Asiakaspalvelu/Forms/Kela%20tuotettu%20video/videoplayerpage.aspx?ID=1175&FolderCTID=0x0120D520A80800490118843774284DA69BF84B9F25E7E500054D91290EDEFD428BEA4510D15B41D2007A9BE6AFA3774B4883BAE273E8880C95&List=4c487524-62f0-445d-b886-fdd4c5c33654&RootFolder=%2FAsiakaspalvelu%2FPalveluasiantuntijan%20peruskoulutus%20%2D%20CICS%2FAdditional%20Content&RecSrc=%2FAsiakaspalvelu%2FPalveluasiantuntijan%20peruskoulutus%20%2D%20CICS)

Jarno Raasakka 2019. Kansaneläkelaitos, sisäinen lähde. Viitattu 13.4.2022. <https://video-sinetti.kela.fi/ICT/Forms/Kela%20tuotettu%20video/videoplayerpage.aspx?ID=937&FolderCID=0x0120D520A80800490118843774284DA69BF84B9F25E7E500054D91290EDEFD428BEA4510D15B41D200124574A506DAEC44955C36C192E21285&List=d87fe507-26b9-4467-95e6-f02706aaf7b1&RootFolder=%2FICT%2FCICS%20%2D%20HERE%20%2D%20P%C3%A4%C3%A4t%C3%B6ksenantokielen%20muuttaminen%2FAdditional%20Content&RecSrc=%2FICT%2FCICS%20%2D%20HERE%20%2D%20P%C3%A4%C3%A4t%C3%B6ksenantokielen%20muuttaminen>

Jarno Raasakka 2019. Kansaneläkelaitos, sisäinen lähde. Viitattu 13.4.2022. <https://video-sinetti.kela.fi/ICT/Forms/Kela%20tuotettu%20video/videoplayerpage.aspx?ID=942&FolderCID=0x0120D520A80800490118843774284DA69BF84B9F25E7E500054D91290EDEFD428BEA4510D15B41D200124574A506DAEC44955C36C192E21285&List=d87fe507-26b9-4467-95e6-f02706aaf7b1&RootFolder=%2FICT%2FCICS%20%2D%20HERE%20%2D%20Yhteystiedot%2FAdditional%20Content&RecSrc=%2FICT%2FCICS%20%2D%20HERE%20%2D%20Yhteystiedot>