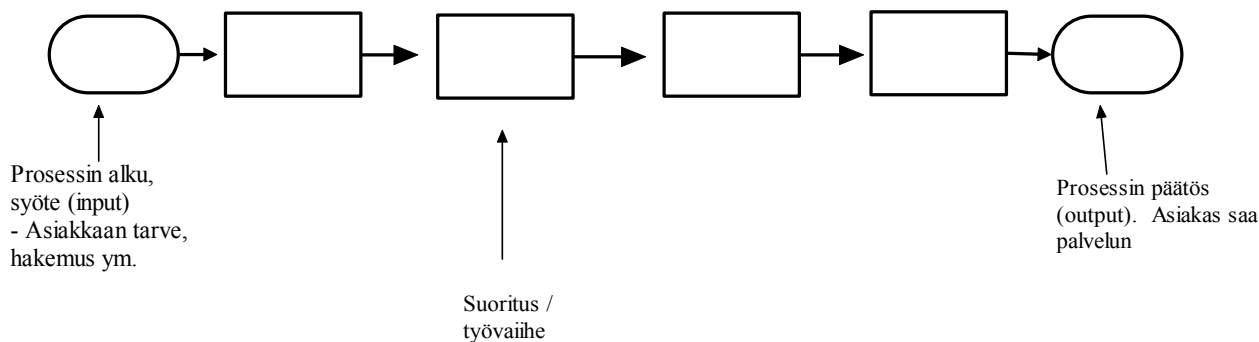
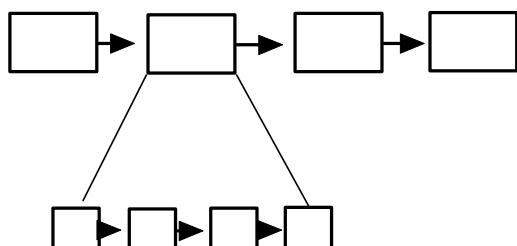


Prosessi =

peräkkäisten toimenpiteiden sarja,
joka muodostaa työkokonaisuuden, tuotteen tai palvelun.



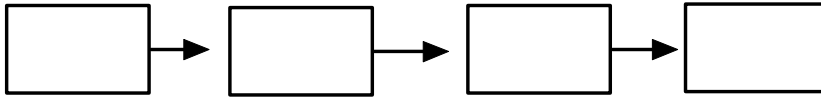
- Prosessi muodostuu vaiheista
- Prosessissa edellisen vaiheen toteutuminen vaikuttaa seuraavaan vaiheeseen
- Vaiheet voivat limittyä toinen toisiinsa (tunnistaminen ensimmäinen haaste)
- Prosessiluonne lähes kaikessa työssä ja toiminnassa
- Prosesseja voidaan kuvata erilaisilla yleisyyden / tarkkuuden tasoilla:
- Prosessin vaihe = osaprosessi, joka voidaan purkaa auki



Ydinprosessi = ne työsuoritukset, jotka toteuttavat perustehtävää ja tuottavat sitä palvelua tai tuotetta, jota varten ollaan olemassa.

Tukiprosessi = ydinprosessia palvelevat sisäiset palveluprosessit. Esim. taloushallinto. Tukiprosessilla on *sisäiset asiakkaat*.

Prosessit ja laatu



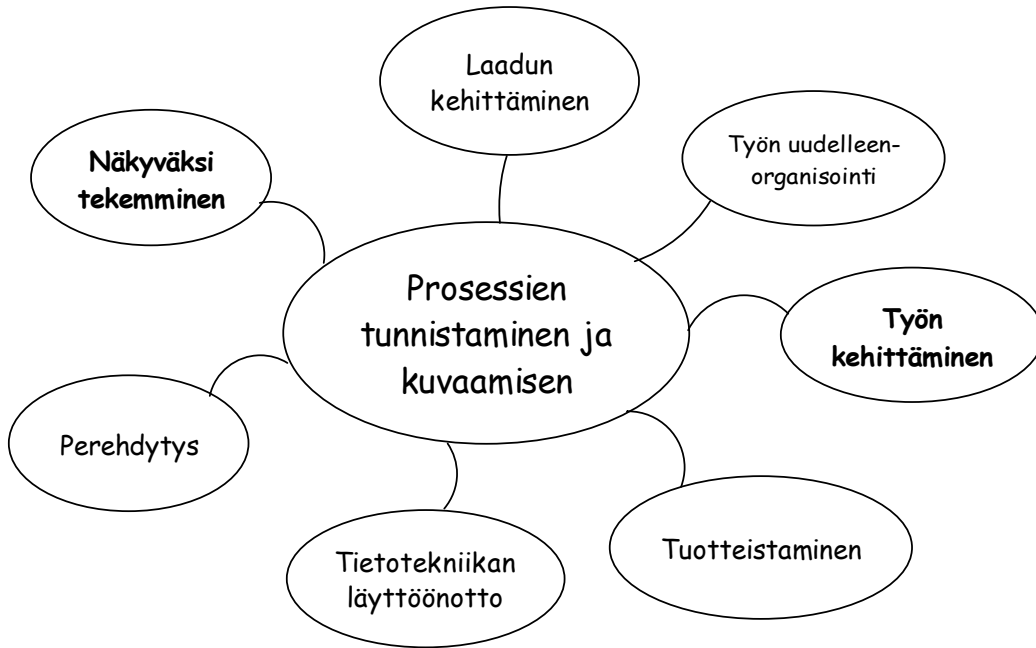
Laatu syntyy työprosessien hallinnasta!

- Laatuongelmat ovat puutteita prosessin tunnistamisessa tai toteutuksessa
- Prosessin vaihe voidaan ohittaa tai toteuttaa väärässä järjestyksessä
- Prosessissa yhden vaiheen virhe heijastuu kaikkiin seuraaviin vaiheisiin
- Mitä varhaisemmassa vaiheessa virhe tapahtuu, sitä suurempi vaikutus

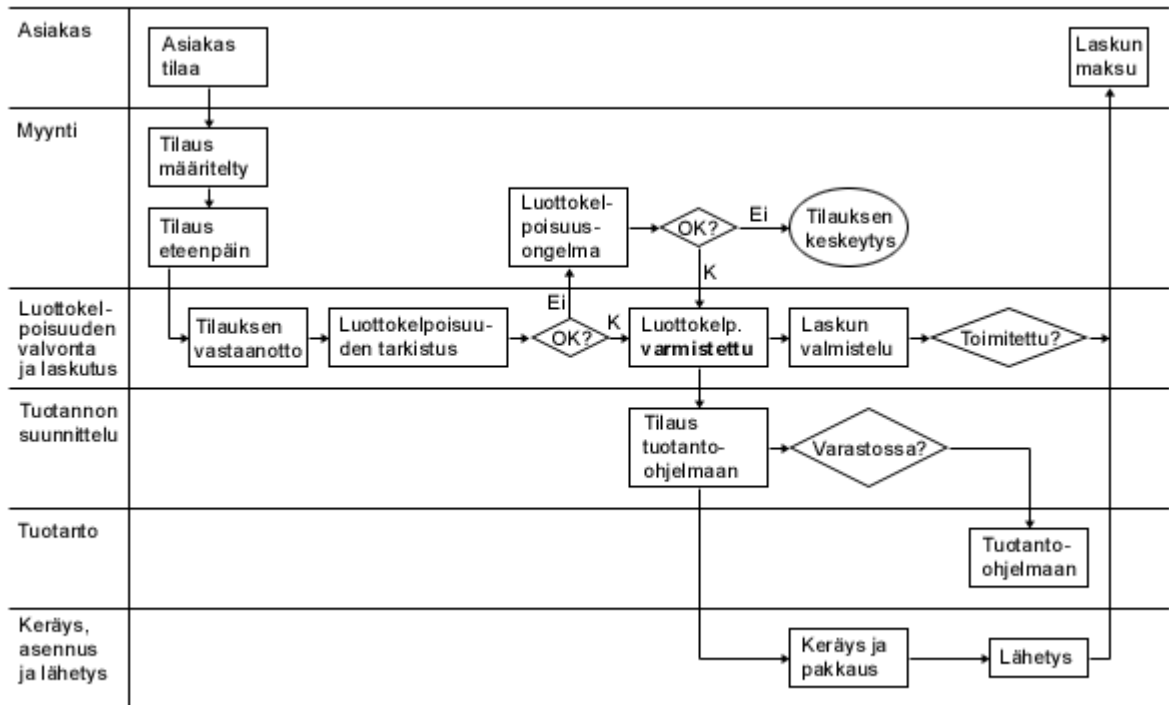
=>Laatukriteerit ja laatuvaatimukset määritellään kullekin prosessin vaiheelle

Asiakastyön laadunhallinnassa tärkeää on se, että oma työprosessi sovitetaan aina asiakkaan prosessiin.

Miksi työprosesseja kuvataan?



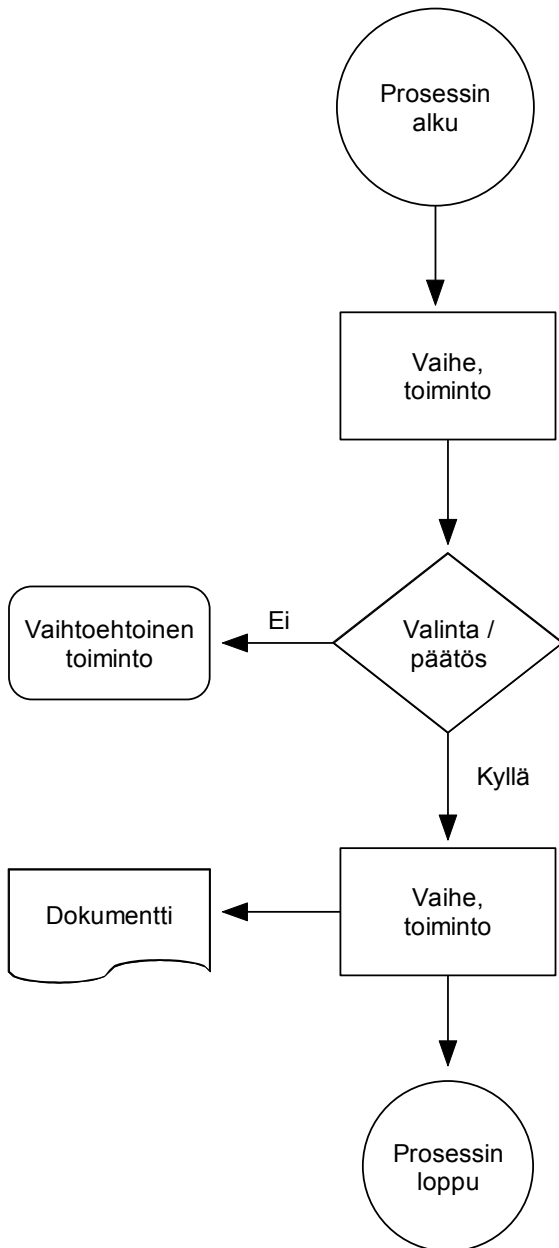
Esimerkki prosessin kuvaamisesta, jossa toimijoiden roolit tulevat näkyväksi



Esimerkki prosessin kulusta ja eri osapuolien rooleista

-
-
-
- aika kulkee horisontaalisesti →
- samaan prosessiin kuuluvat toimijat pystysarakkeella
- prosessi alkaa asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen
- kuvataan tekeminen – miten palveluprosessi etenee

Työprosessin kuvaaminen vuokaavion avulla



Kuvaamisen hyödyt laadun kannalta:

Antaa kuvan koko työprosessista -usein työntekijät tuntevat hyvin oman osuutensa, mutta eivät koko prosessia

Vuokaavion laatiminen synnyttää yhteistä kommunikointia ja ymmärrystä työyhteisössä /tiimissä

Auttaa jäljittämään laadun kriittiset kohdat: pullonkaulat, epäjohdonmukaisuudet, turhat toistot ja tarpeettomat työvaiheet

Auttaa jäsentämään mitkä prosessin vaiheet vaikuttavat palvelun tai tuotteen laatuun

Vuokaavion avulla voidaan tunnistaa prosessin muutosmahdollisuuksia ja ongelmien syitä sekä rajata parannusprojekteja

Vuokaavio helpottaa perehdytystä ja prosessin kuvaamista ulkopuolisille

Vuokaaviota on järkevää laatia ja käyttää kuin eri mittakaavan karttoja. Alkuvaiheessa laaditaan karkea vuokaavio, jossa työprosessin olennaiset päävaiheet (vrt. reitin suunnittelussa tiestön yleiskartta, jossa näkyy koko Suomi).

Yksityiskohtaisemmat vuokaaviot kuvaavat jotain työvaihetta siten että niistä voidaan tunnistaa yksittäiset työvaiheet ja päätökset (vrt. alueellinen GT-kartta).

Työprosessin kuvaus ja laadunhallinta

Prosessin vaihe	Mikä on vaiheen tavoite tai merkitys kokonaisuuden kannalta?	Mikä takaa hyvän laadun? Mihin syytä kiinnittää huomiota?
