



Sosiaalialan työprosessien mallinnus

Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Sosiaalialan tietoteknologiahanke

Kuopio 20.9.2005

Maarit Pirttijärvi

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Lapin toimintayksikkö

<http://www.sosiaalikollega.fi>



Sosiaalialan kehittämisen haasteita

- Paikallisten työkäytäntöjen kuvaaminen ja jakaminen, miten?
- Työn vaikuttavuuden arviointi, millä mittareilla?
- Asiakkaat mukaan palveluiden arviointiin ja työn kehittämiseen
- Oman työn tutkiminen ja kehittäminen
- Moniammatillisen työn haasteet, oma ammatillinen vahvuus



Mihin prosessin kuvaamisella pyritään?

- 1) Prosessin kuvaamiseen sellaisena kuin se nyt on
- 2) Nykyisen toiminnan kuvaamiseen ja selkeyttämiseen
- 3) Toiminnan kehittämiseen
- 4) Tuotteistamiseen



Prosessien kuvauksen yleisiä vaatimuksia

- sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat
- esittää asioiden välisiä riippuvaisuuksia
- auttaa ymmärtämään kokonaisuutta, sekä omaa roolia
- edistää prosesseissa toimivien ihmisten, ja eri osapuolten välistä yhteistyötä
- antaa mahdollisuuden toimia joustavasti, eri tilanteiden vaatimusten mukaisesti

(Melonen 2004)



Prosessin valinta ja rajaus

Kuvataanko jotakin osa-aluetta vai valitaanko prosesseista/palveluketjuista ne toiminnot (kriittiset tekijät), joilla on keskeinen vaikutus:

- asiakaslähtöisyyteen, asiakastyytyväisyyteen
- taloudellisuuteen, tehokkuuteen
- henkilöstön oppimiseen, kehittymiseen, osaamiseen
- palvelun laatuun, prosessien lopputulokseen

Esim: BSC-tuloskortti



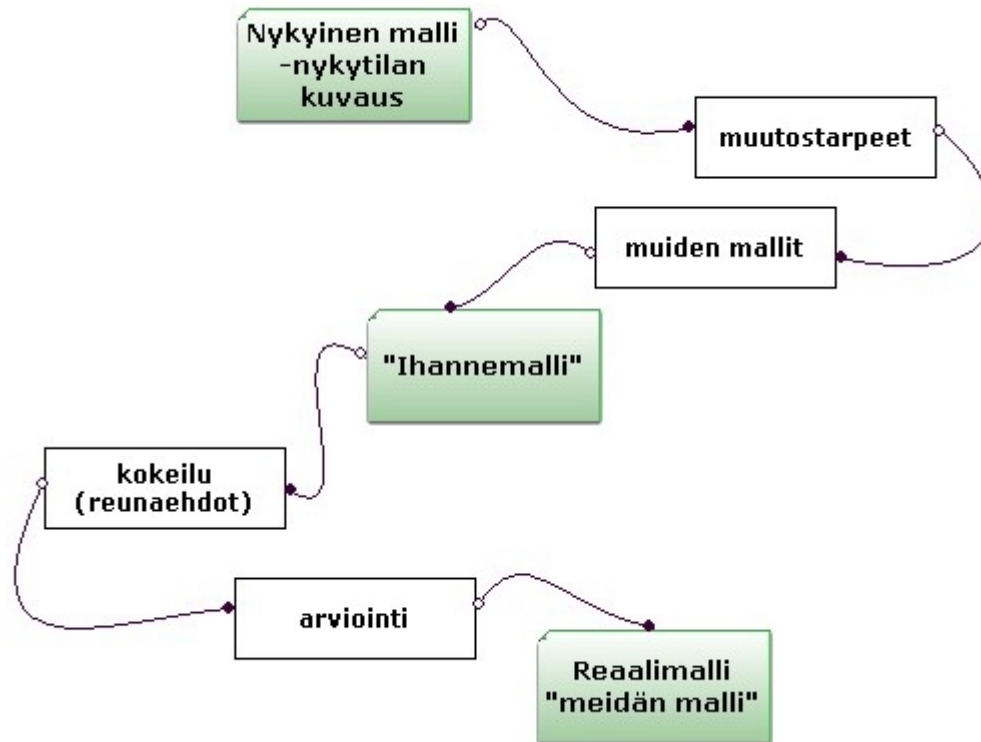
Prosessien suunnittelun karkea vaiheistus

- 1) Ydinprosessien tunnistaminen** →rajaus
- 2) Prosessin kuvaaminen** →parantaminen, arviointi
- 3) Toiminnan organisointi prosessien mukaisesti**
→soveltamien käytäntöön
- 4) Prosessien jatkuva kehittäminen** →arviointi

(Melonen 2004)



Mihin prosessin kuvaamisella pyritään?





Prosessissa tarkasteltavia asioita

- **Tarkoitus: Mitä tehdään, miksi tehdään?**
- Keinot: Miten se tehdään? Miksi se tehdään niin?
- Aika: Missä vaiheessa se tehdään? Miksi se tehdään silloin?
- Arviointi: Mitä toiminnalla on saatu aikaan? Miten voidaan osoittaa aikaansaannokset?
- Henkilö: Kuka tekee sen, miksi kyseinen henkilö tekee sen?
- Paikka: Missä se tehdään? Miksi se tehdään siellä?



Prosessien kuvauksen teknisiä vaatimuksia

- lyhyt ja selkeä, ymmärrettävä, looginen
- ydinprosessit etusivulle
- käytetyt termit ja käsitteet yhtenäisiä ja sovitun mukaisia
- kuvaa todellisuutta
- tunnistetiedot (tekijä, pvm, nimi, hyväksyntä)



Sosiaalialan prosessien mallinnus

- prosessin kuvaus auttaa tunnistamaan kriittiset kohdat asiakasprosessissa
- mallinnusta voidaan käyttää työvälineenä, kun asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan prosessin tuloksellisuutta tai kipukohtia
- mallinnettuja prosesseja voidaan käyttää apuna sosiaalialan vaikuttavuuden kuvaamiseen tarvittavien työprosessien mittareiden kehittämisessä
- prosessien kuvauksessa saadaan hahmotettua sosiaalialan laajuus, moninaisuus ja syvyys
- prosessienhallinta voi olla se ammatillinen vahvuus, jolla sosiaalityö saavuttaa arvostusta nykyisessä pirstaleisessa palvelujärjestelmässä ja jatkuvasti muuttuvassa yhteiskunnaallisessa toimintaympäristössä



Sovittavia asioita mallinnusprosessia aloitettaessa

- Kenelle mallinnetaan
- Ketkä mallintavat
- Resurssit (henkilö, aika)
- Mallin omistaja

Selkeästi esille kirjalliseen muotoon



Sosiaalialan työprosessien mallinnukseen voi tutustua Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikön asiantuntija- ja konsultaatiopankissa <http://www.sosiaalikollega.fi/mallit>