

# **PROSESSIAJATTELU JA OPISKELIJA OHJAUSPROSESSIT VSSHP:SSÄ 16.2.2017**

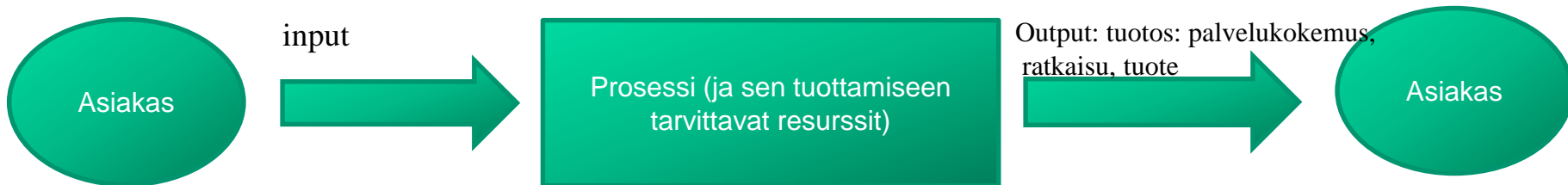
TtM, YTM, FT-opiskelija,  
suunnittelija, kehittämisspalvelut-yksikkö, VSSHP  
Riikka Maijala, riikka.maijala@tyks.fi

# SISÄLTÖ

- **Prosessi**
- **Miksi prosesseja tulee kehittää ja uudistaa?**
- **Prosessien kehittäminen**
- **Miksi prosesseja kuvataan**
- **Kuvattavan prosessin valinta**
- **Prosessikartta**
- **Hyvä prosessikuvaus**
- **Prosessin analyysi**
- **Prosessin toimivuuden seuraaminen**

# PROSESSI

- Prosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja sekä toimintojen toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan asetettujen tavoitteiden mukaiset toiminnan tulokset (Laamanen 2003, Melonen 2004).
- Prosessi ilmentää sitä miksi organisaatio on olemassa (missio) ja mikä on sen perustehtävä (Virtanen & Wennberg 2005).
- Prosessien tarkoitus on lisäarvon luominen asiakkaalle (Martinsuo & Blomqvist 2010).



## Palveluprosessi

- tarkoittaa asiakkaan tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvaa palvelutapahtumien muodostamaa toimintasarjaa
- koostuu palvelutapahtumista eli palveluntuottajan ja vastaanottajan välisistä vuorovaikutustilanteista. (STM 1998.)

## Terveydenhuollon prosesseille ominaista:

- ovat monimutkaisia asiantuntijatyön prosesseja, joissa työvaiheet ovat vain osittain vakioitavissa
- ovat keskinäisessä vuorovaikutuksessa toisiinsa
- runsaasti poikkeuksia ja keskeytyksiä (Mykkänen ym. 2007.)

# MIKSI PROSESSEJA TULEE KEHITTÄÄ JA UUDISTAA?

Koska:

- strategia jalkautetaan käytäntöön prosesseissa
- kehittäminen asiakaslähtöistä
  
- Lisätään :
  - organisaation jäsenten kyvykkyyttä ymmärtää omaa toimintaa ja sen tuloksellisuutta
  - prosessin mitattavuutta
- Vähennetään:
  - moniportaista kontrollia
- -> tehostetaan toimintaa, vähennetään hukkaa ja virheitä
- -> laadun parantaminen ja kustannussäästöt

# PROSESSIEN KEHITTÄMINEN

1. Analysointi
  - ongelmien ja asiakkaiden tarpeiden ja odotusten (myös sidosryhmien vaatimusten) tunnistaminen
  - kokonaisuuksien tarkastelu ja hallinta yksittäisten toimintojen sijaan
2. Suunnittelu eli innovointi, ratkaisut
  - palvelu, tuote
  - tuotantomalli
3. Toteutus
  - suunnitelman mukaisesti
  - päällekkäisten työvaiheiden poistaminen tai rinnakkaisvaiheiden lisääminen
  - prosessi-innovaatiot voivat joskus johtaa ”luovaan tuhoon” eli vanhentuneiden prosessien korvaamiseen kokonaan uusilla.
4. Arviointi sovittujen mittareiden mukaisesti
  - palvelu, tuote
  - prosessi

# MIKSI PROSESSEJA KUVATAAN?

- organisaation toiminnan logiikan jäsentämiseksi ja sen ymmärryksen lisäämiseksi, mikä on kriittistä organisaation tavoitteiden saavuttamisessa -> mittaamisen ja kehittämisen kohdistaminen kriittisiin vaiheisiin
- tunnistettu ja kuvattu prosessi ei mene tukkoon, kun siihen tuodaan mukaan uusia vaatimuksia tai elementtejä muuttuvassa maailmassa
- yhteisten käytänteiden vahvistamiseksi
- toiminnan tekemiseksi läpinäkyväksi

(Kaplan & Norton 2004, Laamanen 2004, Melonen 2007, JHS 152 2008, Toivonen ym. 2011.)

# KUVATTAVAN PROSESSIN VALINTA

- prosessinomistaja tekee päätöksen kuvattavista prosesseista
  - valintakriteerit:
    - o suurivolyyminen prosessi (eurot, potilasmäärät)
    - o prosessi, jonka toimivuudessa ongelmaa
    - o uusi toiminta

# PROSESSIKARTTA

- graafinen esitys, joka jäsentää strategiaan pohjautuvien prosessien kokonaisuuden
  - yleiskuvaus organisaation toiminnasta ja sitä tukevasta prosessirakenteesta
    - ydinprosessit (esim. tutkimus, hoito, kuntoutus) ja näiden aliproessit (esim. leikkauspotilaan prosessi) perustehtävän mukaisesti
    - tukiproessit (esim. kuljetuspalvelut)
- prosessikartan jäsentäminen on johdon tehtävä



**SAIRAANHOITAJAOPISKELIJAN OHJAUSPROSESSI TOIMIALUEEN KOLME VATSAELINKIRURGIAN JA UROLOGIAN  
VUODEOSASTOILLA - SISÄLTÄÄ OHJATUN HARJOITTELUN PERUSOSAAMISEN, 17.4.2014**

VIIKKO YKSI

Tulosta tästä  
pdf-versio

VIIKKO KAKSI

VIIKKO KOLME

VIIKKO NELJÄ

Ylihoitajan info  
sairaanhoitajaopiskelijoille

VIIKKO VIISI

Kipuhoitajan info  
sairaanhoitajaopiskelijoille

# HYVÄ PROSESSIKUVAUS

- Alkaa asiakkaasta ja asiakastarpeen tunnistamisesta sekä päättyy asiakkaaseen
- Prosessi alkaa suunnittelusta ja päättyy arviointiin -> jatkuvan parantamisen periaate
- Sisältää palvelun keskeisimmät vaiheet piirroksena ja siihen liittyvänä tekstiosana
- Ilmaisee toimintojen/asioiden välisiä yhteyksiä
- Auttaa ymmärtämään kokonaisuutta sekä eri toimijoiden roolia kokonaisuudessa
- Sisältää kuvaavan nimen (apuna nimeämisessä voi käyttää sitä mikä on prosessin tarkoitus)
- Voi sisältää asiaa tarkentavia liitteitä tai linkkejä (liitteissä tulee ilmetä niiden laatija, pvm, hyväksyjä ja seuraava päivityspvm)
- Kuvaus on lyhyt ja selkeä
  - vuokaaviopiirroskuva 1 A4
  - kuvaus on ymmärrettävä, looginen, ei sisällä ristiriitoja
  - kuvaus vastaa todellisuutta tai parannettua toimintatapaa.

(Laamanen 2004, Melonen 2007.)

[Prosessin kuvaaminen, JHS-suositukset](#) (JUHTA Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta)

**SAIRAANHOITAJAOPISKELIJAHOJJAUKSEN PROSESSI TOIMIALUEEN KOLME VATSAELINKIRURGIAN JA UROLOGIAN  
 VUODEOSASTOILLA**

**VIKKO YKSI: keskittyminen perushoittoon ja sitä kautta osaston toimintaan**



**SAIRAANHOITAJAOPISKELIJA OHJAUKSEN PROSESSI TOIMIALUEEN KOLME VATSAELINKIRURGIAN JA UROLOGIAN  
VUODEOSASTOILLA**

**VIKKO VIIISI: keskittyminen toimialueen kolme kokonaisuuteen**

sairaanhoitaja- opiskelija	osallistuu potilashoittoon	tustuu yhden päivän aikana urologisen/vatsaelinkirurgi- sen potilaan hoitoon	loppu- arviointi	kirjoittaa sähköisen palautteen
opiskelija- vastaava		sopii toisten osaston opiskelijavastaavien kanssa ajankohdan	tarvittaessa mukana loppu- arvioinnissa	
lähiohjaaja	ohjaa potilashoittoon osallistumisessa		loppu- arviointi	antaa mahdollisuuden ajallisesti sähköisen palautteen tekemiseen
tutor-opettaja				saa sähköpostitse vahvistuksen sairaanhoitajaopiskelijan työharjoittelujakson hyväksyttävästä suorituksesta

# PROSESSIN ANALYYSI

- Kun prosessin nykytila kuvattu, analyysin voi suorittaa esimerkiksi SILVIA -työkalulla:
  - **S**truktuuri
  - **I**nformaatio
  - **L**äpimeno
  - **V**irheet
  - **I**nfrastruktuuri
  - **A**siakas
- tai BSC -mittaristolla:
  - Talous - ja tuottavuusnäkökulma
  - prosessinäkökulma, toimintatapojen kehittäminen
  - uudistuminen, työkyvyn ja osaamisen näkökulma
  - asiakasnäkökulma
- Kehittämiskohteet nousevat esiin analyysin välityksellä -> kehittämiskohteiden priorisointi.

# PROSESSIEN TOIMIVUUDEN SEURAAMINEN

- ”Et voi johtaa sellaista mitä et voi mitata. Et voi mitata sellaista mitä et voi kuvata.”
  - BSC
  - mittarit prosessien kriittisiin pisteisiin
  - olemassa olevien mittareiden hyödyntäminen
  - aliprosessien tulee tukea ylemmän tason tavoitteita

# Opiskeliijaohjausprosessit VSSH:assa

- <http://www.vssh.fi/fi/ammattilaisille/opiskelijoille/Sivut/default.aspx>
- Arviointityökalu tulossa

# Lähteet

- Dombrowski & Mielke 2014.
- JHS 152 Prosessien kuvaaminen. 2012. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf> (luettu 2.9.2015)
- Karimaa, E. 2001. Osaaminen on malleissa. Helsinki: Kuntaliitto.
- Laamanen, K. 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Neljäs painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampere. Tampereen teknillinen yliopisto, teknistaloudellinen tiedekunta.
- Mykkänen, M. , Luostarinen, H., Pöyhölä, A., Paakkanen, E., Suhonen, M., Klemola, L., Riekkinen, A., Tuomainen, M., Riikonen, P, Silvennoinen, R. 2007. Palveluarkkitehtuurin soveltaminen terveydenhuollossa. SerAPI-projekti , raportti 31.8.2007. Kuopion yliopisto.
- Toivonen, M., Ramstedt-Sen, T., Anttiroiko, A-V. 2011. Prosessien kehittäminen kuntien teknisellä sektorilla. Tampereen johtamiskorkeakoulu.  
<http://kuntatekniikka.kuntalehti.fi/toimijat/kehto/KuperaTyoPaketit/OperointiInnovaatiot/Documents/Untitled%20attachment%2000037.pdf> (luettu 2.9.2015)
- Virtanen, P.& Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.



**Kiitos mielenkiinnosta!**