



## Processarbete i organisationen och inom förvaltningens verksamhetsområde

Sektionen för intern kontroll och riskhantering 08.02.2024  
692/00.01.04/2024

Beredare Paula Granbacka

Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 06 218 1111 (växel), fornamn.efternamn@ovph.fi

Man har inlett arbetet med att beskriva och utveckla processer inom välfärdsområdet. Processbeskrivning är en metod för att detaljerat beskriva processens steg och funktioner. Fördelarna med processbeskrivning vid tjänstetillhandahållande är många och de hjälper organisationen att uppnå effektivitet, kvalitet och kundnöjdhet. De också ger tydlighet, effektivitet, kvalitetshantering, kostnadsbesparingar, möjlighet till kontinuerlig förbättring och främjar teamarbete. De är ett viktigt verktyg för att optimera tjänstetillhandahållande och förbättra kundnöjdheten.

### De viktigaste fördelarna med processbeskrivning

1. **Tydlighet och förståelse för processer:** Processbeskrivningar hjälper organisationen att tydligt förstå och föreställa sig hur tjänsterna produceras. De definierar olika steg, uppgifter och ansvarsområden, vilket minskar oklarheter och eventuella missförstånd.
2. **Förbättrad effektivitet:** Processbeskrivningar hjälper till att identifiera flaskhalsar och ineffektiviteter vid tjänstetillhandahållande. De ger en grund för analys och förbättring av processer, vilket leder till ökad effektivitet. Processbeskrivningar hjälper också till att upptäcka onödiga steg eller upprepningar som kan elimineras, vilket sparar tid och resurser.
3. **Kvalitetshantering:** Processbeskrivningar hjälper till att säkerställa hög tjänstekvalitet. De hjälper till att fastställa standarder och förväntningar vid olika steg, vilket hjälper till att säkerställa att varje uppgift utförs korrekt och med hög kvalitet. Processbeskrivningar möjliggör också effektivare kvalitetskontroll och förebyggande av fel.
4. **Kostnadseffektivitet:** Processbeskrivningar hjälper till att identifiera potentiella kostnadsbesparingar. De hjälper till att identifiera vilka uppgifter eller steg som kan orsaka extra kostnader och ger en grund för ström-linjering och effektivisering av processer. Ökad kostnadseffektivitet kan leda till ekonomiska fördelar för organisationen.
5. **Möjliggör kontinuerlig förbättring:** Processbeskrivningar ger en grund för genomförande av kontinuerlig förbättring och innovation. De fungerar som utgångspunkt för planering och genomförande av förändringar och förnyelser. Processbeskrivningar hjälper också till att övervaka och utvärdera utvecklingen av effektivitet, kvalitet och andra prestandamått över tid.
6. **Underlättar teamarbete:** Processbeskrivningar hjälper till att klargöra roller, ansvarsområden och arbetsflöden vid teamarbete. De skapar en gemensam förståelse för förväntningarna vid olika steg och hur teammedlemmarnas uppgifter relaterar till varandra. Detta underlättar kommunikation, samarbete och effektiv arbetsfördelning.

Vid sitt sammanträde 18.9.2023, § 235 godkände välfärdsområdesstyrelsen välfärdsområdets kärnprocesser. Innan sommaren bör verksamhetsområdena ha beskrivit alla sina processer och överfört dem till en gemensam databas. Därefter börjar arbetet med att utveckla processerna. Arbetet styrs och bistås av resultatområdet för strategi och utveckling.

I fråga om förvaltningen har man nedtecknat och kommit överens om hur processerna ska dokumenteras. I samband med detta kommer den interna revisorn att se över processbeskrivningarna från den interna kontrollens och riskhanteringens perspektiv för att



organisationens anvisning om intern kontroll till den del som den hänför sig till förvaltningens processer blir uppdaterad.

Vid sammanträdet får sektionen ta del av en mera detaljerad redogörelse gällande processarbetet.

**Förvaltningsdirektör Jakobsson-Pada Linda**

Sektionen antecknar ärendet för kännedom.

**Beslut:**

Distribution