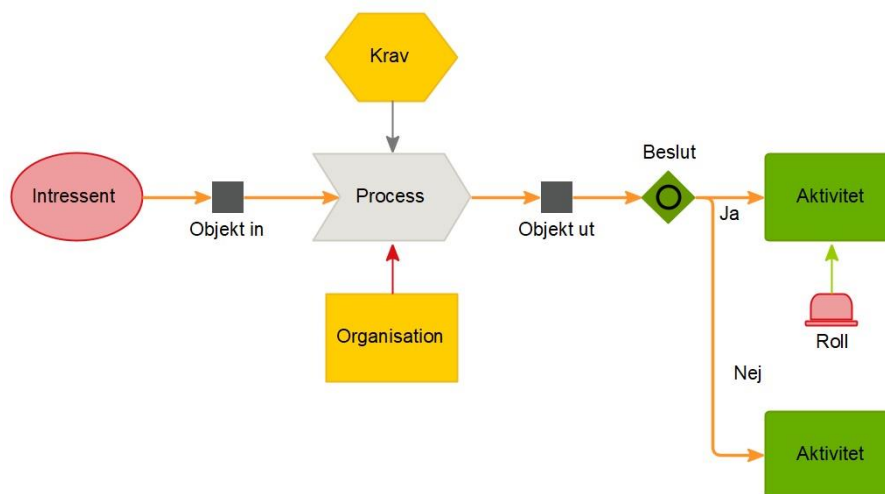


Processkartläggning

En process är en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller avsett resultat. (SOSFS 2011:9) En process har en väl definierad början, ett väl definierat slut och är repetitiv.

Organisationen beskriver vem som utför en viss arbetsuppgift (vad) samt var, när och varför den utförs. En process beskriver hur arbetsuppgifter utförs, oberoende av vem, var och när.

I många verksamheter är det vanligt att man jobbar i stuprör. Man är traditionellt organiserade efter funktioner och professioner - och ofta hamnar fokus på den egna enheten, professionen och lokala uppgifter.





Tid
2 – 6 timmar



Antal medarbetare
5 + flera



Svårighetsgrad
Medel

När ska metoden användas?

Våra processer skär ofta genom flera avdelningar. Och ska vi öka värdet för våra kunder/invånare/patienter så behöver vi fokusera på hela processen i stället för bara den enskilda uppgiften.

Hur gör man?

Förberedelse

- Utse kartlägningsgrupp på 6–12 personer (om få är berörda av processen kan gruppen vara mindre)
- Utbilda gruppen i processsynsättet och regler för kartläggning
- Att göra kartläggningen i grupp resulterar även i ökad förståelse för hur de olika delarna i processen samverkar
- Samla in information som kan underlätta inför kartläggningen
- Genomför en strukturerad och fokuserad kartläggning. Det är resurs- och tidskrävande.

1. Kartläggning

- Definiera syftet med processen och dess start och slutpunkt
- Syftet avgörande för processens omfattning och underlättar fortsatt kartläggning
- Fastställa processens omfattning – vart går gränssnitten mot omgivningen (start och slutpunkt)

2. "Brainstorma" fram processens aktiviteter

- Börja fritt: Skriv upp aktiviteter och sätt upp dem på gemensam yta (digitalt eller fysiskt) utan inbördes ordning
- Detta kommer identifiera många av aktiviteterna som finns med. I kommande steg kan vi se vad som saknas.

3. Arrangera aktiviteterna i rätt ordning

- Sortera gemensamt aktiviteterna i den ordning dem sker för att få en helhetsbild.

4. Slå ihop och lägg till aktiviteter

- Aktiviteter som beskriver samma sak kan slås ihop och vid behov byta namn för att tydliggöra syftet.
- Lägg till aktiviteter som saknas i processen

5. Definiera objekt in och objekt ut till varje aktivitet

- Kan kännas lockande att hoppa över men är viktigt för kartläggningens användbarhet.
- Objekten ger förståelse för vad som händer i respektive aktivitet och ger kartan logik.

6. Se till att aktiviteterna hänger ihop via objekten

- Första aktivitetens objekt ut = den andra aktivitetens objekt in
- Om inte = någon aktivitet saknas eller skapat parallella flöden

7. Kontrollera aktiviteterna

- Gemensam och "riktig" detaljnivå – Undvik att bli för detaljerad och ojämn detaljnivå
- Ändamålsenliga namn
- Namn som speglar aktivitetens syfte (vad och varför)
- Kombinera gärna ett verb och ett substantiv, så det går att sätta "att" före.

8. Korrigera tills en tillfredställande beskrivning av processen erhålls

- Diskutera kartan med personer utanför arbetsgruppen för att få feedback
- Studera resultatet – korrigera detaljer utifrån behov

Tips

- Använd långa och stora papper, till exempel på rulle eller många hopsatta blädderblocksblad och en stor bords-, vägg- eller golvyta.
- Se till att ha många notislappar (och tuschpennor med smal spets att skriva med) att skriva aktiviteterna på. Använd verb och substantiv t ex "överlämna blankett", dvs både hur och vad.
- Kartlägg hur det verkligen ser, inte hur det borde vara. Om man inte är verklighetstrogen så ser man inte var orsaker till problem finns.

Mer information

För störst utväxling används metoden med fördel i kombination med följande verktyg:

- Processidentifiering
- Processpecificering (SIPOC)
- Processanalys
- Användarresa