

LEAN Projekti

28.06.2018

1

1. Unelma; vahvistetaan myynnissä kirjattu unelma
2. Laaditaan prosessikartta ja prosessien omistajat
3. Valitaan liinattava prosessi (=millä saadaan vaikuttavuutta aikaiseksi)
4. Laaditaan liinattavasta prosessista prosessikuvaus (ei pääohjetta)
5. Ao. prosessin asiakkaiden ja organisaation omat vaatimukset / tahtotila
6. Määritetään ao. prosessin mittarit ja tavoitteet
7. Ao. prosessin mittauksen suunnittelu ja toteutus pullonkaulan löytämiseksi
8. Mittauksen analysointi pullonkaulan määrittämiseksi
9. Ratkaisun etsiminen pullonkaulaan kalanruotokaaviolla
10. Kehitystehtävien priorisointi ja pilkkominen
11. Valkotaulun / valkotaulujen käyttöönotto ao. prosessin hallitsemiseksi, kehittämiseksi ja ohjaamiseksi

LEAN Projekti

28.06.2018

2

Osallistajat:

Salla Heinonen Keski-Karjalan lomituspalvelut

Tarja Päivinen

Anita Keronen Liperin kunnan lomituspalvelut

Minna Simonen

Erja Pelkonen Pelisen Karjalan lomituksen paikallisyksikkö

Marjut Härkin

- unelma
 - palvelut toimivat katkeamattomasti maakuntaudistuksen jälkeen
 - asiakas keskiössä, eli asiakkaiden ja asiakastarpeiden tunnistaminen, reunaehdot huomioiden
 - läpimenoaikojen lyhentäminen
 - kaikki tietävät mitä tehdään
 - kaikilla on oikea asennoituminen
 - prosessien yhteensovittaminen
 - johtamisen kehittäminen
 - eri organisaatiokulttuurien yhteensovittaminen ja organisaatiokulttuurin kehittäminen
 - osaamisen ja kokemuksen levittäminen muihin maakuntiin

Lomituspalveluiden lean -unelma

28.06.2018

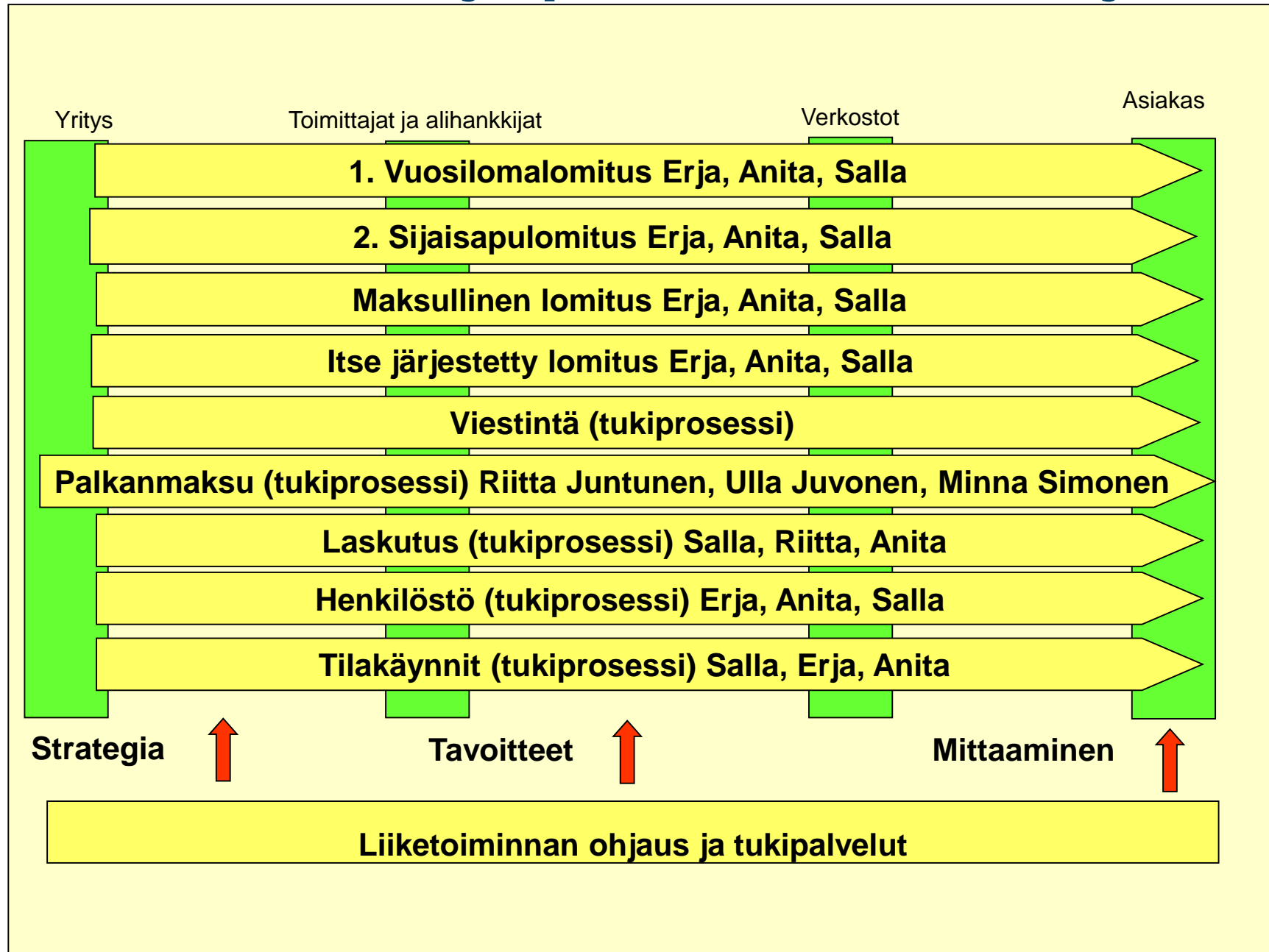
4

- Huipputasoin lomituspalvelut sujuvasti kaikille tarvitsijoille lomituspalvelulain mukaisesti.
- Palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti paikallisyksikkörajoista huolimatta.
- Yhdenmukaiset toimintatavat ja – mallit.
- Ammattitaitoinen henkilöstö
- Henkilöstö viihtyy työssään.

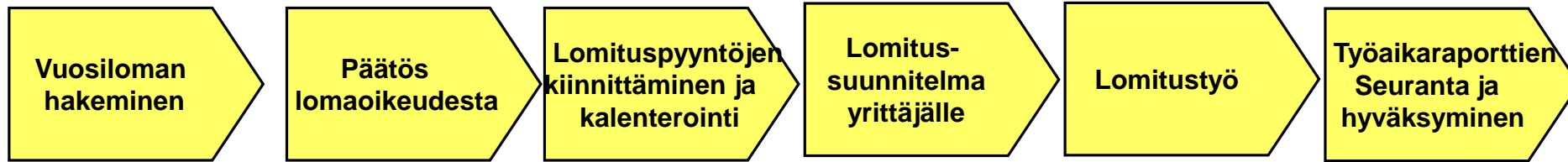
Lomituspalvelut, prosessikartta ja prosessinomistajat

28.06.2018

5



Vuosilomalomitusprosessi, nykytila



Hakuajasta tiedottaminen. Sisältää tarvittavat lomakkeet. (lähetetään)	Tarkastetaan onko oikeus vuosilomaan.	Kirjataan pyynnöt aikajärjestyksessä lomitusnettiin	Lomitus suunnitelman lähettäminen asiakkaalle.	Työvuorot lomittajille 4 viikon jaksoissa. (vko ennen jakson alkua)	Lomittajien työaika raporttien tarkastaminen ja tallentaminen. 1 vko kerrallaan.
Hakemusten vastaanotto. Sähköisten tulostus. Kirjaaminen päivämäärälle.	Määritetään yrittäjä- / tilakohtainen työaika.	Oikean lomittajan valinta osaamisen näkökulmasta.	Mahdolliset korjaavat toimet. Esim väärät päivämäärät.	Lomitustyö tilalla.	Hyväksymisen jälkeen asiakas näkee toteutuman oikeellisuuden.
Hakemusten tarkastus ja tilakohtaisen työajan päivitys.	Vahvistetaan päätös allekirjoituksella ja lähetetään se asiakkaalle oikaisuvaatimusohjeilla.	Mikäli haluttua pyyntöä ei voida toteuttaa, ollaan yhteydessä asiakkaaseen.			Tallentaminen kuittaa lomapäivät pidetyksi.
Mahdollisten lisätietojen pyyntö. (ulkopuolinen työvoima tai oma ansiotyö)	Päätös arkistoidaan. Säilytysaika 10 vuotta.				
Lomapyyntöjen kirjaus lomitusnettiin.					

Vuosilomalomitusprosessi, asiakkaiden tarpeet

28.06.2018

7

- asiakas 1 (tarkasti rajattuun ajankohtaan lomat esim lomamatkat tai syys- / hiihtoloman aikaan tai halutaan tietty lomittaja)
 - Loma halutaan tarkasti määritettyyn ajankohtaan
 - Päätös loman ajankohdasta halutaan ajoissa tiedoksi
 - Vain tietyt lomittajat kelpaavat.
 - Lomittajien ammattitaito on riittävä
 - Lomittaja tekee lomitettavan töitä
 - Asioissa eli ole juurikaan jouston varaa.

Vuosilomalomitusprosessi, asiakkaiden tarpeet

28.06.2018

8

- asiakas 2 (ei tarkkaa toivetta ajankohdalle tai lomittajasta)
 - Lomittajalla on riittävä ammattitaito
 - ”Lomat tulee pidettyä”

- Vuosilomapyynnot kerralla koko vuodeksi
- Lomapyynnot jaksottuvat tasaisesti koko vuodelle
- Asiakkaat käyttäisivät useampia lomittajia
- Tilakohtaiset työohjeet kuntoon.
- Kokonaisvaltainen palaute prosessin onnistumisesta.

Mittarit / prosessit

02.05.2018

10

Prosessi 1.			
Tavoiteltava asia	Mittari	Tavoite	Seurantajakso
Lomien toteutuminen	Lomapäivät / toteutuneet	100 %	Kokonaisuus vuosi, tsekkaukset 1/3 vuosi.
Tyytyväiset asiakkaat	Asiakastyytyväisyyskysely	4 (arviointi 1 – 5)	Vuosittain tehtävä kysely
Lomat ei toteudu halutusti	Poikkeamat + syyt	0 %	1/3 vuosi.

Työpajoissa sovitut tehtävät

Selvitys / kehittämistarve	Toimenpide	Vastuuhenkilö	Aikataulu	Tilanne/Status
Tilojen osaamistarvetta ei ole määritetty tarkasti	Tilat luokitellaan osaamistarpeen mukaan kolmeen luokkaan.	YTA – alueen johtaja. Erja, Anita, Salla	30.4.2019	Ok 5.6.2019
Asiakkaat eivät kalenteroi kaikkia lomiva vuodelle. YTA –alueet toimivat eri tavoin.	Käydään keskustelu Liperin osalta yritysryhmässä. Uusi käytäntö, jossa lomitäydennyksiä ei pyydetä asiakkaalta tiedotetaan ja otetaan käyttöön vuoden 2020 alusta.	YTA – alueen johtaja. Erja, Anita, Salla	30.4.2019	Ok 5.6.2019
Lomittajien luokittelua ei ole työn vaatavuuden mukaan tehty	TVA – luokat on tehty. Luokitellaan lomittajat uuden luokittelun mukaisesti.	YTA – alueen johtaja. Erja, Anita, Salla	30.4.2019	Ok 5.6.2019
Asiakastyytyväisyydestä ja lomitusprosessin onnistumisesta sekä lomittajan ammattitaidosta ei kerätä jatkuvaa palautetta.	Luodaan menettely, jossa lomitusprosessin jälkeen kysytään soittamalla asiakkaalta palautetta. Laaditaan kyselylomake: lomittajan ammattitaito (lypsy, kone, eläinten käsittely yms.) ja lomitusprosessin toiminta?	lomakepohja Salla.	15.4.2019	Tilanne 5.6.2019