

Miia Heikkinen

**KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULUN OPPIMISNEUVOLAN PROSESSI-
KUVAUKSET - Esikoululaisten terveystarkastus**

Kehittämistehtävä
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Hoitotyön koulutusohjelma
Kevät 2007



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma
Tekijä(t) Miia Heikkinen	
Työn nimi Kajaanin ammattikorkeakoulun Oppimisneuvolan prosessikuvaukset - Esikoululaisten terveystarkastus	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot Terveydenhoitotyö	Ohjaaja(t) Sirkka-Liisa Niskanen Toimeksiantaja Kajaanin Ammattikorkeakoulu / Oppimisneuvola
Aika Kevät 2007	Sivumäärä ja liitteet 17 + 2
<p>Oppimisneuvola on Kajaanin ammattikorkeakoulun sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan yksikön palvelutoiminta, jonka kautta tarjotaan opiskelijoiden tuottamia terveystarkastuksia erilaisille kohderyhmille, niin eri yhteisöille ja ryhmille kuin yksityisille henkilöille. Palveluja tuottaessaan opiskelijat harjoittelevat palvelujen tuottamista sekä opetussuunnitelmansa edellyttämää terveystarkastusta edistävää hoitotyötä opettajiensa ohjauksessa.</p> <p>Kehittämistehtävän tarkoituksena oli kuvata Kajaanin ammattikorkeakoulun Oppimisneuvolan yhden yksilötoiminnan ja yhden ryhmätoiminnan toimintaprosessien eteneminen. Työn tavoitteena oli kehittää Oppimisneuvolan tiedotusta ja markkinointia kuvaamalla esikoululaisten terveystarkastusryhmän sekä terveystarkastuksen toimintaprosessit.</p> <p>Prosessi on sarja toisistaan riippuvia tehtäviä, jotka toteutetaan tuotteen tai tiedon jalostamiseksi, tiettyjä menetelmiä ja toimintatapoja soveltaen. Prosessi voidaan määritellä dynaamiseksi sarjaksi toimintoja eli toimintoketjuksi. Prosessit siis nivovat yhteen muutoin toisistaan irrallaan olevia asioita, jotta haluttu määritelty tulos, tuotos saadaan aikaan. Tuotokset taas ovat tietoa, tuotteita ja palveluita.</p> <p>Palvelulla tarkoitetaan toistuvien tai jatkuvien toimintojen ja prosessien lopputuloksena syntyvää ratkaisua, joka toimitetaan sisäiselle tai ulkoiselle asiakkaalle ennalta sovitun palvelutason mukaisesti. Tällöin asiakkaille prosessikuvaukset toimivat eräänlaisena varmistuksena laadulle palvelutason takaamisessa. Prosessikuvausten avulla myös kuvattu toiminta saadaan paremmin näkyviin. Kuvauksia voidaan näin siis myös käyttää esimerkiksi organisaation toiminnan ja periaatteiden yleisesittelyssä.</p> <p>Kehittämistehtävässä kuvattiin Kajaanin ammattikorkeakoulun Oppimisneuvolan esikoululaisten terveystarkastusryhmän ja terveystarkastuksen toimintaprosessit. Prosessien kuvaaminen tapahtui keuhällä 2007 yhteistyössä Oppimisneuvolan koordinaattorin ja terveydenhoitajan kanssa. Prosessien dokumentointi tapahtui kuvaamalla prosessit vuo-kaavioiden sekä kehittämistehtävässä tekstin avulla.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	prosessi, prosessin kuvaaminen
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Kajaani University of Applied Sciences	Degree Programme Nursing
Author(s) Miia Heikkinen	
Title Process Descriptions of Learning Clinic at Kajaani University of Applied Sciences - Health School for Preschool Children and Physical Examination	
Optional Professional Studies Public Health Nursing	Instructor(s) Sirikka-Liisa Niskanen
	Commissioned by Kajaani University of Applied Sciences/ Learning clinic
Date Spring 2007	Total Number of Pages and Appendices 17 + 2
<p>Learning clinic is a service provided by the social, health and physical education unit of Kajaani University of Applied Sciences. It offers health care services produced by students for different target groups, for different communities and groups as well as for individuals. While producing these services, the students practise the services and their production, as well as the health improving nursing required by the curriculum under the guidance of their teachers.</p> <p>The aim of this development assignment was to describe the progress of action processes in one individual action and one group action of the Learning clinic in Kajaani University of Applied Sciences. The target was to develop the information and marketing of the Learning clinic by describing the action processes of the health school group of preschool children and a physical examination.</p> <p>A process is a series of interdependent tasks which are carried out in order to refine a product or knowledge by means of adapting certain methods or ways of action. A process can be described as a dynamic series of action, or as a chain of action. Thus processes interrelate otherwise separate things in order to achieve a defined result or output. An output in its part is information, products and services.</p> <p>A service means a solution which results from repeated or continuous action and processes, and which is delivered to an internal or an external customer according to an agreed service level. Thus the process descriptions function as proof of quality and standards of service. With the help of process descriptions the action can be made more visible. Descriptions can be used for example in general introduction of the action and principles of an organisation.</p> <p>In this development assignment the action processes of the preschool children's health school group and the physical examination of the Learning clinic in Kajaani University of Applied Sciences were described. The process description took place in spring 2007 in cooperation with the coordinator and the public health nurse of the Learning clinic. The documentation of the processes was carried out by describing the processes with the help of flowcharts and written text.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Process, process description
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PROSESSIEN KUVAAMINEN	2
2.1 Prosessien tarkoitus ja tavoite	2
2.2 Prosessien kuvaamisen hyöty	2
3 KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULUN OPPIMISNEUVOLA	4
3.1 Esikoululaisten terveystarkastus	4
3.2 Terveystarkastus	6
4 OPPIMISNEUVOLAN PROSESSIEN KUVAAMISEN TOTEUTUS	7
4.1 Yhteistyö Oppimisneuvolan kanssa	7
4.2 Prosessien kuvaamisen vaiheet	7
4.2.1 Prosessien tunnistaminen	8
4.2.2 Prosessien sisällön määrittäminen	8
4.2.3 Prosessien dokumentointi	9
5 PROSESSIEN KUVAAMISEN TULOKSET	10
5.1 Esikoululaisten terveystarkastuksen prosessi	10
5.2 Terveystarkastuksen prosessi	11
6 POHDINTA	14
LÄHTEET	16
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Nykyaikana palvelurakenteita ja toimintakäytäntöjä pyritään kovasti uudistamaan ja kehittämään. Yksi apu kehittämistyöhön olisi, jos nykytilanne tehtäisiin ensin näkyväksi ja näin helpommin tarkasteltavaksi. Tilanteen näkyväksi tekeminen edellyttää työn ydinprosessien ja niitä tukevien sekä niihin liittyvien työprosessien yksityiskohtaista kuvaamista ja arviointia. (Lankinen 2006.)

Kehittämistehtävän tarkoituksena on kuvata Kajaanin Ammattikorkeakoulun Oppimisneuvolan yhden yksilötoiminnan ja yhden ryhmätoiminnan toimintaprosessien eteneminen. Työn tavoitteena on kehittää Oppimisneuvolan tiedotusta ja markkinointia kuvaamalla esikoululaisten terveystarkastuksen toimintaprosessit. Kehittämistehtävän tekijän tavoitteena on perehtyä prosessien kuvaamiseen liittyvään teorian tietoon sekä soveltaa teorian tietämystä prosessien kuvaamisessa.

Tarpeen palveluiden prosessien kuvaamiselle tuo Kajaanin ammattikorkeakoulun laadunhallintajärjestelmä. Laatutyöstä lähtevästä tarpeesta myös Oppimisneuvolan palvelut kuvataan ja näin palveluiden prosessit tehdään näkyviksi. Kehittämistehtävässä palveluiden kuvaaminen toteutetaan asiakkaan näkökulmasta.

Oppimisneuvola on Kajaanin ammattikorkeakoulun sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan yksikön palvelutoiminta. Palvelutoiminnan kautta tarjotaan opiskelijoiden tuottamia terveystarpeita erilaisille kohderyhmille, kuten eri yhteisöille ja ryhmille sekä yksityisille henkilöille. Palveluja tuottaessaan opiskelijat harjoittelevat opetus suunnitelmansa edellyttämää terveyttä edistävää hoitotyötä opettajiensa ohjauksessa. (http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/lerlee/opnla/2_1.htm.)

2 PROSESSIEN KUVAAMINEN

Kaikki toiminta tapahtuu prosesseina. Prosessi on sarja toisistaan riippuvia tehtäviä, jotka toteutetaan tuotteen tai tiedon jalostamiseksi, tiettyjä menetelmiä ja toimintatapoja soveltaen. Prosessi voidaan määritellä dynaamiseksi sarjaksi toimintoja eli toimintoketjuksi. Prosessit siis nivovat yhteen muutoin toisistaan irrallaan olevia asioita, jotta haluttu määritelty tulos, tuotos saadaan aikaan. Tuotokset ovat tietoa, tuotteita ja palveluita. Nykyään tulokset ovat myös yhä useammin ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin tai ongelmiin. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002: 28; Qualitas Fennica Oy 2002.)

Prosesseja kuvatessa kuvataan erityisesti toiminnan ydinprosessi sekä niitä tukevat tukiprosessit. Ydinprosessi on toiminnan ydin, joka sisältää toiminnalle tärkeitä ydintoimintoja. Ydinprosesseilla tarkoitetaan organisaation ulkoisille asiakkailleen ja sidosryhmilleen tekemää työtä, josta asiakas tavalla tai toisella hyötyy. Ydintoimintoja tukevista prosesseista käytetään käsitettä tukiprosessi. Tukiprosessit ovat toimintoja, jotka edesauttavat ja mahdollistavat ydintoiminnon suorittamista. Tukiprosessit ovat organisaation sisäisiä prosesseja. (Kiiskinen ym. 2002: 28-29; Qualitas Fennica Oy 2002.)

2.1 Prosessien tarkoitus ja tavoite

Prosessien luomisessa, suunnittelussa ja toteutuksessa ensisijaisena tarkoituksena on tyydyttää asiakkaan tarpeita (Kiiskinen ym. 2002: 28). Organisaation missio, visio ja strategiset päämäärät asettavat tavoitteet sekä vaatimukset prosesseille, joiden perustella ne tunnistetaan ja määritellään. Prosessit taas asettavat tavoitteet resursseille. Esimerkiksi millaista osaamista, laitteita ja tiloja prosessit tarvitsevat tavoitteiden saavuttamiseksi? (Qualitas Fennica Oy 2002.)

2.2 Prosessien kuvaamisen hyöty

Prosessikuvauksien avulla reaalielämä ja –talous saadaan näkyviin. Tällöin nähdään, missä ja miten työt tehdään. Nähdään myös, missä laatu, ajan käyttö ja kustannukset syntyvät sekä

miten niihin voitaisiin vaikuttaa. Samalla pohditaan tehtäville looginen järjestys ja voidaan käynnistää kuvattujen prosessien analysoinnit. Analysoidessa voidaan pohtia esimerkiksi mitä prosesseita voisi poistaa, mitä yksinkertaistaa, mitä yhdistää, sekä mitä voisi automatisoida. (Qualitas Fennica Oy 1999.)

Kuvauksen avulla selkiinnytetään myös asiakastarpeesta asiakastyytyväisyyteen ketjut ja hahmotetaan organisaation todellisen toiminnan sisältö sekä voidaan kohdistaa mittareita prosesseille. Valmiita kuvauksia voidaan hyödyntää toiminnanohjausjärjestelmien suunnittelussa ja kokonaiskuvan muodostamisessa organisaation toiminnasta. Tällöin kuvauksia voidaan käyttää muun muassa organisaation toiminnan sekä periaatteiden yleisesittelyssä, jolloin ydinprosessien kuvaaminen ja määrittäminen toimii apuna esimerkiksi asiakasyhteistyön kehittämässä, toiminnan virtaviivaistamisessa ja tehostamisessa. (Qualitas Fennica Oy 2002; Qualitas Fennica Oy 1999.)

Asiakkaille prosessikuvaukset toimivat eräänlaisena varmistuksena laadulle palvelutason takaamisessa (Qualitas Fennica Oy 1999). Palvelulla tarkoitetaan toistuvien tai jatkuvien toimintojen ja prosessien lopputuloksena syntyvää ratkaisua, joka toimitetaan sisäiselle tai ulkoiselle asiakkaalle ennalta sovitun palvelutason mukaisesti (Kiiskinen ym. 2002: 156).

3 KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULUN OPPIMISNEUVOLA

Oppimisneuvolassa opiskelijat oppivat opetussuunnitelmansa mukaista terveyden edistämistä sekä potilaslähtöisen selviytymisen tukemista kokonaisvaltaisesti todellisissa asiakastilanteissa. Oppimisneuvolassa opiskelija on oppijana, mutta myös samanaikaisesti palvelun tuottajana yksittäisille asiakkaille ja asiakasryhmille. Opiskelijoiden tuottamien palveluiden suunnittelu ja toteuttaminen tapahtuu opettajien ja/tai ohjaavan terveydenhoitajan ohjauksessa. Ohjaaja huolehtii, että opiskelijalla on riittävä tietämys ja taito palvelun toteuttamiseksi, jolloin hän kykenee tuottamaan laadukkaan terveysterveyspalvelun. (http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/lerlee/opnla/2_1.htm; http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/lerlee/opnla/3_1_1.htm.)

Oppimisneuvolassa kehitetään terveyttä edistäviä ja selviytymistä tukevia terveysterveyspalveluja. Terveysterveyspalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa opiskelijat käyttävät opiskelunsa aikana kartuttamaansa teoriatietämystään sekä tiedonhankintataitojaan. Tällöin opiskelijat hyödyntävät teoriassa oppimaansa hoitotyötä ja ideoi toimintoja, joista uusimman tutkitun tiedon avulla muodostetaan tuotteita terveysterveyspalveluiksi. Näin syntyvät tuotteet markkinoidaan yhteisöille ja yksittäisille asiakkaille. (http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/lerlee/opnla/3_1_1.htm.)

Esikoululaisten terveysterveyskoulu ja terveystarkastus ovat kaksi esimerkkiä Oppimisneuvolan tarjoamista palveluista. Palveluita kohdistetaan erilaisille kohderyhmille ja yksilöasiakkaille. Terveysterveyskoulu kuvaa hyvin tietyllä rajatulla kohderyhmällä suunnattua palvelua, jonka markkinointi tapahtuu Oppimisneuvolan koordinaattorin tekemän tarjouksen kautta. Terveystarkastus taas edustaa yksilölle kohdennettua palvelua, joka voidaan soveltaa kaikenikäisille yksilöille sopivaksi.

3.1 Esikoululaisten terveysterveyskoulu

Esikoululaisten terveysterveyskoulun kohderyhmänä ovat esikouluikäiset lapset. Terveysterveyskoulun tarkoituksena on lisätä lapsen kiinnostusta omaa terveyttään kohtaan. Kiinnostumista edistetään lapsille suunnatuilla terveysterveysteemoilla ja teemoihin liittyvillä havainnollistavilla esityksillä. Tavoitteena on lasten pelkojen vähentäminen hoitotoimenpiteitä ja esim. sairaalaa ja neuvolaa

kohtaan. Tavoitteeseen pyritään antamalla lapsille mahdollisuus tutustua terveydenhoitoon liittyviin toimintaympäristöihin ja asioihin. Asioiden elämyksellisyyttä lapsille korostetaan, joka huomioidaan tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Teeman ympärille suunnitellaan lasten oppimista ja keskittymistä edistäviä leikkejä sekä askareita, joiden avulla aiheen läpikäymistä pyritään helpottamaan.

Terveyskoulu sisältää jokaisella tapaamiskerralla erilaisia terveyteen liittyviä teemoja. Terveyskoulu koostuu neljästä tapaamiskerrasta. Ensimmäisellä tapaamiskerralla teemoina ovat miten elämä alkaa ja hyvät tavat. Toisella terveellinen ravinto ja millainen ihminen on sisältä. Kolmannella tapaamiskerralla teemoina ovat lasten tapaturmat ja ensiapu. Neljännellä tapaamiskerralla teemoina ovat tutustuminen leikkaussaliin ja neuvolaan sekä toimintarata. Aiheiden käsittelyssä käytetään hyväksi havainnollistavia esineitä, tutkimusvälineitä ja suojavaatteita, kuten esimerkiksi ”sisäelintorsoa”, stetoskooppia, verenpainemittaria, imulaitetta sekä leikkaussalissa käytettävää vaateetusta ja hengityssuojainta.

Pääosin terveyskoulun tapaamiset voidaan toteuttaa asiakkaan toivomassa paikassa, ainoastaan viimeinen leikkaussaliin liittyvä tapaaminen toteutetaan Kajaanin Ammattikorkeakoululla leikkaussalissa sekä toimintarata liikuntasalissa. Yksi terveyskoulun tapaamiskerta on kestoaltaan noin 1 – 1½ tuntia.

Terveyskoulun toteuttavat Kajaanin ammattikorkeakoulu sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan opiskelijat ohjaavan terveydenhoitajan ja/tai ohjaavan opettajan ohjauksessa. Terveyskoulun suunnittelun ja toteutuksen kautta opiskelija kehittää ammatillisia kädentaitojaan sekä osaamistaan, jotka perustuvat tutkittuun ja ajankohtaiseen tietoon. Samalla opiskelija saa myös erinomaisen mahdollisuuden kehittää sairaan- ja terveydenhoitajan osaamiskuvauksissa mainituja opetus- ja ohjaustaitojaan lapsiryhmän parissa. Osaamisvaatimuksissa mainitaan muuan muassa sairaanhoitajan taito ohjata ja tukea asiakasta itsehoidossa. Hän myös käyttää ja tuottaa tarkoituksenmukaista perusohjausmateriaalia ohjauksensa tueksi. (Opetusministeriö 2006: 15, 65.) Ammatillisen osaamisen kannalta opetuksessa ja ohjauksessa keskeiseksi nähdään terveyden edistäminen, sairauksien ehkäiseminen ja sairauksiin liittyvät itsehoitotaidot. Lähtökohtana ovat yksilön, perheen ja ryhmien ohjauksen tarpeet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2000: 15.)

3.2 Terveystarkastus

Terveystarkastuksia voidaan toteuttaa yksilöasiakkaille sekä tiettyyn ryhmään kuuluville henkilöille. Yhteenvedo tiettyyn ryhmään kuuluvien asiakkaiden terveystarkastuksista voidaan toimittaa tilaajalle asiakkaiden suostumuksella, asiakkaiden tunnistamattomuus huomioiden. Terveystarkastuksia voidaan toteuttaa myös osittaisina terveystarkastuksina yksilöasiakkaille, jolloin mittauksiin kuuluu myös terveysneuvonta ja kotihoito-ohjeet. Tarkastus voidaan toteuttaa Oppimisineuvolassa tai asiakkaan kotona.

Terveystarkastuksien avulla kartoitetaan asiakkaan terveydentila ja toimintakyky eri tiedonkeruumenetelmiä käyttäen. Terveystarkastukset, asiakkaan yksilöllinen haastattelu ja havainnointi antavat ajankohtaista sekä yksilöllistä tietoa asiakkaan hyvinvoinnista. Tavoitteena on, että tarkastuksen kautta asiakas saa konkreettista ja ajankohtaista tietoa terveydestään sekä yksilöllistä terveysneuvontaa.

Terveystarkastuksien toteuttamisen kautta palveluiden toteuttajat, terveyden- ja sairaanhoito- ja opiskelijat saavat tietämystä ja käytännön kokemusta asiakaslähtöisestä terveydenedistämisestä, jossa korostuvat erityisesti vuorovaikutustaidot. Tarkastusta toteuttaessaan opiskelijat toimivat asiakaslähtöisessä ja tavoitteellisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa harjoittelun samalla osaamisvaatimusten mukaisia taitoja (Opetusministeriö 2006: 65). Vuorovaikutustaidot korostuvat myös yleisesti hoitotyössä. Terveydenhuoltoon olennaisesti liittyvä laki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa muun muassa terveydenhuollon työntekijää toimimaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, selvittämään asiakasta koskevat asiat ymmärrettävästi sekä ohjaamaan asiakasta asiantuntevasti (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992: 5§, 6§). Edellä mainittuja asioita opiskelija pääsee harjoittelemaan terveystarkastusta toteuttaessaan. Terveystarkastuksien toteuttaminen asiantuntevassa ohjauksessa antaa myös opiskelijalle mahdollisuuden kehittää opintojen edellyttämää asiantuntijuutta, kriittistä ajattelua, itsenäistä päätöksentekoa sekä vastuullisuutta (Opetusministeriö 2006: 13, 85).

4 OPPIMISNEUVOLAN PROSESSIEN KUVAAMISEN TOTEUTUS

Kehittämistehtävässä kuvattiin kahden Oppimisneuvolan palvelun prosessin eteneminen. Palveluiksi valittiin esikoululaisten terveystarkastus ja terveystarkastus. Kuvaukset toteutuivat helmi-maaliskuussa 2007, jolloin kehittämistehtävän tekijä oli työharjoittelussa Oppimisneuvolassa. Palveluiden kertakohtaisen suunnittelun ja toteutuksen kautta sain käytännön kokemusta sekä tietämystä kuvattavista palveluista. Kuvaamisen aikaan esikoululaisten terveystarkastuksia, toimintakokonaisuuksia ei ollut meneillään, mutta omasin pohjatietoa ja kokemusta esikoululaisten terveystarkastuksista aiemmilta käytännön harjoittelujaksolta Oppimisneuvolasta. Tällöin olin toiminut erityisesti terveystarkastajien parissa, mukana suunnittelussa ja toteutuksessa.

4.1 Yhteistyö Oppimisneuvolan kanssa

Toimintaprosessien kuvaaminen tapahtui yhteistyössä Oppimisneuvolan terveydenhoitajan ja koordinaattorin kanssa. He toivat haastattelujen avulla esiin oman käytännön kokemuksensa ja tietämyksensä toiminnoista sekä näin ohjasivat prosessien kuvaamisessa jokaisessa kuvaamisen vaiheessa. Terveydenhoitajan ja koordinaattorin antamien kehittämis- ja muutosehdotusten avulla prosessikuvaukset sekä kehittämistehtävän kirjallinen raportti muokattiin lopulliseen muotoonsa.

4.2 Prosessien kuvaamisen vaiheet

Prosessien kuvaus on vaiheista koostuva tapahtumasarja. Kuvaamisessa on kolme vaihetta, jotka ovat prosessien tunnistaminen, prosessin sisällön määrittäminen ja prosessin dokumentointi. (Qualitas Fennica Oy 1999.; www.kuusankoski.fi.) Seuraavassa esitellään kuvaamisen vaiheet sekä havainnollistetaan vaiheita ja kuvaamisen toteutusta Oppimisneuvolan kuvattujen prosessien kautta.

4.2.1 Prosessien tunnistaminen

Tunnistettaessa prosesseja lähdetään liikkeelle prosessien toimintaympäristöstä. Minkä vuoksi ja mitä tarkoitusta varten ympäristö on luotu? Mitkä ovat asiakkaat ja heidän odotuksensa sekä tarpeensa? Myös tuotteiden ja palveluiden sekä niiden tuottamisen tunnistaminen on tärkeää. Kuinka tuotteet/palvelut saadaan aikaan ja mitä niiden tuottamiseen tarvitaan? Prosessien tunnistamisessa rajataan myös kuvattavan prosessin toimintaketju. Mistä toiminta alkaa ja mihin se päättyy? (Qualitas Fennica Oy 2002.)

Oppimisneuvolan toimintojen prosessien kuvaamisessa keskityttiin yksittäisten, jo suunniteltujen ja toiminnassa olevien toimintojen prosessien kuvaamiseen. Tunnistamisessa liikkeelle lähdettiin organisaation ja toimintojen päämääristä sekä tavoitteista (Qualitas Fennica Oy 2002). Toimintaketjun, toiminnan alun ja lopun tunnistamisessa kuvattavat toiminnot poikkesivat hieman toisistaan. Erityisesti esikoululaisten terveystoimintakoulu, on eräänlainen tilaus-toimitusprosessi, joiden kuvaamisessa keskitytään siihen kuinka prosessi etenee tarjouksesta tilaukseen ja siitä valmiiksi palveluksi (Qualitas Fennica Oy 1999). Yhteistä molemmille prosesseille oli, että prosessit alkoivat toiminnan alustavalla suunnittelulla ja päättyivät toiminnan lopuarviointiin.

4.2.2 Prosessien sisällön määrittäminen

Varsinaista prosessien kuvaamista edeltää prosessien sisällön ja työnkulkujen selvittäminen eli määrittäminen. Tällöin selvitetään kuinka työt etenevät ja mitä prosessi pitää sisällään. Ennen sisällön määrittämistä päätetään kuinka tarkasti sisältö tullaan kuvaamaan. Kuvaamisen tarkkuudessa tulee ottaa huomioon prosessien kuvaamisen tarkoitus. Esimerkiksi prosessien kehittäminen ei onnistu liian karkeasta (vähäisestä) kuvauksesta kun taas liian yksityiskohtaisesta ja tarkasta sisällön kuvaamisesta muodostuu helposti sekasotku. Laatujärjestelmäkuvauksissa tarkkuus suositellaan jättämään liian karkean ja liian tarkan välimaastoon. Tällöin kaavioon liittyvillä tekstitiedoilla annetaan tarvittavat laadunvarmistuksen yksityiskohdat. (Qualitas Fennica Oy 1999.)

Sisällön määrittämistekniikoita on useita. Oppimisneuvolan prosessien sisällön määrittämistekniikaksi valittiin tekniikka, jossa kuvataan ensin palveluiden ydinprosessit. Ydinprosessien

rinnalle nimettiin toimijat, joiden yksittäiset prosessin vaiheeseen liittyvät tehtävät prosessissa kuvattiin tekstinä tehtävässä. Toisin sanoen kuvattiin kuka tekee ensin ja mitä sekä kuka sitten. Näin kartoitettiin prosessien sisältö tehtävätasolla esille. (Qualitas Fennica Oy 1999.)

4.2.3 Prosessien dokumentointi

Prosessin dokumentaatio voi olla täysin kirjallinen kuvaus prosessin vaiheista ja olennaisista asioista. Dokumentaatio voi olla myös vuokaavio tekstitiedoilla täydennettyä tai vuokaavion ja siihen kytkettyjen informaatiovirtojen yhdistelmä. Kuitenkaan prosessin kuvaus ei voi olla pelkkä kaavio vaan sitä täydentämään tarvitaan myös tekstitietoa. (Qualitas Fennica Oy 1999.)

Oppimisneuvolan prosessit kuvattiin prosessikaaviona, vuo-kaaviona, jossa prosessin vaiheet esitellään aikajärjestyksessä. Aika-akseli etenee ylhäältä alaspäin, alusta loppuun. Akselilla voidaan palata myös takaisin alkuun, jolloin toiminta aloitetaan uudestaan. Toiminnan eri vaiheet ilmaistaan kaaviossa laatikoin, joissa tuodaan esiin vaiheisiin kuuluvat toiminnot sekä niiden toteuttajat. Toteuttajat eriteltiin kursivoidulla tekstillä. Joitakin toimintavaiheita, kuten toimintojen tarkempaa ja kertakohtaista (terveyskoulu) suunnittelua sekä toteutusta kuvattiin yksityiskohtaisemmin erillisin laatikoin, joissa tuotiin esiin esimerkiksi toimintojen sisältö. Yksityiskohtaista tietoa sisältävät laatikot eriteltiin prosessista erilaisella kirjasintyypillä, joka helpottaa kaavion lukemista.

Prosessien vaiheet kuvattiin vuo-kaavioiden lisäksi kehittämistehtävässä tekstinä. Tekstikuvauksessa tuotiin esiin prosessien vaiheet tarkemmin. Näin kuvaava teksti toimii kaavion täydentäjänä, joka tuo esiin yksityiskohtaisempaa tietoa prosessien eri vaiheista.

Ajatellaan, että tiedon tulisi jalostua jokaisessa kuvaamisen vaiheessa (Qualitas Fennica Oy 2002). Kuvaamisen aikana kaavioita tarkistettiin ja tarkennettiin useaan kertaan, minkä tuloksena syntyivät lopulliset prosessikuvaukset. Varsinainen prosessikuvaus ei ole itse tarkoitus, vaan se on pohja jatkuvalla keskustelulla, arvioinnilla, kehittämiselle ja arvioinnilla (Qualitas Fennica Oy 2002). Tämän vuoksi kuvatut prosessit toimitetaan Oppimisneuvolan käyttöön myös elektronisessa muodossa, jotta ne olisivat helpommin käytettävissä, hyödynnettävissä ja edelleen kehitettävissä.

5 PROSESSIEN KUVAAMISEN TULOKSET

Kehittämistehtävässä kuvatut Kajaanin ammattikorkeakoulun Oppimisneuvolan prosessit dokumentoitiin vuo-kaavioiden sekä tekstin avulla. Seuraavassa esitellään kuvatut prosessit vuo-kaavioihin pohjautuvassa tekstimuodossa.

5.1 Esikoululaisten terveystieteiden prosessi

Esikoululaisille suunnatun terveystieteiden toimintaprosessi (LIITE 1) alkaa toiminnan alustavalla suunnittelulla, jonka Oppimisneuvolan koordinaattori ja terveydenhoitaja tekevät. Tällöin toiminta suunnitellaan alustavasti, minkä pohjalta tehdään toimintaa markkinoiva tarjous kohderyhmille, päiväkodeille. Lopullisen asiakkaille kohdistetun tarjouksen hyväksyy ja lähettää eteenpäin kaupungin sekä yksityisille päiväkodeille Kajaanin ammattikorkeakoulun tutkimus- & kehitysyksikön johtaja.

Tarjouksen saatuaan asiakas kiinnostuessaan hyväksyy tarjouksen tai ei hyväksy tarjousta. Hyväksyessään tarjouksen hän ottaa yhteyttä Oppimisneuvolaan terveydenhoitajaan tai koordinaattoriin. Tämän jälkeen terveydenhoitaja ja asiakas suunnittelevat yhteistyössä toiminnan tarkemmin. Suunnittelussa sovitaan terveystieteiden sisältö, tilat sekä aikataulu.

Suunnittelun pohjalta terveydenhoitaja aloittaa opiskelijoiden perehdyttämisen toimintaan. Perehdyttämisessä käydään erityisesti läpi terveystieteiden sisältö (teemat). Jokainen terveystieteiden tapaamiskerta suunnitellaan erikseen. Suunnittelu tapahtuu opiskelijoiden ja terveydenhoitajan sekä mahdollisesti ohjaavien opettajien yhteistyönä. Kertakohtaisessa suunnittelussa suunnitellaan yksittäisen tapahtuman, tapaamiskerran sisältö teemojen mukaisesti sekä toteutuksessa käytettävät välineet.

Terveystieteen tapahtuman toteuttavat pääasiassa Oppimisneuvolan opiskelijat terveydenhoitajan tai ohjaavien opettajien ohjauksessa. Tapahtuman jälkeen opiskelijat arvioivat ja raportoivat toimintaansa sekä tapahtuman onnistumisen yhdessä ohjaajan, terveydenhoitajan/opettajan kanssa. Myös asiakkailta, tapahtumaan osallistuneilta lapsilta sekä heidän ohjaajiltaan pyydetään palautetta suullisesti. Kirjallinen palaute asiakkaalta pyydetään koko toimintakokonaisuuden päätteeksi.

Toimintakokonaisuuden loppuarviointi tapahtuu koko terveystarkastuksen jälkeen, jolloin arvioidaan toiminnan onnistuminen sekä tuodaan esiin muutosehdotuksia. Kokonaisuudessaan toimintakokonaisuuden loppuarviointi toimii edelleen apuna toiminnan kehittämisessä. Kokonaisuuden arvioinnin toteuttavat koordinaattori ja terveydenhoitaja. Prosessin lopuksi palvelun, terveystarkastuksen Kajaanin ammattikorkeakoulu laskuttaa asiakkaista, päiväkotiä. Terveystarkastuksen hinta määräytyy osallistuneen lapsimäärän mukaan, jolloin yhden lapsen osalta terveystarkastus maksaa 2 € (v.2007).

5.2 Terveystarkastuksen prosessi

Terveystarkastuksen toimintaprosessi (LIITE 2) alkaa terveydenhoitajan ja koordinaattorin toteuttamalla toiminnan alustavalla suunnittelulla. Tällöin palvelun, terveystarkastuksen yleinen sisältö ja maksut suunnitellaan sekä vahvistetaan. Toiminnan suunnittelun ollessa valmis Oppimisneuvolan ja samalla palvelun markkinointi toteutuu koordinaattorin, terveydenhoitajat sekä opiskelijoiden toimesta. Markkinointi tapahtuu niin kirjallisesti esitteiden avulla kuin suullisestikin. Markkinoinnin kautta asiakas kuulee, saa tietoa ja kiinnostuu palvelusta.

Kiinnostuttuaan palvelusta asiakas ottaa yhteyttä Oppimisneuvolaan. Tällöin asiakas ja terveydenhoitaja suunnittelevat toiminnan tarkemmin. Toimintaa suunniteltaessa sovitaan terveystarkastuksen ajankohdasta, toteutuspaikasta, tekijöistä sekä asiakkaan valmistautumisesta tarkastukseen. Asiakkaan yhteydenoton ja toiminnan käytännön asioiden suunnittelun jälkeen terveydenhoitaja perehdyttää opiskelijat toimintaan, terveystarkastuksen toteutukseen.

Perehdytyksen jälkeen terveystarkastus suunnitellaan kertakohtaisesti. Tällöin terveydenhoitaja ja opiskelijat suunnittelevat terveystarkastuksen toteutuksen yksilöllisesti, juuri tälle asiakkaalle sopivaksi. Terveydenhoitaja ohjaa tarvittaessa opiskelijaa mittausten toteuttamisessa sekä valmistele häntä huomioimaan olennaiset, tärkeät asiat juuri tämän asiakkaan kohdalla.

Palvelun toteutus, terveystarkastus on opiskelijoiden itsenäisesti tai yhdessä toteuttama. Toteutuksessa mukana ohjaajana on terveydenhoitaja, joka varmistaa, että opiskelijat toteuttavat laadukkaan terveystarkastuksen, terveystarkastuksen. Terveystarkastuksen aluksi asiakkaalta pyydetään suostumus terveystietojen keräämiseen. Terveystarkastus toteutetaan Oppimisneuvolan terveystarkastuslomakkeen mukaisesti. Lomake pohjautuu Roper – Logan – Tierneyn elämisen toimintojen malliin. Myös terveystarkastukset kuuluvat tarkastukseen. Verestä otetta-

via mittauksia ovat verensokeri, hemoglobiini, kolesteroli ja kolesterolierittelyt. Muita tehtäviä mittauksia ovat verenpaine, pulssi, kuulo, näkö, pituus ja paino. Asiakkaalle lasketaan myös painoindeksi sekä tehdään sosiaalista toimintakykyä havainnollistava sosiaalisten suhteiden kartta.

Terveystarkastuksen yhteydessä tehdään tarvittaessa erilaisia asiakkaan toimintakykyä mittaavia testejä. Tällaisia testejä ovat DEPS-seula, MMSE-muistitesti sekä TOIMIVA-testi. DEPS-seulan avulla kartoitetaan asiakkaan psyykkistä hyvinvointia. Testi toteutetaan kyselylomakkeen avulla, joka koostuu kymmenestä kysymyksestä. Asiakkaan vastauksista kootaan pisteet, joiden arvioidaan asiakkaan hyvinvointia. Tällöin testi voi toimia arviointiasteikkona sekä apuna asiakasta haastatellessa. (DEPS-seula; www.tampere.fi.)

MMSE-muistitesti (Mini-Mental State Examination) on älyllisen toimintakyvyn arviointiin tarkoitettu minitesti. Testi sopii niin seulontaan, älyllisen toimintakyvyn muutoksen arviointiin kuin seurantaan pitkällä aikavälillä. Tehtävät heijastavat orientaatiota, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja laskutaitoa. Tehtävät myös kuvaavat asiakkaan kielellisiä kykyjä sekä hahmottamista. (Mini-Mental State Examination.)

Valtiokonttorin toimintakykyryhmän suunnittelema TOIMIVA-testi on kehitetty mittausmenetelmäksi sotainvalidien ja rintamaveteraanien fyysisen toimintakyvyn mittaamiseen. Testin kuuden osion avulla mitataan iäkkään henkilön edellytyksiä suoriutua päivittäisistä toiminnoista. Ensisijaisena kohderyhmänä testissä ovat yli 70-vuotiaat henkilöt. (www.valtiokonttori.fi.)

Terveystarkastukseen kuuluu olennaisesti terveyttä edistävä yksilöllinen terveysneuvonta, kotihoidon ja jatkohoidon ohjaus. Terveysneuvonnan kautta asiakas saa tietoa terveyden edistämisen keinoista ja edistämisen tärkeydestä. Asiakasta pyritään myös ohjaamaan ja motivoimaan oman terveytensä edistämiseen sekä tarvittaessa ohjataan hakeutumaan terveyspalveluiden piiriin. Terveysmittauksista saadut mittaustulokset, koti- ja jatkohoito-ohjeet sekä jatkosuunnitelmat kirjataan asiakkaan omaan terveyskorttiin.

Terveystarkastuksen jälkeen asiakkailta peritään maksu palvelusta. Terveystarkastuksen hinta on 17 € (v.2007). Maksu sisältyy ryhmätoimintojen maksuihin, joten mikäli asiakas on Oppimisneuvolan ryhmätoimintojen asiakas, häneltä ei maksua peritä. Maksun yhteydessä asiakkaalta pyydetään myös kirjallinen palaute terveystarkastuksesta suullisen palautteen lisäksi. Kirjallisessa palautteessa kiinnitetään huomiota palveluiden tarpeisiin vastaavuuteen, tilojen

toimivuuteen, hinta-laatusuhteeseen, suositteluun muille palvelujen tarvisijoille sekä opiskelijoiden toimintaan, kuten ammatillisiin valmiuksiin ja vuorovaikutustaitoihin.

Terveystarkastuksen toteutuksen ja asiakaspalautteen pohjalta opiskelija ja terveydenhoitaja arvioivat ja raportoivat terveystarkastuksen. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota kokonaisuudessaan terveystarkastuksen onnistumiseen, opiskelijan toimintaan ja asiakkaalle annettuun terveysneuvontaan. Terveystarkastusprosessin viimeisessä vaiheessa, koko toiminnan loppuarvioinnissa arvioidaan toiminnan onnistumista asiakkaiden ja opiskelijoiden antaman palautteen kautta. Palautteesta huomioidaan niin positiiviset kuin negatiiviset seikat. Palautteissa saatuja kehittämis- ja muutosehdotuksia pysähdytään pohtimaan. Tällöin loppuarviointi toimii apuna toiminnan kehittämisessä edelleen. Kehittämisen tuloksena toiminta, terveystarvelu voi muuttua.

6 POHDINTA

Hyvä prosessinkuvaus sisältää prosessin kannalta keskeiset asiat ja niiden väliset yhteydet. Kuvaus sisältää myös prosessin vaiheet, työtehtävät eri vaiheissa, vastuut, dokumentit ja aikataulut. Tiivistettynä kuvaus sisältää konkreettisen ja ytimekkään kuvauksen prosessista eli prosessikaavion. (www.kuusankoski.fi)

Kehittämistehtävässä kuvatuissa prosessikuvauksissa tuodaan selkeästi esiin prosessien eteneminen alusta loppuun, prosessiin osallistuvat toimijat sekä heidän tehtävänsä ja vastuunsa. Etememisessä tuodaan esiin myös tarkennuksia eri prosessin vaiheisiin, kuten esimerkiksi toimintojen tarkemman suunnittelun kohdalla. Mielestäni prosessien kuvaamisessa on onnistuttu. Prosessit on kuvattu tiiviissä ja helposti esiin tuodussa muodossa, vuo-kaaviona, johon liittyy myös tarkempi kuvaus tekstimuodossa.

Työn tavoitteena oli kehittää Oppimisneuvolan tiedotusta ja markkinointia kuvaamalla esikoululaisten terveystarkastuksen toimintaprosessit. Oppimisneuvolan tiedotusta ja markkinointia ajatellen prosessien kuvaamisen näkökulmaksi valittiin palveluiden asiakkaan näkökulma. Vaikka Kajaanin ammattikorkeakoulun pääasiallisia asiakkaita ovat opiskelijat, Oppimisneuvolan terveystarkastuksen käyttäjiä ovat muut kuin Oppimisneuvolassa harjoittelevat opiskelijat, kuten organisaation ulkopuoliset henkilöt, yritykset ja yksityisasiakkaat.

Kuvattujen toimintaprosessien avulla Oppimisneuvola voi kehittää toimintaansa ja ennen kaikkea kuvattuja palveluja. Palvelut ovat nyt kuvatussa muodossa ja erityisesti kaavioissa helposti esiin tuodussa muodossa. Kuvauksilla palvelut on luotu näkyviksi aika-aksellilla eteneviksi toiminnoiksi, joidena kautta kehittämistyötä on helppo jatkaa. Tiedottamista ja markkinointia ajatellen kaaviot ovat havainnollistavia, selkeitä ja erityisesti helppoja käyttää. Tämän vuoksi ne ovatkin oivia työvälineitä esim. uusien opiskelijoita perehdytettäessä ja asiakkaille palveluita markkinoitaessa. Kuvaukset tuovat esiin koko toimintaprosessin sekä esimerkiksi terveystarkastuksen tiiviissä muodossa.

Tavoitteenani kehittämistehtävän aikana tavoitteenani oli perehtyä prosessien kuvaamiseen liittyvään teoretiseen tietoon sekä soveltaa tietoa prosessien kuvaamisessa. Kehittämistehtävää tehdessäni sain runsaasti tietämystä ja käytännön kokemusta prosesseista, niiden kuvaamisesta sekä toimintojen suunnittelusta. Teoretiedon avulla kehitin tietämystäni, ammattitaitoani

sekä kehittämistyöhön liittyviä perusvalmiuksiani (Opetusministeriö 2006: 88). On yllättävän paljon asioita, joita täytyy ottaa huomioon esimerkiksi uusia palveluita suunnitellessa. Aina tulevat ensimmäiseksi mieleen taloudelliset asiat, jotka vaikuttavat suuresti palvelun hintaan sekä toteutukseen. Huomioitavaa onkin, etteivät taloudelliset asiat ja itse palvelun toteutus ole kaikki palvelusta. Koko toiminnan prosessi alusta loppuun on täytynyt suunnitella tarkasti vaihe vaiheelta, monia asioita huomioiden, jotta toiminnasta on saatu laadukas ja toimiva kokonaisuus.

Prosessien kuvaamisen huolellinen valmisteleminen on tärkeää. Kuvaamisen tarkoituksen ja tavoitteen määrittäminen sekä aiheen/prosessin rajaaminen ja tarkastelunäkökulman valitseminen auttavat paljon tulevassa kuvaamistyössä. Asiat luovat pohjan ja suunnan tulevalle työskentelylle, ohjaavat eteenpäin sekä helpottavat suuresti muistamaan työskentelyn tarkoituksen. Tavoite ja tarkoitus luovat myös hyödyn sekä mahdollisesti jatkumon kuvaamisen tulokselle, prosessille. Jatkumon avulla kuvattu prosessi ei jää hyödyttömäksi, ilman käyttöä ja jatkuvaa kehittämistä.

Palveluiden kuvaamisella tuloksena syntyi kaksi työvälinettä, prosessikuvausta Oppimisneuvolan terveystarkkinnointiin. Samalla kehittämistehtävää tehdessäni hyödynsin monipuolisesti tietotekniikkaa, työn kirjallisessa raportissa, prosessikuvauksissa sekä visuaalisessa esittämisessä. Työn suullinen esittäminen tapahtuu opiskeluryhmälleni, jossa käytän hyväksi myös visuaalista esittämistä, Power Point -esityksen muodossa. (Harjulahti, Heikkilä, Kallioinen, Mäkelä, Nieminen, Seppänen & Auvinen 2006; Opetusministeriö 2006: 87.)

Kehittämistehtävän jatkotutkimusaiheet käsittelevät kuvattujen prosessien jatkokehittämistä. Tehtävässä kuvatut palvelut on tuotu nyt näkyväksi kaavioin ja tekstin avulla, mistä olisikin hyvä jatkaa prosessien kehittämistä edelleen. Jatkossa voisi tarkastella kuvattuja prosesseja laatu- ja näkökulmasta. Esimerkiksi kuinka prosesseja tulisi kehittää, jotta palveluiden laatu olisi parempi asiakkaalle tai palvelun toteuttavalle opiskelijalle ja hänen oppimiselleen?

LÄHTEET

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WSOY Bookwell Oy.

Lankinen, N. 2006. Prosessien kuvauksesta apua palvelu-uudistukseen. Dialogi 4/2006. Saatavissa osoitteesta: <http://dialogi.stakes.fi/FI/arkisto/2006/4/sivu/17.htm>

Opetusministeriö 2006. Ammattikorkeakoulusta terveydenhuoltoon. Koulutuksesta valmistuvien ammatillinen osaaminen, keskeiset opinnot ja vähimmäisopinnot. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2006:24.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2000. Sairaanhoidajan, terveydenhoitajan ja kättilön osaamisvaatimukset terveydenhuollossa. Terveydenhuollon ammatinharjoittamisen kannalta keskeisiä näkökohtia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2000:15.

Julkaisemattomat lähteet:

DEPS-seula. Testilomake.

Harjulahti, E., Heikkilä, J., Kallioinen, O., Mäkelä, L., Nieminen, M., Seppänen, L. & Auvinen, S. 2006. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit. ECTS-projektin suositus 19.4.2006.

Mini-Mental State Examination (MMSE). Testilomake.

Elektroniset lähteet:

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 10.5.2007.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Qualitas Fennica Oy 2002. Prosessien kuvaamisesta toimintajärjestelmässä. <http://cgi.qualitas-fennica.fi/artikkelit/prosessienkuvaamisestatoimintajarj.html> Tulostettu 16.2.2007.

Qualitas Fennica Oy 1999. Prosessien kuvaaminen ja mallintaminen - työstä, mutta kannattavaa. <http://cgi.qualitas-fennica.fi/artikkelit/tyolasmalli.html> Viitattu 8.3.2007.

Tulostettu 13.5.2007

<http://www.valtiokonttori.fi/public/default.aspx?nodeid=16572>

Tulostettu 24.2.2007.

<http://www.kuusankoski.fi/vanhuspalvelut/Proessin%20kuvaus.pdf>

Viitattu 13.5.2007

<http://www.tampere.fi/terveyspalvelut/mielenterveys/priorisointi/depressio.html>

Viitattu 5.3.2007.

http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/lerlee/opnla/2_1.htm

Viitattu 5.3.2007.

http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/lerlee/opnla/3_1_1.htm

LIITEIDEN LUETTELO

LIITE 1 Esikoulaisten terveystarkastuksen prosessi

LIITE 2 Terveystarkastuksen prosessi



