

<b>1. PLAN</b>	<p><b>Выбор проекта</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что вас беспокоит чаще всего?</li> <li>• На что чаще всего жалуются ваши клиенты?</li> <li>• Какие показатели качества являются наиболее проблемными?</li> <li>• Что помогло бы облегчить работу, ускорить сервис, сделать процесс более эффективным, повысить продуктивность и снизить операционные затраты?</li> <li>• Можете ли вы измерять успех?</li> </ul> <p>.....</p> <p><b>Сформируйте команду</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Кто должен войти в команду?</li> <li>• Есть ли у нас нужные люди?</li> <li>• Представлены ли необходимые подразделения?</li> </ul> <p>.....</p> <p><b>Внесите ясность</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как вы определите, что устранили или облегчили проблему?</li> <li>• Какими существующими показателями вы можете воспользоваться?</li> <li>• Есть ли у вас базовый показатель нынешнего состояния?</li> <li>• В чём будет измеряться целевой результат?</li> </ul> <p>.....</p> <p><b>Поймите проблему</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что не удаётся?</li> <li>• Что не известно?</li> <li>• Как это влияет на клиента?</li> <li>• Какковы известные данные и симптомы?</li> </ul> <p>.....</p> <p><b>Сформулируйте идеальное состояние</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Каково было бы идеальное состояние?</li> <li>• Каковы элементы идеала?</li> <li>• Каковы приоритеты среди элементов?</li> </ul> <p>.....</p> <p><b>Предложите решение</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проанализированы ли вами все важные симптомы?</li> <li>• Сформулируйте гипотезы (теории) относительно корневых причин.</li> <li>• Расставьте приоритеты при устранении корневых причин.</li> <li>• Кто будет выполнять корректирующие действия?</li> <li>• Как будут выполняться корректирующие действия?</li> <li>• Как вы будете преодолевать сопротивление «культуры»?</li> <li>• Что можно сделать для прогнозирования и устранения потенциальных препятствий?</li> <li>• Какие понадобятся ресурсы? Какие понадобятся коммуникации для минимизации сбоев и поддержке участников?</li> </ul>	<p><b>2. DO</b></p> <hr/> <p><b>3. STUDY</b></p> <hr/> <p><b>4. ACT</b></p>	<p><b>Внесение корректирующего действия</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Каким методом будет проверяться продвижение к цели?</li> <li>• Кто наиболее важен для обеспечения успешного внедрения?</li> <li>• Какие факторы определяют, будут ли они делать то, что нужно?</li> <li>• Каково время, объем и эффективность необходимой обратной связи?</li> </ul> <hr/> <p><b>Изучите результаты</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Можно ли проверить результаты?</li> <li>• Кто будет собирать данные, и кому они будут сообщаться для поддержания эффективности этого сбора?</li> <li>• Кто будет обеспечивать, чтобы это новое состояние сохранялось, а не ухудшалось с течением времени?</li> <li>• Кто будет проводить аудит процесса для поддержания его эффективности?</li> <li>• Что нужно было бы сделать, чтобы это внедрение проходило легче?</li> <li>• Как можно использовать то, чему вы научились, где-то ещё?</li> </ul> <hr/> <p><b>Внедрите и проанализируйте</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Было ли исследование успешным? Если да, то как вы будете внедрять это решение во всей организации?</li> <li>• Если исследование закончилось неудачей, где был срыв? В фазе внедрения? В определении корневых причин?</li> <li>• Имеют ли место другие корневые причины? Если да, то повторите снова цикл PDSA.</li> </ul>
----------------	--	---	---