

# Sesiunea 1

## Instrumentele de bază ale calității

# Instrumente ale calității

- Ansamblu coerent de dispozitive practice folosite în vederea îmbunătățirii performanței , sau a unui serviciu sau în vederea înțelegerii unei situații complexe, identificarea cauzelor și luarea unei decizii

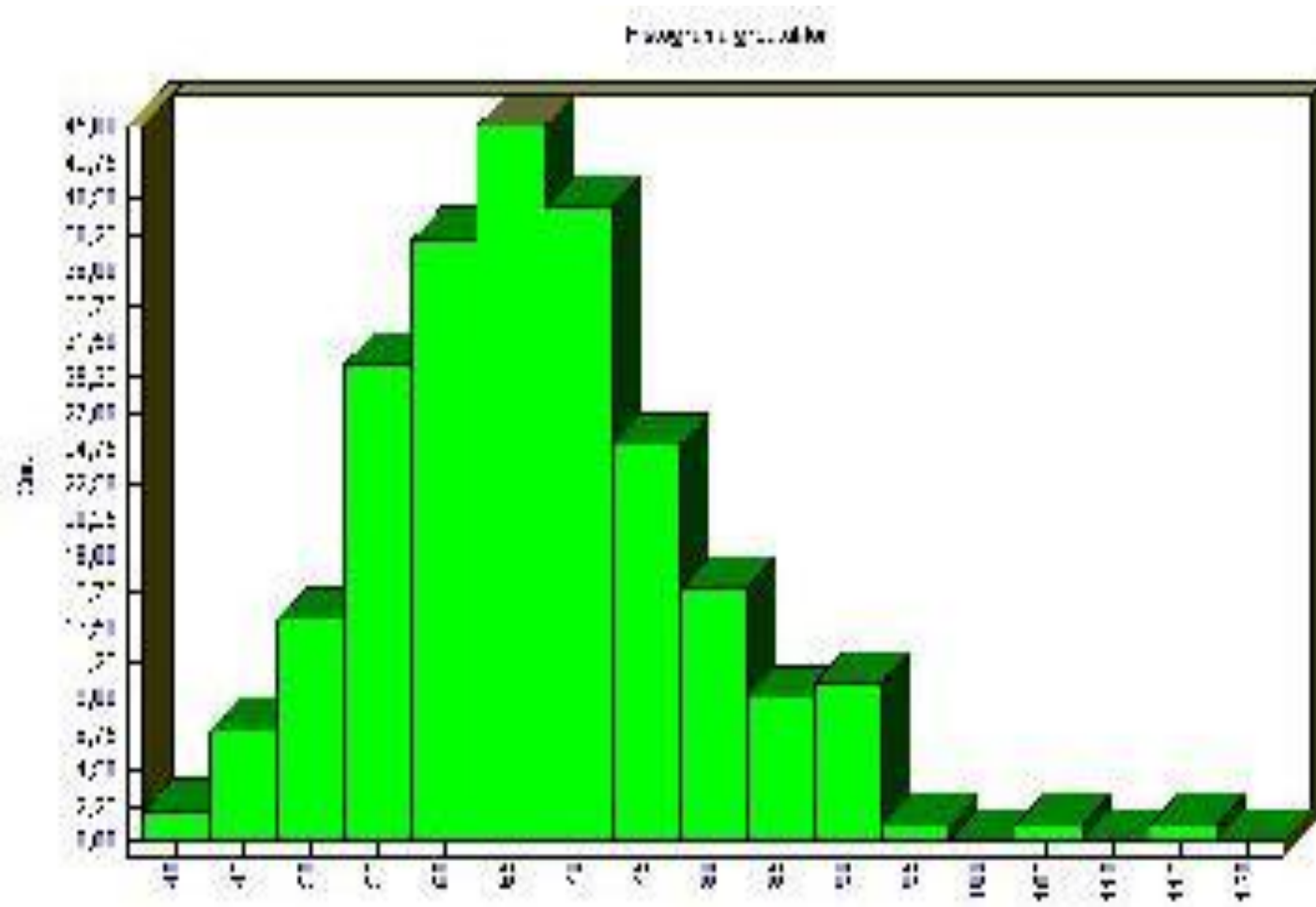
# Brainstorming

- Tehnică care folosește puterea de gândire colectivă a unui grup pentru a obține idei la care nici unul din membrii grupului nu s-ar fi gândit singur.
- Este eficace în special în activitățile desfășurate de grupuri mici
- Se poate folosi tehnica " de ce - pentru că"
- Este folosit pentru:
  - identificarea problemelor
  - analiza cauzelor
  - evidențierea posibilelor soluții
- Ajută la evitarea conflictelor generate de divergența ideilor

# Histograma

- Reprezentare grafică simplă a distribuției unei variabile continue.
- Permite vizualizarea repartiției acestor valori în diverse clase. Pe abscisa graficului se înscriu clasele de valori iar pe ordonată, frecvența acestora.
- Este unul dintre cele 7 instrumente de bază ale calității
- Se utilizează în momentul în care se dorește efectuarea unui studiu cantitativ al unui procedeu continuu
- Se folosește pentru reprezentarea grafică a distribuției unui ansamblu de date sau măsuri. Variabilele trebuie să fie continue

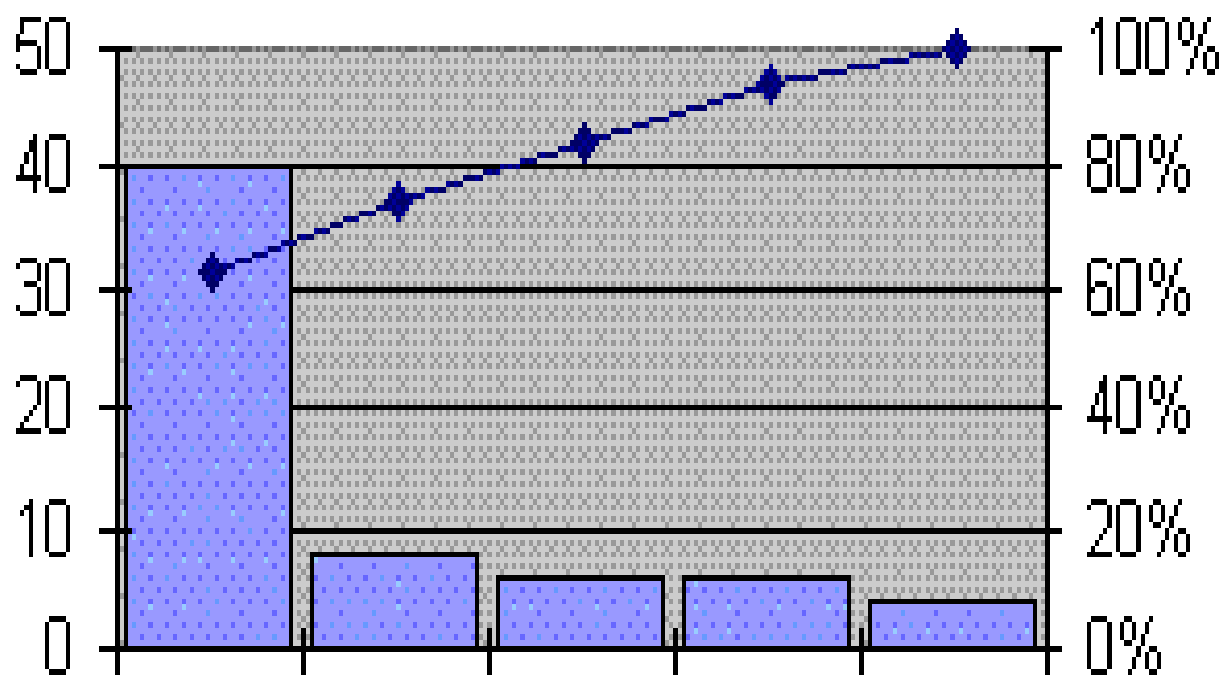
# Histograma



# Diagrama Pareto

- Histogramă clasificantă a cauzelor unei probleme în ordine descrescătoare cu scopul evidențierii cauzelor principale.
- Pornește de la principiu empiric al lui Pareto care afirmă că circa 20% din cauze explică 80% dintre probleme.
- Reprezintă importanța relativă a diverselor cauze ale unei probleme
- Presupune existența unor date culese anterior
- Se folosește pentru clasificare și vizualizarea ansamblului de cauze potențiale pentru o anumită problemă.
- Condiția de bază este independența cauzelor unele de altele.
- Se folosește mai mult prospectiv.

# Diagrama Pareto



# QQUQCQQ

Quis, quid, ubi, quibus auxiliis, quomodo, quando

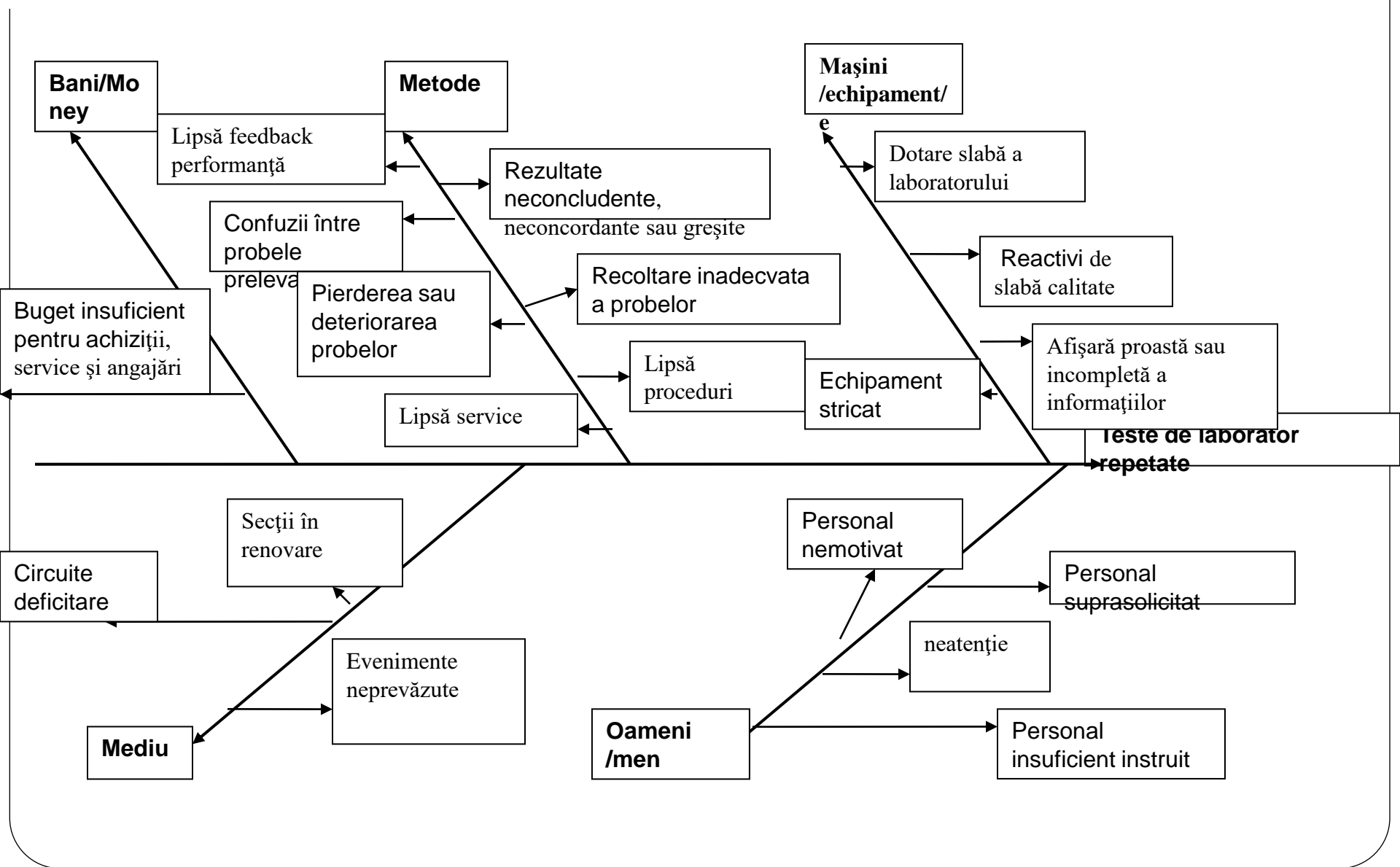
- Tehnică de structurare a informației asupra unui subiect pe baza următoarelor întrebări” Cine, ce, unde, când, cum, de ce?” Se folosește pentru investigarea proceselor
- Cercetarea sistematică a informațiilor despre o problemă care trebuie cunoscută mai bine
- Problema trebuie identificată în prealabil
- Face apel la tehnica brainstormingului.
- Argumentează fiecare pas în identificarea și implementarea soluțiilor



## Diagrama cauză– efect -Ishikawa

- Permite echipei de calitate să identifice, să exploreze și să prezinte grafic la nivel de detaliu, toate cauzele posibile legate de apariția unei probleme, pentru a identifica în final cauzele esențiale ale acesteia.
- Tehnica de bază prin care se realizează această diagramă este adresarea repetată a întrebării “De ce are loc acest fenomen?”

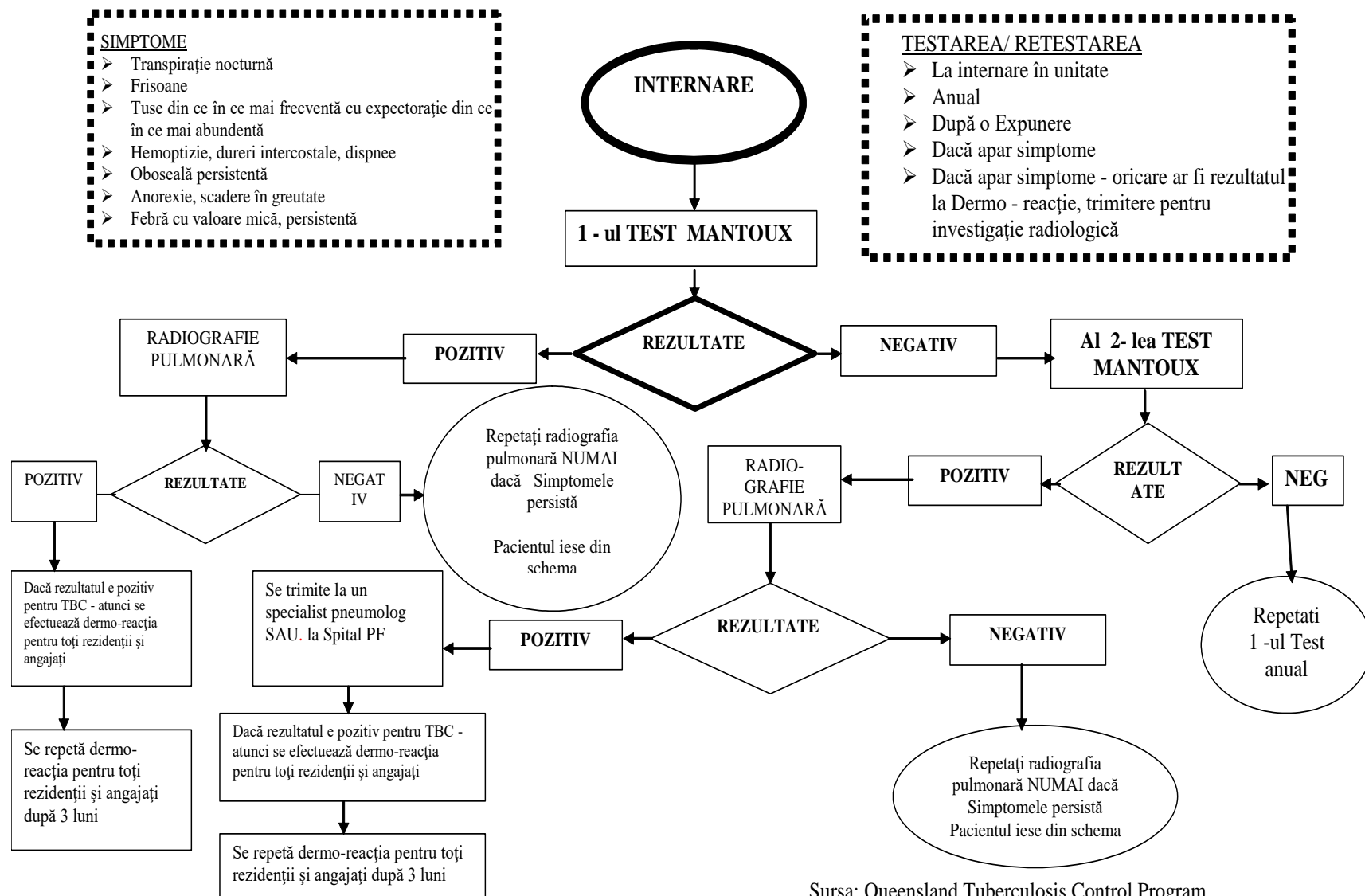
Diagrama Ishikawa



# Fluxul de proces (process flow)

- instrument care permite echipei să identifice fluxul real sau secvența evenimentelor din cadrul unui proces.
- se aplică oricărui proces si sunt utile pentru evidențierea complexității, zonelor cu probleme sau redundanțe, permițând punctelor în care este posibilă simplificarea și îmbunătățirea activității.

# GRAFICUL AGORITMULUI DE DIAGNOSTIC AL PACIENTULUI/ANGAJATULUI UNUI SPITAL UNDE SE TRATEEAZA TUBERCULOZA



Sursa: Queensland Tuberculosis Control Program

# Foaia de verificare a datelor

- Document structurat care permite culegerea metodică a informațiilor
- Este unul dintre cele 7 instrumente de bază ale calității
- Permite cuantificarea evenimentelor și caracteristicilor problemelor
- Realizează înregistrarea datelor pentru elaborarea informațiilor necesare luării deciziilor
- Se utilizează după ce în prealabil au fost identificate de echipa de calitate posibilele cauze ale problemei.