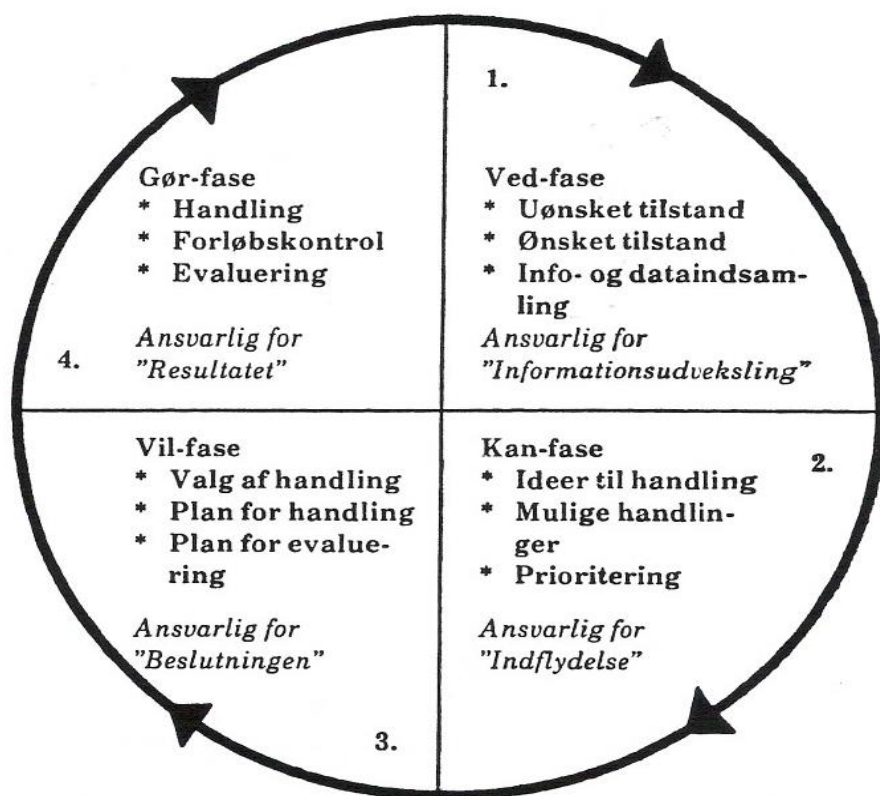


Problemløsningsmodel og -proces



For at kunne opnå effektive resultater ved at bruge denne model skal du arbejde med en disciplineret arbejdsform.

OM "VED-FASEN" (SITUATIONSANALYSE)

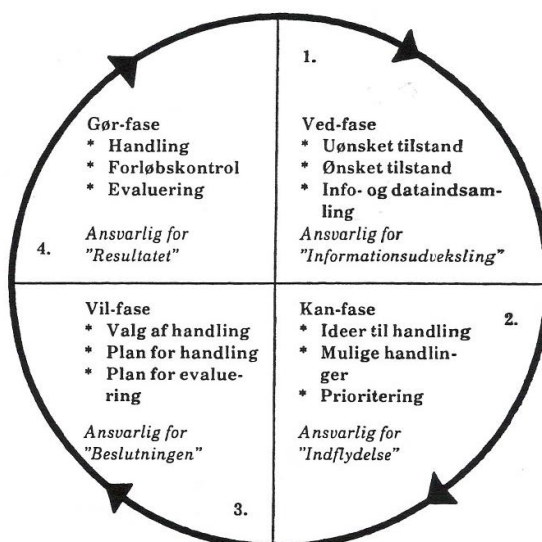
Målet med denne fase er:

- at de involverede parter skal have en fælles oplevelse af problemet
- en beskrivelse der er objektiv og aktuel
- en målbar beskrivelse af den ønskede tilstand
- Indsamling af relevante fakta og data.

CHECKLISTE FOR "VED-FASEN":

- Er problemet beskrevet som en nuværende tilstand og med objektive begrundelser?
- Har gruppen beskrevet den "ønsket" tilstand" i målelige, forståelige og accepterende vendinger?
- Er problemet blevet tilstrækkeligt begrænset i sit omfang?
- Er problemet indenfor gruppens kompetence, kontrol og indflydelse?
- Hvem skal være med i denne gruppe?
- Er data blevet indsamlet på en effektiv måde?
- Kan man holde fakta og data adskilt fra subjektive informationer

Problemløsningsmodel og -proces



OM "KAN-FASEN" (RESSOURCEANALYSE)

Målet med denne fase er:

- At der igennem en kreativ arbejdsproces er beskrevet en lang række ideer til løsning af problemet.
- At de kreative ideer er udvalgt og prioriteret de ønskelige ideer

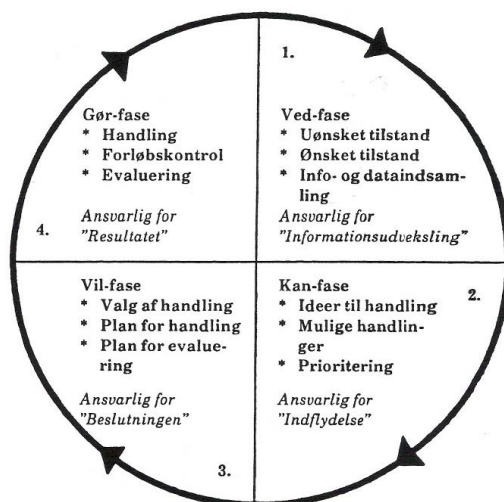
CHEKLISTE FOR "KAN-FASEN"

- Har vi fået alle ideerne i gruppen på bordet og har vi fastholdt dem?
- Undgik vi at evaluere i idefasen?
- Bør vi have flere ideer og/eller forslag fra ressourcepersoner uden for gruppen?
- Er ideerne kategoriseret på en måde, så der er lette at arbejde med?
- Har alle i gruppen en almindelig forståelse for prioriteringen af de foreslået løsninger?
- Tror I også, at andre berørte vil have en forståelse for de foreslåede løsninger?

Kan der ikke skaffes en reel accept af punkterne i checklistens spørgsmål, skal gruppen tage de nødvendige punkter op til fornyet behandling.

Gruppen kan, hvis det er accepteret af alle, beslutte at et eller flere af punkterne i checklisten ikke er nødvendige for det videre arbejde

Problemløsningsmodel og -proces



Om "VIL-FASEN" MÅLANALYSE

Målet med denne fase er:

- At der er foretaget et valg af en eller flere af de ønskede prioriterede handlinger, der blev vedtaget i "KAN-FASEN"
- En færdig plan for evalueringerne af virkningerne af de forskellige handlinger
- En plan for evalueringen af virkningerne af de gennemførte handlinger

CHEKLISTE FOR "VIL-FASEN"

- Indeholder vores handlingsplan en liste, der beskriver de aktiviteter, vi har besluttet at gennemføre, og indeholder listen som minimum følgende oplysninger :
 - Hvad skal gøres?
 - Hvem har ansvaret for den enkelte aktivitet?
 - Hvornår skal den enkelte aktivitet være gennemført?
- Har vi taget hensyn til andre, der vil blive påvirket af gennemførelsen af vores plan?
- Har vi udarbejdet de nødplaner, vi skønner vil være nødvendige?
- Har vi udarbejdet en evalueringsplan med målelige kriterier for, om vores "ønskede tilstand" er nået?
- Indeholder evalueringsplanen på samme måde som handlingsplanen minimum følgende elementer:
 - Hvad skal der evalueres!
 - Hvem har ansvaret for den enkelte aktivitet!
 - Hvornår evalueringen skal være gennemført!

Kan der ikke skaffes en reel accept af punkterne i checklisten spørgsmål, skal gruppen tage de nødvendige punkter op til fornyet behandling.

Gruppen kan, hvis det er accepteret af alle, beslutte at et eller flere af punkterne i checklisten ikke er nødvendige for det videre arbejde



OM GØR-FASEN (HANDLINGSANALYSE):

Målet med denne fase er:

- Gennemførelse af den fastlagte plan
- Gennemførelse af en forløbs- og proceskontrol på en sådan måde, at det var muligt at koordinere og indsamle erfaringer
- Gennemførelse af evalueringerne i overensstemmelse med planen samt opfølgning på resultaterne

CHEKLISTE FOR "GØR-FASEN"

- Blev handlingsplanen fuldt?
- Er eventuelle ændringer af planen gennemført i overensstemmelse med det overordnede mål "den ønskede tilstand"?
- Blev der behov for nødplaner?
- Var der hændelser som der ikke var taget højde for i planen?
- Er løsningen gennemført tilfredsstillende?
- Er problemet løst?
- Er der behov for endnu en "tur" i problemløsningsprocessen?
- Hvad har gruppen lært af denne proces?
- Er erfaringerne beskrevet således, at de kan være et aktiv i fremtidige problemløsningsopgaver?

Kan der ikke skaffes en reel accept af punkterne i checklisten spørgsmål, skal gruppen tage de nødvendige punkter op til fornyet behandling.

Gruppen kan, hvis det er accepteret af alle, beslutte at et eller flere af punkterne i checklisten ikke er nødvendige for det videre arbejde

PDCA Problemløsningsmodel

PDCA (eller PDSA) blev udarbejdet af **Walter Shewart** (1891- 1967) i 1930'erne, senere blev modellen videreudviklet af Dr. W. **Edwards Deming** (1900-1993, amerikansk statistiker).

Hvad er PDCA

Forbedringshjulet er betegnelsen for en struktureret fremgangsmåde til at skabe løbende forbedringer. Herved opnås bl.a., at produktionsprocessen kan imødekomme kundens krav og forventninger om et fejlfrit produkt.

Forbedringshjulet kaldes også PDCA-hjulet. PDCA står for:

- Plan): Planlæg en forbedring,
- Do): Afprøv forbedringen, eventuelt i et afgrænset område,
- Check): Lær af afprøvningen - og korriger,
- Action): Indfør forbedringen i praksis og lav en standard for forbedringen.

Forbedringshjulet er grundlaget for opbygning og forbedringer af standarder. Forbedringer skal planlægges, afprøves, indføres, følges op og fastholdes (standardiseres). Derfor efterfølges Forbedringshjulet ofte af Stabiliseringshjulet, som har til formål at sikre, at den udviklede standard fungerer i praksis og efterleves af alle. Løbende forbedringer kan derfor opfattes som en konstant vekselvirkning mellem Forbedringshjulet og Stabiliseringshjulet.

Fordele

Anvendelse af Forbedringshjulet skal opfattes som en løbende proces af småforbedringer, der aldrig ender. Jo flere »omgange man kører med hjulet«, jo flere erfaringer opnår man - hvilket fører til bedre og bedre løsninger. Ved at arbejde konstant og systematisk med forbedringer bliver den enkelte medarbejder til stadighed mere professionel og motiveret - selvtilliden øges. Forbedringshjulet er således et godt redskab - ikke alene til at skabe forbedringer, men også til at styrke det psykiske arbejdsmiljø.