

**Fehér Ottó**
kreativátor**Fehér Kreatívításfejlesztési Központ**

Az ellentétes PDPC

Kivonat

A PDPC módszer nem kívánatos célú változata kerül bemutatásra a lépésekkel és egy példával.

Bevezetés

A japán 7 vezetői eszköz PDPC módszerének egyik változata a nem kívánatos célú vagy ellentétes PDPC [1],[2]. Pesszimista megközelítésű abban a vonatkozásban, hogy a cél elérése nem kívánt, ezért mindent meg kell tenni, hogy a cél ne teljesüljön. A módszer korábbi leírása alapján [3] történik a lépések bemutatása egy példán keresztül.

Az alkalmazás folyamata

1. A tárgy és a cél kijelölése

Tárgykör: egy általános betegkezeléshez tartozó vevői elégedettség biztosítása.

Cél: elégedett páciensek a szakrendelői kezeléseknél.

Az ellentétes cél: ne legyenek elégedettek az egészségügyi központba jött betegek.

Ahol csak lehet, akadályozzuk őket.

2. A folyamat kijelölése

A tartomány legyen a beteg bejelentkezésétől az eltávozásáig tartó ismert eseménysorozat. Kezdőpont: időpontkérés, végpont: a páciens elhagyja az objektumot.

3. A folyamatelemek meghatározása és a folyamat vonalszerű ábrázolása

A folyamatelemek meghatározását követően történik a címkék függőleges vonalú elhelyezése a papírlapon.

4. Az ellentétes célt teljesítő tevékenységek beírása a diagramba

A team tagok a folyamat minden tevékenységéhez akadályozó javaslatokat, eseményeket, helyzeteket adnak. A cetliket elhelyezik a folyamatábrán az 1. ábra szerint.

Dokumentum azonosítás

Szerző és kiadó: Fehér Ottó

Cím: Az ellentétes PDPC

Cím angolul: The Reverse-Linked PDPC

1. kiadás: Magyar Minőség folyóirat v.1.0., Budapest, 2023. augusztus-szeptember

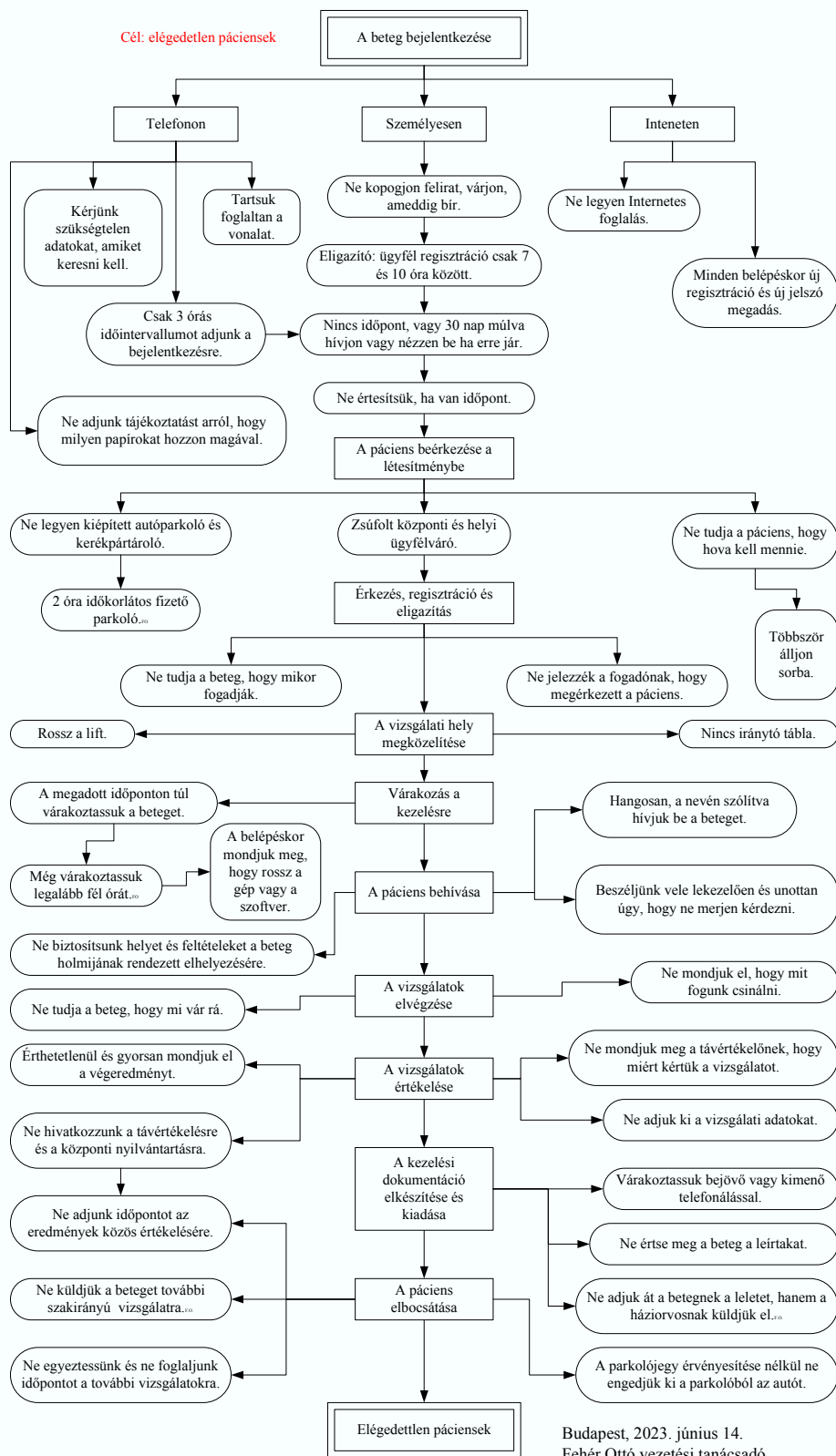
Verzió: v.1.1. - 2024. január 1. Internetre

Azonosító: FCDC-TCM-WL-31-v.1.1.

Url: www.tcm.hu és feherotto.hu

Copyright©2024 Fehér Ottó, Minden jog fenntartva.





Budapest, 2023. június 14.
Fehér Ottó vezetési tanácsadó

1.ábra Az ellentétes célú PDPC

5. A diagram véglegesítése

A team a folyamat és az elemek áttekintése alapján ellenőrzi, hogy nem maradt ki semmi az egészből, ha igen, akkor kiegészítik a megfelelő cetlivel.

6. A fordítás

Minden akadályozó javaslat ellentétének a meghatározása a vevői elégedettség növeléséhez.

Akadályozó javaslat	Fejlesztési javaslat
Kérjünk sürgősen adatokat a telefonon, amiket keresni kell a hívónak a telefonálás közben.	Egyszerű azonosítás a korábbi adatok alapján.
Tartsuk foglaltan a telefonvonalat.	Automata fogadási rendszer kialakítása.
Csak 3 órás időintervallumot adjunk a bejelentkezésre.	7 órától 19 óráig történő bejelentkezési lehetőség biztosítása.
Ne adjunk tájékoztatást arról, hogy milyen papírokat hozzon magával.	Tájékoztatás adása a telefonos egyeztetésnél, vagy Internetnél, hogy milyen dokumentumokat hozzon magával.
Ne kopogjon felirat, várjon, ameddig bír.	Központi irányító kialakítása. Irányító táblák és feliratok az időpontkéréshez és a bejelentkezéshez.
Ne legyen Internetes foglalás.	Internetes időpont foglalási rend kialakítása a fogadó orvos neve szerint.
Minden belépéskor új regisztráció és új jelszó megadás.	Egyszerűsített bejelentkezés a rendszerbe.
Eligazító: ügyfél regisztráció csak 7 és 10 óra között.	Személyes felkeresésnél teljes idős ügyfélfogadó rend kialakítás.
Nincs időpont, vagy 30 nap múlva hívjon, vagy nézzen be ha erre jár.	Adjuk meg, hogy melyik napon tudunk időpontot adni. Hívjuk vissza a beteget.
Ne értesítsük, ha van időpont.	Készítsünk várakozók fogadási sorrendnyilvántartást. Értesítsük a beteget a fogadási lehetőségről.
Ne legyen kiépített autóparkoló és kerékpártároló.	Biztosítsunk az ellátás idejére az ingyenes parkolást és kerékpártárolást.
2 óra időkorlátos fizető parkoló.	Nyitva tartás alatti parkolás biztosítása.
Zsúfolt központi és helyi ügyfélváró.	Tágas tér, elegendő ülőhely biztosítása.
Ne tudja a páciens, hogy hova kell mennie.	A regisztrációs szám, az időpont, az emelet, a szobaszám leírása és átadása. A padlón színes vezető vonalak legyenek.

Akadályozó javaslat	Fejlesztési javaslat
Többször álljon sorba.	Több univerzális fogadó és irányító pult.
Ne jelezzék a fogadónak, hogy megérkezett a páciens.	Számítógépes hálózat és belső kommunikációs rend kialakítása. A fogadó orvos tájékoztatása a páciens megérkezéséről.
Ne tudja a beteg, hogy mikor fogadják.	Beszélő elektronikus kijelző kihelyezése a fogadó helyen. A regisztrációs szám mellett az időpont, feltüntetése az elektronikus kijelzőn.
Rossz a lift.	Rendszeres hétvégi liftkarbantartás. Több lift üzemeltetése.
Nincs irányító tábla.	Irányító táblák kihelyezése a folyosókon. Irányító tábla legyen a liftekben.
A megadott időponton túl várakoztatassuk a beteget.	Betegkezelés tervezés tartalék idővel. A kezelések időigénye szerinti tervezés és időpont megadás.
Még várakoztatassuk legalább fél órát.	Tájékoztassunk minden várakozót az időcsúszásról és a várható fogadási időpontról.
A belépéskor mondjuk meg, hogy rossz a gép vagy a szoftver.	Időben, a létesítménybe érkezés előtt szóljunk a betegnek a meghibásodás miatti új időpontról.
Hangosan, a nevén szólítva hívjuk be a beteget.	A behívás az eligazítóban adott azonosítóval történjen.
Beszéljünk vele lekezelően és unottan úgy, hogy ne merjen kérdezni.	Tisztelettel, kedvesen, mosolyogva biztatóan tárgyaljunk a pácienssel.
Ne tudja a beteg, hogy mi vár rá.	Az időpont visszaigazolásánál tájékoztassuk a páciens a vizsgálat sajátosságáról. Adjunk tájékoztatást, hogy hogyan készüljön fel a vizsgálatra. A fogadó helyen tájékoztató táblán mutassuk be a vizsgálatot és a rákészülési feladatokat.
Ne mondjuk el, hogy mit fogunk csinálni.	Mondjuk el, hogy mi fog történni és mit fog érezni a beteg.
Ne biztosítsunk helyet és feltételeket a beteg holmijának rendezett elhelyezésére.	Elkülönített rész a beteg személyes dolgainak az elhelyezésére a szükséges

Akadályozó javaslat	Fejlesztési javaslat
Érthetetlenül és gyorsan mondjuk el a végeredményt.	Magyarul magyarázzuk el a végeredményt és a következményeket.
Ne mondjuk meg a távértékelőnek, hogy miért kértük a vizsgálatot.	Tájékoztassuk a távértékelőt, hogy elsősorban mit értékeljen, mi a probléma.
Ne adjuk ki a vizsgálati adatokat.	Adjuk át a vizsgálati eredményeket, feltüntetve az elvárt és a tényleges értékeket.
Ne hivatkozzunk a távértékelésre és a beteg központi nyilvántartásra.	Röviden ismertessük a rendszer sajátosságait.
Ne adjunk időpontot az eredmények közös értékelésére.	A vizsgálatot követően azonnal értékeljük az eredményeket, ne várjunk a távértékelésre. A kezelés alatt adjunk időpontot és foglaljuk le a nyilvántartási rendszerben a közös értékelést.
Várákoztassuk bejövő vagy kimenő telefonálással.	Ne telefonáljunk a beteg kezelése közben.
Ne értse meg a beteg a leírtakat.	Magyarul is írjuk le a tapasztaltakat és a javaslatokat.
Ne adjuk át a betegnek a leletet, hanem a háziorvosnak küldjük el.	Adjuk át a leletet és a háziorvost is tájékoztassuk az eredményről.
Ne küldjük a beteget további szakirányú vizsgálatra.	Határozzuk meg és írjuk le a szükséges további vizsgálatokat.
Ne egyeztessünk és ne foglaljunk időpontot a további vizsgálatokra.	Írjuk le a következő vizsgálat helyét, idejét és a fogadó orvos nevét.
A parkolójegy rendelői érvényesítése nélkül ne engedjük ki a parkolóból az autót.	Automata kiléptető rendszer alkalmazása.

7. A javaslatok kezelése

A javaslatok értékelése, pontosítása, kiegészítése és véglegesítése team munkában történik. A megoldások rendszerezésére és minősítésére a 7 vezetői eszközből a Fa diagram [4] ajánlható.

Összefoglalás

A fordított gondolkodásmód újabb fejlesztési megközelítéseket és lehetőségeket adhat. Működő folyamatoknál kevesebb javaslat szokott lenni. A tervezési fázisban viszont sok kreatív megoldás születhet az inverz PDPC alkalmazásával.

Felhasznált irodalom

- [1] Nayatani Yoshinobu, Eiga Toru, Futami Ryo, Miyagawa Hiroyuki: The Seven New QC Tools, p32-35, p57-62, 3A Corporation, Tokyo, 1994. ISBN 4-88319-004-8 C0034
- [2] Shiba Shoji: A PDPC, előadás, 1990. április 6.
- [3] Fehér Ottó: A PDPC – a 7 vezetői eszköz egyik módszere, Magyar Minőség, XXXII. évfolyam 07. szám, 2023. július, p. 9-15, Magyar Minőség Társaság, Budapest, 2023.
- [4] Fehér Ottó: A Fa diagram – a 7 vezetői eszköz egyik módszere, Magyar Minőség, XXXII. évfolyam 06. szám, 2023. június, p. 4-9, Magyar Minőség Társaság, Budapest, 2023.

Változáskezelés

Verzió	Dátum	Módosítás	Érvényesítés
v.1.0.	2023. 09. 04.	Cikk megjelenés a Magyar Minőség folyóiratban XXXII. évfolyam 08-09. szám 2023. szeptember	Fehér Ottó
v.1.1.	2024. 01. 01.	Első Internetes változat	Fehér Ottó