

METODOLOGY PENYELESAIAN MASALAH – MODEL PDCA

FASA PERANCANGAN (PLAN)

Bab 1 : Kenalpasti Masalah

- Pemilihan masalah yang akan dikaji – ditunjukkan data-data lepas terhadap masalah yang telah berlaku dan cukup kritikal untuk diselesaikan.

Bab 2: Definasi dan Latar Belakang Masalah

- Definasi masalah dengan jelas – dibantu dengan gambar, model, Dokumen dan lain-lain.
- Latar belakang – diwarnai dengan Flow chart bagi proses masalah yang dipilih serta data-data berkaitan yang menunjukkan **telah** berlakunya masalah. Contoh :

- **LATAR BELAKANG MASALAH “ PENOLAKAN SAMPEL PESAKIT YANG TINGGI ”**

- Flow Chart proses pengambilan Sampel – untuk menunjukkan amalan yang diamalkan sekarang.
- Data –Data jenis penyakit yang memerlukan sample di ambil
- Data bilangan pesakit yang sample diambil utuk tujuan ujikaji dalam tempoh masa tertentu.
- Data Jenis-jenis Sampel yang diambil dalam tempoh tertentu
- Data – Data bilangan kes sample yang ditolak – ambil purata kes
- Data perbandingan antara sample yang diambil dengan sample yang ditolak dalam tempoh masa tertentu.

Bab 3 : Target Setting

- Setkan target setting bagi masalah yang dipilih - boleh diukur.- dari mana ke mana?,,berapa peratus penurunan atau peningkatan ? dan bila hendak dicapai ?..Justifikasi...?

Bab 4: Analisa Masalah

- Kenalpasti punca yang menyebabkan berlakunya masalah. Gunakan Why-Why teknik.
- Varifikasi punca terakhir dan disertakan Validasi bagi menentukan punca sebenar. Lakukan ujian, kajiselidik atau observation berdasarkan rekod-rekod.

Nota :banyak alat-alat QC tools baru dan lama sepatutnya digunakan di sini sebab kita dikhendaki mengesahkan punca-punca sebenar dengan data yang diperolehi dari berbagai kaedah.

- Huraian ringkas setiap punca sebenar.

Bab 5: Kemukakan Cadangan Penyelesaian.

- Bentukkan Kriteria bagi cadangan yang ingin dikemukakan
- Hasilkan cadangan alternative yang akan menghapuskan punca sebenar dan kaji setiap kebaikan dan kelemahan cadangan.
- Pilih cadangan yang akan dilaksanakan
- Wujudkan Plan bertindak bagi setiap cadangan. Teknik 5W+1H boleh diaplikasi. Sebaiknya untuk **How**..Gunakan Rajah Pokok. ..kerana Rajah Pokok akan menjelaskan setiap langkah dalam setiap cadangan berdasarkan level-level tertentu (sekiranya sampai ke Level 4 – itu yang terbaik dalam Rajah Pokok)

FASA PERLAKSANAAN (DO)

Bab 6: Melaksanaksana kan cadangan

- Laksanakan cadangan dalam bentuk pilot basis terlebih dahulu.
- Nyatakan Masalah yang dihadapi semasa pilot basis dan tindakan pembetulannya.
- Sekiranya berjalan lancar pergi ke langkah 5.

