مرحله اول: تشکیل تیم و تعریف مشکل

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عنوان فعالیت** | **مستندات** |
| **1** | **اعضای تیم/ کمیتهRCA** |  |
| **2** | **تعریف رویداد**  **What happen** |  |
| **3** | **تاریخ رویداد** |  |
| **4** | **محل رویداد** |  |
| **5** | **نوع رویداد/ کد خطا** |  |

مرحله دوم- الف: جمع آوری اطلاعات:

**1:مصاحبه:**

|  |  |
| --- | --- |
| **عنوان فعالیت** | **مستندات** |
| **نام مصاحبه شونده** |  |
| **مصاحبه کننده** |  |
| **تاریخ مصاحبه ها** |  |
| **زمان متوسط هر مصاحبه** |  |
| **تعداد جلسات مصاحبه** |  |
| **تعداد گزارشات تهیه شده** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عنوان** | **مستندات** |
| 1 | **اسناد و مدارک** |  |
| 2 | **تجهیزات** |  |
| 3 | **بازدید مکان** |  |

ب: نگاشت اطلاعات

**بایکی از روش های نگاشت اطلاعات، رویداد اتفاق افتاده را شرح دهید: (رویدادنگاری داستانی، خط زمانی، خط زمانی مبتنی بر جدول، جدول شخص-زمان)**

مرحله سوم: شناسایی مسئله و مشکل

**بایکی از روش های شناسایی مساله، رویداد اتفاق افتاده را شرح دهید: (بارش افکار، تحلیل تغییر و ...)**

**1.**

**2.**

**3.**

**مسائل شناسایی شده را در دو طبقه مسائل مرتبط با سیستم و مسائل مرتبط با فرد طبقه بندی نمایید:**

|  |  |
| --- | --- |
| **SDP مسائل مرتبط با سیستم** | **CDP مسائل مرتبط با فرد** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

مرحله چهارم: تحلیل اطلاعات

**با یکی از روش های تحلیل اطلاعات، مسائل شناسایی شده در بالا را تحلیل نمایید.(استخوان ماهی، 5 Why، تحلیل مانع)**

**تعیین علل ریشه ای:**

**1.**

**2.**

**3.**

**4.**

**5.**

مرحله پنجم: طراحی اقدامات/ بهبود کیفیت/ اصلاح

**با توجه به مرحله چهارم، برای عوامل ریشه ای استخراج شده، اقدام مداخله ای تدوین نمایید.**

|  |  |
| --- | --- |
| **علل اصلی بروز واقعه** | **اقدام اصلاحی** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

گام ششم: اجرای اصلاحات و توصیه ها

**برای اقدامات مداخله ای پیشنهاد شده در مرحله پنجم، با توجه به نوع برنامه، برنامه اصلاحی و یا برنامه بهبود کیفیت تنظیم نمایید**.

* نمونه برنامه اصلاحی

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **اقدام مورد نظر** | **شاخص دستیابی** | **مسئول اجرا** | **تاریخ شروع** | **تاریخ پایان** | **گزارش پیشرفت برنامه** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **هدف اختصاصی:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **میزان تحقق هدف** |
| **عنوان برنامه:** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **شاخص:** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **فعالیت** | **مسئول انجام کار** | **زمان شروع** | **زمان پایان** | **شاخص دستیابی** | **براورد هزینه** | **درصد پیشرفت کار در ماه** | | | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

نمونه برنامه عملیاتی / بهبود کیفیت

گام هفتم:پایش و ممیزی نتایج

**ارزشیابی اقدامات پس از بازده زمانی معین انجام می شود:**

1**-چه میزان اقدامات براساس برنامه تنظیم شده محقق شده اند؟**

**2-آیا اجرا اقدامات در پیشگیری بروز واقعه مشابه موثر بوده است؟**

**3-آیا علل وقوع حادثه پس انجام اقدامات مدیریت شده است؟**

**4-نحوه اشتراک گذاری اقدامات را ذکر نمایید؟**