

VISGRAATDIAGRAM

CONSORTIUM REVALIDATIE IN BEWEGING, 25 FEBRUARI 2008

ANALYSE OORZAAK-GEVOLG MET VISGRAATDIAGRAM

Nadat de knelpunten zijn geïnventariseerd kan het nuttig zijn om enkele belangrijke knelpunten nader te onderzoeken. Vaak worden bij de inventarisatie allerlei knelpunten genoemd die aan elkaar gerelateerd zijn. Sommige knelpunten fungeren als oorzaak voor andere knelpunten. Dat kan men onderzoeken met behulp van het visgraatdiagram. Voorgesteld wordt om in ieder geval de drie belangrijkste knelpunten nader op deze wijze te analyseren.

Het visgraat diagram (ook bekend als het cause and effect diagram of het Ishikawa diagram) is een hulpmiddel om de verschillende oorzaken van een probleem in kaart te brengen. Het diagram dankt zijn naam aan zijn uiterlijk, namelijk dat van een visgraat. Deze techniek is het bijzonder bruikbaar voor complexe problemen met meerdere oorzaken die ook onderling elkaar beïnvloeden.

De oorzaken van het probleem worden onderverdeeld in verschillende categorieën. Categorieën voor Revalidatie in Beweging zijn:

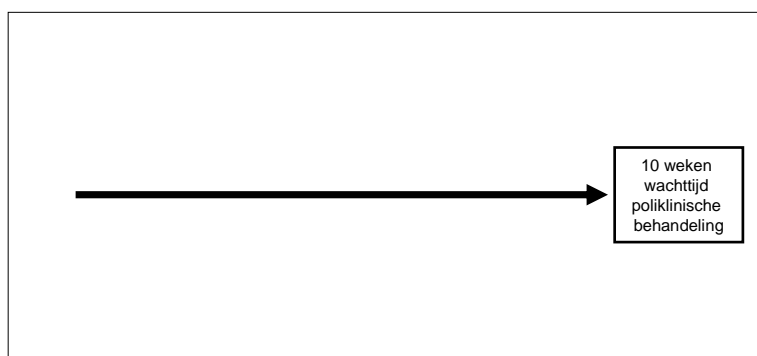
Wachttijden, Doorlooptijden, Capaciteitsinzet, Planning, Informatievoorziening, Medewerkers, Revalidanten, Organisatie en Afstemming keten.

Sommige oorzaken en problemen kunnen bij meerdere categorieën ingedeeld zijn. In dit stadium kan het nog onduidelijk zijn of het een daadwerkelijk probleem is, of een symptoom van een probleem.

Visgraatdiagramprocedure

Benodigde materiaal: flip-over of een whiteboard met bijbehorende stiften.

1. Benoem een probleem (effect). Schrijf dit in het midden, helemaal rechts van de flip-over of whiteboard. Omlijn dit probleem en trek vanuit hier een horizontale lijn naar helemaal links.

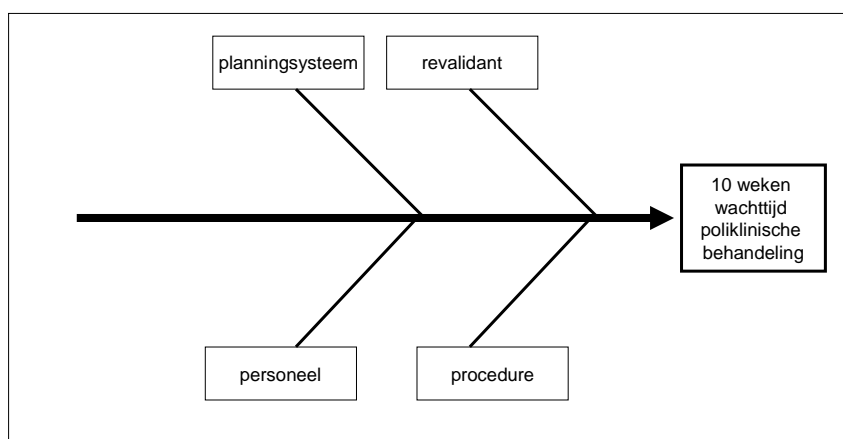


2. Brainstorm over de hoofdcategorieën van de mogelijke hoofdoorzaken van het probleem.

Hieronder staan mogelijke categorieën weergegeven (dit is een andere onderverdeling dan eerder genoemd is):

- Planningsysteem
- Revalidant
- Personeel
- Procedure
- Niet personele capaciteit
- Management
- Gebouw

3. Noteer de hoofdcategorieën van oorzaken boven en onder de lijn. Trek vanuit hier schuine lijnen, rechts naar de horizontale lijn.



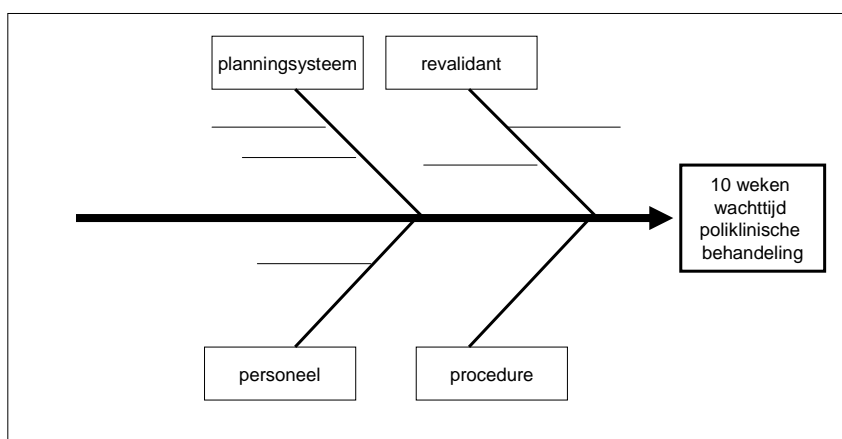
4. Brainstorm over alle mogelijke suboorzaken van het probleem. Vraag bijvoorbeeld: “Waarom gebeurt dit?” Elk genoemd idee wordt (door een facilitator) opgeschreven bij de betreffende categorie. Het is mogelijk dat een opgegeven oorzaak bij meerdere categorieën ingedeeld en dus genoteerd kan worden.

Voorbeelden van verschillende hoofdoorzaken en suboorzaken zijn:

Hoofdoorzaak	Suboorzaak
Planning	<ul style="list-style-type: none"> ▪ roostering ▪ niet vooruit plannen ▪ geen rekening houden met no-shows ▪ verschillende planningsystemen ▪ niet tijdig nieuwe revalidanten uitnodigen voor 1^e consult
Revalidant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ no-show ▪ terug naar het ziekenhuis

Hoofdoorzaak	Suboorzaak
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ onderlinge afstemming professionals ▪ prioriteit aan andere patiënten dan volgens planning
Procedure	<ul style="list-style-type: none"> ▪ onduidelijkheid

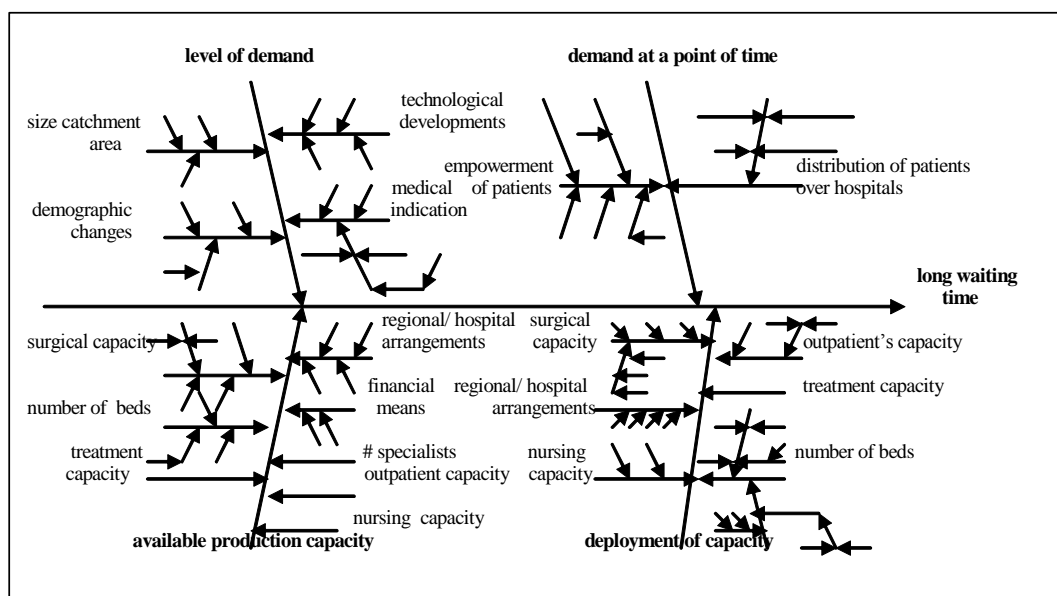
De suboorzaken worden links en rechts van de hoofdoorzaak genoteerd. Trek vanuit de suboorzaak een rechte horizontale lijn naar de betreffende hoofdoorzaak.



5. Stel opnieuw de 'waarom?'-vraag bij de suboorzaken om nog dieper op de oorzaak van het probleem in te gaan. Verschillende lagen van oorzaken kunnen ten grondslag aan het probleem liggen en met elkaar samenhangen.

Zodra de groep geen ideeën heeft, concentreer dan op andere hoofdoorzaken waar minder over opgeschreven is.

Hieronder staat een voorbeeld van een uitgewerkte visgraat diagram voor wachtlijstproblematiek bij cataract patiënten.



Nu de mogelijke oorzaken van het probleem bekend zijn, omcirkel de oorzaken die worden aangepakt.