

Visgraatdiagram (Ishikawa diagram)

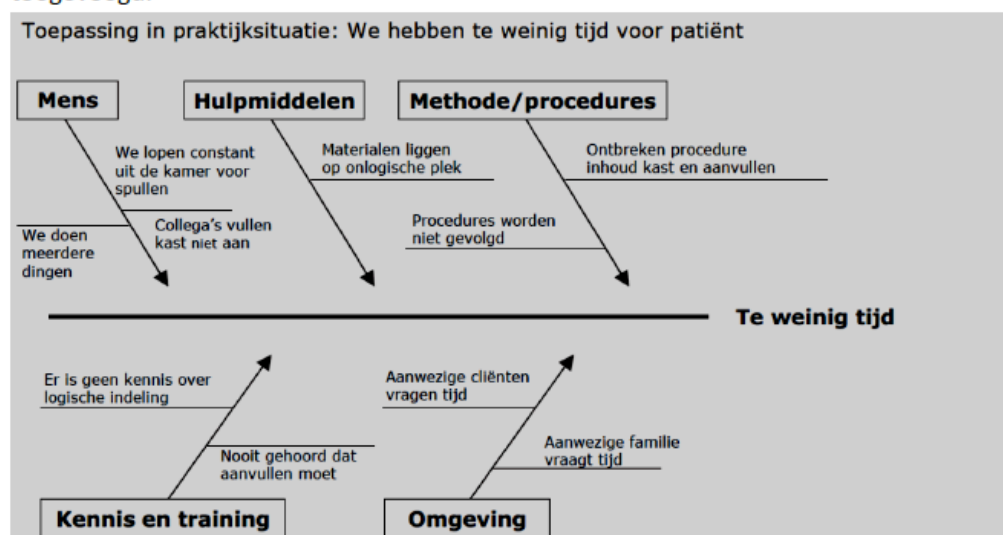
Doel: Inzicht krijgen in de verschillende factoren die tot het probleem kunnen leiden.

Ontwikkeld door: Kaoru Ishikawa in 1968.

Toepassing: Deze tool kan worden gebruikt om samen te bepalen welke oorzaken er zijn voor het geconstateerde probleem, om het mogelijk te maken een passende oplossing voor het probleem te vinden.

Opzet visgraat-diagram

1. Bepaal het probleem
2. Stel een team samen van kwaliteitsmedewerkers en zorgprofessionals die te maken hebben met dit probleem.
3. Teken een visgraat-diagram en zet het probleem aan het einde (zie figuur 4).
4. Zet een xx op waarin de meest belangrijke categorieën worden bepaald. De meest voorkomende categorieën in de dienstensector zijn; *middelen, beleid, procedures, mensen en technologie*.
5. Combineer categorieën met veel overlap en maak eventueel subcategorieën.
6. Kom met het team tot overeenstemming over de meest belangrijke categorieën. En start met de brainstorm van oorzaken per categorie.
7. Combineer oorzaken die met elkaar overlappen.
8. Brainstorm over de factoren die invloed hebben op de oorzaken. Hang deze factoren onder de oorzaken.
9. Het visgraatdiagram is compleet wanneer er geen categorieën of factoren worden toegevoegd.



Figuur 4 Visgraatdiagram Brabant Zorg (www.invoorzorg.nl)