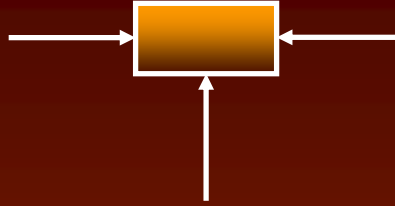


Problem Analysis & Problem Solving

SINTESI

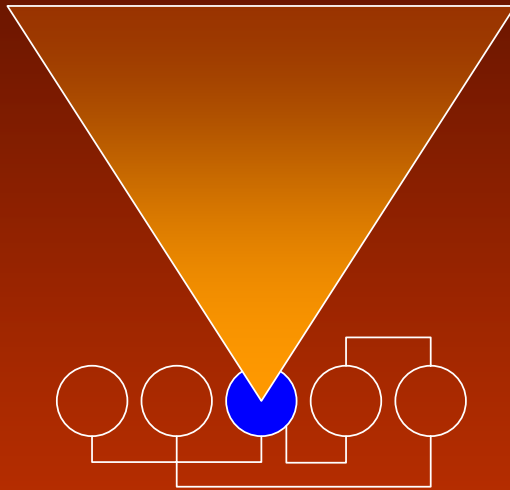
Definizione del problema
Identificazione delle cause
Proposta di soluzioni
Svolgimento di attività
Valutazione dell'effetto

GIOVANNI SERPELLONI



Premesse

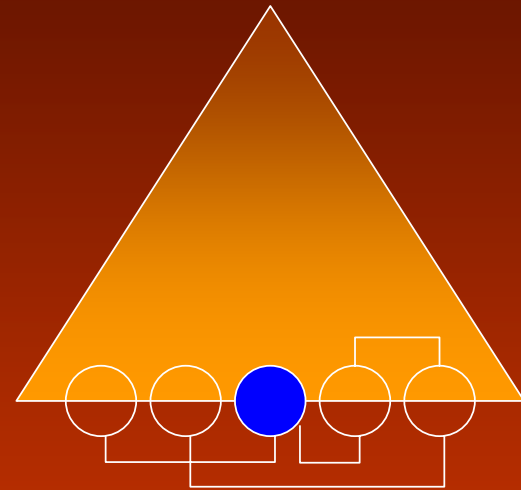
Premesse: approcci spontanei per analizzare e risolvere problemi



PUNTIFORME

orientamento alla soluzione immediata,
concentrazione sul problema
"percepito"

Problema → **Osservazione** → Soluzione

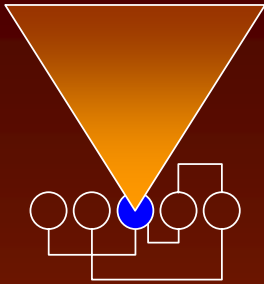


SISTEMICO

Orientamento all'analisi,
tenere conto di tutte le cause
e i diversi fattori

Problema → **Analisi** → Soluzione

approcci



- PUNTIFORME -

concentrazione sul problema
"percepito"

Problema → Soluzione



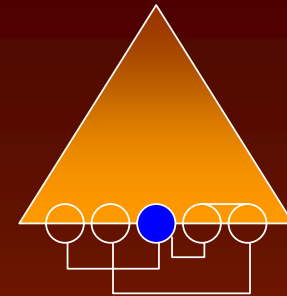
Assenza di visione strategica



Concentrarsi sul particolare e
sulla soluzione immediata non fa
capire il sistema delle cause



BASSA EFFICACIA
DI SOLUZIONE



- SISTEMICO -

tenere conto di tutte le cause
e i diversi fattori

Problema → **Analisi** → Soluzione



Visione strategica

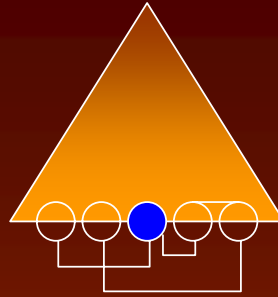


Pericolo = introduzione
complessità artificiosa =
necessità di Bilanciamento



ALTA EFFICACIA
DI SOLUZIONE

© G. Serpelloni



- SISTEMICO -

tenere conto di tutte le cause
e i diversi fattori

Problema → **Analisi** → Soluzione



Problem Analysis & Problem Solving

Fasi classiche

1 **PROBLEM FINDING:** scoprire il problema, rendersi conto del fenomeno e percepirlo come "deviante dalla norma" e fonte di disagio

2 **PROBLEM SETTING:** definire il problema precisamente, focalizzare (caratteristiche, oggetto, dimensioni ecc.) → ascoltare, osservare, comprendere il problema

**FASI
CRITICHE**

3 **PROBLEM ANALYSIS:** scomporre il problema principale in problemi secondari attraverso un algoritmo ad albero o altri strumenti di scomposizione e raggruppamento logico. Raccogliere i dati di riferimento e comprendere i fattori rilevanti → identificare le cause

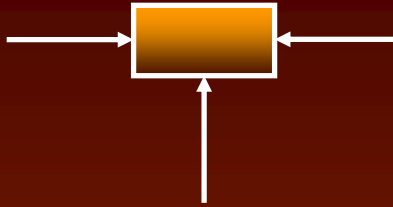
4 **PROBLEM SOLVING:** identificare soluzioni per eliminare le cause e rispondere alle domande poste dal problema, analizzando varie soluzioni alternative

5 **DECISION MAKING:** prendere decisioni relativamente alle azioni da intraprendere in base alle risultanze delle fasi precedenti

6 **DECISION TAKING:** passare all'azione monitorando il risultato ottenuto relativamente dell'atteso

Fattori che influenzano la soluzione di un problema





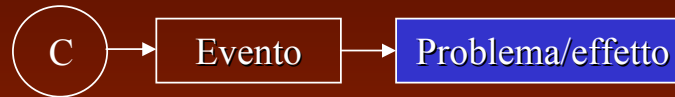
Definizioni

Problem Analysis & Problem Solving

definizione

Metodologie e tecniche strutturate finalizzate ad analizzare e definire i problemi, identificare le cause, proporre soluzioni logiche e verificabili nei risultati

Definizione di “problema”/effetto



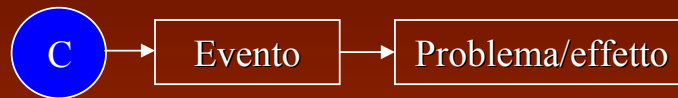
- E' una deviazione da uno stato considerato per convenzione “norma” per l'effetto (conseguenza) dell'azione di una o più cause
- È una evidenza percepita (“sintomo”) come negativa dal soggetto/organizzazione che la subisce e che porta allo sviluppo di un bisogno di soluzione (Evidenza fenomenica dell'evento)
- È l'effetto di un evento determinato da una causa

Tipologie di problemi: criteri di classificazione

1. Complessità
2. Ambito di insorgenza
3. Destinatari interessati
4. Eziologia presunta

1	Semplici	Complessi	Ipercomplesso
2	Organizzativo	Clinico	Preventivo
3	Operatori	Pazienti	Cittadini
4	Amministrativo	Metabolico	Culturale

Definizione di “causa” (fattore determinante)



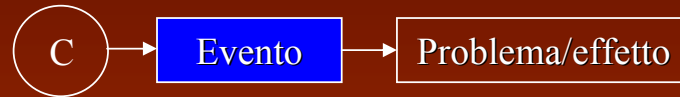
- Causa o fattore determinante, è un elemento in grado (singolarmente o in associazione) di provocare un evento in grado di provocare un effetto percepito/osservato come problema
- Fattori primari (singoli, multipli, catene) in grado di produrre un evento

Tipi di cause

- Causa primaria: diretta ed indispensabile per l'espressione del danno o del rischio, a valle delle cause secondarie
- Causa secondarie: a monte delle cause primarie
- Causa coesistente: esistente ed attiva insieme ad altre cause primarie
- Catena di cause: sequenza di cause logicamente e temporalmente correlate (causa1 → effetto1(causa2) → effetto 2(causa3))
- Cluster di cause: gruppo omogeneo di cause riunite in aree logiche sulla base della loro affinità. Es. fatt. individuali, ambientali, familiari.

Definizione di "evento"

(fattore determinante)



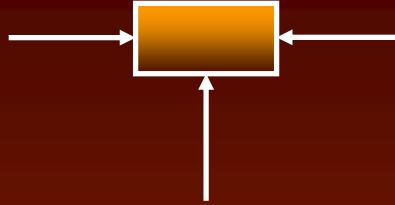
- Condizione secondaria (t) in grado di generare un danno (effetto)
- Condizione sostenuta da cause primarie (risultante)

Rischio = R



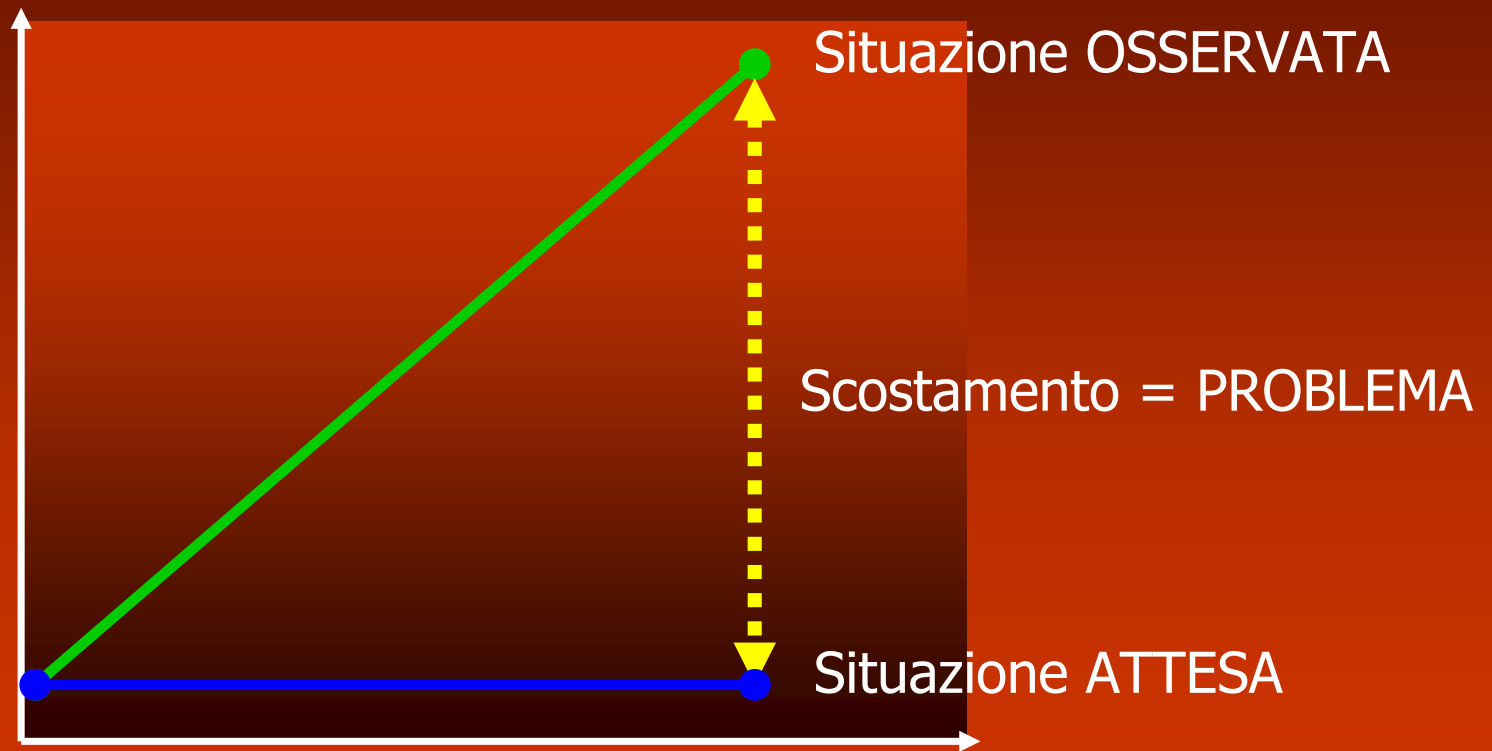
Valorizzazione del Rischio

$$\frac{P \times Gd}{\beta 1 \times \beta 2} = R$$



Principi base di **PROBLEM ANALYSIS:** Tecniche per la definizione dei problemi e individuazione delle cause

Definizione di "problema"



Definizione di problema “RILEVANTE”

CRITERI DI DEFINIZIONE

- Unicità (Non ancora affrontato efficacemente)
- Gravità di un rischio e/o danno derivante dal mancato intervento (per il singolo e/o la comunità, generate perdite di salute e/o finanziarie e/o di risorse)
- Urgenza di intervento
- Presenza di pressioni sociali/politiche o vincoli (es. di legge) per la sua soluzione

Per cui si connota una NECESSITÀ di intervento

La rappresentazione del "Problema"

e LA REGOLA DEI 3 D

(G. Serpelloni 2002)

1

DEFINIRE:

- Chiaramente
- In maniera univoca e concordata tra i vari attori (concordare su quale sia veramente il fenomeno che viene considerato "problema")
- Sinteticamente
- Correttamente (non confondere le "cause percepite" con il "problema" – effetto - sintomo)

2

DESCRIVERE:

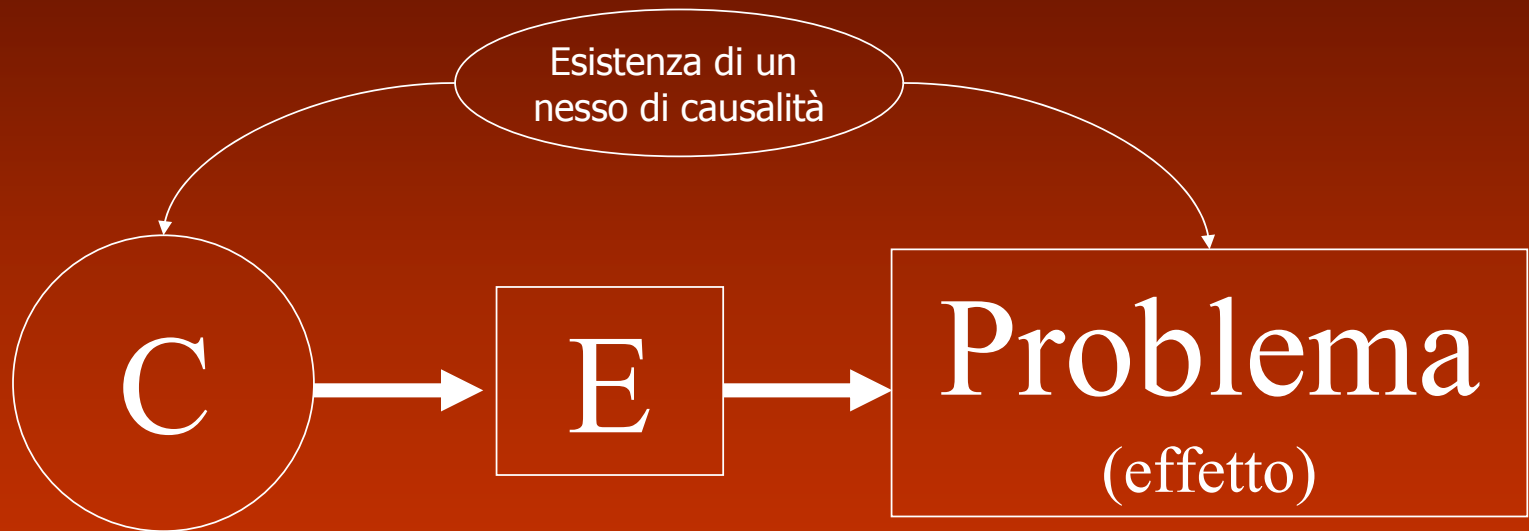
- Le caratteristiche generali
- I destinatari
- Il contesto dove avviene (importanza relativa del problema e delle possibili conseguenze), es. la rottura di una bottiglia d'acqua: al bar, in casa, nel deserto.

3

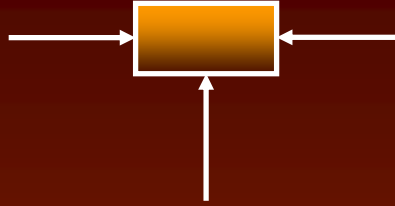
DIMENSIONARE quantitativamente:

- Intensità
- Gravità del danno (osservazione multidimensionale)
- Frequenza di comparsa
- N. soggetti coinvolti
- Priorità

Il principio di causalità: Relazione causa→evento→effetto/problema



$$P = f(C)$$



Dalla teoria alla pratica: la costruzione di un modello causale

Tecniche per le definizione dei problemi e individuazione delle cause

(brain storming, diagramma delle affinità, diagramma di Ishikawa)



Sequenza operativa

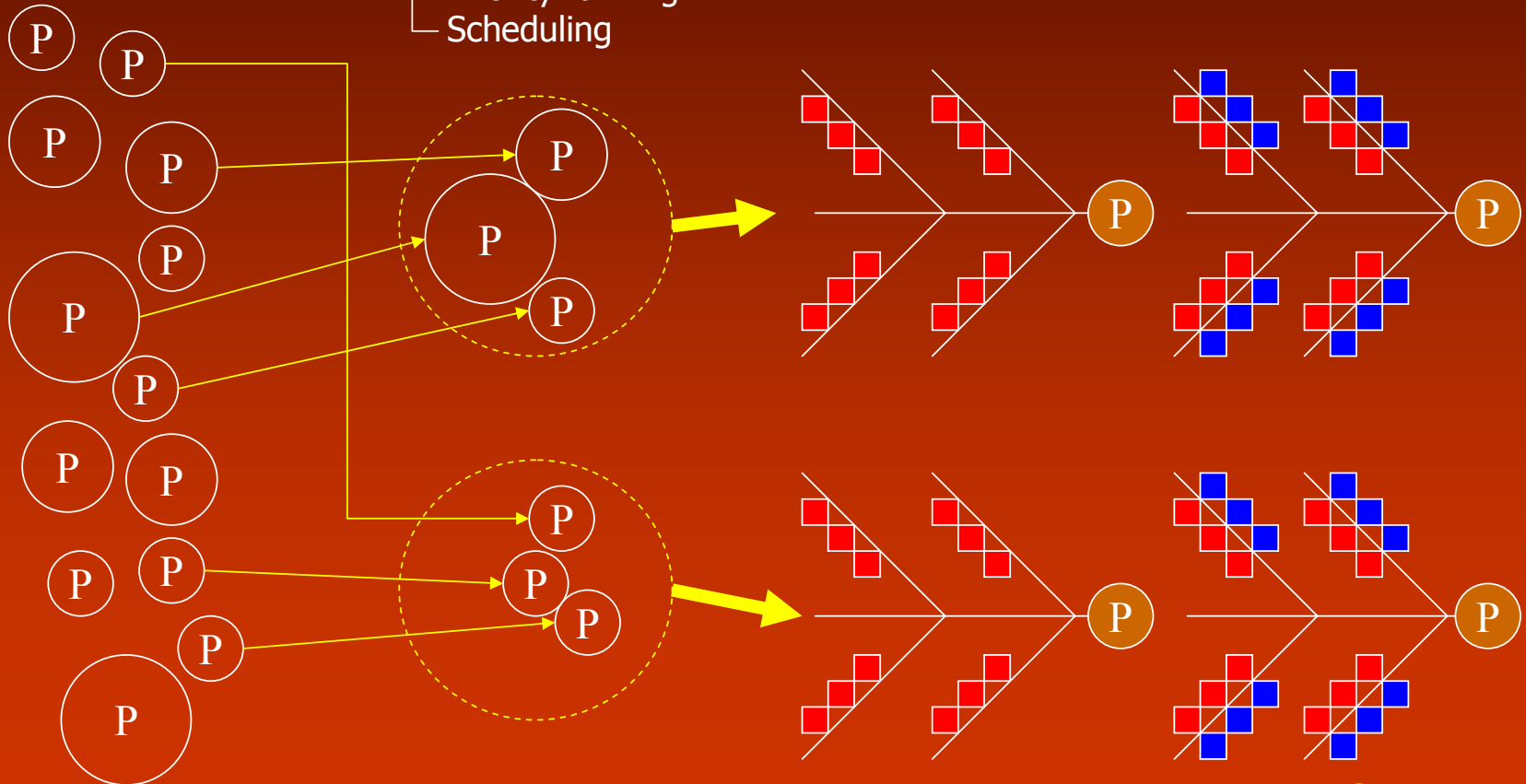
ELENCAZIONE

CLUSTERING

ANALISI CAUSE

SOLUZIONI

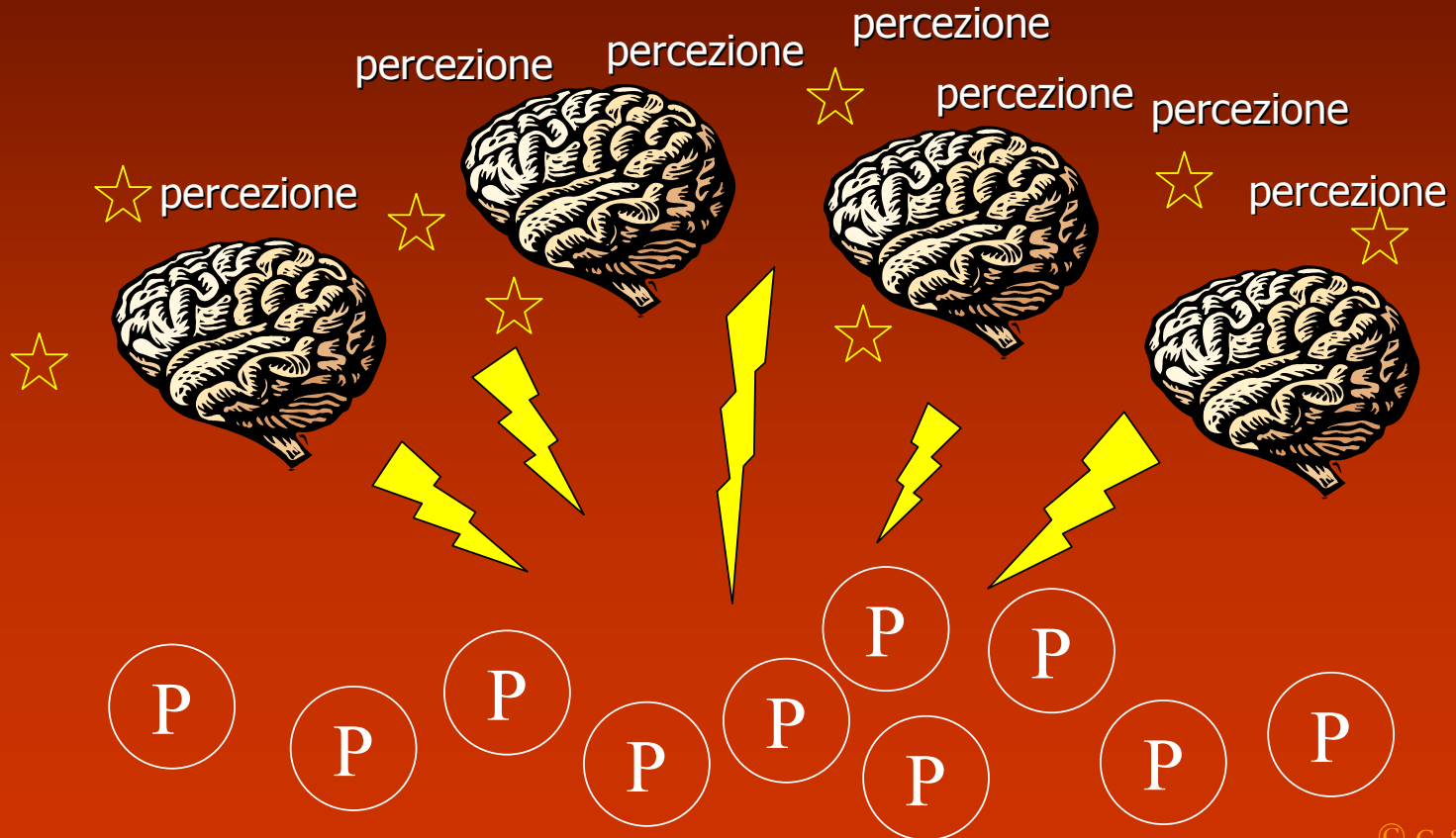
Priority ranking
Scheduling



1

primo Brain Storming → DEFINIZIONE DEI PROBLEMI

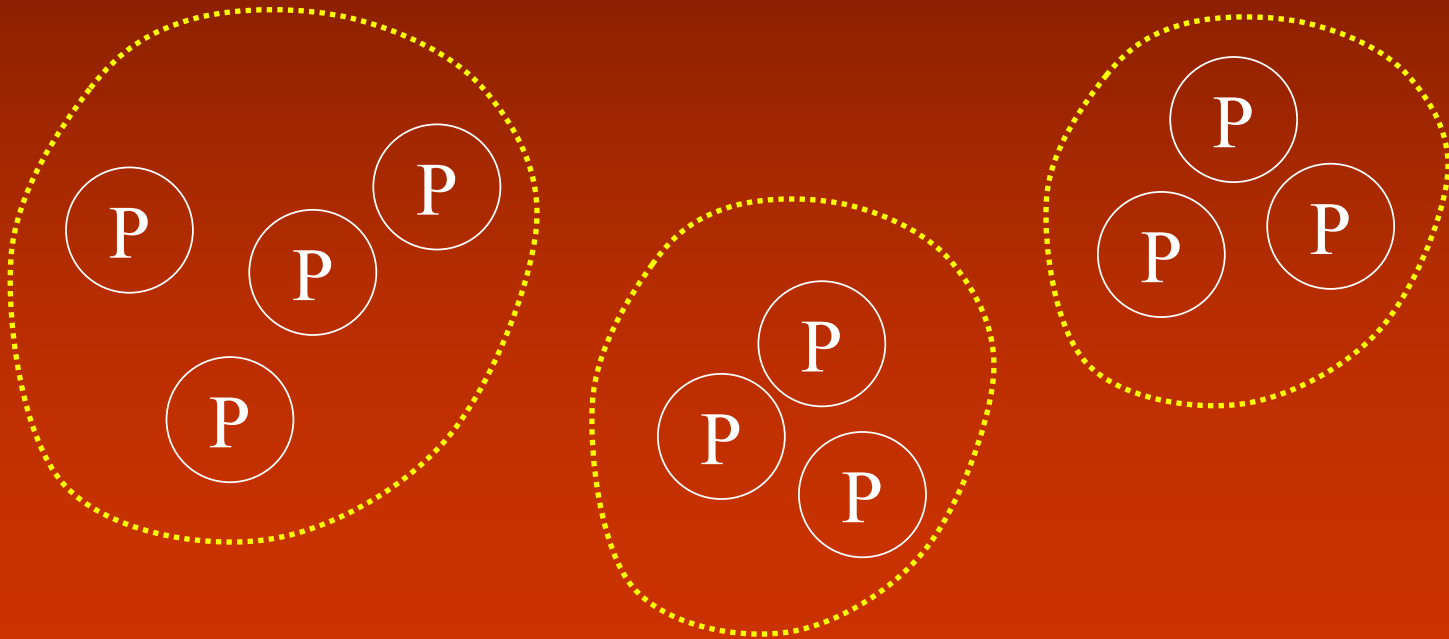
VIETATO CRITICARE LE OPINIONI ALTRUI



2

diagramma delle Affinità

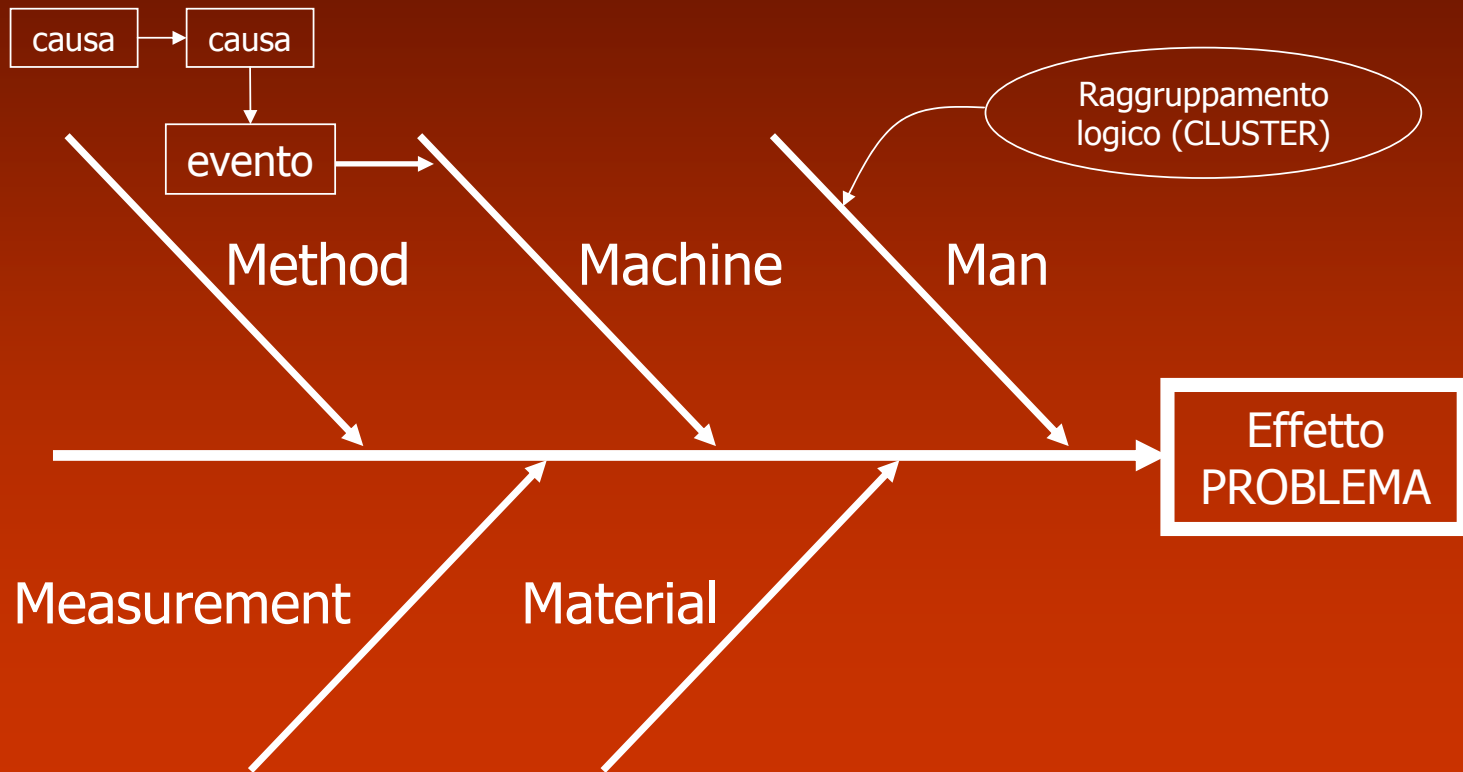
Raggruppamento in gruppi e categorie
logiche dei problemi
(PROBLEMS CLUSTERING)



3

diagramma di Ishikawa (1952)

gerarchizzazione logica delle cause nei cluster

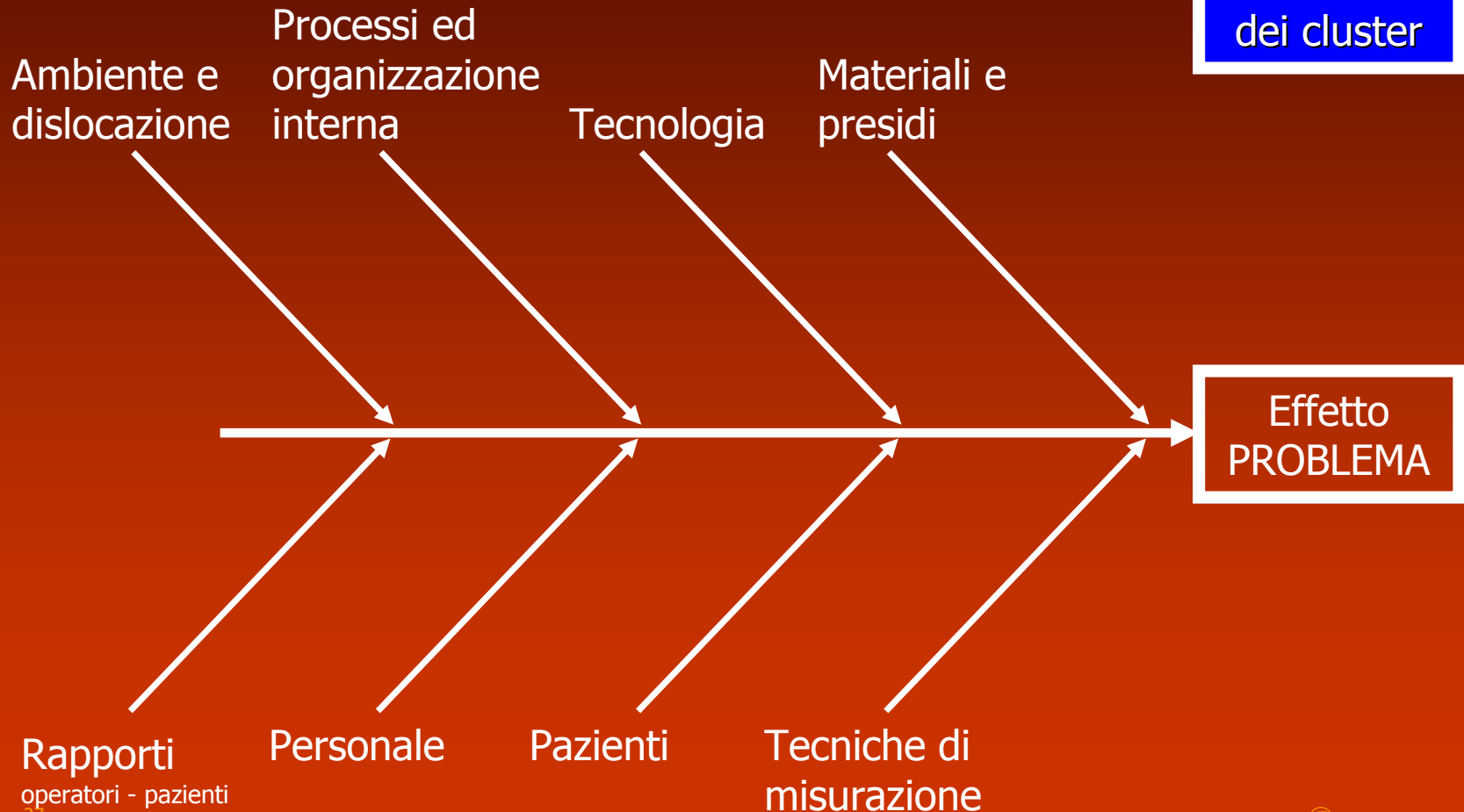


3

diagramma di Ishikawa (1952)

ESEMPIO IN SANITA'

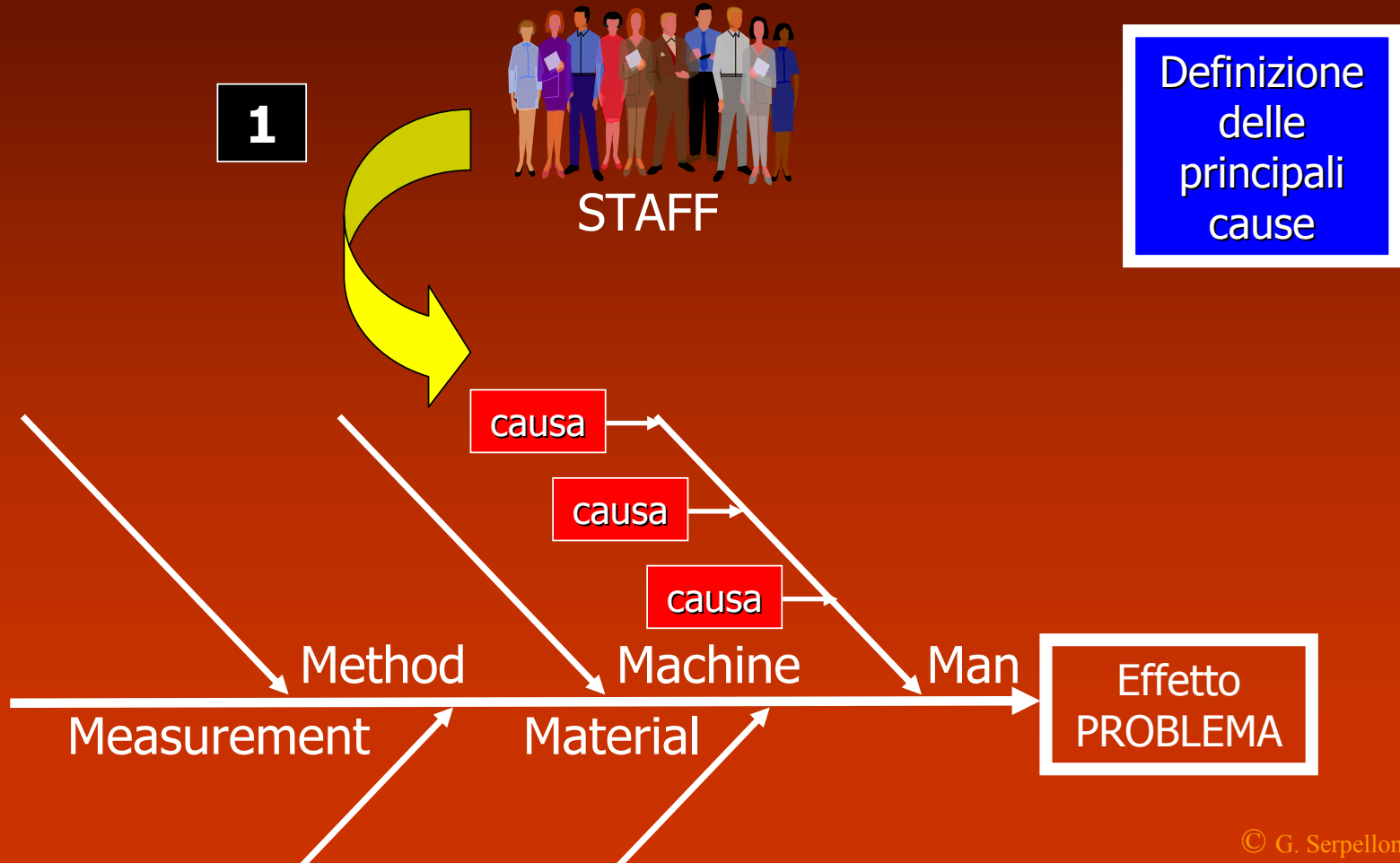
Definizione
dei cluster



3

diagramma di Ishikawa (1952)

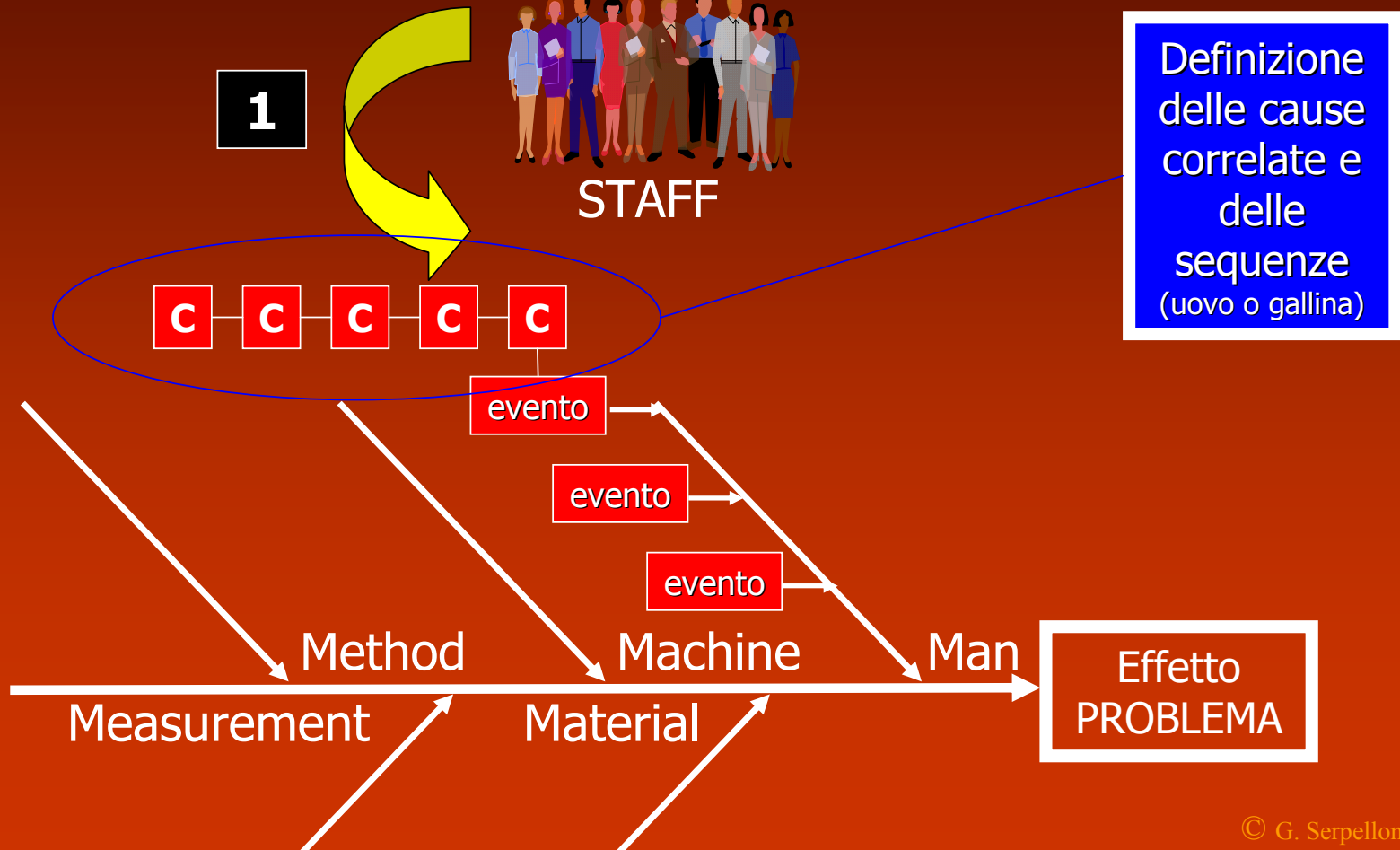
applicazione pratica: THE "POST-IT" STAFF GAME



3

diagramma di Ishikawa (1952)

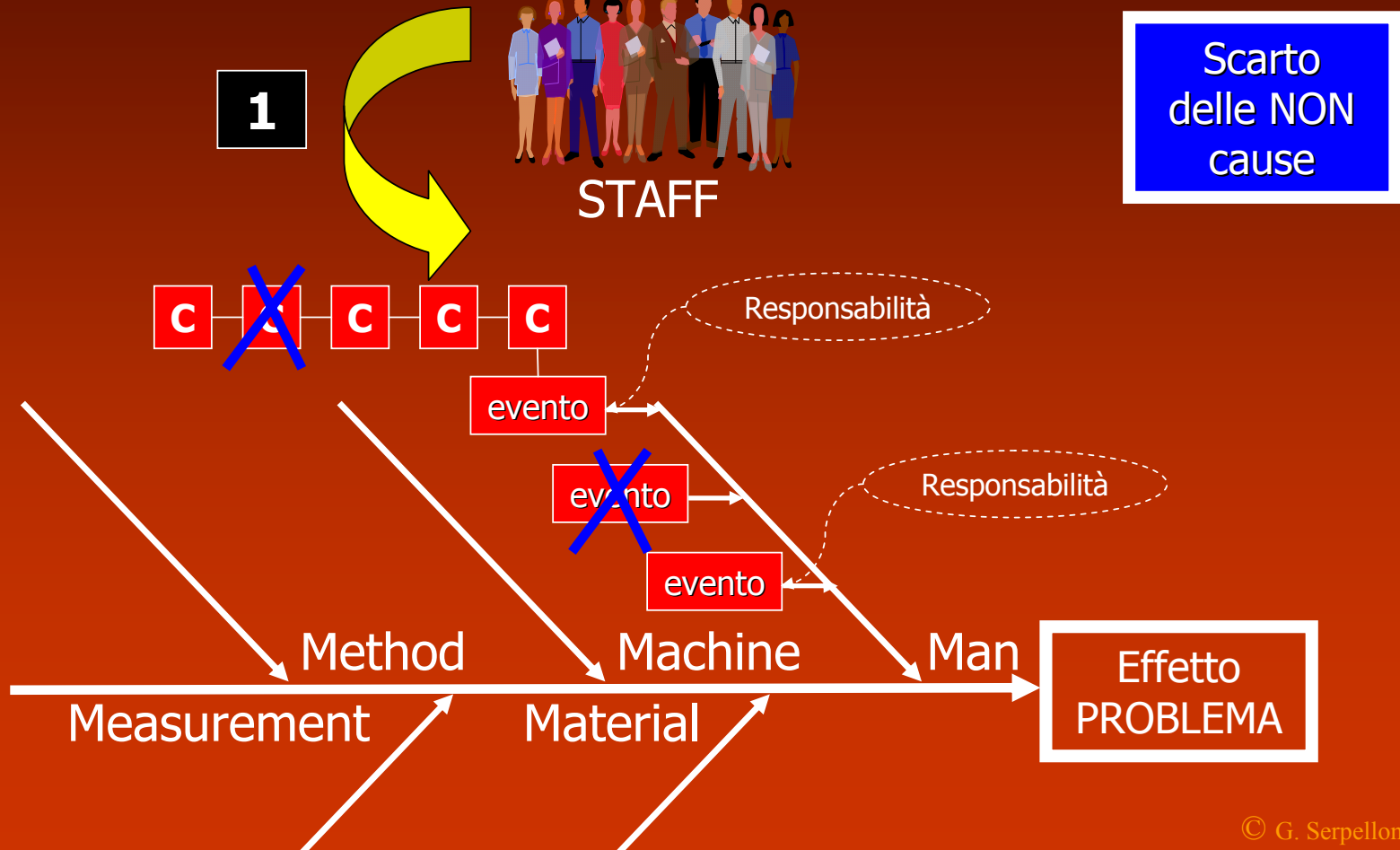
applicazione pratica: THE "POST-IT" STAFF GAME



3

diagramma di Ishikawa (1952)

applicazione pratica: THE "POST-IT" STAFF GAME



3

diagramma di Ishikawa (1952)

applicazione pratica: THE "POST-IT" STAFF GAME

