



Рекомендації до написання стислих і однозначних СОП

***Система управління якістю в лабораторії:
менеджмент і контроль якості та розробка
стандартних операційних процедур***



Написання рекомендацій для створення стислих чітких документів

- Належним чином написана СОП має три рівні інформації
- **Перший рівень:** Перед тим, як будь-хто почне використовувати СОП Ви повинні упевнитись, що читачі зможуть зрозуміти та застосовувати інструкції правильно
 - Встановіть передумови та кваліфікацію, що є необхідними для використання СОП
 - Визначте обов'язки
- **Другий рівень:** приділяє увагу діяльності та процесам, що описані у СОП
 - опишіть те, що трапиться у випадку, якщо щось піде не так, як планувалося
 - Використовуйте схеми
- **Третій рівень:** детальна інформація
 - Покрокові інструкції щодо виконання кожного завдання



Компоненти належним чином написаної СОП?

Вимоги щодо:

- Навчання
- Відповідальностей
- Посилань
- Управління
- Записів
- Архівування

Схеми для:

- Складних завдань
- Прийняття рішень
- Початкових
- Кінцевих дій



Схеми для:

- Складних процесів
- Узгоджень
- Прийняття особливо важливих рішень

Належним чином написана СОП, Marcia Weeden, ©2017 Writing Assistance Inc.

Рівнева структура СОП



Форматування

- Таблиці, пункти та цифри
 - Ніхто не любить читати великий відрізок компактного тексту
Відформатуйте ваші інструкції так, щоб інформацію було легко читати та посилатися на неї
- Таблиці - це швидкий спосіб поділити складну інформацію на зручні для посилання частини
- Коли порядок подій є вкрай важливим, використовуйте цифри
- Використовуйте пункти для того, щоб методично викласти ключові моменти



Форматування

- Звертайте особливу увагу на нумерацію з відступом
 - 2.1 Нумерація з відступом є головним ворогом належним чином написаних СОП
 - 2.1.1 У випадку некоректного форматування відступи "повзуть" по сторінці та зменшують довжину рядків, що робить документ роз'єднаним та складним для читання
 - 2.1.1.1 Шляхом застосування таблиць та нумерованих пунктів Ви можете досягти аналогічного стислого опису



Форматування

- Чи скеровує Ваш шаблон СОП особу, що пише? Кінцевого користувача?
- Стандартизований формат допомагає отримати чіткі документи, що є зручними у користуванні
- Належним чином розроблені шаблони також обмежують можливість зміни форматування авторами документу на таке, що відповідає їхнім особистим перевагам та витратити час на "оптимізацію" стилів



Форматування

- Чи містить Ваш шаблон СОП стандартизовані заголовки для:
 - Галузі застосування
 - Відповідальності
 - Огляду процесів
 - Термінів та скорочень
 - Розділу "Посилання", що містить вказівки на посилання
 - Журналу змін



Текст СОП

- Написаний для кінцевого користувача
 - Якщо процес описує "Схему XYZ", тоді Крок 1 описуватиме те, що Ваш користувач хоче бачити попереду



Текст СОП

- Тестування Ваших СОП
 - Враховуючи витрати на аналіз, перегляд та контроль СОП, виявлення у процесі навчання того факту, що СОП має помилки у фундаментальному процесі – це занадто пізно
 - Якщо особа, що писала документ не виконує процес рутинно, необхідно, щоб особи, що виконують цей вид діяльності, провели "тест драйв" процесу перед фінальним затвердженням. Така перевірка дозволить випробувати логічну послідовність документу особам, що рутинно виконують процес



Текст СОП

- Користування вільним місцем
 - Під час спроби зменшити кількість сторінок деякі лабораторії зменшують розмір шрифту, поля та відступи між абзацами для того, щоб на сторінці було більше тексту. Результатом цієї стратегії зменшення витрат є нечитабельні СОП, які неможливо застосовувати на місцях через те, що текст є занадто дрібним та неможливо знайти ключову інформацію



Текст СОП

- Уникайте великої кількості деталей:
 - ПОГАНИЙ ПРИКЛАД: "Ця інструкція призначена для того, щоб задокументувати вищезгадані дії, що далі називаються призначеними завданнями, з точки зору запобігання їх виконанню непослідовним чином, у випадку коли така непослідовність може потенційно призвести до отримання таких результатів призначених завдань, що не є повторюваними або відтворюваними"



Текст СОП

- Чітка ієрархія документів
 - Зв'язок між СОП, інструкціями, формами та списками має бути чітко визначеним у межах кожного документу, щоб користувачі могли зрозуміти, як документи пов'язані один з одним та де отримати доступ до інформації щодо процесів або інструкцій. Цього зв'язку можна досягнути за допомогою системи нумерації або просто за допомогою фрази, наприклад: "Дублює СОП ABC"



Написання Вашої СОП

- Використовуйте «активну мову»
 - Імперативні слова - це дієслова, що використовуються для інструкцій, команд, попереджень або настанов
 - Починайте кожен крок інструкції із слова-дії, напр., «підніміть», «візьміть», «увімкніть», тощо
 - Формулюйте чіткі, однозначні інструкції щоб виконавець знав, що від нього вимагають
 - Можливість відхилення від процедури зменшується, коли інструкції є обов'язковими



Написання вашої СОП

- Використовуйте доступну мову
 - Використовуйте найменш можливу кількість слів, фраз та абзаців. Якщо процедура має певну кількість різних кроків, використовуйте пункти для того, щоб розділити процедуру на окремі етапи
 - Спілкування доступною мовою є мистецтвом чітко висловлювати те, що мається на увазі
 - Хороше написання передбачає, що читачі можуть:
 - сприйняти інформацію за одне прочитання
 - зрозуміти письмові інструкції не докладаючи зусиль, оскільки інформацію викладено логічно, чітко та стисло



Кінцеві рекомендації стосовно написання СОП

- Використовуйте чіткі, прості адресовані формулювання та короткі речення
- Пишіть інструкції у хронологічній послідовності
- Використовуйте активну форму дієслова
- Використовуйте «необхідно» або "мусите" для обов'язкових дій, а "вам слід" для рекомендованих дій
- Інструкції мають відображати актуальну практику
- Уникайте імен; натомість використовуйте посади
- Якщо певний розділ не відповідає процедурі, то зробіть помітку «не стосується» під заголовком - НЕ залишайте порожніх рядків



Коментарі та запитання?



Інтерактивна сесія – Розгляд прикладу погано написаної СОП

Система управління якістю в лабораторії: менеджмент і контроль якості та розробка стандартних операційних процедур



Ретельний аналіз СОП

- Прочитайте будь ласка надану **"Стандартну операційну процедуру щодо збору/утилізації біомедичних відходів"**



Ретельний аналіз СОП

- Прочитайте будь ласка надану **"Стандартну операційну процедуру щодо збору/утилізації біомедичних відходів"**
 - Чи є СОП зрозумілою?
 - Чи написана вона у логічній послідовності?
 - Чи представлені та пояснені основні ідеї?
 - Чи є речення занадто довгими або занадто складними?
 - Чи всі розділи СОП чіткі та зрозумілі?



Інтерактивна сесія – Написання СОП

Система управління якістю в лабораторії: менеджмент і контроль якості та розробка стандартних операційних процедур



Дякую!