Ereignis- und Fehlerursachenanalyse mit dem London Protokoll

Peter Cartus
Ereignisanalyse für Industrie und Kliniken

Aufgaben des Moderators / Facilitators (Kümmerers)

- Untersuchungsteam zusammenstellen, Meetings leiten
- Interviews mit Betroffen, Zeugen, Führungskräften usw. durchführen.
- Fakten sammeln
- Kausale Ursache-Wirkungsbeziehungen mit dem Ursachenbaum identifizieren
- Verbesserungsmaßnahmen entwickeln und umsetzen
- Ergebnisse der Ereignis- und Fehlerursachenanalyse dokumentieren
- Termine nachverfolgen
- Konflikte bei bereichsübergreifenden Problemen an Management eskalieren

1 Identifikation und Entscheidung zur Untersuchung

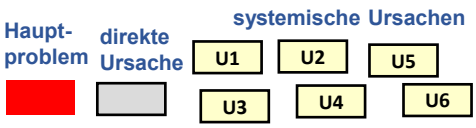
- Entscheidung für die Durchführung einer formalen Ereignis- und Fehlerursachen-analyse treffen.

2 Mitglieder des Untersuchungsteams auswählen

- Moderator
- Kernteam
- Erweitertes Team

3 Organisation und Datensammlung

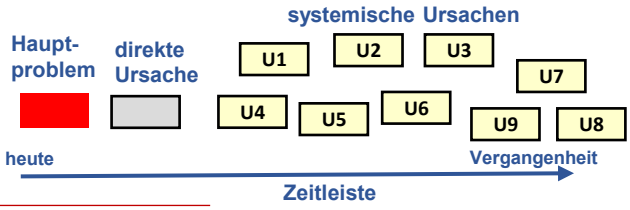
- Was ist passiert?
- Was war anders als sonst?
- Wann ist es passiert?
- Wo ist es passiert?
- Was ist das Hauptproblem (Auswirkung auf Unternehmensziele: Arbeitssicherheit, Qualität, Termintreuen, Kosten, Umweltschutz, Mitarbeiterzufriedenheit)?
- Wie oft ist es schon passiert?



- Wie war der Prozess ursprünglich geplant?
- Welche Prozessparameter waren zugrunde gelegt?
- Welche Prozessparameter haben sich verändert?
- Wie wurde der Prozess tatsächlich ausgeführt?
- Warum handelte der Mitarbeiter in der jeweiligen Situation so und nicht anders?
- Welche systemischen Ursachen (Human Factors) haben den Fehler begünstigt?
- Die Ursachen müssen am Anfang der Untersuchung noch nicht komplett sein.

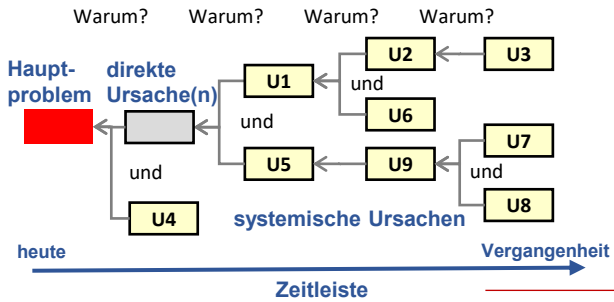
4 Chronologischen Ablauf des Zwischenfalls ermitteln

- Ermittelte Ursachen chronologisch anordnen.



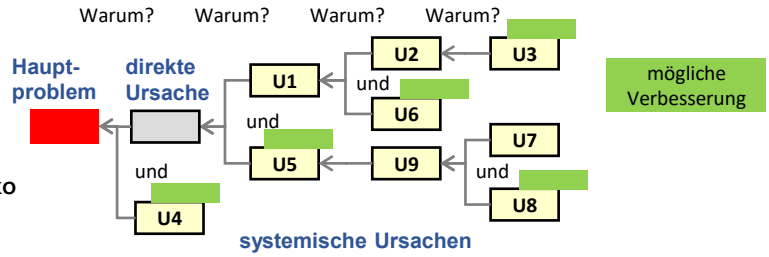
5 Fehlerhafte Vorgänge identifizieren

- Ursachen für das unerwünschte Ereignis vervollständigen.
- Nachweise für vermutete Ursachen erbringen.
- Multikausale Ursache-Wirkungsketten visualisieren.



6 Fehlerbegünstigende Faktoren identifizieren

Ziel: So viele Ursachen wie möglich eliminieren (unter Berücksichtigung von Aufwand und Nutzen), um das Risiko für eine Wiederholung des Problems zu minimieren.



7 Maßnahmen festlegen und Umsetzungsplan entwickeln

- Festlegen: Was macht wer mit wem bis wann?
- Termine überwachen.
- Konflikte bei der Umsetzung frühzeitig lösen.

© 2026 SigmaConsult Unternehmensberatung