



### Vorbereitung

Facilitator (Kümmerner) und Untersuchungsteam festlegen

#### Aufgaben des Facilitators/Moderators:

- Untersuchungsteam zusammenstellen
- Untersuchungsmeetings leiten
- Fakten sammeln
- Kausale Ursache-Wirkungsbeziehungen mit dem Ursachenbaum identifizieren
- Verbesserungsmaßnahmen entwickeln und umsetzen
- Ergebnisse dokumentieren
- Termine nachverfolgen
- Konflikte bei bereichsübergreifenden Problemen an Management eskalieren

### Definition

**2** Problem beschreiben

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

**1** Fakten sammeln

- Ereignisse
- Handlungen
- Bedingungen

**3** Zeitschiene der faktischen Ereignisse erstellen

### Analyse

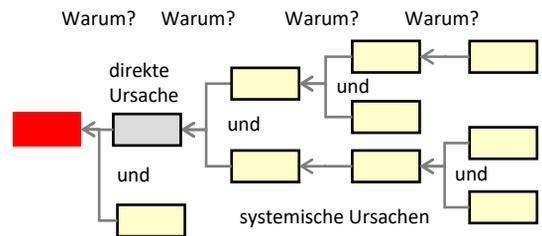
**4** Soll-Prozessablauf analysieren

- Wie war der Prozess ursprünglich geplant?
- Welche Prozessparameter waren zugrunde gelegt?

**5** Soll- und Ist-Prozess vergleichen

- Welche Prozessparameter haben sich verändert?
- Wie wurde der Prozess tatsächlich ausgeführt?
- Warum handelte der Mitarbeiter in der jeweiligen Situation so und nicht anders?

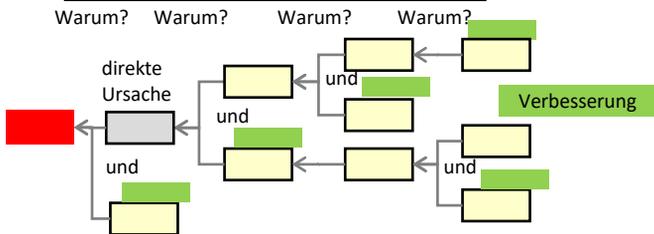
**6** Kausale Ursache-Wirkungsbeziehungen (Ursachenbaum) visualisieren



- Welche individuellen und systemischen Ursachen (Human Factors) haben den Fehler und den Vorfall begünstigt?

### Verbesserung

**7** Verbesserungsmaßnahmen festlegen und umsetzen



**Ziel:** Ursache-Wirkungsketten unterbrechen, um das Risiko für eine Wiederholung des Problems zu minimieren

**8** Untersuchungsreport erstellen

**9** Verbesserungsmaßnahmen validieren

- Überprüfen, ob die Verbesserungsmaßnahmen wie geplant umgesetzt wurden.