

Ereignis- und Fehlerursachenanalyse mit dem London Protokoll

Aufgaben des Moderators / Facilitators (Kümmers)

- Untersuchungsteam zusammenstellen, Meetings leiten
- Interviews mit Betroffenen, 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

- Entscheidung für die Durchführung einer formalen Ereignis- und Fehlerursachenanalyse treffen.

1

Identifikation und Entscheidung zur Untersuchung

2

Mitglieder des Untersuchungsteams auswählen

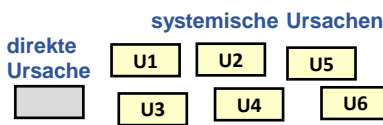
- Moderator
- Kernteam
- Erweitertes Team

- 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?

3

Organisation und Datensammlung

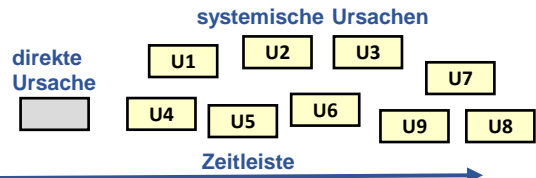
- Wie war der Prozess ursprünglich geplant?
- Welche Prozessparameter waren zugrunde gelegt?
- Welche Prozessparameter haben sich verändert?
- Wie wurde der Prozess tatsächlich ausgeführt?
- Warum handelte der Mitarbeiter in der jeweiligen Situation so und nicht anders?
- Welche systemischen Ursachen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



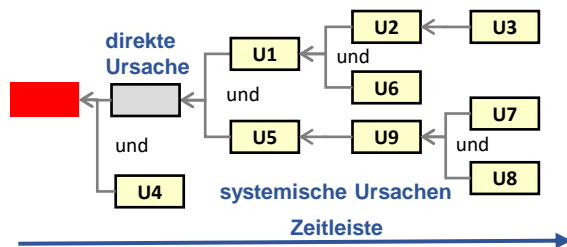
4

Chronologischen Ablauf des Zwischenfalls ermitteln

- Ermittelte Ursachen chronologisch anordnen.



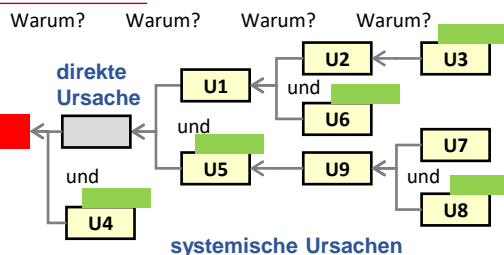
Warum? Warum? Warum? Warum?



5

Fehlerhafte Vorgänge identifizieren

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



Verbesserung

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).

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

7

Empfehlungen ableiten und Maßnahmenplan entwickeln