



Kök-Neden Analizi-2

Problemlerin adlandırılması ve KNA'nın sürece uygulanması

Dr. Diler Aslan

Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve
Araştırma Merkezi (KAVDEM) Müdürü

Sunum İçeriği

- Karşılaşılan problemlerin/kusurların adlandırılması
- KNA'nın sürece uygulanması
- Operasyonel süreçlerde en çok araştırılan aksaklık alanları
 - Ekipman arızaları
 - Yerleşim ve çevre koşulları
 - İnsan hataları
- KNA'nın yararları

Adlandırmalar

Kaza/yan etki/kayıp – planlanmamış olaylar veya olaylar zinciridir.

Örnekler: Personelde hasar; çevreye zarar; güvenilirliğin azalması ve/veya kalite uygunsuzlukları

Ramak kala – planlanmamış olaylar zinciridir.

Örnekler: «Neredeyse ... neden olacaktı.» «Kıl payı kurtuldu.»

Açıklamalarında yer alan kazaya veya çok daha ciddi sonuçlara neden olabilecek olaylar

Aksaklık = kazalar + ramak kala olaylar

Kök neden analizi

Sistemantik bir yöntemdir

- Aksaklık veya aksaklık dizisi saptanır
- Bu aksaklıkların altında veya gerisinde yatan nedenler araştırılır
- Aksaklıkların yaşanmaması için etkili düzeltici veya önleyici faaliyetler gerçekleştirilir

Kök Neden analizinin sürece uygulanması

İyileştirme çalışmaları yapılan süreç ile hedefler listelenir.

Aşağıdaki sorular yanıtlanır:

Süreç performansını etkileyen hangi aksaklıkları saptadık?

Bu aksaklıkları hangi yollarla belirledik?

Aksaklıkların nedeni veya nedenlerinin kökleri sürecin hangi aşamasında ve pozisyonlardadır?

Aksaklıkların tekrarlanmaması için hangi önlemleri önerdik?



Operasyonda karşılaşılan aksaklıklar

- Operasyonda yer alan ekipman
- Operasyonda yer alan yerleşim ve çevre koşulları
- Operasyonda yer alan insan kaynakları (personel)



KNA öncelikle ekipmanlardaki bozukluklara odaklanır

İlk analiz

- Çalışmayan ekipman onarılır veya değiştirilir ve sistem yeniden başlatılır
- Hangi ekipman bozuldu ve nasıl bozuldu analiz edilir
- «Onar ve onu unut» yaklaşımı?

«Onar ve Unut» yaklaşımı ne derece etkilidir?

- **Soru:** Anlık durumu düzeltme bundan sonraki aksaklığı önler mi?
- **Yanıt:** Ekipmanın niçin bozulduğu ve nasıl bozulduğu bilinmedikçe önlemez
- Bu bozukluğun ardındaki insan hatası saptanmadıkça ekipmanın niçin bozulduğu anlaşılamaz
- Tüm ekipman arızaları çoğunlukla insan hatalarına dayanır ve geriye dönük araştırılarak hatalara göre izlenebilir

İnsan hataları



Niçin insan hatalarına odaklanılır ve KNA uygulanır?

- Ekipmanda bozukluk olmasa da insan hataları yüzünden aksaklık olabilir
- Bu nedenle insan hatası araştırılır
- İnsan hatalarında «Onar ve unut» yaklaşımı uygun mudur?



İnsan hatalarının engellenmesi için en etkili yöntemler nelerdir?

- Danışmanlık
- Eğitim
- Prosedürlerin gözden geçirilmesi
- Daha uygun pozisyon
- Sonlandırma



KNA Yararları

- Problemlere neden olan engeller saptanır, böylece kalıcı çözümler bulunabilir
- Problem çözme çalışmalarında mantıksal ve kanıta dayalı yaklaşım sağlar (Toplanan verilerle)
- Organizasyonel iyileştirme için güncel ve gelecekteki ihtiyaçlar saptanır
- Bir sürecin çıktısını kullanan diğer süreç veya süreçler arasında ilişkiyi basamak basamak değerlendirerek etkili yönetimi sağlar



Sunum İçeriği

- Karşılaşılan problemlerin/kusurların adlandırılması
- KNA'nın sürece uygulanması
- Operasyonel süreçlerde en çok araştırılan aksaklık alanları
 - Ekipman arızaları
 - Yerleşim ve çevre koşulları
 - İnsan hataları
- KNA'nın yararları

Yararlanılan kaynaklar

Vanden Heuvel LN, Lorenzo DK, Jackson LO, Hanson WE, Rooney JJ, Walker DA. **Root Cause Analysis Handbook: A Guide to Efficient and Effective Incident Investigation** (3. Edt). ABS Consulting. 2008.

Rooney J. Root Cause Analysis for Beginners (PART 1 OF 2)
<http://videos.asq.org/root-cause-analysis-for-beginners-part-1-of-2>

Root Cause Analysis. <https://des.wa.gov/services/risk-management/about-risk-management/enterprise-risk-management/root-cause-analysis>



Teşekkürler