



# Kök-Neden Analizi-5.2

## KNA Süreci - Önerilerin raporlanması

Dr. Diler Aslan

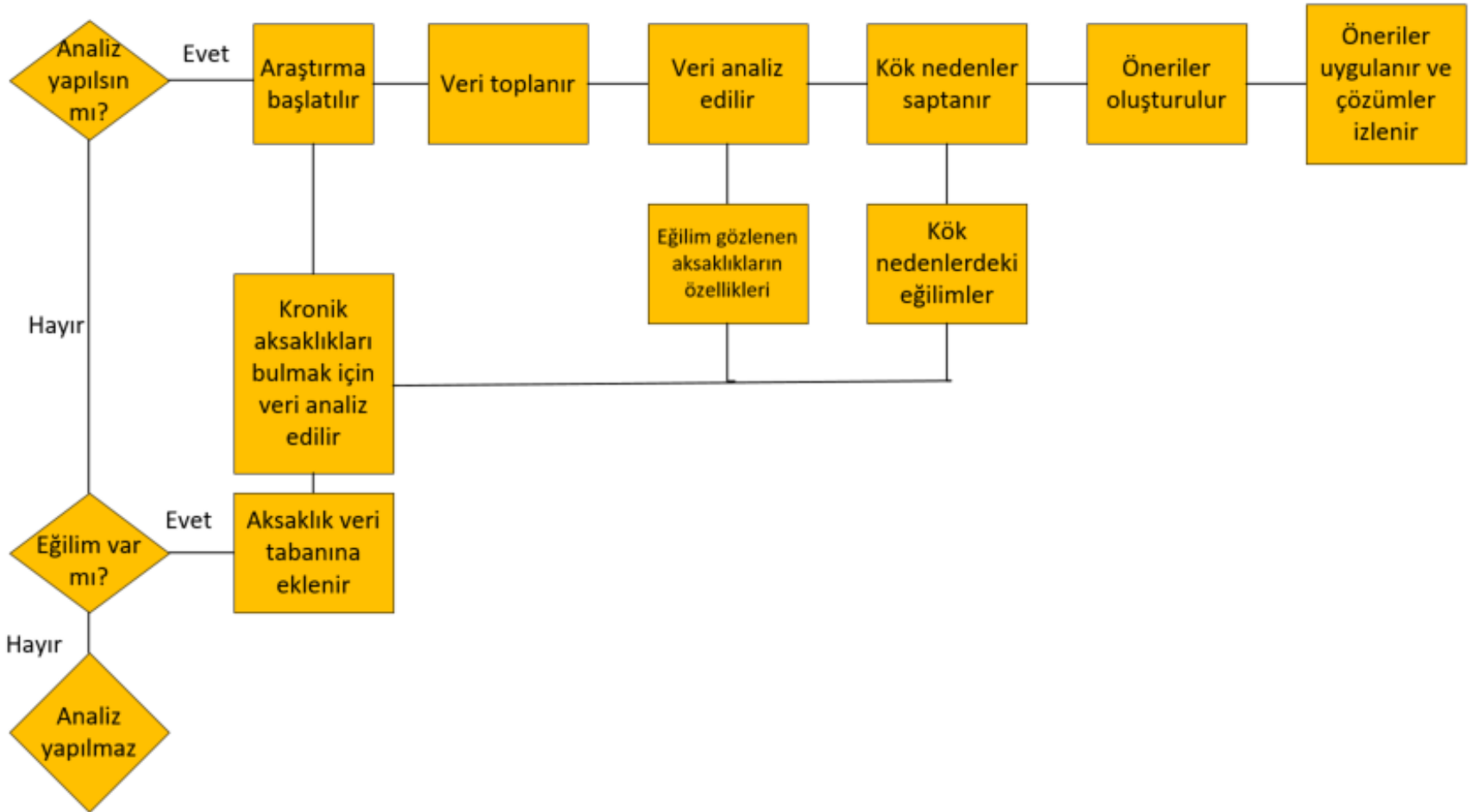
Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve  
Araştırma Merkezi (KAVDEM) Müdürü



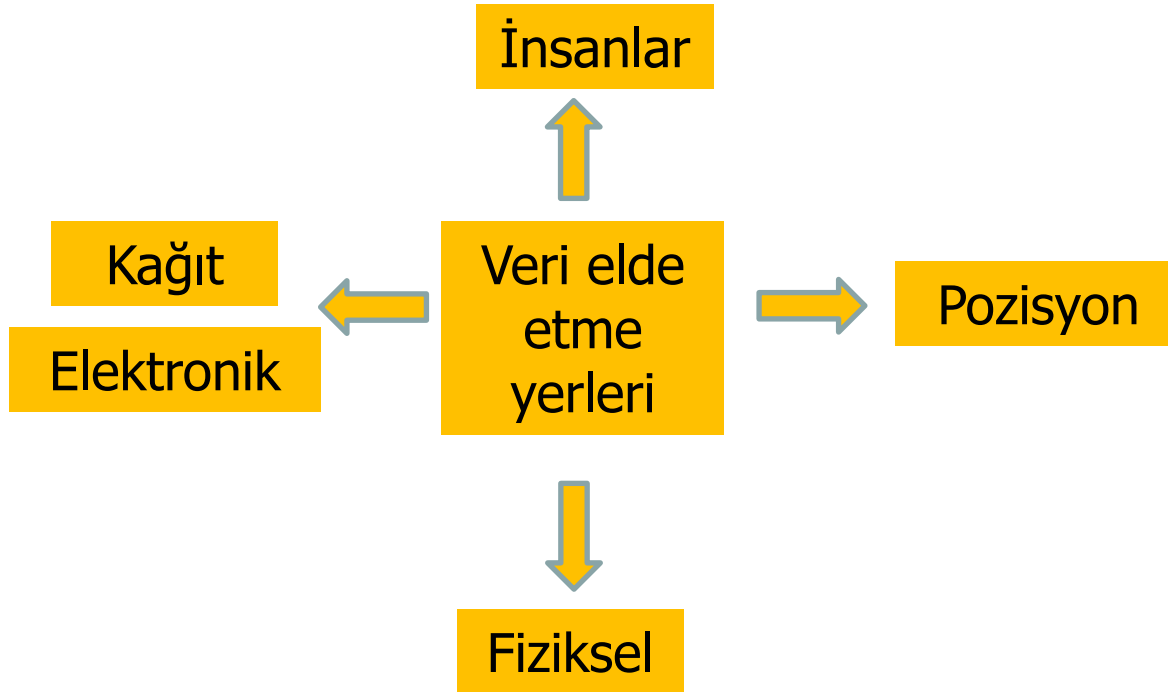
# Sunum İçeriği

- KNA Süreci
- Önerilerin raporlanması
  - Kök neden özeti tablosu örneği

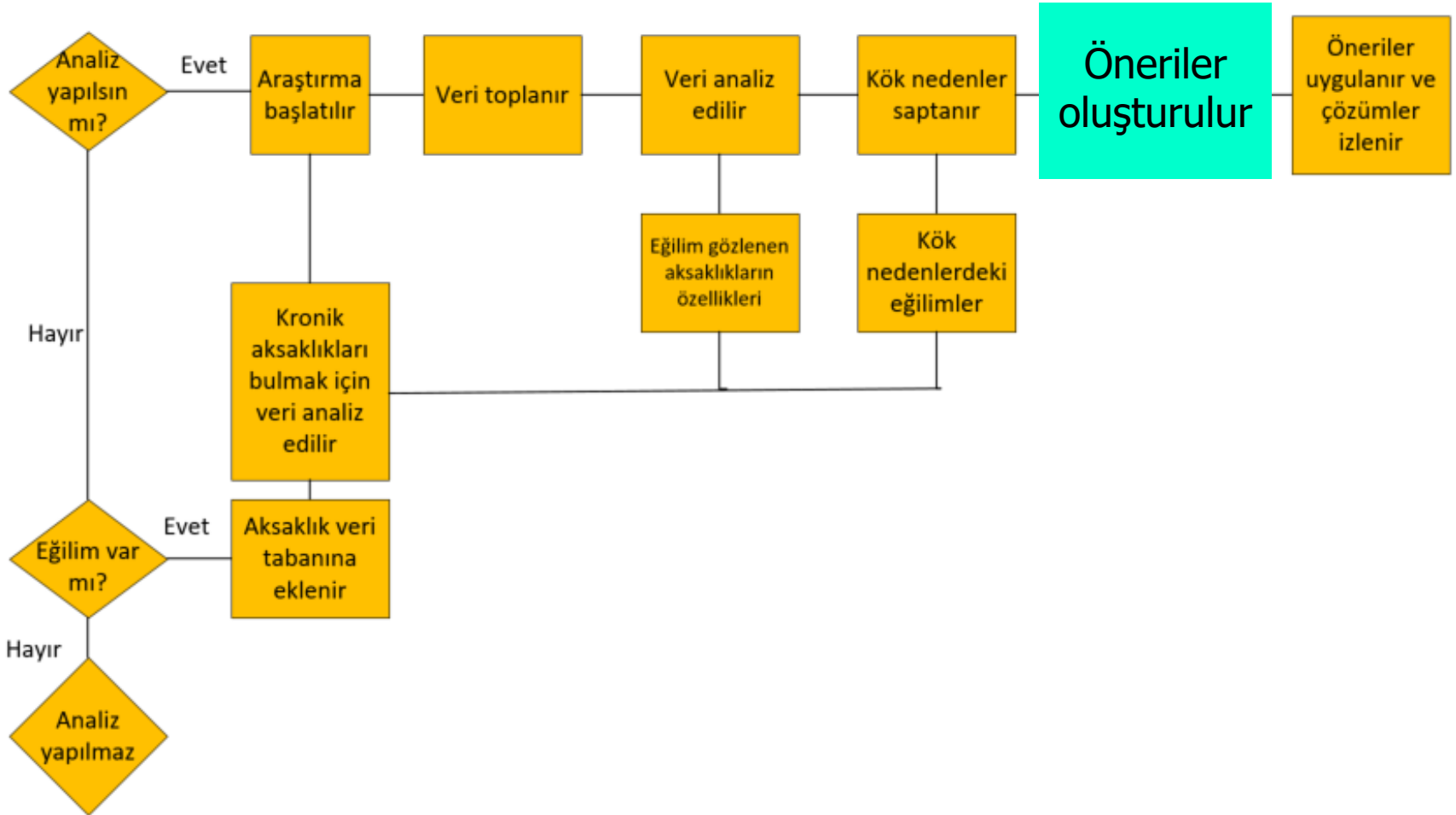
# KNA Süreci



# KNA için veri elde etme yerleri



# KNA Süreci





# Önerilerin özellikleri

- Süre
  - Kısa-dönem, orta-dönem, ve uzun dönem
- Öneri düzeyleri
  - Düzey 1: Performans eksikliğinin yeri belirlenir (operasyon personeli hatası, ekipman arızası)
  - Düzey 2: Spesifik problemin ardındaki neden belirlenir
  - Düzey 3: Karşılaşılan benzer problemler düzeltilir (denetim/değerlendirmedeki gibi)
  - Bu problemlere neden olan süreçler düzeltilir (yönetim sistemi)



# Kök neden özeti tablosu örneği

- Kök neden özeti tablosu hazırlanır
- Bu tablo yardımıyla iyileştirme çalışmaları planı yapılır

# Kök neden özeti tablosu örneği

Kök Neden Özet Tablosu

Aksaklık Tanımı:

Aksaklığın kısa açıklaması:

Aksaklık tarihi:

Araştırmacı:

Nedensel Faktör #	Kök neden haritasındaki yeri, yol	Öneriler
Nedensel Faktör Numarası: (İsteğe bağlıdır. İzlenmesi açısından yararlı olabilir) Açıklama: (Olay, aksaklık, kusur açıklanır)	(Kusurun kök neden haritasındaki yeri belirlenir-5 Niçin, vb)	(Kusurun tekrar oluşmaması için öneriler yazılır. Eğitim ihtiyacı, ekipman arızasının giderilmesi, vb.)
Araştırma hakkında: (Kusurun neden araştırıldığı yazılır)		

Formu tamamlayan:

Tarih:



# Analizin dokümantasyonu

- Rapor için minimum çaba harcanmalı
- Analiz araçlarının kullanılması önerilir
  - Nedensel faktör çizelgesi/kusur ağacı – ne oldu ve nasıl oldu?
  - Üç kolonluk tablo – performans açığı, kök nedenler ve öneriler
  - Standart rapor formatı kullanılmalı (gözden geçirmelerde ve plan yapılmasında kolaylık)



# Sunum İçeriği

- KNA Süreci
- Önerilerin raporlanması
  - Kök neden özeti tablosu örneği

# 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