



Analýza koreňovej príčiny

Poradný materiál pre organizácie

Tento poradný materiál pre organizácie je spracovaný za účelom vytvorenia bližšieho výkladu pri spracovaní plánov nápravných opatrení (so zameraním sa prioritne na koreňovú príčinu vzniku zistenia) z auditov Dopravného úradu, auditov EASA a zistení definovaných pri interných auditoch v rámci vnútorných kontrol systému kvality v organizáciách.

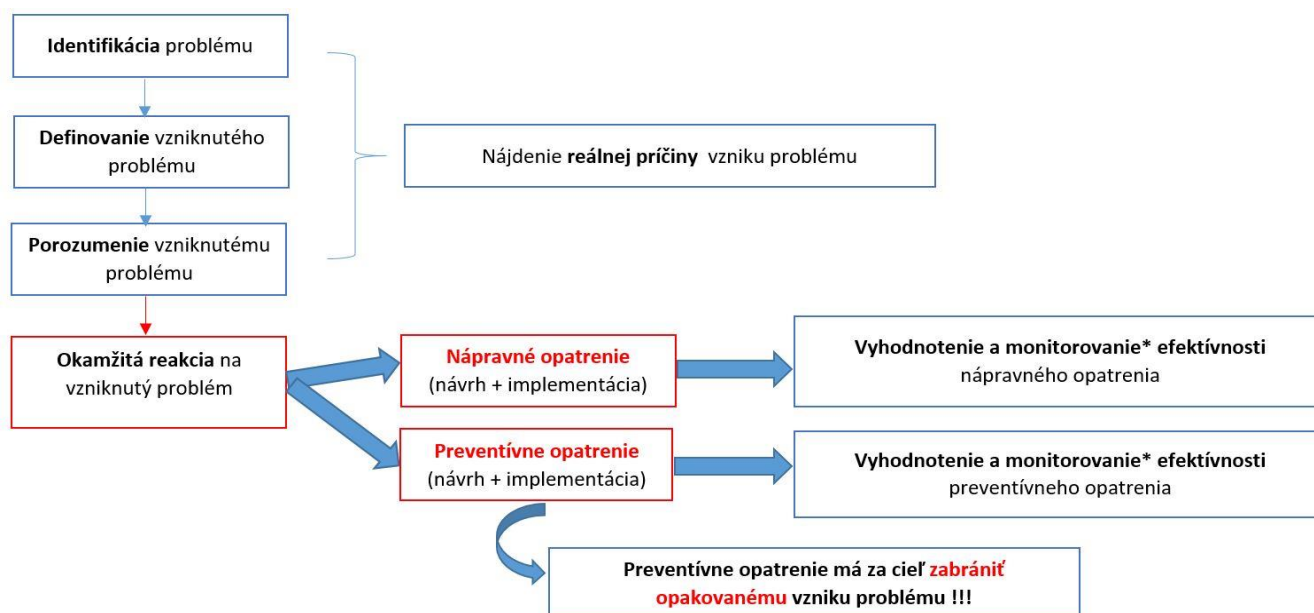
Analýza koreňovej príčiny (Root Cause Analysis) – je riadený proces určenia (identifikácie) základnej príčiny (príčin) problému alebo udalosti a nájdenia spôsobu riešenia vzniknutého zistenia (problému). Analýza koreňovej príčiny je založená na prístupe, že efektívne riadenie organizácie vyžaduje viac než len „hasenia ohňa“ pre problémy, ktoré vzniknú, ale že je lepšie nájsť spôsob, ako týmto problémom predchádzať.

Cieľ analýzy koreňovej príčiny – identifikovať a zabrániť opätovnému vzniku prvotnej príčiny, ktorá vedie k danému problému. Aby sme mohli stanoviť koreňovú príčinu musíme poznať:

- a) **Čo? Kde? Kto? Ako? Kedy? Prečo sa to stalo?**
- b) **Navrhnuť preventívnu akciu pre zabránenie opakovanému výskytu.**

Analýza koreňovej príčiny je založená na určení „spúšťača“ vzniku problému (teda jeho identifikácii), určení nápravného opatrenia a preventívneho opatrenia. Nápravné opatrenie je opatrenie, ktorého cieľom je určiť ako vyriešiť príslušný problém v momente, keď vznikol. Preventívne opatrenie má za cieľ stanoviť také opatrenia, ktoré zamedzia opakovanému vzniku rovnakého problému. Preventívne opatrenie musí byť dostatočne účinné a je účelné, aby sa dala efektívnosť preventívneho opatrenia preukázať.

Bližšia ilustrácia procesov pre kompletizáciu analýzy koreňovej príčiny je zobrazená na Obrázku 1.



*Monitorovaním efektívnosti nápravného/preventívneho opatrenia môže byť napr. zvýšenie frekvencie kontrol v danej oblasti.

Obrázok 1 Procesy pre realizáciu analýzy koreňovej príčiny



DOPRAVNÝ ÚRAD

TRANSPORT AUTHORITY

Koreňová príčina sa **nesmie** obmedzovať len na jeden aspekt, nakoľko vo väčšine prípadov ide o kumuláciu viacerých faktorov zapríčiňujúcich vznik problému. Podstata je založená na tom, **prečo** vznikol daný problém a **nie kto urobil danú chybu**, ktorá viedla k vzniku problému.

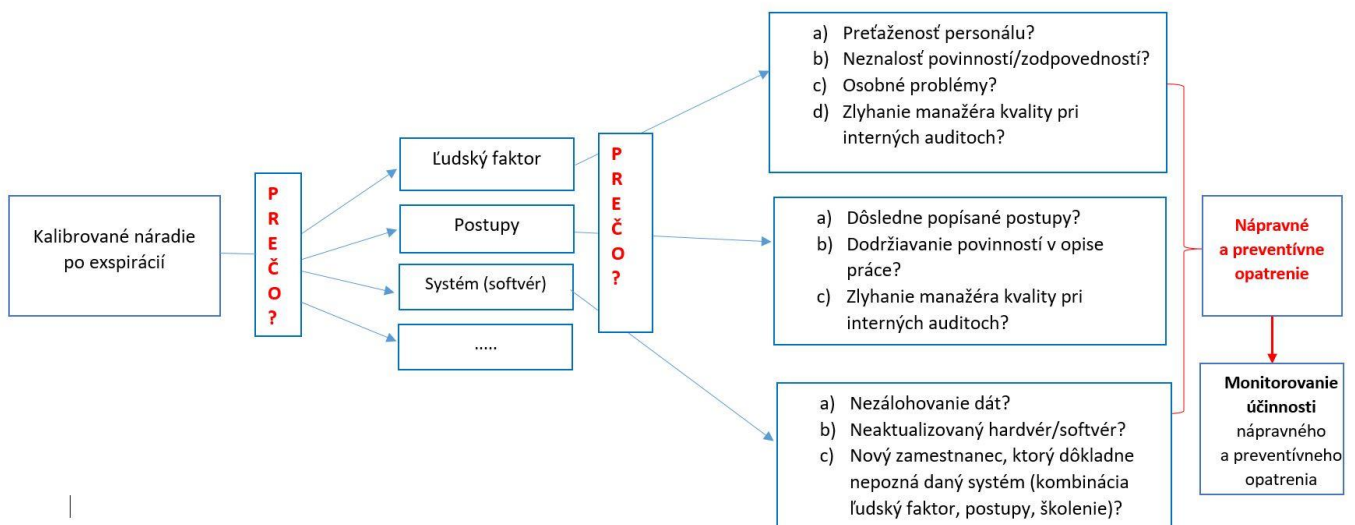
Príklady možnej príčiny vzniku problému sú zobrazené na Obrázku 2.

Príčina	Dotknutá oblasť, predmet, činnosť	Popis vzniku problému
Ľudský faktor	Personál	<ul style="list-style-type: none">- Individuálna chyba personálu- Zlyhanie manažmentu – nesprávne rozhodnutia
Dostupnosť zdrojov	Vedenie	<ul style="list-style-type: none">- Nedostatok financií
Firemná kultúra/Osobný postoj	Personál, manažment, vedúci pracovníci	<ul style="list-style-type: none">- Personál nedodržiava zavedené postupy- Vedúci zamestnanci/personál zanedbáva svoje povinnosti
Spôsobilosť personálu	Personál	<ul style="list-style-type: none">- Nie je zaškolený personál- Chýba opakovací výcvik (dostupný personál nebol zaškolený)
Postupy	Príručky, interné postupy, kontrolné listy	<ul style="list-style-type: none">- Nie sú zavedené postupy práce- Sú zavedené, ale nedostatočne alebo nezrozumiteľne- Absencia školenia z nových postupov- Nesprávna interpretácia legislatívy (nesprávne postupy, neaktualizované príručky)
Pracovné prostredie	Teplota, vlhkosť, svetlo, ergonómia	<ul style="list-style-type: none">- Nie sú vhodné prevádzkové/skladovacie priestory pre špecifický materiál (chemikálie, prepreg)- Vplyv prostredia na špecifické meradlá (vibrácie, vlhkosť)
Materiál, stroje, meradlá	Materiál po expirácii, zastarané stroje, hardvér/softvér poškodené meradlo	<ul style="list-style-type: none">- Znížený účinok tužidla po expirácii- Nesprávne zmeraná hodnota- Nesprávna / nedostatočná údržba meradla
Iné		

Obrázok 2 Možné príčiny vzniku problému

Príklad stanovenia koreňovej príčiny je uvedený nižšie:

„Údržbová organizácia disponovala kalibrovaným náradím, ktorého kalibračná doba bola po expirácii“. Koreňová príčina nebude len napr. zlyhanie ľudského faktora, kde zodpovedný človek za kalibráciu neuskutočnil kontrolu na pracovisku, ale budú sa na tom podieľať aj iné príčiny (viď Obrázok 3 nižšie).



Obrázok 3 Grafické znázornenie príkladu analýzy koreňovej príčiny