الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPA)

تواجه كل مؤسسة مشكلات: شحنة خاطئة، أو آلة معطلة، أو عميل غير راض. وكثير من الفرق تعالجها بسرعة وتمضي، حتى تعود المشكلة نفسها من جديد. ومنهجية CAPA، وهي اختصار للإجراء التصحيحي والإجراء الوقائي، طريقة بسيطة لإيقاف هذه الدائرة. وهي تأتي من إدارة الجودة، إذ تتطلبها معايير مثل ISO 9001، ويلتزم بها مصنعو الأدوية والأجهزة الطبية. وفكرتها الأساسية هي إزالة سبب المشكلة، لا أعراضها فقط.

1. التصحيح أم الوقاية

الإجراء التصحيحي يزيل سبب مشكلة وقعت بالفعل، حتى لا تتكرر. أما الإجراء الوقائي فيزيل سبب مشكلة يمكن أن تقع، قبل أن تقع. وكلاهما يختلف عن الحل السريع، الذي يعالج النتيجة فقط. ومنهجية CAPA تستخدم الاثنين: فنتعلم من المشكلات الحقيقية، وننظر إلى الأمام بحثا عن المشكلات المحتملة.

مثال: تجفيف الماء المتسرب من السقف هو حل سريع، وإصلاح السقف إجراء تصحيحي، وفحصه قبل موسم الأمطار إجراء وقائي.

في العمل: تعمل نادية منسقة للجودة في شركة تشحن الطلبات إلى العملاء. وقد تلقى عدد من العملاء منتجا خاطئا، فتفتح ملف CAPA.

2. البحث عن السبب الحقيقي

الخطوة الأولى هي وصف المشكلة بوضوح: ماذا حدث، وأين، ومتى، وكم مرة. فالحقائق أنفع من الآراء أو توجيه اللوم. والخطوة الثانية هي تحديد السبب الجذري، أي أعمق سبب يمكننا التعامل معه. ومن الأدوات البسيطة تقنية «لماذا الخمسة»: نسأل لماذا حدثت المشكلة، ثم نسأل لماذا من جديد، نحو خمس مرات غالبا. وإذا توقفنا عند الإجابة الأولى، فغالبا ما نلوم شخصا بدلا من لوم العملية.

مثال: إذا ظلت نبتة تذبل، فلن يفيد شراء نبتة جديدة؛ أما السؤال عن السبب فقد يكشف أنها لا تحصل على ضوء كاف.

في العمل: تكتشف نادية أن معظم الأخطاء تتعلق بمنتجين متشابهين في الملصقات. وبطرح سؤال لماذا، يصل الفريق إلى السبب الجذري: المنتجان مخزنان جنبا إلى جنب، ولا شيء يتحقق من الطلب قبل التغليف.

3. التخطيط والتنفيذ

بعد ذلك، يخطط الفريق لإجراء يزيل السبب الجذري. والخطة الجيدة تحدد ما الذي سينجز، ومن المسؤول، وموعد الإنجاز. ويجب أن يتناسب الإجراء مع حجم المشكلة، وألا يخلق مشكلات جديدة في مكان آخر. ثم ينفذ الفريق الخطة ويبلغ كل المعنيين بالتغيير.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

مثال: الأسرة التي تفقد مفاتيحها باستمرار تعلق خطافا بجانب الباب، ويلتزم الجميع باستخدامه.

في العمل: ينقل فريق نادية المنتجين إلى رفين مختلفين، ويضيف مسحا للباركود قبل التغليف. ويتولى مدير المستودع مسؤولية التغيير، ويكتمل خلال أسبوعين.

4. التحقق من الفعالية

تتوقف فرق كثيرة عند هذه النقطة، لكن منهجية CAPA تطرح سؤالا آخر: هل نجح الإجراء فعلا؟ والتحقق من الفعالية يعني مراجعة النتائج على مدى فترة كافية، بالحقائق نفسها التي وصفت المشكلة. فإذا لم تعد المشكلة، كان الإجراء فعالا. وإذا عادت، فالأرجح أن السبب الحقيقي قد فات الفريق، فيبحث من جديد.

مثال: السائق الذي يجرب طريقا جديدا إلى العمل يقيس وقت الرحلة لبضعة أسابيع قبل أن يحكم بأنه أسرع.

في العمل: تتابع نادية الشكاوى لمدة ثلاثة أشهر. وتكاد أخطاء إرسال المنتج الخاطئ تختفي، فتغلق الإجراء التصحيحي.

5. التوثيق والمشاركة

الخطوة الأخيرة هي تسجيل المشكلة، والسبب الجذري، والإجراء، والدليل على نجاحه. فالسجلات الجيدة تساعد المدققين، وتساعد الفريق التالي الذي يواجه مشكلة مشابهة. ومشاركة الدرس تحول علاجا واحدا إلى وقاية على مستوى المؤسسة كلها. ولا يكتمل ملف CAPA إلا عندما يسجل الدرس ويستفاد منه.

مثال: يضيف مطعم خطوة تنظيف جديدة إلى قائمة التحقق لديه، فيتبعها كل موظف جديد.

في العمل: تشارك نادية ملف CAPA مع المستودعات الأخرى. فيفصل أحدها بين منتجين متشابهين قبل أن يقع أي خطأ، وهذا إجراء وقائي.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن منهجية CAPA تساعد المؤسسات على حل المشكلات نهائيا. فالإجراء التصحيحي يزيل سبب مشكلة وقعت، والإجراء الوقائي يزيل سبب مشكلة يمكن أن تقع. والخطوات بسيطة: تحديد المشكلة، والبحث عن السبب الجذري، والتخطيط والتنفيذ، والتحقق، والتوثيق. والمفتاح هو البحث عن العمليات الضعيفة، لا عن أشخاص نلومهم. وكل مشكلة نعالجها جيدا تجعل المؤسسة أقوى.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)