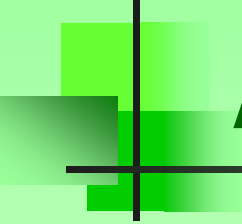


Der Umgang mit Fehlern

„Jeder Mensch kann irren, aber nur
Dummköpfe verharren im Irrtum“
(Cicero)

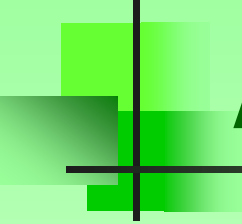




Ausgangslage

- Bei HolsingVital gibt es so gut wie keine Verbesserungsvorschläge
- An mich werden keine Fehlermeldungen herangetragen
- Audit 2013: „Fehler passieren hier wenige“
- Fehlerkultur?

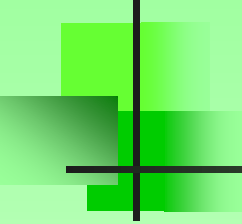




Aus Fehlern lernen

- Lernende Organisation
- Bewältigen neuer unbekannter Herausforderungen
- Produktiver Umgang mit Fehlern als entscheidender Wettbewerbsfaktor
- Was ist ein Fehler?

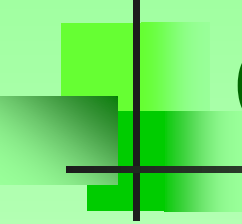




Fehlermanagement

- „ein nicht beabsichtigtes unerwünschtes Ergebnis einer ausgeführten oder unterlassenen Maßnahme“
- Nichterfüllung einer Forderung
- Beispiele für Fehler bei HolsingVital?
- Fehler melden – ja oder nein?

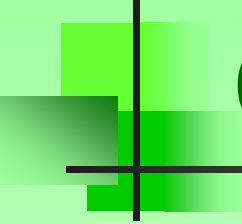




Checkliste für Chefs

- Haben Sie Ihren Mitarbeitern verdeutlicht, dass Ihnen das Lernen mit Fehlern wichtiger ist als Stillstand?
- Geht es Ihnen um Fehlervermeidung oder um Schuldzuweisung?
- Belohnen Sie die Offenheit der Mitarbeiter?

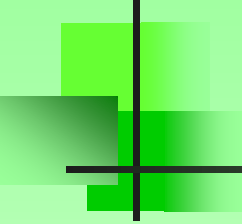




Checkliste für Chefs

- Sind Sie bereit, eigene Fehler einzugestehen?
- Stellen Sie sich vor Ihre Mitarbeiter und übernehmen Sie als Vorgesetzter Verantwortung statt sie auf Mitarbeiter abzuwälzen?

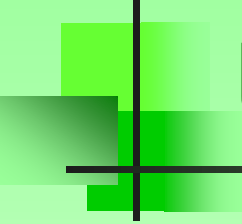




Fehlermanagement in Kliniken

- Unzureichender Ausbildungsstand
- Diagnostik (Versäumnis, Verzögerung, Anwendung von Tests)
- Therapie (Medikamentendosierung, Betreuung, Technik)
- Mangelnde Kommunikation
- Kein Feedback

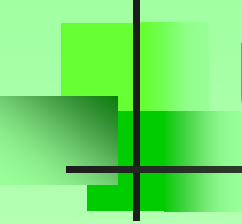




Untergang der Titanic

- Kritisches Ereignis: zu wenige Rettungsboote
- Aktiver Fehler mit Regelverstoß: Der Kapitän ignorierte die Gefahr von Packeis, er hielt das Schiff für unsinkbar, er wollte aus Eitelkeit einen Geschwindigkeitsrekord aufstellen.

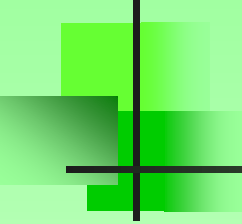




Untergang der Titanic

- Kritisches Ereignis: kein geeignetes Fernglas für die Wache
- Aktiver Fehler: Entscheidung des Dienst habenden Offiziers zur 90-Grad-Wendung bei Volldampf

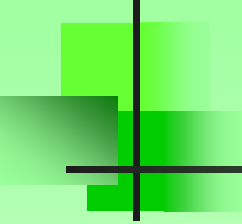




Fehler bekämpfen in Kliniken

- Information und Kommunikation
- Menschliche Grenzen definieren
- Nebeneffekte bei Veränderungen minimieren
- Gut überlegen und planen
- Viele mit einbeziehen

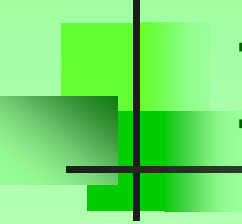




Fehler offen diskutieren?

- Ja
 - Nein
 - Vielleicht
-
- Vertraulich Fehler melden?
 - Die eigene Arbeit mit ihren Fehlern bewerten





Ideales Ergebnis

- Jeder Mitarbeiter traut sich, seinen Vorgesetzten, auch hierarchisch höher stehenden, sogar Ärzten in angemessener Weise etwas Kritisches zu sagen und über Fehler zu diskutieren

