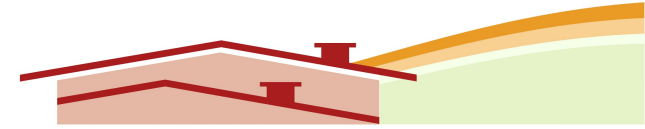


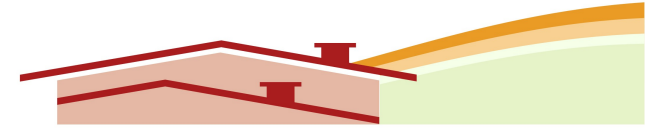
# Entwicklung eines Fehlermanagements

# Grundgedanke:



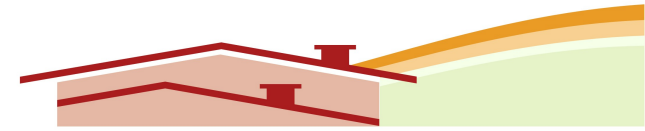
- Überall passieren Fehler.
- Fehler gehören zum Menschen.
- Mehr noch, sie sind Teil seiner Existenz und ein entscheidender Grund für seine enorme Entwicklung.
- Irren ist menschlich und zu diesen Irren gehören Fehler ebenso wie die Schaffung von Sicherheit, Regeln und Normen.

# Definition Fehler:



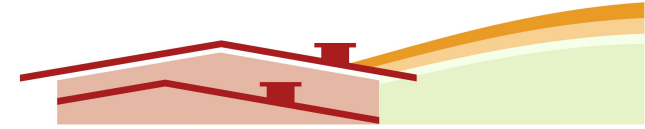
- Ein Fehler ist für uns das, was in einem genormten System nicht den vorherrschenden Regeln entspricht und zu anderen als den erwarteten Ergebnissen führt.
- Menschen machen kleine und große Fehler.
- Fehler mit kleinen und großen Auswirkungen.

# Positiver Umgang mit Fehlern:



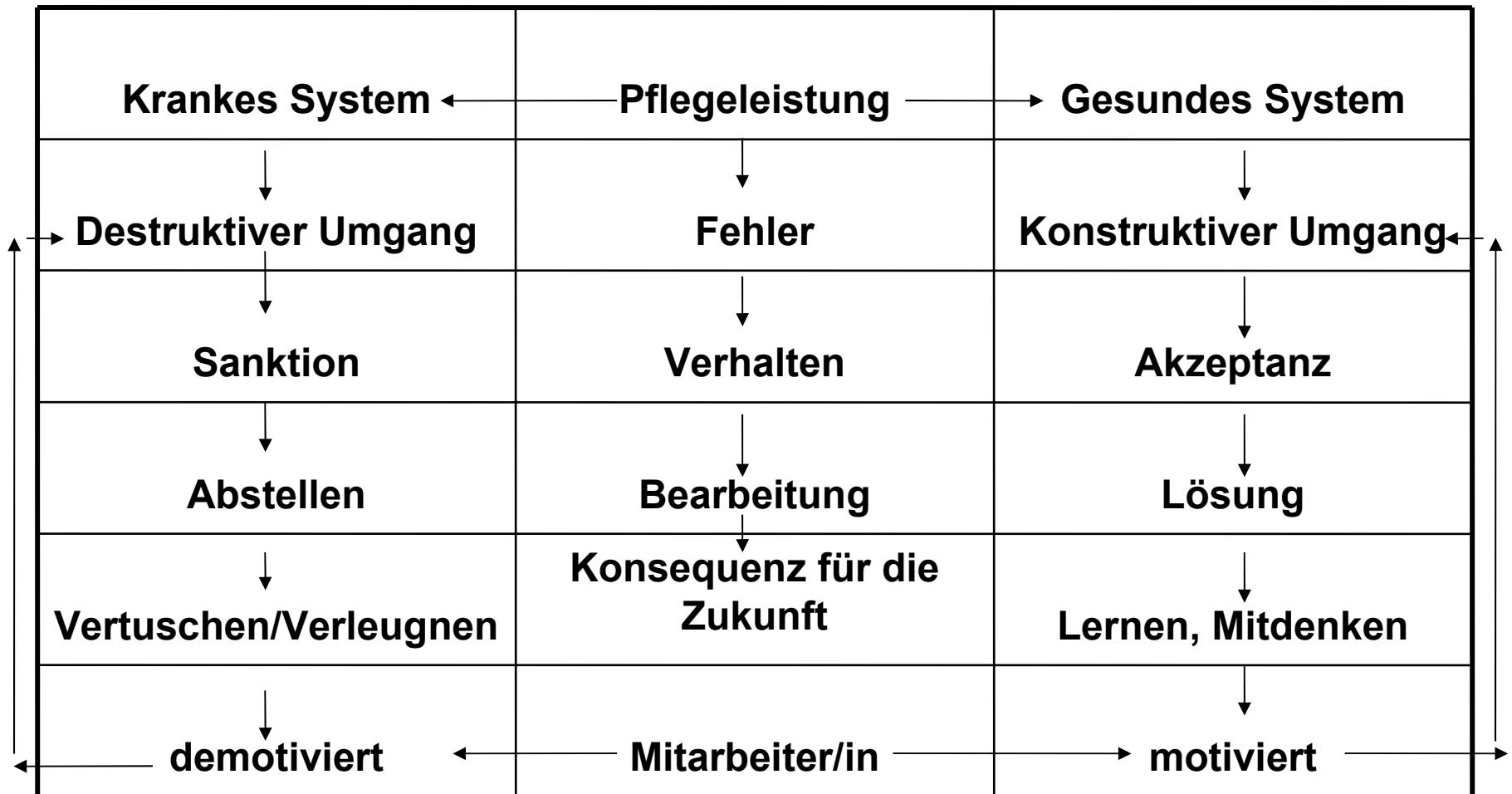
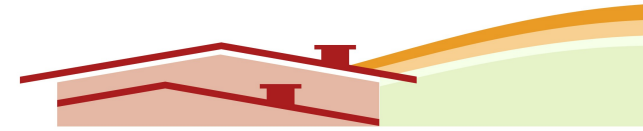
- Von Klein auf wird uns beigebracht, das ein Fehler etwas Negatives ist → Rotstift des Lehrers, böse Blicke der Eltern etc.
- Fehler ziehen in aller Regel Sanktionen nach sich.
- Die Kunst im Fehlermanagement liegt darin, Mitarbeitern diese Ängste zu nehmen, indem wir einen positiven Umgang mit Fehlern leben.

# Unser Grundsatz:

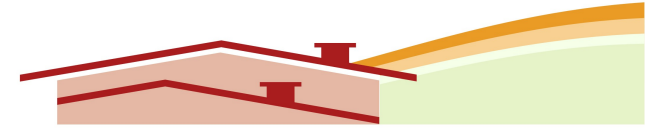


- Fehler werden bei uns nicht als Versagen, sondern als notwendige Investition auf dem Weg zu besseren Lösungen gesehen.

# „Kranke“ und „Gesunde“ Fehlersysteme

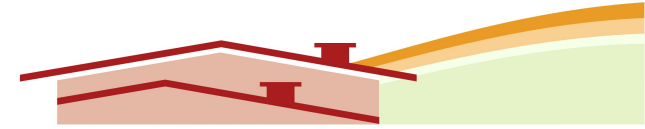


# Ziele:



- Gemeinsam Fehler systematisch erfassen, analysieren und nach Lösungen suchen
- Vermeidung von Fehlern
- Förderung der Sicherheit von Bewohnern und Mitarbeitern
- Qualitätssicherung
- Verminderung der Schnittstellenproblematik

# Methode:

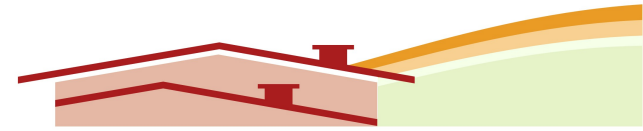


- Verschriftlichung der Fehler
- Für jede Abteilung wird eine Mappe angelegt, in der eigene Fehler und Fehler anderer Berufsgruppen aufgeschrieben werden.
- Die Mappe steht in jeder Abteilung an einem festen Platz.
- Die Fehlersammelliste wird in das QM - Handbuch eingeführt.

# Fehlersammelliste

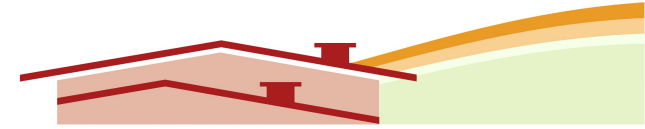
Bereich:

**PFLEGEZENTRUM  
HAUS RAUSCHENBERG**



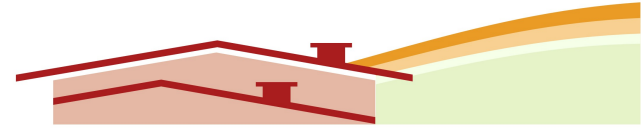
Datum und Uhrzeit	Fehlerbeschreibung	Fehlerbeseitigung Ja/Nein	Falls Nein, weiteres vorgehen	HZ	Endgültige Beseitigung HZ und Datum

# Verfahren:



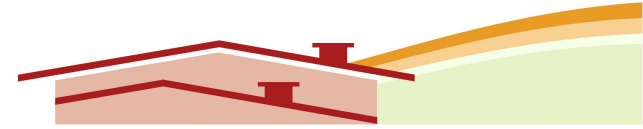
- Ist eine Fehlersammelliste komplett ausgefüllt, so wird diese an die entsprechende Abteilungsleitung weitergegeben.
- 1/4 jährlich werden die gesammelten Listen ausgewertet: Fehler und Häufigkeit der Fehler werden zusammengetragen, Fehler werden nach Schweregrad unterteilt.

# Einteilung der Fehler:



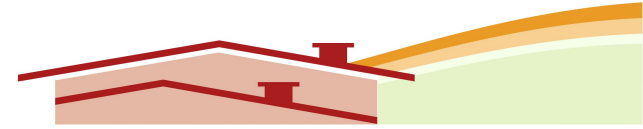
- Leichte Fehler
- Mittlere Fehler
- Schwerwiegende Fehler

# Leichte Fehler:



- Niemand kommt dabei zu schaden
- Der Fehler ist sofort zu beheben
- Der Fehler passiert einmal

# Mittlere Fehler:



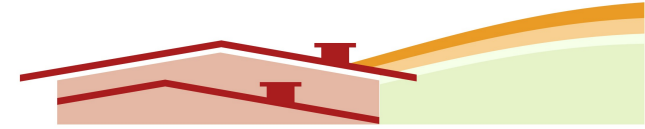
- Niemand kommt dabei zu schaden
- Der Fehler ist nicht sofort zu beheben
- Der Fehler passiert häufiger

# Schwerwiegender Fehler:



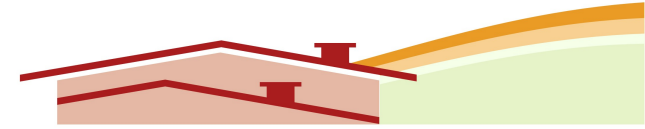
- Jemand kommt dabei zu schaden
- Der Fehler ist nicht sofort zu beheben
- Der Fehler passiert mehrmals

# Fehleranalyse:



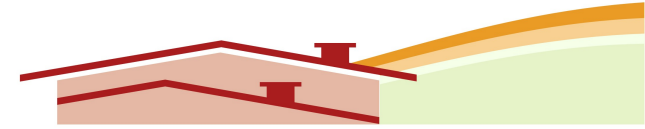
- Um welche Art Fehler handelt es sich?
- Wo tritt/trat der Fehler auf?
- Von wem wurde der Fehler erkannt (Berufsgruppe)?
- Welche Folge/Auswirkung hat der Fehler?
- Welche Ursachen gibt es für den Fehler?
- Wie häufig tritt der Fehler auf?

# Fehlerstrategie:



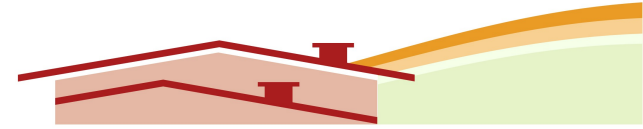
- Nachdem die Fehlersammellisten ausgewertet und zusammengetragen sind, wird das Ergebnis in den jeweiligen Abteilungssitzungen besprochen.
- Die aufgetretenen Fehler werden dabei öffentlich eingebracht, Fehler von andern eingesehen und sich über die Ursachen und „Fehlerabstellmöglichkeiten“ informiert und ausgetauscht.

# Fehlersystem:



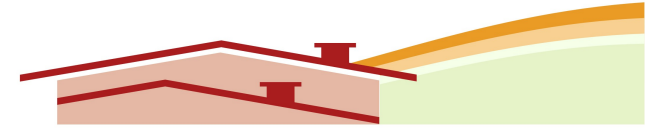
- Dieses System ermöglicht den Mitarbeitern, die gemachten Fehler offen und sinnbringend „los zu werden“ und ihre Erfahrungen ohne Risiko und Schaden auszutauschen.
- Die Fehlerbearbeitung wird in das Besprechungsprotokoll regelmäßig aufgenommen.
- Das Ergebnis wird der Heimleitung vorgestellt.

# Bearbeiten und Beheben von Fehlern:

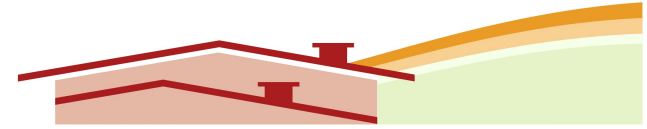


- Viele Fehler können verhindert werden, wenn:
- Die Prozesse und Abläufe besser (optimal) gestaltet sind.
- Die Mitarbeiter qualifiziert, geschult, aufmerksam und motiviert sind.
- Die Mitarbeiter gut zusammenarbeiten.

# Hürden:



- Viele Mitarbeiter sehen es als „Petzen“ an, wenn ihnen Fehler auffallen und sie diese aufschreiben.
- Oft werden Fehler erkannt und beseitigt, aber im Alltagsstress vergessen in die Mappe zu schreiben → Fehler passieren immer wieder, da sie nicht an die entsprechende Stelle weitergegeben werden.



**Vielen Dank**

**Für Ihre Aufmerksamkeit**