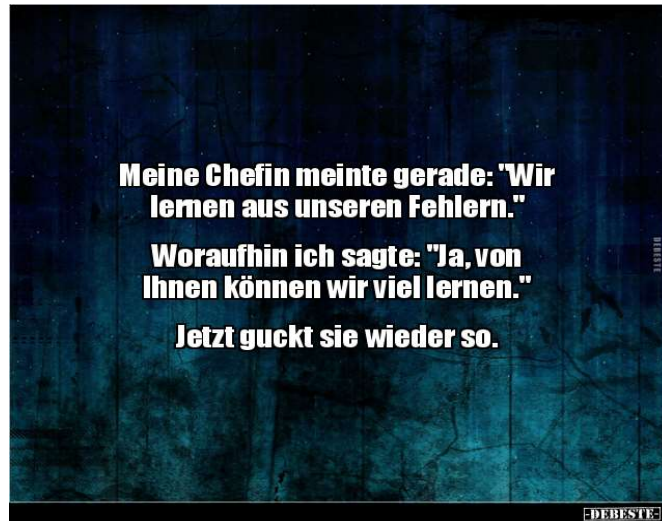


Netzfund



Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

1

Fehlermanagement

LUNA Leitkongress und Netzwerkplattform ambulant
18. – 19. November 2024 in Essen
Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld

NetzwerCare



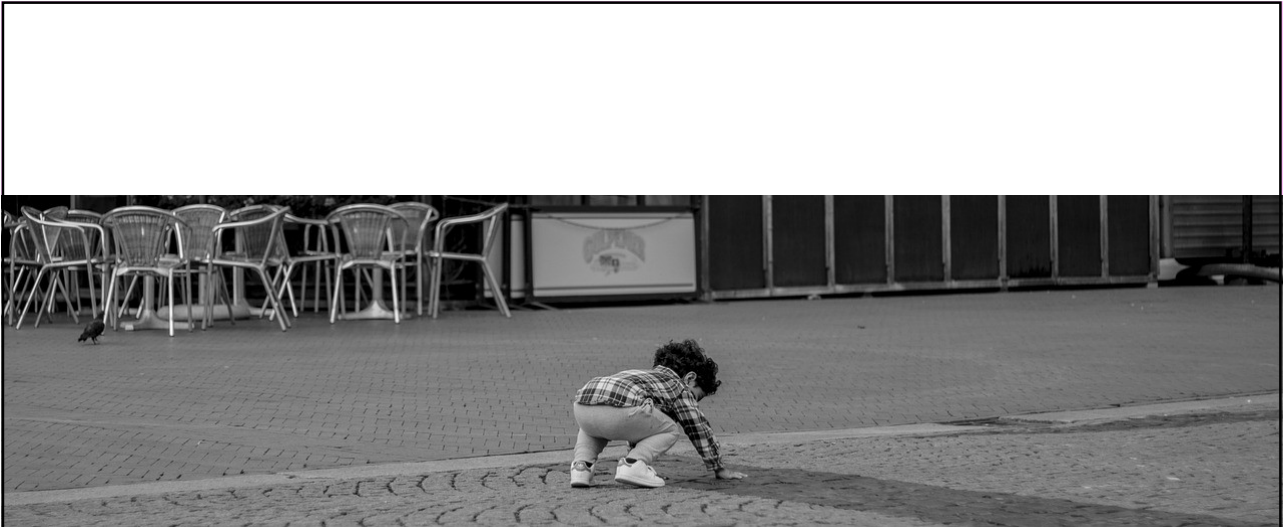


Bild Pixabay

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

3



Bild Pixabay

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

4

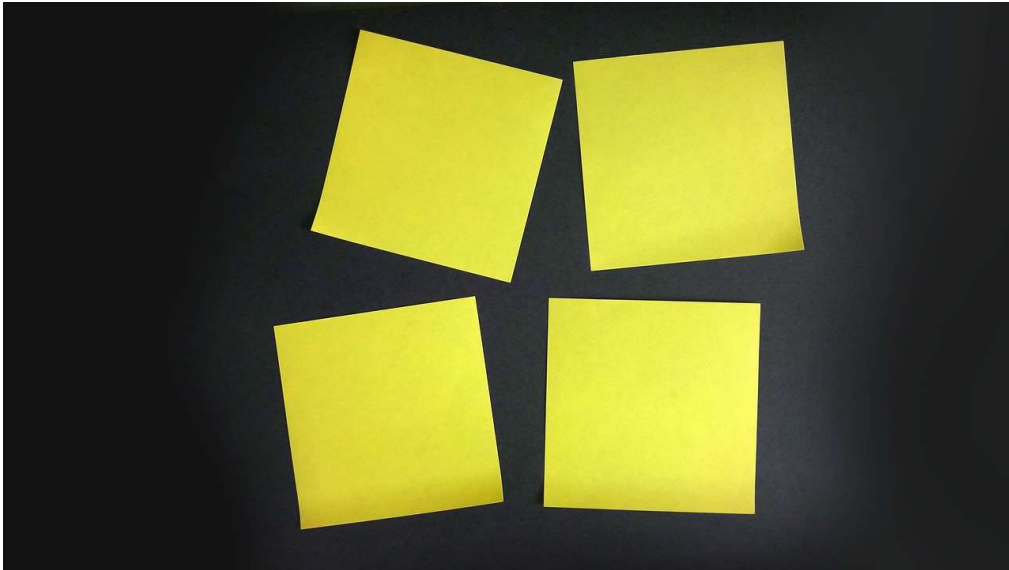


Bild Pixabay

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

5



Bild Pixabay

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

6



**Fehler
sind
Stufen
auf
denen
der
Kluge
emporsteigt.**

Ein Fehler ist, ...

...wenn das Ergebnis einer Handlung / eines Prozesses nicht den Erwartungen oder Anforderungen entspricht

...und ein **HELFER** – wenn man die Buchstaben vertauscht

Gemachte Fehler zeigen wichtige
Potentiale und
Verbesserungsmöglichkeiten auf, die
bisher ungenutzt bleiben!

effektives Fehlermanagement



kontinuierliche Verbesserung
und langfristige Erfolge

Ziele

- Fehlerbeseitigung/ -vermeidung
- Förderung des richtigen Umgangs mit Fehlern
- Kontinuierliche Qualitätssicherung
- Erkennen von Verbesserungspotentialen

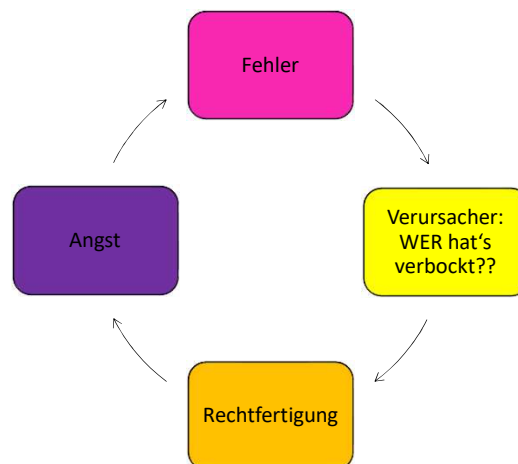
Voraussetzung

Eine positive Unternehmenskultur bzw. konstruktive Fehlerkultur

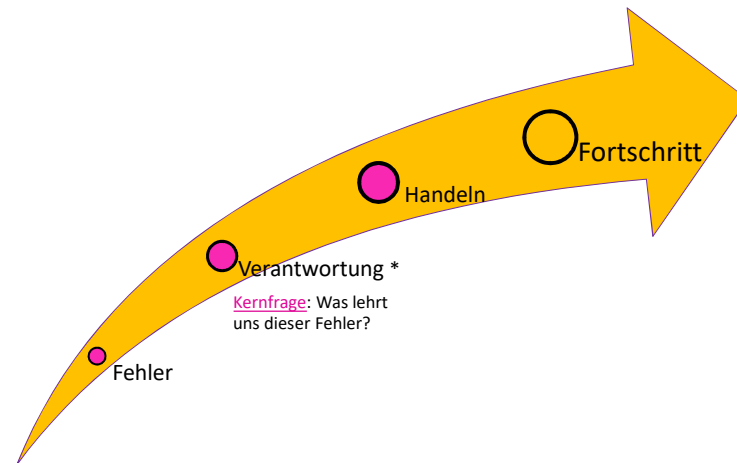


Eine **Fehlerkultur** ist die Art, wie ein Unternehmen mit Fehlern, Pannen und Problemen sowie mit den daraus resultierenden Konsequenzen umgeht.

Destruktive Fehlerkultur



Konstruktive Fehlerkultur



Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

15

Aufbau einer positiven Fehlerkultur

- ✓ Schaffen Sie eine sichere Umgebung für eine offene Kommunikation.
- ✓ Etablieren Sie einen positiven Wert von Fehlern als Chance und Lernmöglichkeit.
- ✓ Führungskräfte gehen als Vorbild offen mit eigenen Fehlern um und sprechen darüber, was sie daraus gelernt haben.
- ✓ Vermeiden Sie negative Konsequenzen: Suchen Sie keinen Schuldigen, stellen Sie Mitarbeitende nicht bloß, betonen Sie die Absicherung der Mitarbeitenden durch die betriebliche Haftpflichtversicherung.
- ✓ Fokussieren Sie auf die Fehleranalyse und
- ✓ das Erkennen von Optionen und Potenzialen durch Fehler.

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

16

Wichtige Aspekte eines Fehlermanagements

- (1) Fehlererkennung
- (2) Fehleranalyse
- (3) Fehlerbehebung
- (4) Lernen und Verbessern/Fehlervermeidung

Ablauf

- (1) Alle Mitarbeitenden **beteiligen** sich.
- (2) Alle **Fehler** (auch „Bagatellfehler“) werden berücksichtigt, ggf. auch „Beinahe-Unfälle“.
- (3) **Erfassung** der Fehler: klar, leicht, beansprucht nur wenig Zeit; ggf. anonyme Erfassungsmöglichkeit.
- (4) Festlegen: wer **analysiert** wie oft in welchem Rahmen die erfassten Fehler und erarbeitet Lösungsmöglichkeiten. Wie werden diese ans Team vermittelt, die Umsetzung überprüft und ggf. nochmals angepasst.



Beispiel: Einführung „Fehler des Monats“ im ambulanten Pflegedienst



Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

19



Und mein Team so...



Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

20



Der monatlicher Aushang

September 2022

Fehler, Missetat, Patzer, Malheur, Fauxpas	Wer hat ihn begangen? Weißt Du warum?	Was waren Folgen & Konsequenzen?	Was lernen wir daraus? Was können wir dadurch besser machen?

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

21

Fehleranalyse

1. Beschreibung:

Fehler - Was genau ist passiert?

2. Ursachenforschung:

Warum ist das passiert? Was hat dazu geführt? (Und wer hat ihn begangen?)

3. Konsequenzen:

Was waren die Folgen? Was hätte dadurch passieren können?

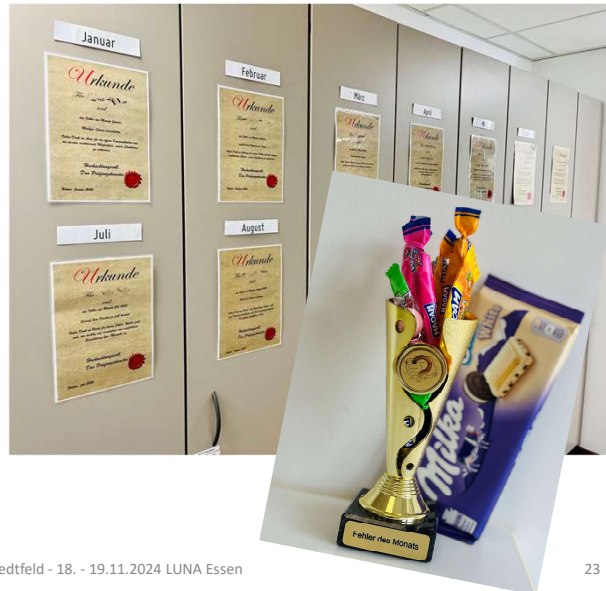
4. Weiterentwicklung:

Was lernen wir daraus? Was können wir jetzt besser machen?

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

22

Fehlergalerie



Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

23



- Hoher Aufwand, der sich lohnt!
- Aufwand zur nachträglichen Fehlerbeseitigung > Aufwand zur Fehlervermeidung
- Hilfreich bei Rechtsstreitigkeiten
- Nebeneffekt: macht riesigen Spaß & fördert eine positive Unternehmenskultur und somit die Mitarbeiterbindung

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

24



„Sobald eine Organisation
scheinbar fehlerfrei läuft, muss
man ernsthaft nachdenken,
einen **Fehler** zu inszenieren.“

Steve Jobs

Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

25



Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld - 18. - 19.11.2024 LUNA Essen

26

DANKE!



Dipl.-Psych. Melanie Hedtfeld
NetzwerCare GmbH
Hälverstr. 27 in 58579 Schalksmühle
Mobil: 01522 29 38 613

E-Mail: hedtfeld@netzwercare.de
www.netzwercare.de