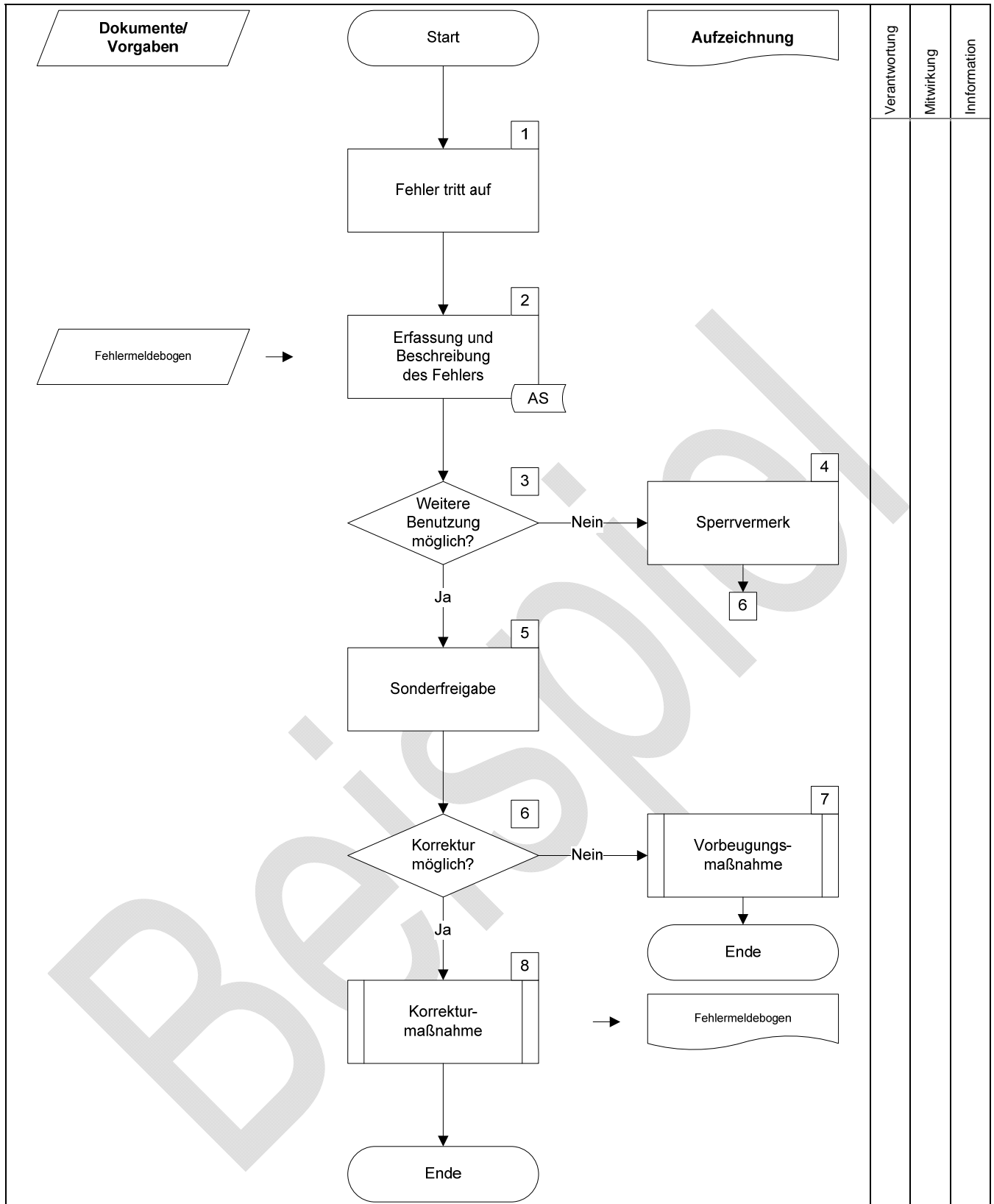


Ziel und Zweck:	Das betriebliche Fehlermanagement führt zur systematischen Fehlerbeseitigung bzw. zu Festlegungen, wie mit fehlerhaften Arbeitsmitteln, gefährlichen Produkten oder störanfälligen Abläufen umgegangen werden soll.
Geltungsbereich:	Gesamte Einrichtung
Zuständigkeiten: (Verantwortlicher)	Beauftragter der obersten Leitung
Mitgeltende Unterlagen:	

Messung:		
Kriterien/Prüffragen	Nachweise	Kennzahl
Werden Mitarbeiter regelmäßig aufgefordert Fehler, die entdeckt wurden, an die PDL (oder: BOL/FASi/BA) zu melden?	Entsprechende Vermerke in Protokollen der Dienstbesprechungen	
Gibt es eine Möglichkeit für Mitarbeiter (notfalls anonym) Fehler jederzeit zu melden?	Z. B. durch einen Fehlermeldebogen, der von jedem Mitarbeiter ausgefüllt werden kann, Mitarbeiterbefragung	
Gibt es Möglichkeiten für Kunden und Angehörige Fehler zu melden?	Telefonische Hotline, entsprechende Formblätter in der häuslichen Umgebung, Kundenbefragung	
Wird das Erkennen und Beheben von Fehlern als etwas Positives von allen Mitarbeitern betrachtet?	Entsprechende Schulungen, Protokoll Dienstbesprechung, Verwendung des Fehlermeldebogens	
Wird jede Fehlermeldung bearbeitet bzw. hinterfragt?	Entsprechender Vermerk auf Fehlermeldebogen	
Werden z. B. Arbeitsunfälle, Wegeunfälle und Berufskrankheiten von den Mitarbeitern als Fehler erkannt?	Entsprechende Schulung, Fehlermeldungen beinhalten ebenfalls relevante Fehler des Arbeits- und Gesundheitsschutzes	
Werden Fehler im Arbeits- und Gesundheitsschutz ebenfalls mit Hilfe dieses Verfahrens behandelt?	Komplett ausgefüllter Fehlermeldebogen, dokumentierte Maßnahmen	

	Name	Datum	Unterschrift
Erstellt			
Geprüft			
Freigegeben			
Dateiname:	2.12_Lenkung v.Fehler.doc		



Schritt-Nr.	Erläuterung
1	Um Fehler zu erkennen und weiterzuleiten, ist ein offenes, angstfreies Arbeitsklima erforderlich. Auf keinen Fall dürfen „Fehlermelder“ Sanktionen erfahren. Fehler, die beseitigt wurden und nicht wieder auftreten sind zunächst einmal etwas Positives* ¹ .
2	Fehlermeldungen sollten neben der eigentlichen Beschreibung des Fehlers auch die ergriffenen Maßnahmen und Ergebnisse umfassen. Dies ist wesentlich für die Rückverfolgung und für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.
4	Ist eine Weiterbenutzung des Produktes/Weiterführung der Dienstleistung nicht möglich, wird das Produkt mit einem Sperrvermerk versehen bzw. die Dienstleistung sofort eingestellt.
5	Sonderfreigabe bedeutet, dass das Produkt/die Dienstleistung unter besonderen, genau beschriebenen und geprüften Bedingungen weiterbenutzt/weitergeführt werden darf.

¹) Fehler im Dienstleistungsbereich „Pfleger“ werden von Leistungspersonen häufig als personelle Fehlleistungen, die im Verhalten der Mitarbeiter begründet liegen, betrachtet und auch entsprechend darauf reagiert. Genauer betrachtet haben häufig vorkommende Fehler aber eher interpersonale Ursachen. Grundsätzlich kann man davon ausgehen, dass alle Mitarbeiter gute Arbeit verrichten möchten und auch entsprechende Rückmeldungen anstreben. Kommt es wiederholt zu ähnlichen Fehlleistungen, sollte die Überlegung angestellt werden, ob die Strukturen (z. B. Standards, Zeitfenster, Verfahrensanweisungen) hinreichend geregelt sind, um Fehlleistungen vorzubeugen oder zu minimieren. Hier ist die Leitung gefragt die Arbeitsprozesse so zu gestalten, dass jeder Mitarbeiter fehlerfrei zum Wohle der **Klienten seine Dienstleistung mit entsprechender Qualität erbringen kann.*

Übrigens: Wo Menschen arbeiten, besteht immer die Gefahr, dass Fehler gemacht werden und das ist auch gut so, sonst wäre Pflege mit all seinen kommunikativen und bezugsrelevanten Interaktionen nur ein technokratischer Vorgang. Nutzen Sie die Chancen, die sich in der Auseinandersetzung mit eingetretenen oder potentiellen Fehler ergeben.