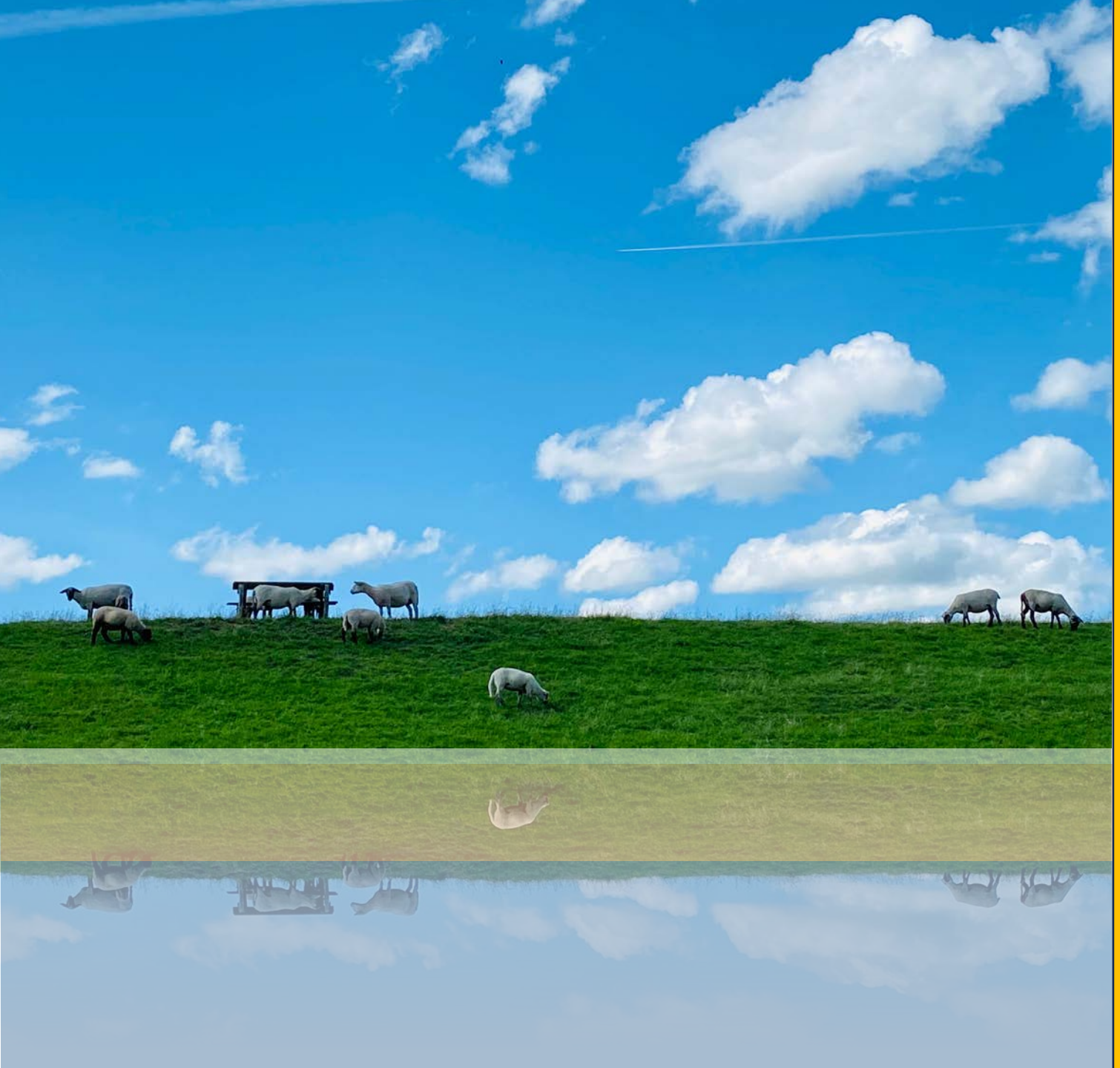
Entwicklung einer positiven Fehlerkultur



Hary Feldmann
Eridanus Coach am Deich

Versuchsreihe “Zwei Stühle”

Prof. Dr. Dr. Manfred Spitzer

Neurowissenschaftler und Psychiater

(*Was ist Glück?)

Warum ist es so wichtig über Fehler zu sprechen?

Umfrage

Wenn Sie sich für einen neuen Arbeitsplatz entscheiden, wie wichtig wäre Ihnen ein konstruktiver Umgang mit Fehlern?

fast 40% antwortet: 10/10 Punkten

(hohe Relevanz eines konstruktiven Umgangs mit Fehlern bei der Arbeitsplatzwahl)

Eine positive Fehlerkultur

wirkt sich positiv auf mich selbst und

die gesamte Organisation aus!

Fehler werden reduziert, indem wir Fehler zulassen.

Fehler werden schneller erkannt.

Weiterentwicklung fördern.

Arbeitsplatzqualität steigern.

Deutschland liegt in seinem Fehlerverständnis und in der Frage der Fehlertoleranz
- im weltweiten Vergleich –
Knapp vor Singapur.
Platz 60/61
Wirtschaftspsychologe und Fehlerforscher Michael Frese

Warum ist es so schwer über Fehler zu sprechen?

Wie wirken sich Fehler auf uns aus?

ICH-Bedürfnisse

- Anerkennung
- Bindung
- Autonomie
- Lustgewinn (Spaß)

Fehler =

Altersregression

Scham und Abwertung

“Wer war das?

“Wer hat die Endotrachealtuben beschriftet?”

“Weiß jemand wer das gemacht hat?”

Die
lähmende
Schuldfrage

Der Verteidigungsreflex

Rechtfertigung

Fehler = Abweichung von Erwartungen

Fehlerkulturen

Fehlerlosigkeit

(Null-Fehler-Prinzip)

Fehlervermeidung

(Qualitätsmanagement)

Fehlerfreundlichkeit

(hohe Risikobereitschaft)

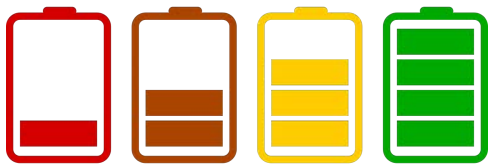
Fehleroffenheit

(lernende Organisation)

Vermeidung

Anstrengung

Verzweifeln



Energieverlust

Ironische Fehler

(Daniel M.Wegner, amerikanischer Psychologe)

“Ein Fehler ist ein unerwünschtes oder unabsichtliches Abweichen von einem erwarteten Ergebnis oder einer erwarteten Leistung.”

**klassische Definition in der Fachliteratur und Organisationskontext*

Potentiell kann
ALLES
ein Fehler sein

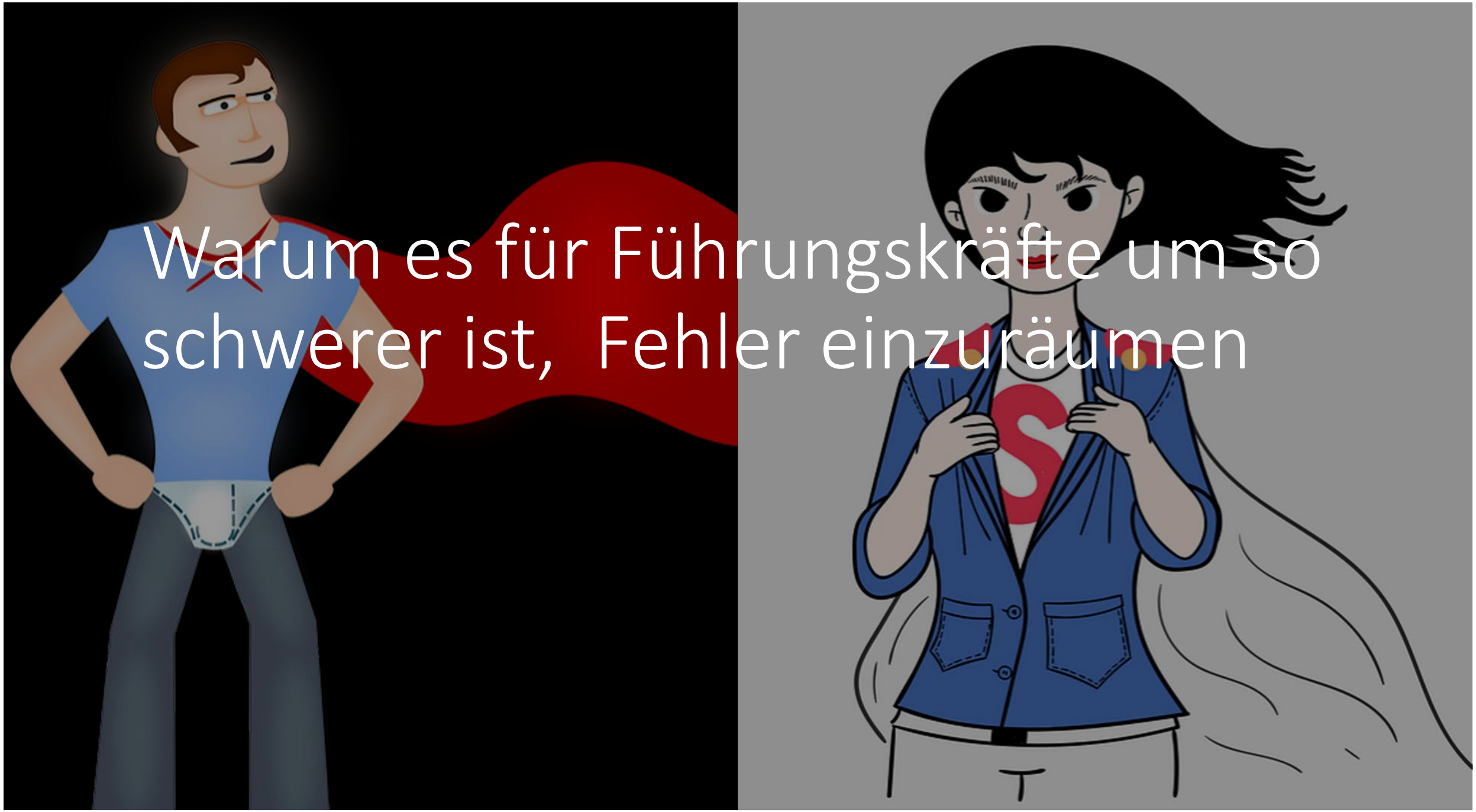
Wie entstehen Fehler?

- Komplexität
- Zeitdruck
- Wahrnehmung
- Persönliche Faktoren
- Planungsdefizit
- Aufgabenunklarheit
- Überforderung
- Kommunikation
- Team-Differenzen
- Hierachien

Lösungen

Fehler sind
Lösungsversuche

Der Anruf


Warum es für Führungskräfte um so schwerer ist, Fehler einzuräumen

Transaktionsanalyse

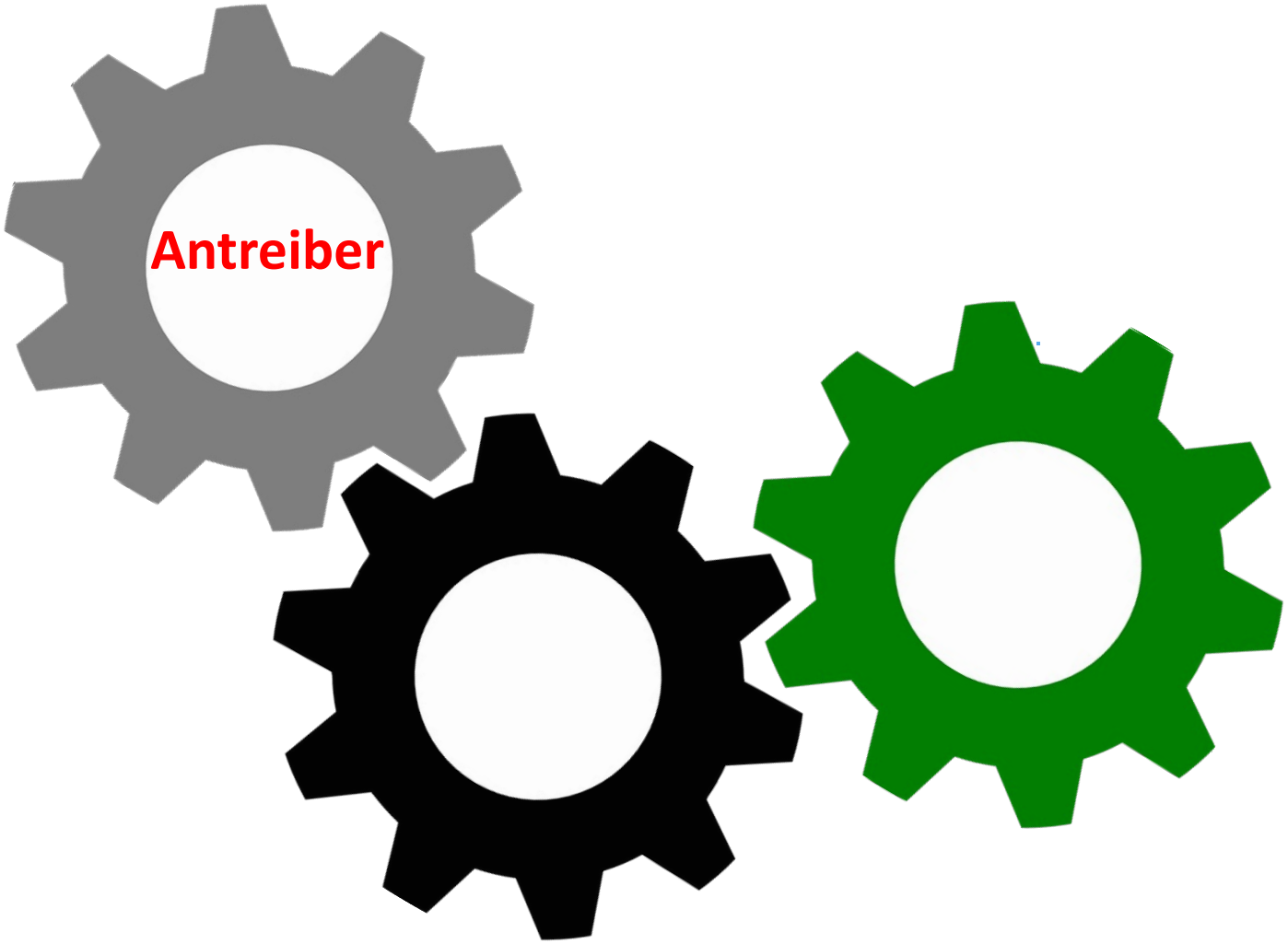
Antreiber

Perfektionismus

Streng dich an /Sei stark / Sei perfekt / Sei gefällig / beeil dich /

Perfektionismus

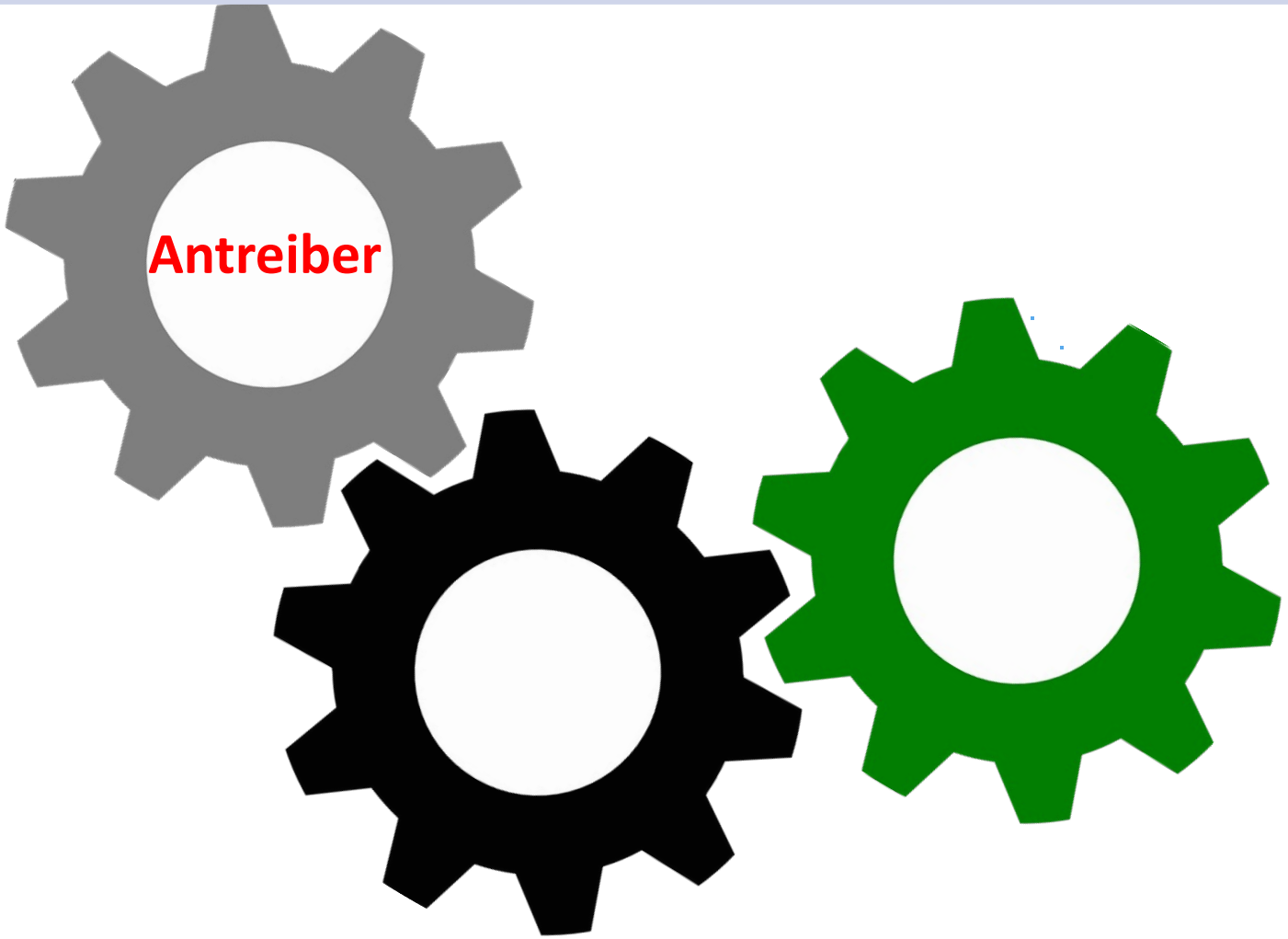
Glaubenbssatz: *“ man schätzt mich nur wenn ich perfekt bin!”*



Bedürfnis

“ ich möchte geschätzt / anerkannt/geliebt…”

- Sei gefällig - z.B. nie “NEIN” sagen
- Glaubenbssatz: *“ man schätzt mich nur wenn ich immer JA sage!”*



Bedürfnis

“ ich möchte geschätzt / anerkannt/geliebt…”

Kann ich gut mit Fehlern umgehen?

360 ° Feedback; fragen Sie Ihr Umfeld!

Feedback
Feedback
Feedback
Feedback

Feedback

Feedback als Basis der positive Fehlerkultur

Kontinuierliche Rückmeldung mit Wertschätzung

Lernen möglich machen

Nicht nur anlassbedingt

3-W-Technik

- **Wahrnehmung**
- **Wirkung**
- **Wunsch (Erwartung)**

Abschlussfrage!

Kannst du mein Feedback so annehmen?

Damit wollen wir weitermachen

Davon wünschen wir/ich mir mehr

Das hat mir/uns gefehlt wünsche ich mir in Zukunft

Davon möchte/n ich /wir weniger

Steve de Shazer
(amerikanischer Psychotherapeut)

HANS DITTMER
SAR
40,-

Milde sein

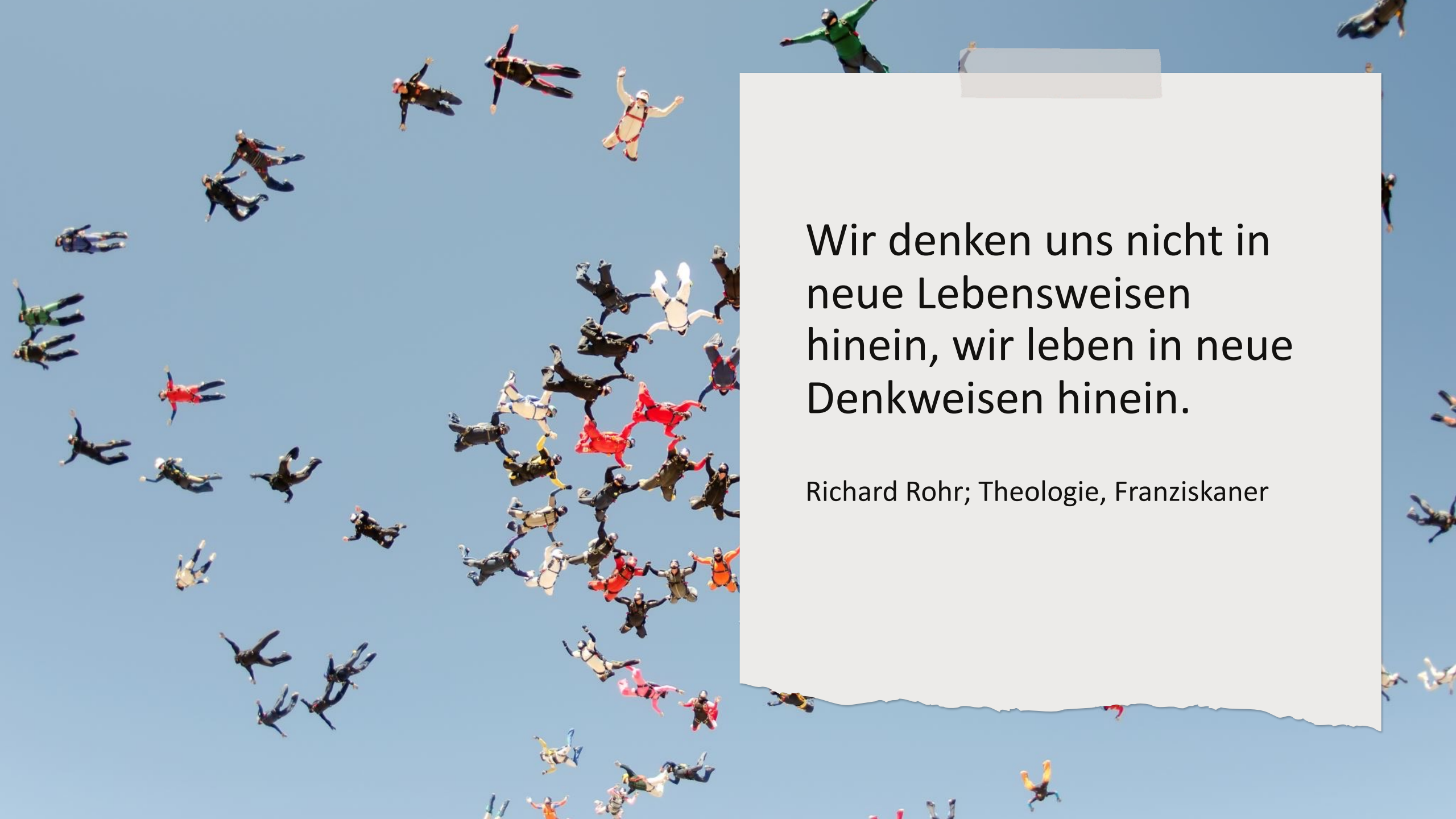
(mir und anderen gegenüber)

Abwertung entgegenwirken

“Auch wenn mir/ uns da dieser doofe Fehler passiert ist – schätzen wir uns (ich mich) so wie wir sind (ich bin)

Eine gemeinsame Haltung entwickeln

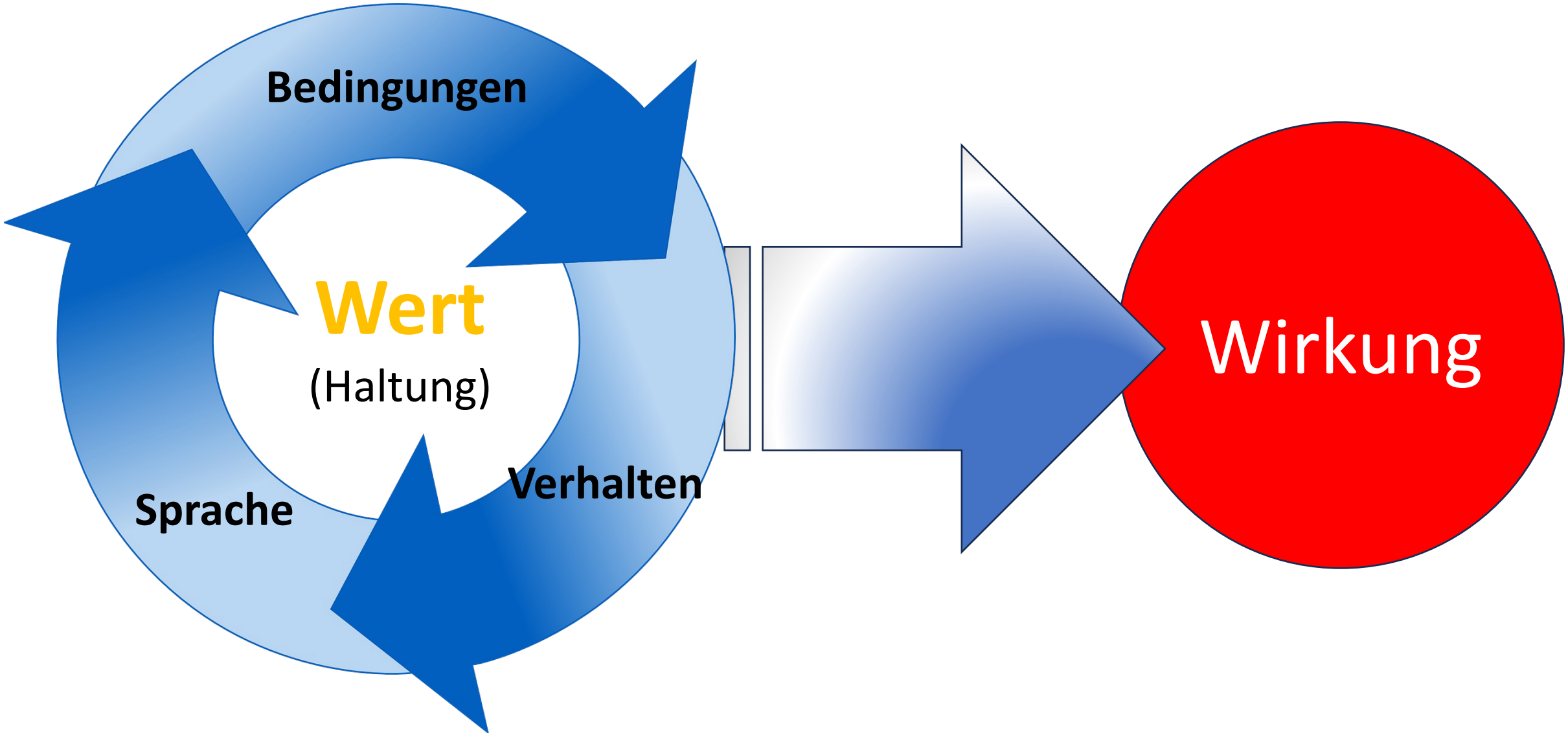
(Reduzierung von Komplexität nach Luhmann)



Wir denken uns nicht in neue Lebensweisen hinein, wir leben in neue Denkweisen hinein.

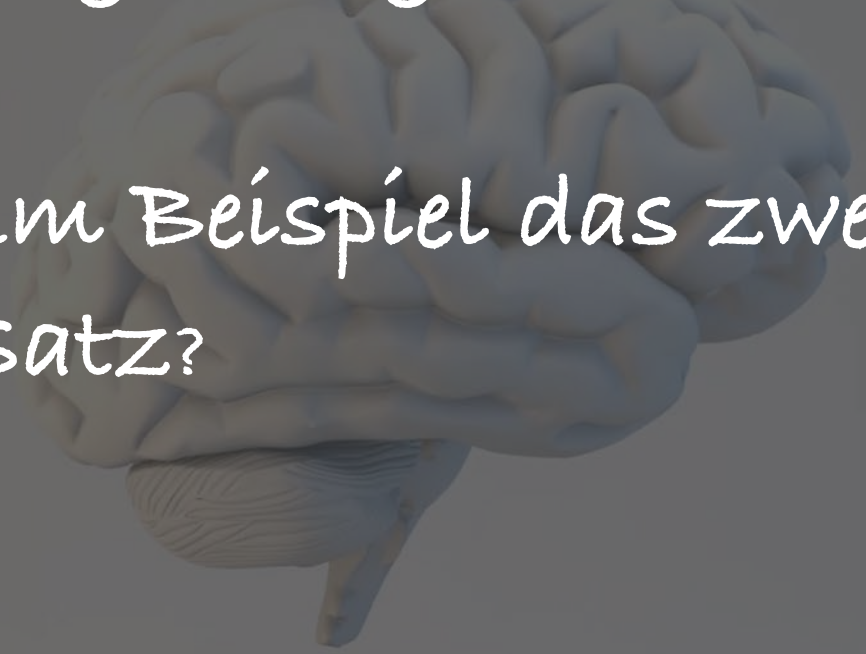
Richard Rohr; Theologie, Franziskaner

VOM ICH ZUM WIR


Bedingungen
Wert
(Haltung)
Verhalten
Sprache
Wirkung

Wussten Sie, dass das das Gehirn überflüssige Dinge ausblendet....?

... wie zum Beispiel das zweite „das" in diesem Satz?



Unser Gehirn
blendet problemlos
eine Vielzahl von
Ereignissen, Bildern
und anderen
Geräuschen aus, um
ein Ziel zu erreichen.

(z.B Fokus oder Schutz)

GELB BLAU ORANGE

SCHWARZ ROT GRÜN

VIOLETT GELB ROT

ORANGE ROT GRÜN

GELB SCHWARZ GRÜN

9
6

Amlodipin HEXAL® 5 mg Tabletten
Amlodipin • Calciumantagonist
5 mg
HEXAL
50 Tabletten N2
Amlodipin HEXAL® 5 mg
Tabletten
50 Tabletten N2
Hexal AG
Industriestraße 25
83607 Holzkirchen

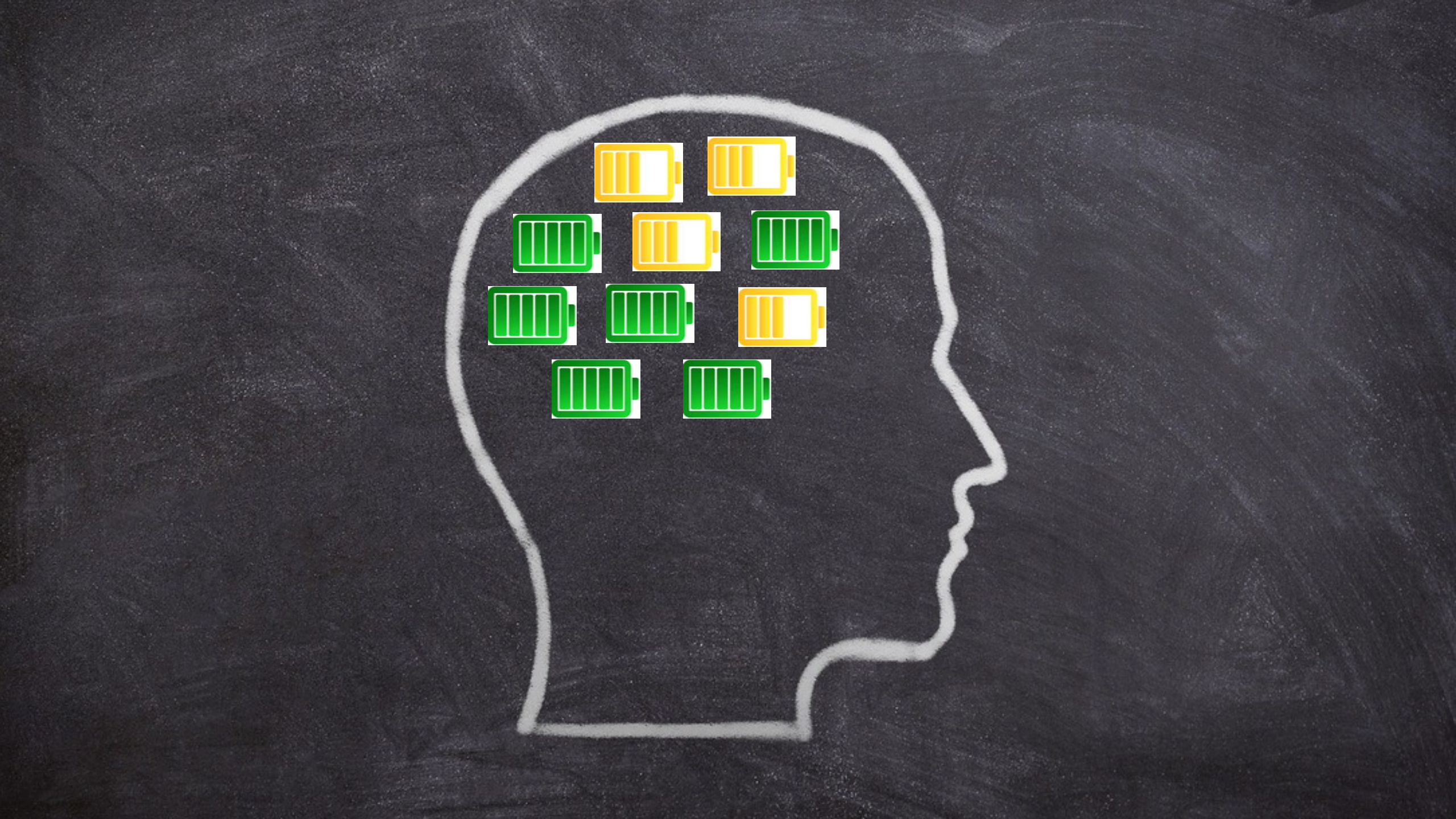
Amineurin® 50 mg Filmtabletten
50 Filmtabletten N2
PZN-04345664
Arzneimittel für Kinder unzugänglich aufbewahren.
Verschreibungspflichtig
Zul.-Nr.: 6674129.00.00
Amineurin® 50 mg Filmtabletten
Amitriptylin
50 mg
HEXAL
50 Filmtabletten N2
Amineurin® 50 mg
Filmtabletten
50 Filmtabletten N2

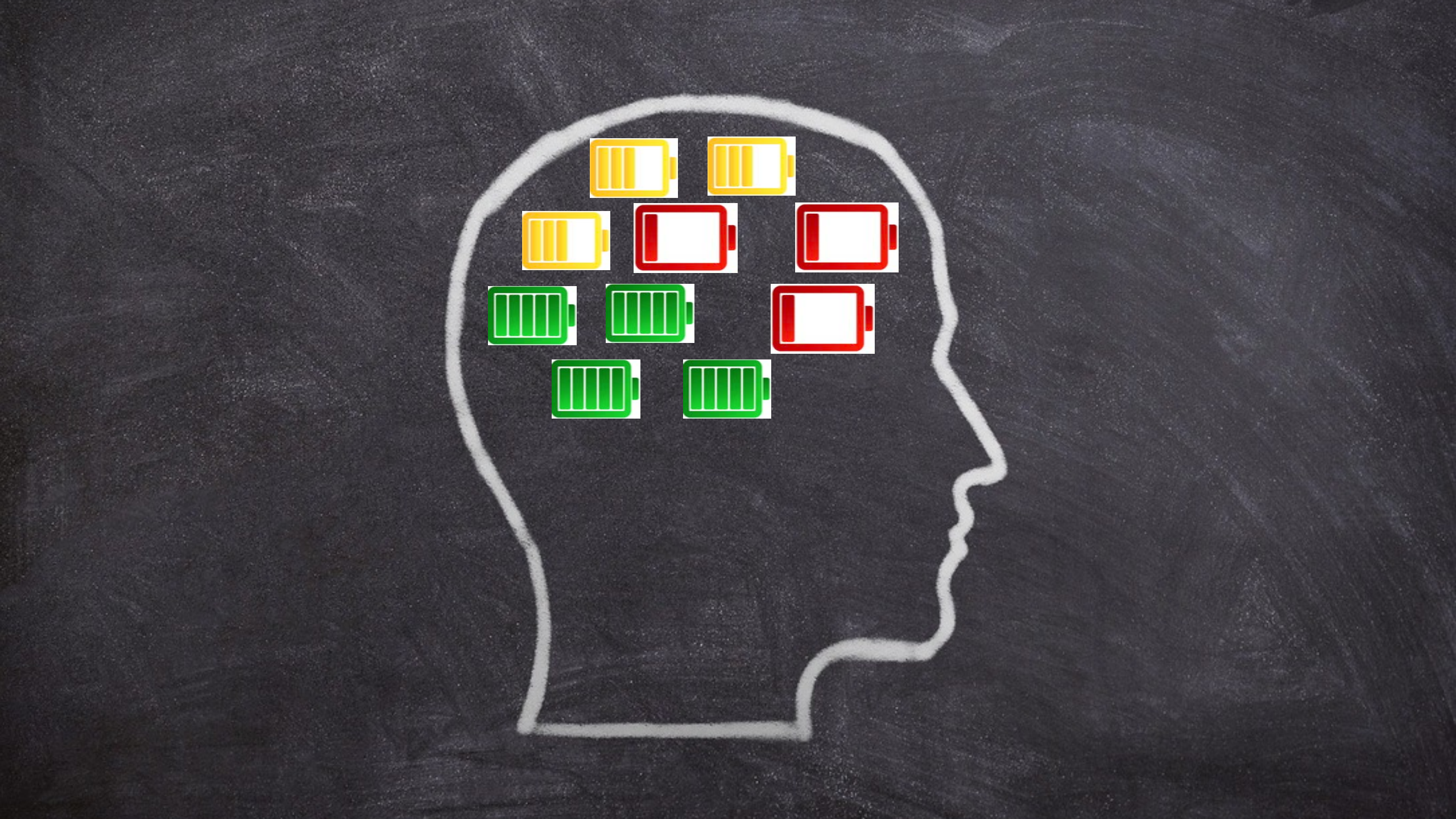
Performance

Wie unsere Leistung entsteht

Performance Leistung

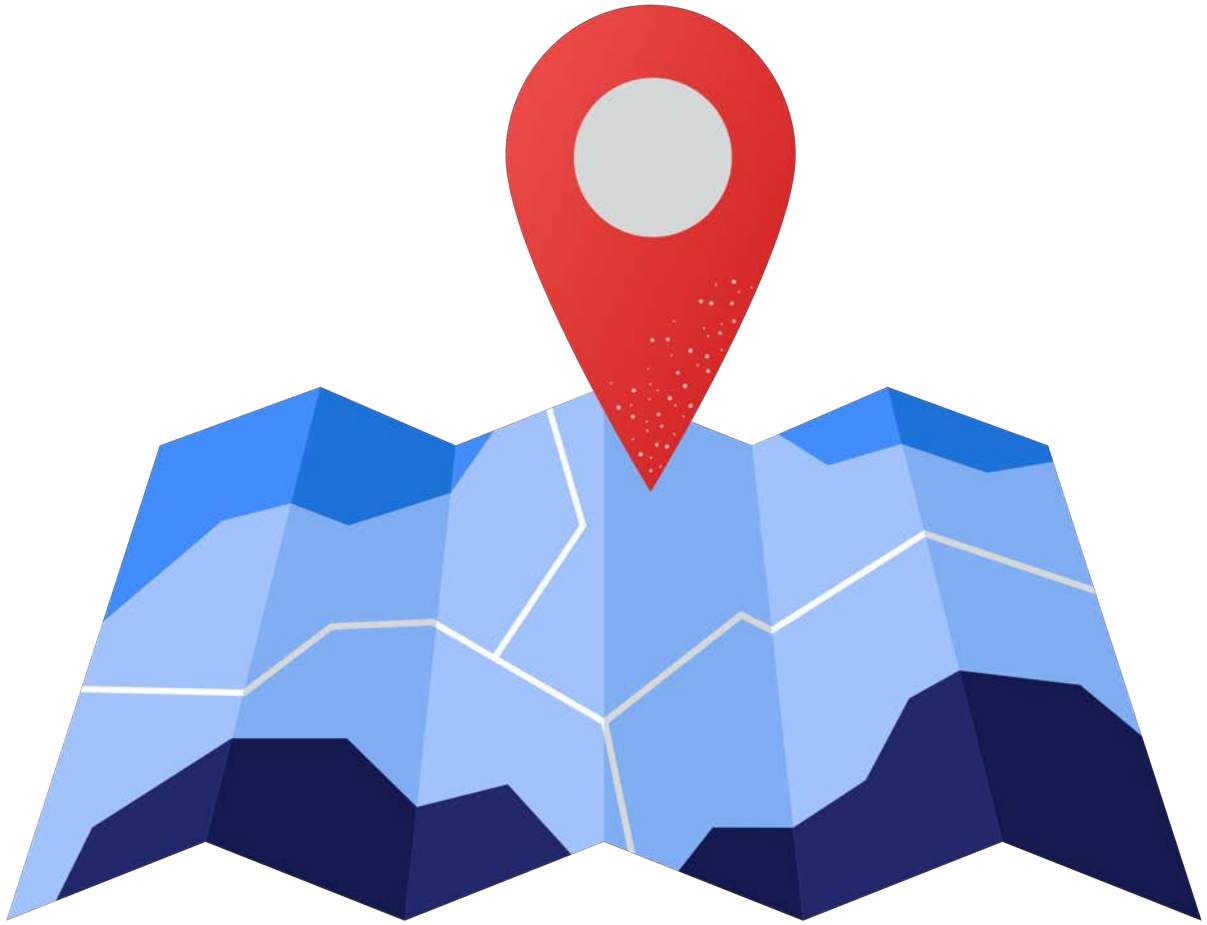
- Kompetenzen /-vielfalt
- Aufmerksamkeit
- Persönlichkeit
- Resillienz u. Ressource





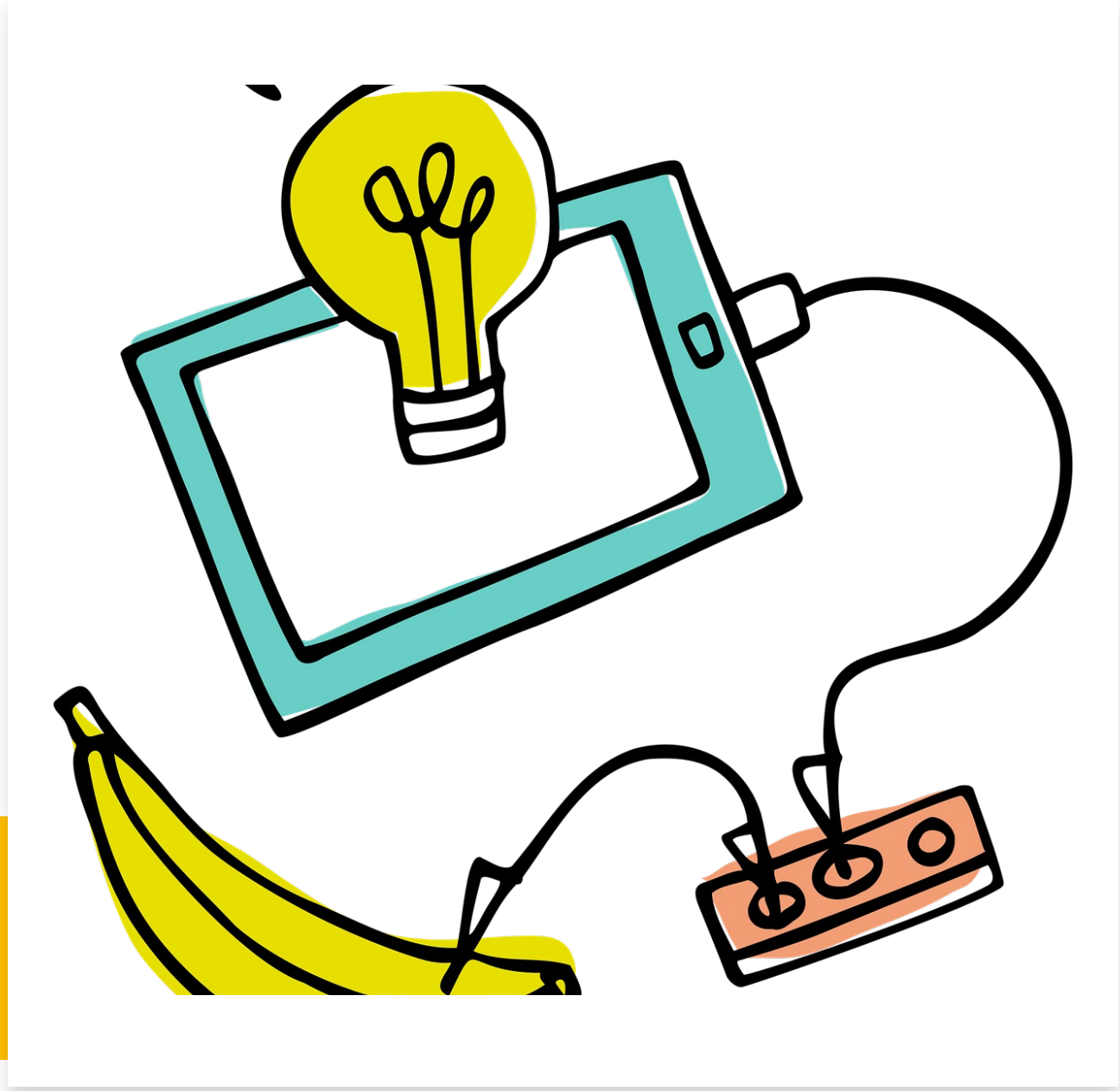
Erste Schritte:
„Über Probleme sprechen schafft Probleme.
Über Lösungen reden schafft Lösungen.“

Fehlerkultur Standort-bestimmung



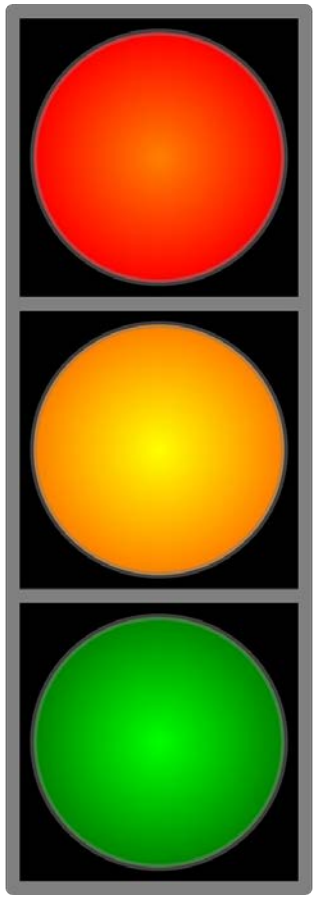
Interne Standortbestimmung & 360° Feedback

Komplexität



Komplexität reduzieren!

Fehler-Schnellbewertung



Kritischer Fehler

Gefahr für Patienten und Umfeld

Hauptfehler

Führt wahrscheinlich zu weiteren Problemen

Nebenfehler

Haben kaum Wirkung auf den Ablauf

schätzen die Fehlerkultur über alle untersuchten Branchen hinweg als weniger gut ein als Führungskräfte.

Fehlerkultur Report 2023

6-A-Strategie für den Fehler-Fall

Akzeptieren	(annehmen)	milde mit mir & mit anderen sein
Abkühlen	(cool-down)	Bin ich noch arbeitsfähig? Selbstwertstärkung!
Änderung	momentan möglich?	Skalierung & ggf. Ressourcen anfordern
Aktion	(Sofortmaßnahme)	Inkl. Dokumentation
Analysieren	(©BiQ)	Unter Einbeziehung aller Beteiligten
Abschluss	(Fehler-Transparenz einleiten / SMART Ziele)	Wertschätzung für mich & das Team

6-A-Strategie für den Fehler-Fall

Kriterien zur Beobachtung von Ereignissen, Fehlern, Anliegen.

© BiQ Dr. Dietmar Nowottka

Perspektive 1

Person

Perspektive 2

Team

Perspektive 4

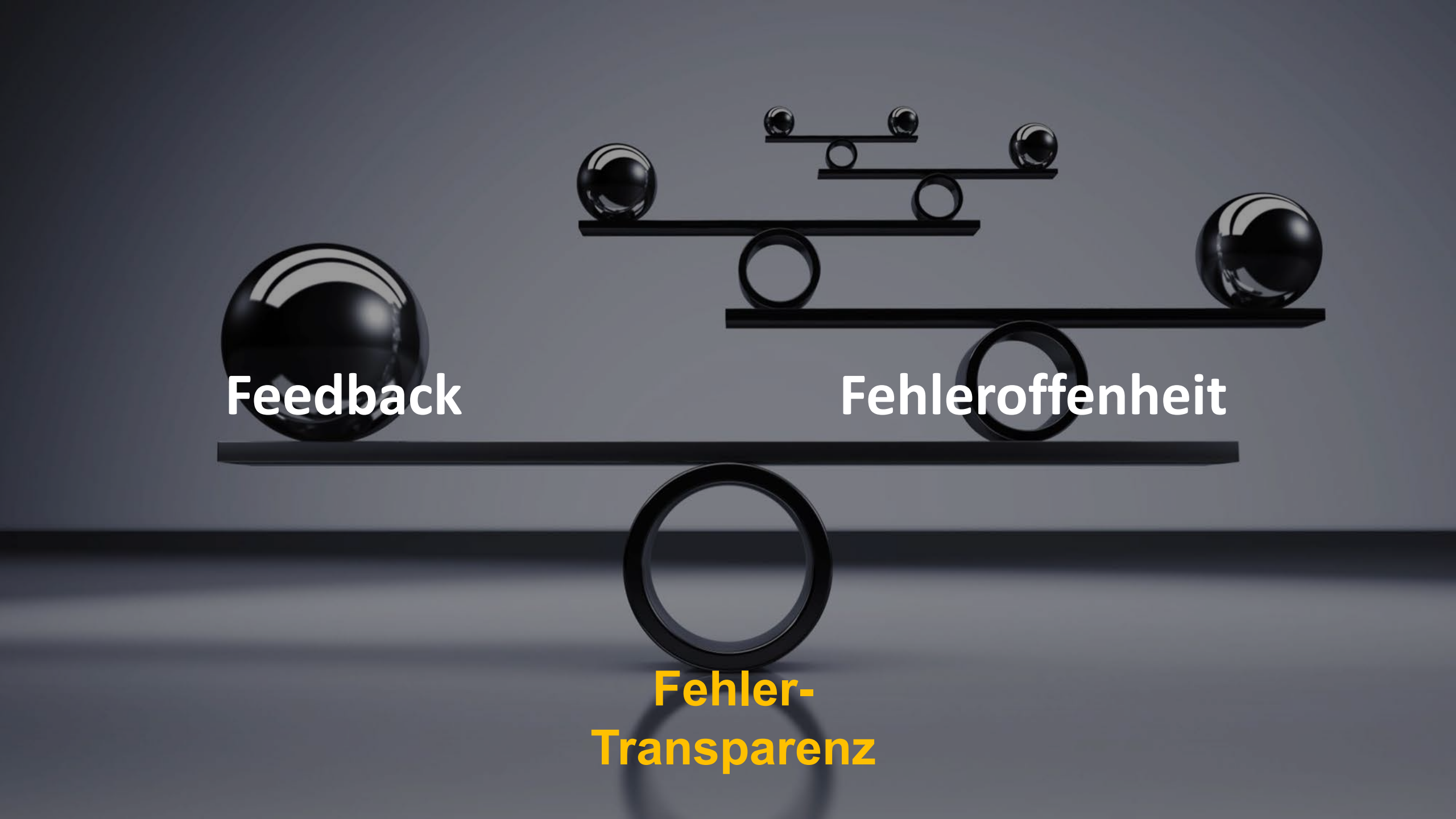
System

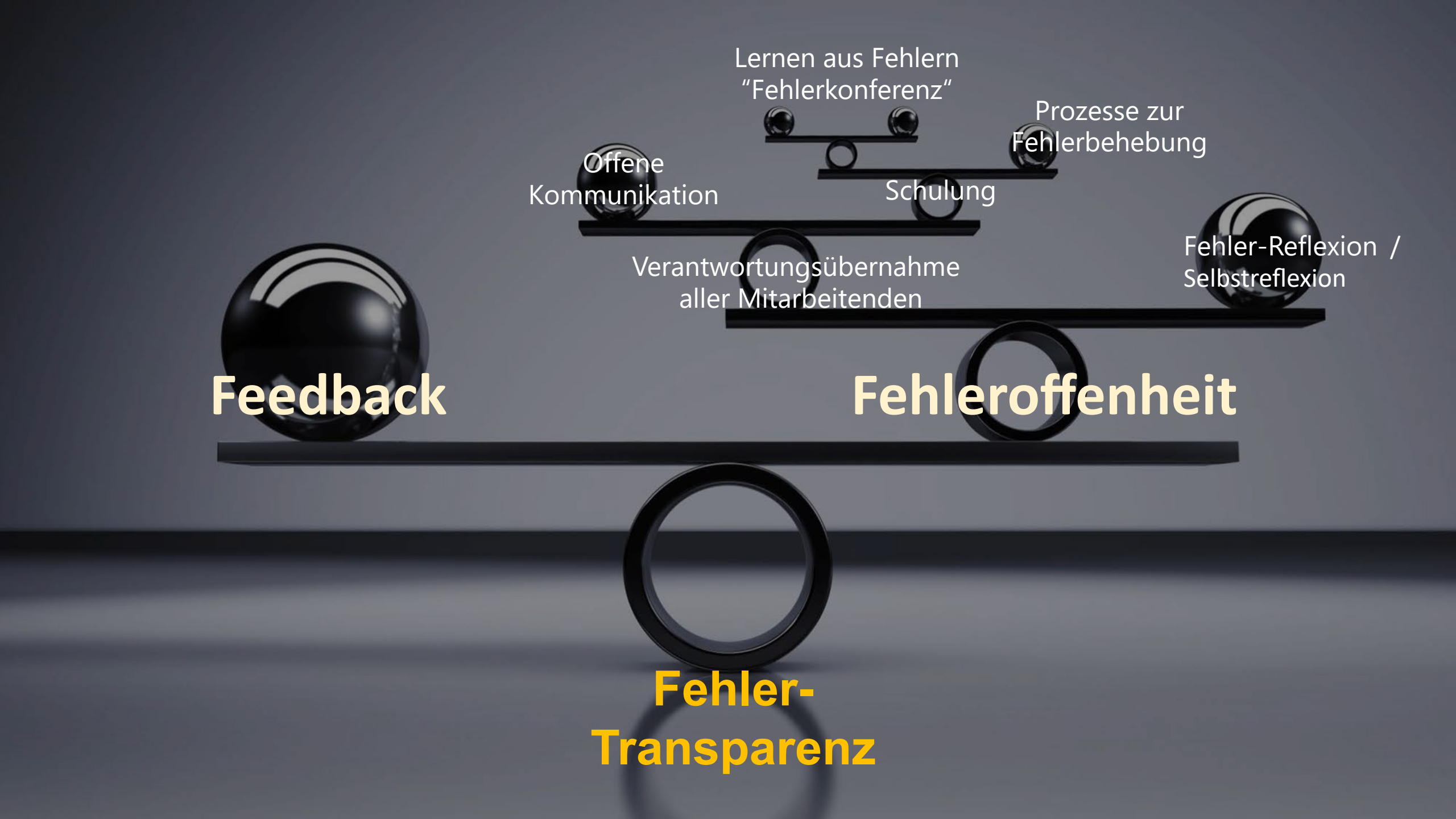
(Unternehmen)

Perspektive 3

Aufgabe

(Rolle)


Feedback
Fehleroffenheit
Fehler-
Transparenz


Lernen aus Fehlern
“Fehlerkonferenz“
Prozesse zur
Fehlerbehebung
Offene
Kommunikation
Schulung
Fehler-Reflexion /
Selbstreflexion
Verantwortungsübernahme
aller Mitarbeitenden
Feedback
Fehleroffenheit
Fehler-
Transparenz

KH-CIRS-Netz Deutschland 2.0

Was soll berichtet werden?
An wen richtet sich das KH-CIRS-Netz-D?
Wie kann berichtet werden?
Was muss beachtet werden?
Was passiert mit Ihren Berichten?
Was ist die Steuergruppe und der Fachbeirat?
Abgrenzung zu anderen CIRS-Projekten
Träger des Projekts

Willkommen beim Krankenhaus-CIRS-Netz Deutschland 2.0

Das Krankenhaus-CIRS-Netz Deutschland 2.0 (KH-CIRS-Netz-D 2.0) ist ein **Berichtssystem für sicherheitsrelevante Ereignisse im Krankenhaus**, welches dem **überregionalen, interprofessionellen und interdisziplinären** Lernen dient.

Fälle Berichten & Lernen

Hier klicken, um Fälle zu berichten und zu lesen

Überregionales Lernen, aber wie?

Die Projektträger möchten mit dem KH-CIRS-Netz-D 2.0 eine Plattform schaffen, auf der überregional bedeutsame CIRS-Fälle analysiert, kommentiert und von allen Nutzern gelesen werden können. Die Darstellung von Risikobereichen und der Austausch von Problemlösungen sollen gemeinsames Lernen aller Berufsgruppen im Krankenhaus fördern und Hinweise für das klinische Risikomanagement geben. Das Schweizer CIRRNET – Critical Incident Reporting & Reacting NETwork (www.cirrnet.ch) dient als Vorbild.

Bitte beachten! Ein Bericht an das KH-CIRS-Netz-D 2.0 ersetzt keine der gesetzlich geforderten Meldepflichten wie z. B. zu Medizinprodukten (Meldungen im Rahmen von § 3 der Medizinprodukte-Sicherheitsplanverordnung – MPSV) oder Arzneimitteln.

Bitte beachten Sie außerdem die Hinweise zu "Was soll berichtet werden?"

- Anmeldung für den Informationsdienst CIRSmedical.de-Info

Bundesärztekammer
Deutsche Krankenhaus Gesellschaft DKG
Deutscher Pflegerat e.V. Bundesarbeitsgemeinschaft Pflege- und Hebammenwesen

Menschen haben Fehler

Fehler als Lernprozess verstehen

Fehler zulassen und Angst abbauen

Fehlertransparenz fördern

Fehler mit Milde annehmen

www.Eridanus.de Coach am Deich

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Hary Feldmann
Sozialbetriebswirt
Systemischer Coach (EASC)
Supervisor (EASC)
Mediator (Universität Wismar)
Stress- u. Burnout-Coach (AoS)
Zertifizierter DNLA-Berater
Real-Life-Coach / Referent
Notfallsanitäter

Mobil: 01515 77 932 82
info@eridanus-beratung.de