



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

Fehler vermeidet man, indem man Erfahrung sammelt.
Erfahrung sammelt man, indem man Fehler macht.

Mit Fehlerkultur bezeichnet man gemeinhin den Umgang mit Fehlern.

In unserer Gesellschaft ist es häufig so, dass Fehler negativ behaftet sind. Das fängt schon in der Schule an. Fehler sind „schlecht“ und werden bestraft, Fehlerlosigkeit wird belohnt.

Dass man Fehler durchaus positiv bewerten kann, wird meist unbewusst oder auch bewusst übersehen.

Natürlich fällt es nicht immer leicht, Fehler als Weiterentwicklungsmöglichkeit zu sehen. Es kommt auch immer auf die Folgen eines solchen an.

Wir als Einrichtung wollen daher die Möglichkeit schaffen, eine positive Fehlerkultur zu erschaffen und uns dadurch kontinuierlich verbessern.

Wo gehobelt wird, fallen Späne und wo gearbeitet wird, passieren Fehler.

Und Fehler sind nun mal auch ein Bestandteil des Lernens, der Weiterentwicklung. Um diese als Chancen zu nutzen, gilt es, eine entsprechende Fehlerkultur zu etablieren.

- Jeder darf Fehler machen:

Wird dieses Zugeständnis nicht plakatiert, werden Fehler gerne unter den Tisch gekehrt. Und solche Fehler ziehen in der Regel weitere nach. Damit kann sich die Sache schnell hochschaukeln und zu „schmerzhaften“ und teuren Folgen führen.

- Nach Lösungen suchen

Ist ein Fehler passiert, sollte der Schuldige nicht groß an den Pranger gestellt werden. Es sind die Ursachen zu suchen, damit in Zukunft der gleiche Fehler nicht mehr passiert. Und das ist schon ein wesentlicher Fortschritt. Also: Fehler passiert, um Schadensbegrenzung bemühen, Ursachen und Lösungen suchen, dadurch zukünftig vermeiden.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungs- stand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

- Vorbildwirkung

Auch Vorgesetzte oder die Eltern in der Familie sollen kommunizieren, dass auch ihnen Fehler passieren. Niemand ist fehlerfrei. Aber gleichzeitig sollte das Weiterentwicklungspotenzial, das in jedem Fehler steckt, vermittelt werden.

- Fehlerzugeständnis

Auch wenn es nicht immer leichtfällt, so sollte man zu seinen Fehlern stehen, sie eingestehen. Hier ist der Vorgesetzte gefordert. Es gilt, eine offene Kommunikation zu fördern. Auch Fehlereingeständnisse sollten mit Respekt honoriert werden. Nur dadurch wird eine positive Fehlerkultur gefördert.

- Feedback geben

Ist der Fehler passiert und dem „Schuldigen“ ist dieser nicht bewusst, soll der Vorgesetzte sachlich darauf hinweisen. Auch Feedback geben. Denn faires und sachliches Feedback ist eine gute Basis für die Weiterentwicklung. „Schärfere“ Kritik ist dann angebracht, wenn es sich um Wiederholungsfehler handelt.

Was soll vermieden werden?

- Emotionale Schuldzuweisungen,
- den „Fehler-Verursacher“ vor anderen bloßstellen
- Fehler auf andere schieben
- Fehler vertuschen.

Nötige Voraussetzungen:

Leitbild

- Die Themen Patienten- bzw. Bewohnerorientierung und Fehlerkultur sind im Leitbild verankert und werden als Werte im Betrieb gelebt.
- In den Instrumenten des Beschwerdemanagements sind die beschriebenen Werte des Leitbildes ersichtlich.

Haltung der Führung aller Hierarchiestufen

- Die Führung ist bereit, sich mit den Themen Umgang mit Fehlern, Kritik und ihrer eigenen Haltung dazu auseinanderzusetzen (Kritik-/ Reflexionsfähigkeit).
- Es ist ihr ein wirkliches Anliegen, Beschwerden nicht als Übel, sondern als Lernchance zu sehen und sie als solche zu behandeln.
- Sie ist sich ihrer Vorbildfunktion bzgl. Umgang mit Beschwerden bewusst und lebt diese.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

Haltung der Mitarbeitenden

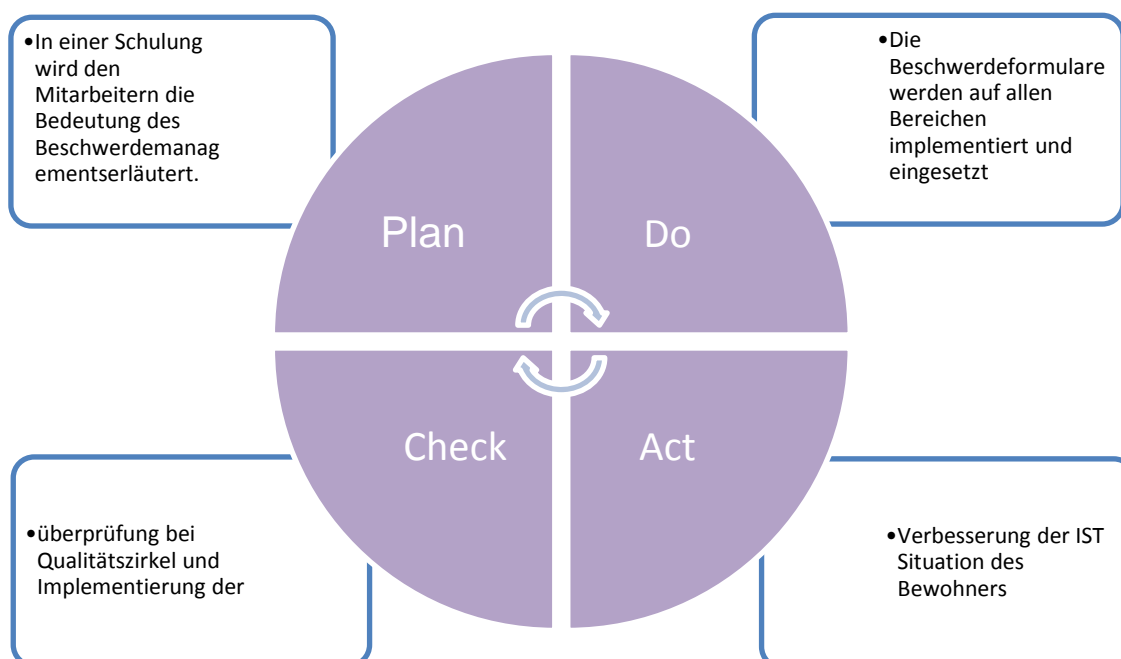
- Durch ihre Haltung und ihr Verhalten prägen die Mitarbeitenden die Organisationskultur. In entsprechenden Schulungen und Informationskonzepten wird diese Haltung sensibilisiert und weiterentwickelt.
- Die Kompetenzen und Haltung der Mitarbeitenden werden laufend weiter gefördert.

Kernkompetenz des Beschwerdeempfängers:

- Neutrale und Interessierte Haltung
- Empathie und Offenheit
- Aktives Zuhören, einbauen von Gesprächsverstärkern (okay, ja etc.)
- Soziale Kompetenz
- Loyalität sowohl Personen und dem Betrieb gegenüber

PDCA Zyklus

Beschwerden, einhergehend mit geregelten Beschwerdestimulationen, bieten erhebliche Chancen zur Optimierung der Arbeitsabläufe im Bereich der Kundenorientierung. Voraussetzung ist, dass Beschwerden von den Mitarbeitern auch als solche wahrgenommen werden. Verbesserungsmanagement nach dem PDCA Zyklus



Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

Ziel:

Unser Ziel in der Einrichtung ist es, dem Bewohner ein „Zuhause- Gefühl“ zu verschaffen.

Dadurch sind wir als Einrichtung stark daran interessiert, eine Verbesserung der Bewohnerzufriedenheit zu erlangen, die Imagepflege nach außen zu verbessern und Schwachstellen unserer Organisation gezielt zu erkennen und zu verbessern.

Beschwerden gezielt anregen:

- Beschwerdebogen bei Eintritt in der Infomappe
- Briefkasten für Anregungen im Eingangsbereich
- Beschwerdemanagement den Angehörigen bei den Angehörigenabenden einmal jährlich vorzustellen
- Mitarbeiter bei gezielten Fortbildungen zum Thema Beschwerdemanagement Umgang mit Beschwerden zu erläutern

Aufteilung von Beschwerden:

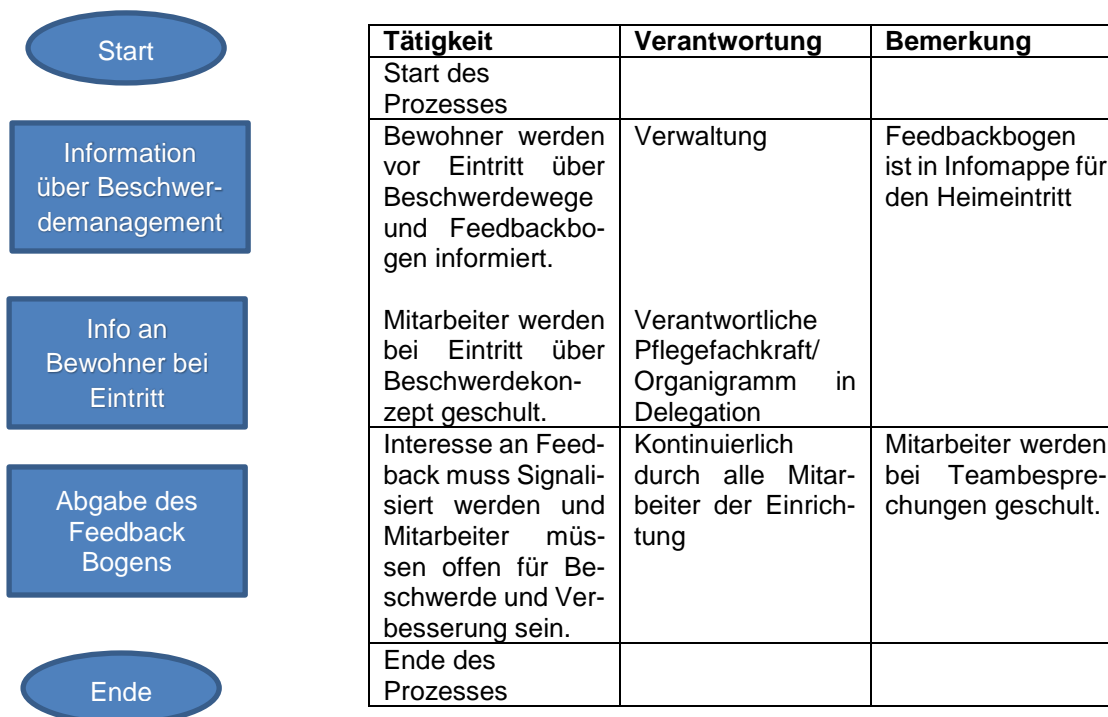
- Mitarbeiterbeschwerden
- Innovations/Verbesserungsmanagement
- Positive Rückmeldung/Lob
- Anregungen/Wünsche von Bewohner/Angehörigen

Freigabe	Bearbeiter	Änderungs-stand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

Prozess des Beschwerdeweges:



Schulung:

Alle Mitarbeiter in unserer Einrichtung in allen Bereichen können mit Beschwerden persönlich konfrontiert werden. Damit sie mit entsprechender Professionalität und im Sinne unserer Philosophie damit umgehen können, braucht es ein angemessenes Schulungsangebot:

Bei Eintritt: Information über Beschwerdemanagement und Umgang mit Feedbackbogen

Im Zeitlichen Intervall Hausinterne Fortbildungen und Einweisungen während der Teambesprechung.

Struktur und Verantwortlichkeit

- Beschwerde nimmt zuständiger Mitarbeiter entgegen (dies kann je nach Schicht jeder Mitarbeiter in der Einrichtung sein)
- Die Beschwerde wird von der Schichtführenden Fachkraft, der Wohnbereichsleitung, der Leitung der Betreuung, Küchenleitung und nach unten delegierten Stellen bearbeitet
- Der Vorgang der Bearbeitung richtet sich nach dem Feedbackbogen siehe Anhang
- Beschwerden werden nach Dringlichkeit bearbeitet
- Die Beschwerden werden einmal im Monat bei den Leitungstreffen im Qualitätszirkeln besprochen und analysiert.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

Feedbackbogen:

Der Feedbackbogen dient als Beschwerdeformular und ist in drei verschiedenen Teilen aufgebaut;

Beschwerdeführer; die Person die die Beschwerde entgegennimmt
Beschreibung der Beschwerde
Sofortmaßnahmen

Der Feedbackbogen muss nicht von den Angehörigen unterschrieben werden und eine Angabe von Namen geschieht zu jederzeit auf freiwilliger Basis.

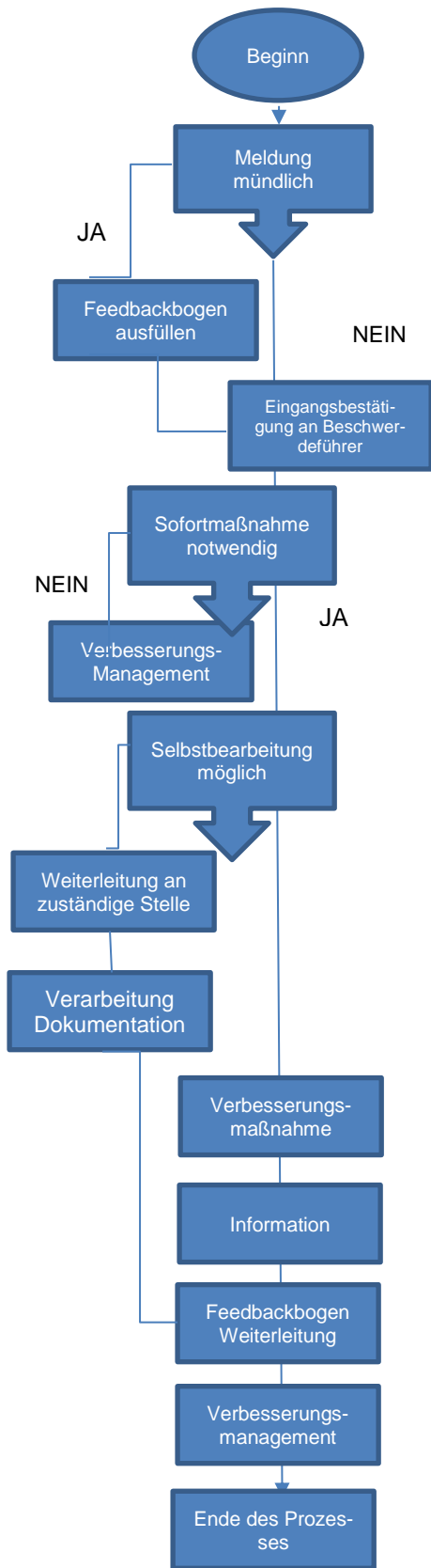
Das Beschwerdeformular im Eingangsbereich ist für alle Bewohner und deren Angehörigen zu jederzeit erkenntlich und der Umgang mit dem Formular ist eindeutig.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungs-stand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

Prozess Beschwerdemanagement



Tätigkeiten	Verantwortung	Bemerkung
Start des Prozesses Beschwerdemanagement		
Feedback wird schriftlich festgehalten und weitergeleitet	Mitarbeiter	Kann jeder MA sein
Formular ist vorhanden	Vorgesetzter ggf. Beschwerdeempfänger	
Sind Sofortmaßnahmen notwendig	Mitarbeiter	
Formular wird an zuständige Stelle weitergegeben		Leitende Pflegefachkraft
Ist es möglich die Beschwerde als MA selbst zu bearbeiten	Mitarbeiter	
Wenn Nein, Weiterleitung an zuständige Stelle	Mitarbeiter	
Beschwerde Dokumentierten	Mitarbeiter	
Verbesserungsmaßnahme wird eingeleitet	Mitarbeiter	
Information an Beteiligte/Betroffene	Mitarbeiter	
Meldeformular mit dokumentiert Verbesserungsmaßnahme wird weitergeleitet	Mitarbeiter	
Meldung wird bei Leitungsbesprechung vorgetragen	QM	
Ende des Prozesses		

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

Datenschutz:

Damit das Beschwerdemanagement funktioniert und keine Unklarheiten entstehen, müssen die betroffenen Personen beim Ausfüllen des Bogens nochmal auf den Datenschutz hingewiesen werden.

Der Datenschutz unterliegt den bestehenden Gesetzlichen Bedingungen durch das Bundesdatenschutzgesetz.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		09.11.2017	

