



Verfahrensweisung zu Fehlermanagement

„Unter dem Begriff *Fehlermanagement* werden die menschlichen Tätigkeiten zusammengefasst, mit denen der Mensch auf einen Fehler innerhalb eines Prozesses reagiert, um den Fehler endgültig zu beheben oder seine Auswirkungen zu begrenzen.“

Ziel ist es auf der einen Seite, einen wirtschaftlichen Schaden abzuwenden und auf der anderen Seite, den Qualitätsstandard zu sichern, indem Fehler erkannt, bewertet und diagnostiziert werden. Durch die sich daraus ergebenden Präventionen durch Einleitung von entsprechenden Gegenmaßnahmen sollen diese Fehler zukünftig vermieden werden.

Aus Fehlern lernen – und diese zukünftig vermeiden.

Fehlerkategorien

- technische Defekte
- Informationsdefizite
- system- / prozessbezogene Mängel
- personengebundene Fehler – „menschliches Versagen“

Der Umgang mit Fehlern

- Fehler, die keine nennenswerten Folgen haben:
sollten selbst behoben werden, nachdem die Betroffenen informiert worden sind.
Um zu vermeiden, dass andere den gleichen Fehler machen, sollte der Qualitätsbeauftragte informiert werden.
- Fehler, die „auf diese Weise nicht wieder passieren dürfen“
Solche „Critical Incidents“ verdienen eine besondere Aufmerksamkeit. Es müssen Vorkehrungen getroffen werden, die ein Wiederauftreten verhindern.
Der erste Schritt hierzu ist die Fehlermeldung.
- Fehlermeldung:
Diejenige/derjenige, die/der einen Fehler gemacht hat oder ihn zuerst entdeckt, füllt den Vordruck **CIRS** (Critical Incident Reporting System) aus und schickt ihn per E-Mail an den Qualitätsbeauftragten: petra.becks@bunter-kreis-coesfeld.de
- Ursachenanalyse:
Der Qualitätsbeauftragte sichtet und wertet die Fehlermeldung zeitnah und entscheidet u.U. nach Rücksprache mit der/dem Meldenden und/oder dem jeweiligen Abteilungsleiter, welche weiteren Maßnahmen zu treffen sind.
Vertraulichkeit und Achtung sind selbstverständlich.
- Fehlerquellen aufdecken und eliminieren:
Sofern die Fehlerquelle identifiziert werden kann, können daraus Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen abgeleitet werden, die ein erneutes Auftreten verhindern.

erstellt von: G. Schumacher	freigegeben von E. Böke	erstellt: Oktober 2012 Revision 2 Überprüfung am: 19.10.2017
--------------------------------	----------------------------	--



Bunter Kreis Münsterland e.V. zu Fehlermanagement

Fehlermeldung
S. 2 von 2

Homepage <G:\Dokumentenverwaltung\Verfahrensanleitung\zu Fehlermanagement>

- Kommunikation:

Über die Meldungen und die getroffenen Maßnahmen wird durch die Qualitätsbeauftragte im nächsten Leitungsteam berichtet. Hierzu wird auf die Tagesordnung des Leitungsteams als fester Tagesordnungspunkt „Fehlermanagement“ gesetzt.

Die entsprechenden Abteilungsleiter kommunizieren dann das Ereignis / Ergebnis mit ihren Mitarbeitern.

erstellt von: G. Schumacher	freigegeben von E. Böke	erstellt: Oktober 2012 Revision 2 Überprüfung am: 19.10.2017
--------------------------------	----------------------------	--