



Management – **A**viation – **R**isk

HF Trainer-Ausbildung

Maic Täuber

Version 5.0, TAU, 09.03.2021

FEHLERMANAGEMENT & Fehlerkultur



Bild von [Christelle Olivier](#) auf [Pixabay](#)

3 Phasen des Fehlermanagements

1. Fehlerkorrektur

- Sofortmaßnahmen
- Schadensbegrenzung
- Fehlerfolgen minimieren

3 Phasen des Fehlermanagements

1. Fehlerkorrektur

2. Fehlerverhinderung

- Analyse > Was, nicht Wer
- Maßnahmenplan, um Wiederholung des Fehlers zu vermeiden
- Anpassung von Strukturen, Abläufen, ...

3 Phasen des Fehlermanagements

1. Fehlerkorrektur
2. Fehlerverhinderung
3. Fehlervermeidung
 - Vermeidung ähnlicher Fehler
 - Wo gibt es vergleichbare Abläufe?

Gruppenarbeit

Gruppe 1: Welche Arten / Typen von Fehlern kennt Ihr und wie sollte damit umgegangen werden?

➤ Beispiele

Gruppe 2: Welche Fehler-Ursachen könnt Ihr Euch vorstellen?

➤ Beispiele

Gruppe 3: Was für eine Fehlerkultur wünscht Ihr Euch in Eurem Bereich?

- Warum? Vor- und evtl. Nachteile
- Wie könnte das System in Eurem Alltag umgesetzt werden?
- Welche Voraussetzungen braucht es?
- Welche(s) andere(n) System(e) kennt Ihr evtl. aus Eurem Dienstalltag?

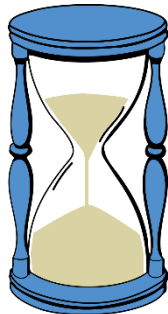


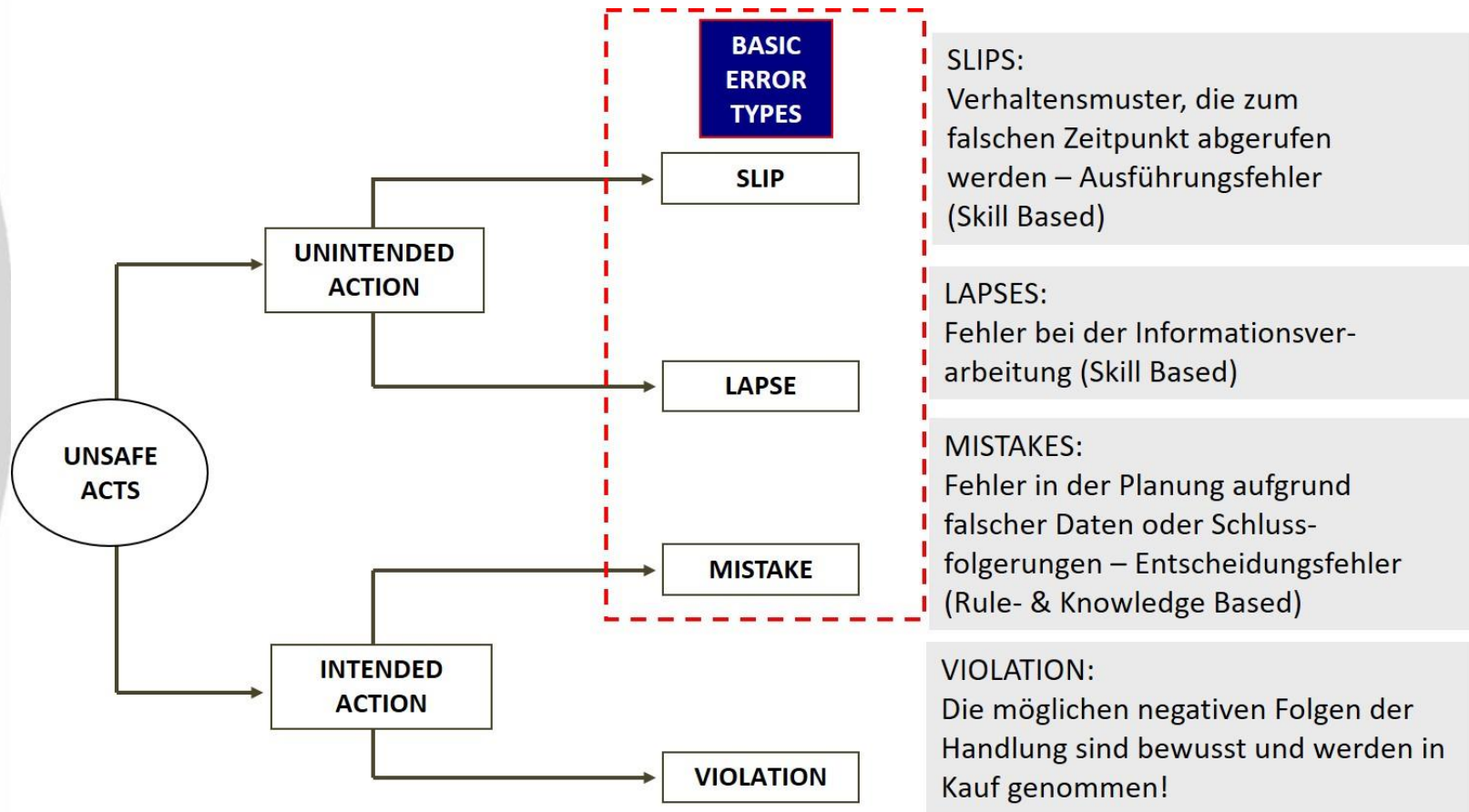
Bild von Clear Free Vector Images auf Pixabay

20 Minuten

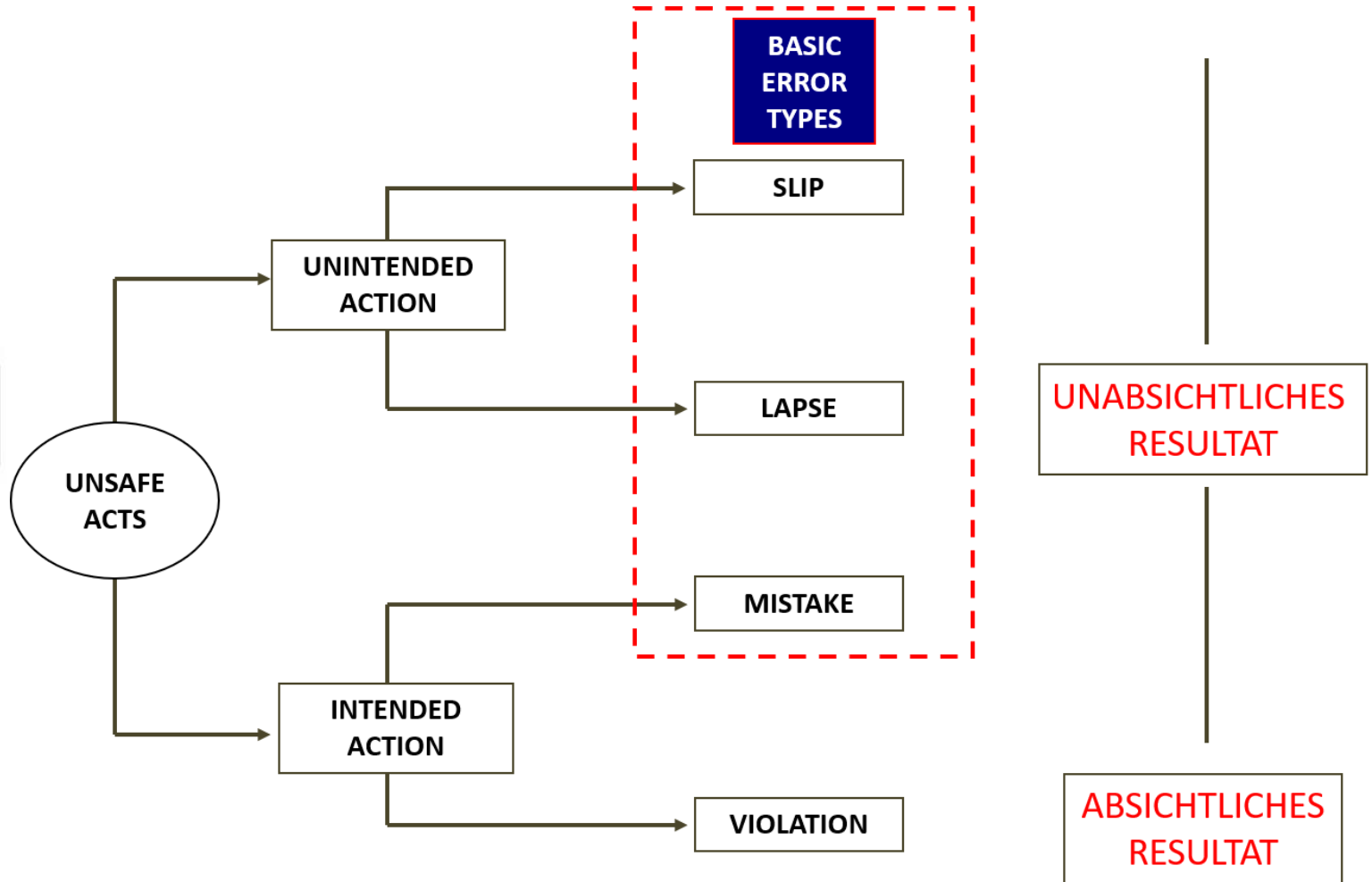


Bild von Peggy und Marco Lachmann-Anke auf Pixabay

Fehlertypen



Fehler & Verstoß



Fehlermodelle

Welche Fehler-Ursachen gibt es???

Ursachen menschlicher Fehler

Das dreckige Dutzend



Gordon Dupont, 1993

SHELL-Modell



Eine **Fehlerkultur** und die **non-punitive** (oder zumindest **gerechte**)
Herangehensweise an die
Fehleranalyse sind Voraussetzungen
für ein **erfolgreiches
Fehlermanagement.**

(Fehler-)Kultur

„Das größte Hindernis auf dem Weg zu guter Fehlerkultur (in der Medizin) ist, dass wir Menschen die Fehler machen bestrafen und verurteilen.“

Dr. Lucian Leape, Professor Harvard School of public health

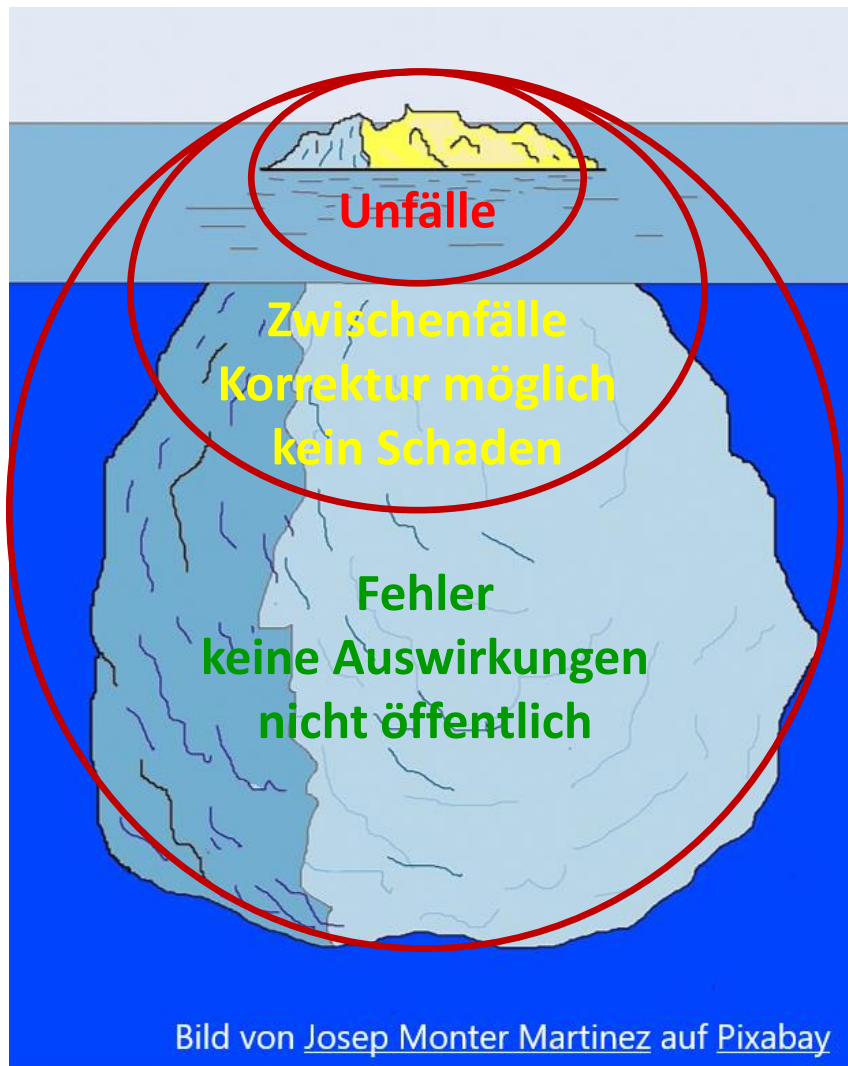
Just Culture Denken...

- Fragende Haltung
- Widerstandsfähig gegen Gleichgültigkeit
- „Committed to Excellence“
- Fördert persönliche Verantwortung für Sicherheit
- Betrifft Individuen und das gesamte Unternehmen

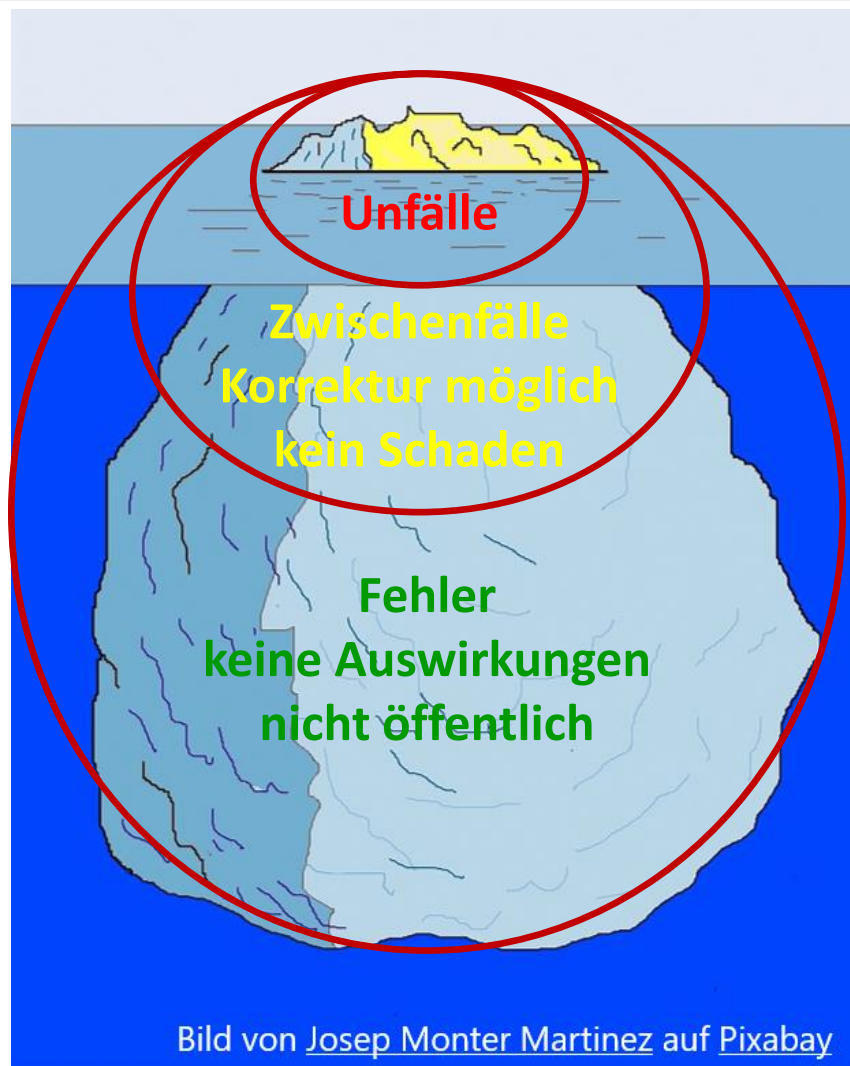
Ziel einer offenen Fehlerkultur

- Ein System des Vertrauens, in dem Personen ermutigt werden....
 - freiwillig sicherheitsrelevante Informationen zu liefern.
- aber auch.....
 - klare Grenzen zwischen akzeptablem (gutes) Verhalten und inakzeptablem (schlechtes) Verhalten existieren.

Warum sind Informationen wichtig?



Warum sind Informationen wichtig?



- 1 Schwerer Unfall
- 10 leichte Unfälle
- 30 gemeldete Zwischenfälle

600 unsichere Handlungen

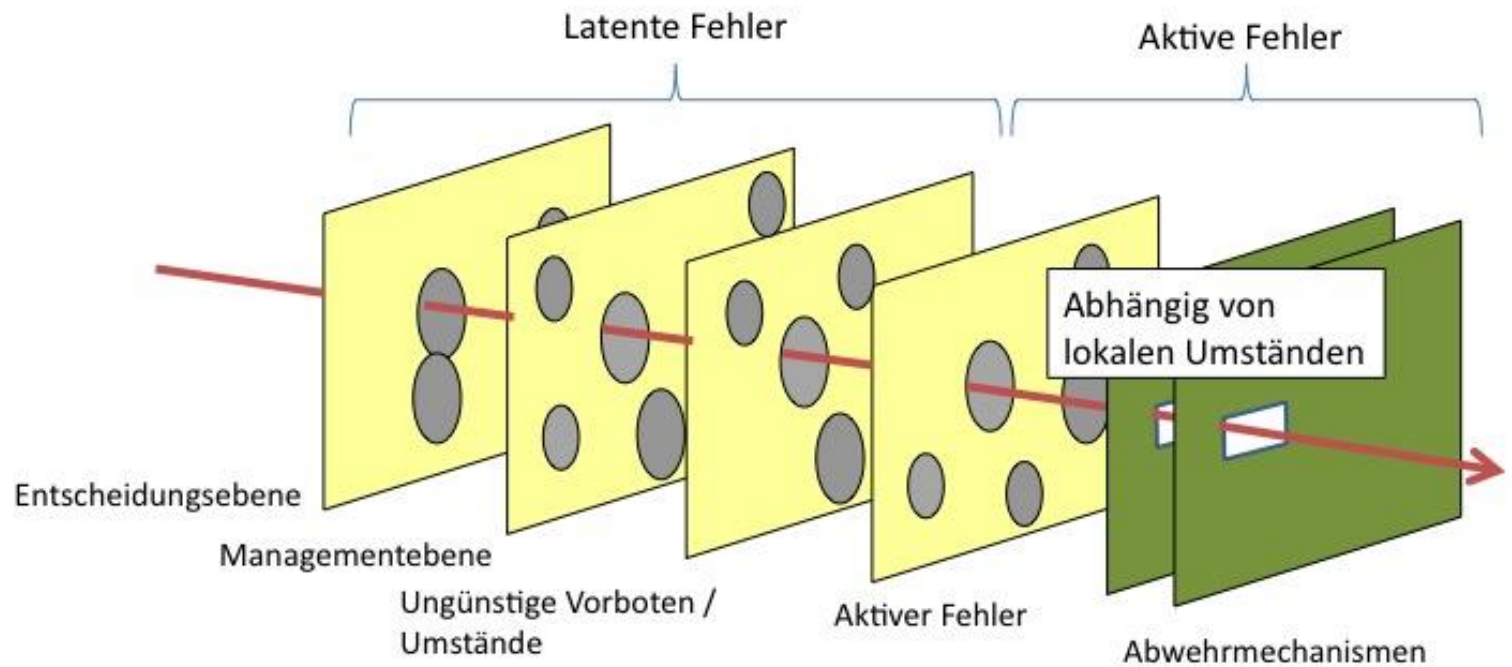
Jeder bekannte Fehler...

- ... bietet eine Chance zu lernen
 - Latente Fehler
 - Ausbildung
 - Ressourcen
 - Organisatorische Rahmen
 - Menschliches Handeln

- ... ohne (größerer) Schaden

Fehlerkultur entwickeln

- Top Down Ansatz
 - Ohne Organisationsführung kein Erfolg möglich
 - Sicherheit aktiv / positiv fördern!
- Klarheit bei Regeln und Vorschriften
 - Definition von Fehlern und Verstößen
 - Festlegen von Maßnahmen
 - Missbrauch verhindern



Fehler Modell nach James Reason (Swiss Cheese Model)



Fehler und ihre Konsequenzen

Der Betreffende...	Fehlertyp	Konsequenz
...kann es und macht es sonst immer richtig	Ausrutscher	> Keine
...glaubt es zu können und macht es falsch	Irrtum	> Schulung
...handelt korrekt innerhalb des Systems	Systemfehler	> Systemanpassung
...kann es und macht es bewusst falsch	Regelverletzung	> Sanktion

PAUSE



Bild von [Clker-Free-Vector-Images](#) auf [Pixabay](#)