

**FEHLER**  
sind  
**HELFER**

Es gibt keine Fehler, nur Chancen, agil zu reagieren



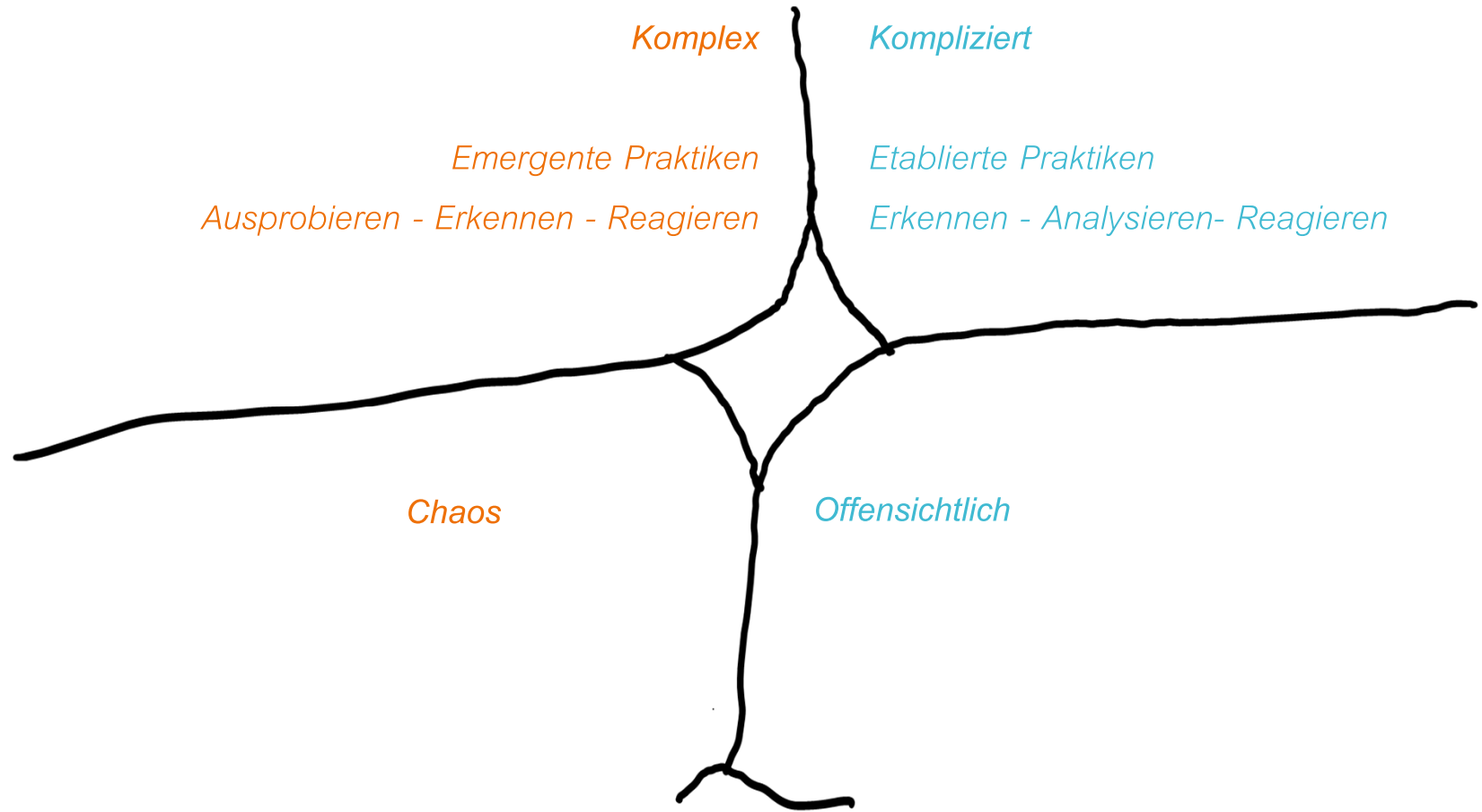
Quelle: <https://bionline.org>

Volatility

Uncertainty

Complexity

Ambiguity



Komplexität hat einen Namen: Cynefin

Fehler haben einen Sinn

Sinngemässe Übersetzung:

***Immer wieder versucht,  
immer wieder gescheitert.  
Macht nichts.  
Nochmals versucht,  
nochmals gescheitert.  
Besser gescheitert."***

**EVER TRIED.  
EVER FAILED.  
NO MATTER.  
TRY AGAIN.  
FAIL AGAIN.  
FAIL BETTER.**

Samuel Beckett (1906-1989)

«Fuck Ups» - Keine  
Mode-Erscheinung,  
sondern  
Einstellungssache

**EVER TRIED.  
EVER FAILED.  
NO MATTER.  
TRY AGAIN.  
FAIL AGAIN.  
FAIL BETTER.**

*Samuel Beckett (1906-1989)*

**It's okay.**

**My comebacks  
are as epic as  
my fuck-ups.**

Führen Sie fixe Termine ein, wo Sie offen über «Pleiten» und «Fehler» reden.

Sie zur Sprache zu bringen und darüber zu lachen, schafft den Grundstein einer offenen Fehlerkultur.

## Agilität

Fähigkeit auf Veränderungen zu reagieren.

## Agile Methoden und Werkzeuge

Fehler-Kultur systematisch gezielt pflegen.

Agility



**Ausprobieren**

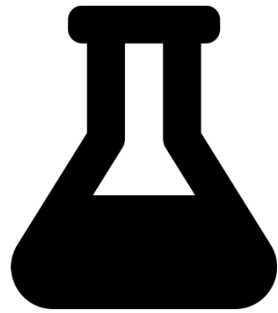


**Erkennen**

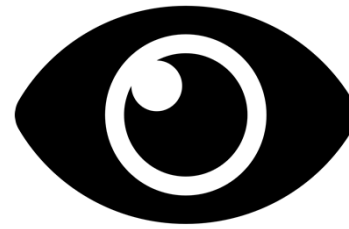


**Reagieren**

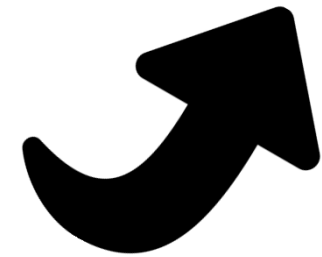
Agility Live!



**Ausprobieren**



**Erkennen**



**Reagieren**

**Transparenz**

**Autonomie**

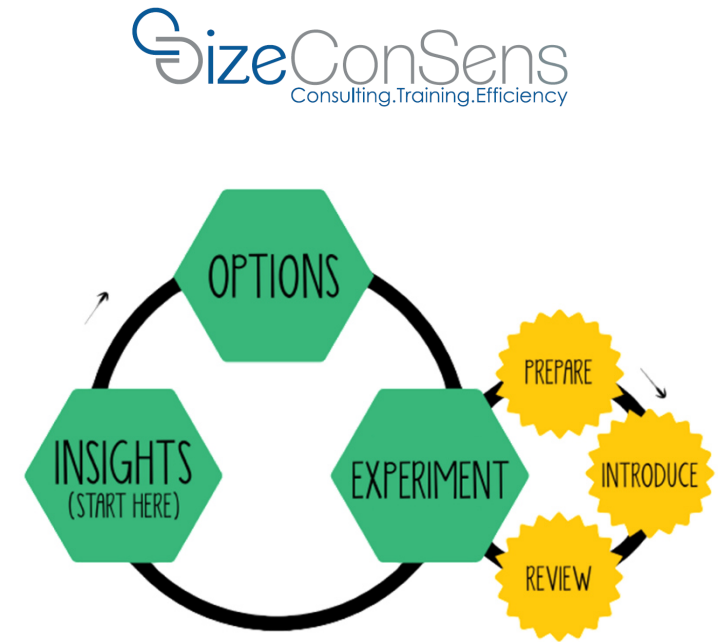
**Zielorientierung**

**Selbstorganisation**

Typische Methoden:  
Save to Try



**DESIGN**  
thinking





# *Was fordern Normen?*

Es wird regelmässig erhoben, wie die TN die [Leistungen der Bildungsinstitution einschätzen](#).

Deshalb wird die Erhebung der Kundenzufriedenheit geplant. Sie beinhaltet:

- die Evaluationskriterien wie z.B. Sekretariat, Internetauftritt, Kursinformationen, Kommunikation, Anmeldeverfahren, Begrüssung, Aufenthaltsräume, Arbeitsräume, etc.
- die Methode der Evaluation, wie z.B. Auswertung nach bestimmten Bildungsangeboten und Bereichen
- Hinweise zur Umsetzung der Evaluation (Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel und Termine)

Es existieren zweckmässige Hilfsmittel zur Evaluation der Kundenzufriedenheit:

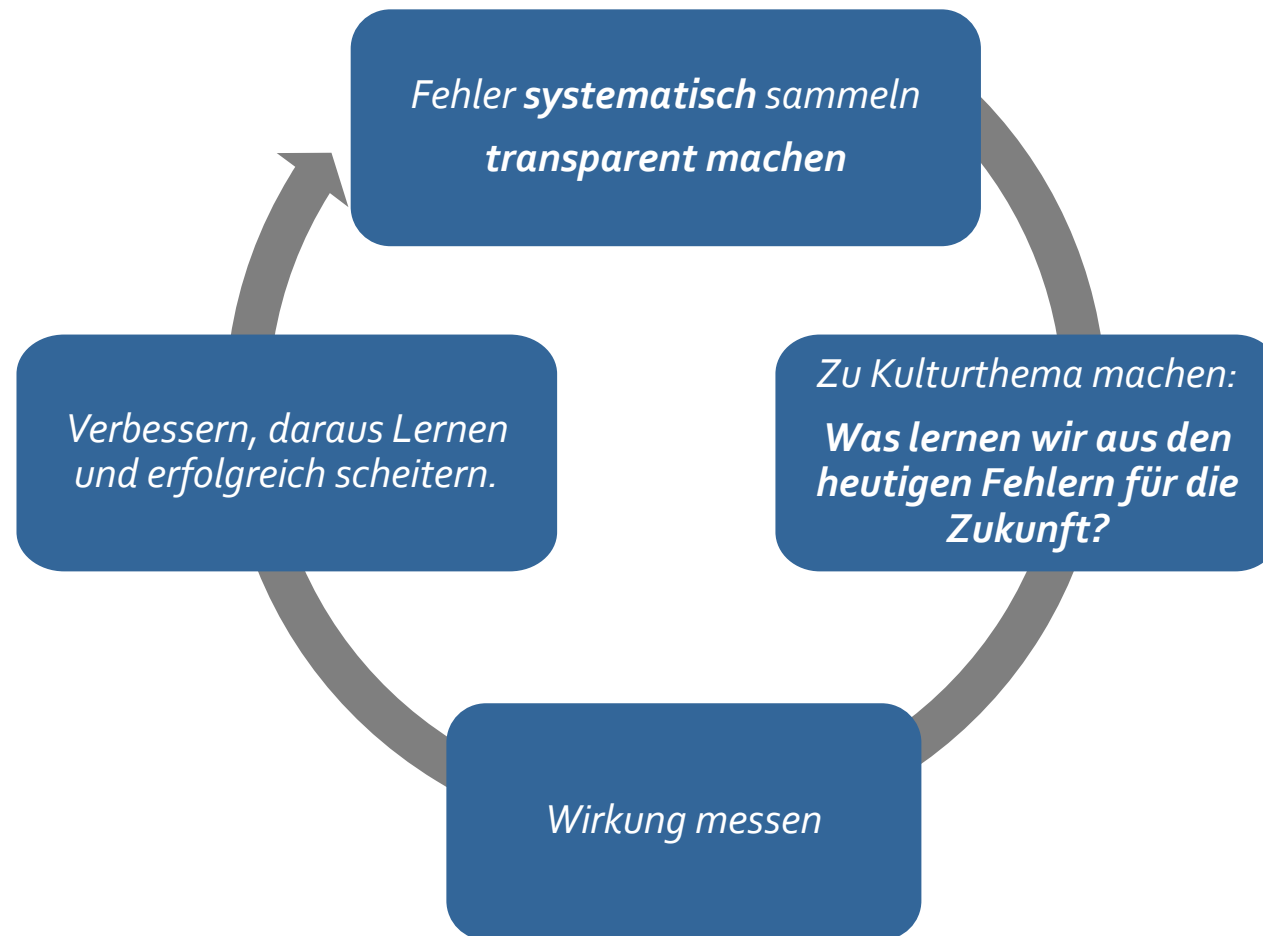
- diese beinhalten zweckmässige Bewertungsmassstäbe (Bsp. Ungenügend bis sehr gut)

Es existiert eine Reklamationsinstanz. [Anregungen und Beschwerden werden speditiv und konstruktiv bearbeitet](#).

Fehlerarten

	Sofortmassnahme	Korrekturmassnahme	Vorbeugemassnahme
<b>Handlung</b>	<u>Reaktive</u> Sofortmassnahme	<u>Reaktive</u> Ursachensuche	Proaktiv vermeiden Prävention
<b>Ziel</b>	Unverzüglich beim Auftreten eines Fehlers ist eine Sofortmassnahme einzuleiten und darauf abzielen, dass die <b>potenziell schädlichen Auswirkungen</b> (Patientensicherheit) des Fehlers <b>minimiert werden</b> .	Etwas weicht vom (Ziel/Vorgabe) der Tätigkeit ab. Die <b>Ursache des Fehlers</b> ist zu suchen, bei der Wurzel zu packen, <b>verbessern und daraus Lernen</b> .  KVP	Welche ähnlichen <b>Fehlerquellen</b> gibt es noch und auch diese <b>vorbeugend vermeiden</b> , noch bevor tatsächlich dieser ähnliche Fehler entstehen kann.  KVP
<b>Massnahme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen unterbrechen</li> <li>• Beispiel: Fehlmedikation oder Medikamentenverwechslung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit dem Team die Ursachen für den Fehler suchen (Fischgrät, 5W etc.) und Massnahmen dafür festlegen und umsetzen. Daraus lernen.</li> <li>• Beispiel: Vertiefung der Ursachenanalyse auf Basis CIRS-Meldung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potentielle Risiken analysieren und vorbeugenden Ablauf sicherstellen</li> <li>• Beispiel: wo besteht sonst noch die Medikamentenverwechslungsgefahr? Prozess um 4 Augenprinzip, Beschriftung, Kontrollmechanismen erweitern.</li> </ul>

4 Schritte zur  
Fehlerkultur



*Streiten Sie nie mit Ihren Kunden über Fehler.*

*Entweder Sie verlieren den Streit, den Kunden oder Beide.*

***Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit.***



**Zehra Sirin**  
size-consens.ch

- Strategie- und Prozessmanagement/  
Integrierte Managementsysteme
- Dozentin an Fachhochschulen
- Auditorin IRCA/Zertifizierte VR



**Thomas Haas**  
agilist.ch

- Unternehmensberater Business Agility
- Dozent an der ETH Zürich und an Fachhochschulen
  - Präsident agilist. cooperative