

Weltweit einzigartiges Managementsystem für die Altenhilfe

Hannover 24. März 2010: Die Altenpflege ist eine der Branchen, in der Fehler gravierende Folgen nach sich ziehen können. Versäumnisse und Fehler gehören indes zum Pflegealltag, werden aber in den Einrichtungen oft totgeschwiegen, und seien sie auch noch so klein und völlig unbeabsichtigt - meist aus Angst vor Sanktionen des Arbeitgebers oder gar vor juristischen Auseinandersetzungen. Dabei böten sich den ambulanten und stationären Pflegediensten ein regelrechter Qualitätssprung und neue Marktchancen, wenn Fehler im Betriebsablauf systematisch zur Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens eingesetzt werden. Das Kuratorium Deutsche Altershilfe hat heute auf der Altenpflegemesse in Hannover sein weltweit einzigartiges Fehlervermeidungssystem vorgestellt.

Mehr Wettbewerbsvorteile durch Ehrlichkeit und Offenheit

Wenn Versäumnisse im Pflegealltag zwischen Mitarbeitern und der Leitungsebene ehrlich kommuniziert werden, verbessert sich die Qualität der Pflege und gleichzeitig die Unternehmenskultur grundlegend," so Dr. Peter Michell-Auli, Geschäftsführer beim Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA). Denn eigene Fehler einzugestehen, ist eine Voraussetzung für qualitative Veränderungen im Pflegealltag und für einen besseren Umgang im Team. „Dieses Innovationspotential gerade bei einem solch heiklen Thema auf positive Art und Weise zu wecken, ist indes nicht immer einfach. Entweder ist das Problembewusstsein, über Fehler zu reden, noch nicht weit genug ausgeprägt oder es dominieren Faktoren wie 'keine Schwäche zeigen', Furcht vor Vorwürfen und mangelndes Vertrauen. Das Streben nach besten Pflegeergebnissen und optimaler Kundenzufriedenheit wird dann eher behindert, weil die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter ständig befürchten, etwas falsch gemacht zu haben - nicht zuletzt auch ein Grund, warum Pflegekräfte bereits nach einigen Jahren in ihrem eigentlichen Wunschberuf wie „ausgebrannt" sind.

Fehler im Pflegealltag nicht länger verschweigen

„Wir erfahren durch Beratungsgespräche mit dem Management und Pflegefachkräften immer wieder, dass viele Dinge, die falsch gelaufen sind, leider meist unausgesprochen bleiben", weiß Pflegewirt Heiko Fillibeck, Leiter des KDA-Fachbereichs Pflege. Das Kuratorium Deutsche Altershilfe hat im Rahmen seiner Beratungstätigkeit für ambulante und stationäre Altenhilfeeinrichtungen nun ein beispielhaftes, neues Managementkonzept entwickelt, das auf einer offenen Fehlerkultur basiert. „Pflegekräfte wurden viel zu lange mehr als „Fehlerquelle" denn als Quelle von Lösungen definiert, dieses Bild bedarf dringend der Korrektur!", unterstreicht Fillibeck. Verdrängt wird dadurch - zum Schaden des Unternehmens - das enorme Potential und Fachwissen, über das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter doch verfügen."

Fehler gemacht? Gut so!

Genau da setzt das einzigartige, onlinebasierte KDA-Fehlervermeidungssystem an. Fehler werden für die Qualitätsoptimierung quasi frei Haus geliefert, man muß sie nur (an-)erkennen und als produktives Element nutzen. Das KDA-System bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine für ihre Einrichtung betriebene Kommunikationsplattform, um im Kollegenkreis (wahlweise auch anonym) Fehler zu benennen und Fehlervermeidungsstrategien zu diskutieren, um so proaktiv die interne Qualitätsentwicklung zu fördern. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch Führungskräfte bekommen so ganz konkrete und für den Betrieb maßgeschneiderte Handlungsmöglichkeiten an die Hand, wie sie sich nach falschen Entscheidungen oder Versäumnissen zukünftig verhalten können. Das System bindet sogar die Kunden selbst, deren Angehörige sowie externe Ärzte und Therapeuten mit ein, um Pflegeleistungen zu optimieren. „Der Leitungsebene ist häufig noch gar nicht bewusst, welche immensen Geschäftspotentiale und Chancen in einem konstruktiven Fehlermanagement liegen," so die KDA-Pflegeexperten. Auch der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) fordert bereits seit längerem für Situationen, in denen in der Einrichtung immer wieder Fehler unterlaufen, Maßnahmen zu ergreifen. Fehler konstruktiv für den Unternehmenserfolg und die Kundenzufriedenheit zu verwenden, dürfte sich zukünftig daher auch positiv in den Transparenzberichten und Pflegenoten niederschlagen.

Weitere Informationen:

Pressestelle im KDA
Tel.: (0221) 931847-19, -10
mobil: 0170 238 26 92
Mail: presse@kda.de

Hintergrund KDA:

Das Kuratorium Deutsche Altershilfe setzt sich seit 1962 dafür ein, die Lebenssituation älterer Menschen zu verbessern. Unter der Schirmherrschaft von Bundespräsident Horst Köhler erstellen unabhängige Experten Projekte und Studien u.a. für Ministerien, Kommunen, Unternehmen, Sozialverbände, sie beraten Heimträger und Pflegedienstleister und bieten Fortbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für Führungs- und Fachkräfte an.