



Preisträgerin Melanie Hedtfeld (vorne) mit Patrick Kremer, Tony Altimari (beide opta data), Häusliche Pflege Redakteur Asim Loncaric und den Jurymitgliedern Peter Wawrik, Andreas Heiber und Nele Trauernicht (v.l.n.r.) auf dem Häusliche Pflege PDL Kongress in Dortmund.

Aus Fehlern lernen

Melanie Hedtfeld hat mit ihrem Pflegedienst „In guten Händen“ den Häusliche Pflege Innovationspreis 2022 gewonnen. Die Verleihung fand auf dem Häusliche Pflege PDL Kongress in Dortmund statt.

Wie gehen wir mit Fehlern in der ambulanten Pflege um? Eine Standardantwort auf diese Frage gibt es nicht, wohl aber mutige Führungskräfte und Unternehmer:innen, die eine Antwort finden, die zu ihrem Unternehmen passt. So lautete das Statement der fünfköpfigen Jury mit Jasmin Arabian-Vogel (Interkultureller Sozialdienst GmbH), Nele Trauernicht (Seifert&Trauernicht Beratungsgesellschaft/pro Vida), Peter Wawrik (Wawrik Pflege Consulting), Andreas Heiber (System & Praxis) und Häusliche Pflege Chefredakteur Lukas Sander.

Wachsen oder Schrumpfen

„Nicht mehr der potenzielle Mitarbeiter/ die Mitarbeiterin bewirbt sich. Das Pflegeunternehmen bewirbt sich heute und in Zukunft um potenzielle Kräfte“, sagte Peter Wawrik in seiner Laudatio auf dem Häusliche Pflege PDL Kongress am 13. September in Dortmund. Wachsen oder Schrumpfen eines Pflegedienstes hänge ab von den

zur Verfügung stehenden Mitarbeitern und vereinbarten Mitarbeiterstunden. „Mitarbeiter:innen richtig begrüßen, führen und verabschieden sind drei weitere wichtige Schlagworte für das zukunftsfähige Personalmanagement“, so Wawrik. „Und ein konstruktiver Umgang mit Fehlern, eine transparente und auf Weiterentwicklung orientierte Fehlerkultur gehört ebenso dazu“, stellte Wawrik klar.

Der „Fehler des Monats“

Doch was verbirgt sich hinter dem gekürten „Fehler des Monats“? „Konkret sieht die Umsetzung bei uns so aus, dass jeden Monat eine Liste ausgehängen wird, in die die Teammitglieder Fehler eintragen können. Anhand dieser Liste wird zum neuen Monat der ‚Fehler des Monats‘ durch die Jury ausgewählt“, erläutert Melanie Hedtfeld. „Dieser wird dann in der folgenden Teamsitzung gewürdigt, indem er und die daraus folgenden Konsequenzen sowie Verbesserungspotential humorvoll vorgestellt und erläutert

werden.“ Der Fokus liege dabei vor allem auf den daraus gelernten Inhalten und Potentialen. Auch beinhalte das den Dank an den/die Mitarbeiter:in, dass „unsere Aufmerksamkeit durch diesen Fehler auf Prozesse/ Strukturen gelenkt wurde, die Verbesserungspotentiale beinhalten“. Die sei eine Möglichkeit, eine positive und agile Fehlerkultur im Unternehmen zu etablieren. Das Teammitglied, das durch seinen Fehler auf „Missstände“ aufmerksam gemacht hat, bekommt zudem eine Urkunde und einen mit Süßigkeiten gefüllten Wanderpokal. „Eine Zweitausfertigung der Urkunde wird in unserer ‚Fehler-Galerie‘ ausgehängen. Zum Abschluss eines Jahres wird aus allen Fehlern des Monats der ‚Fehler des Jahres‘ prämiert. Dazu gibt es eine besondere Überraschung und eine Preis für den/die Gewinner:in“, ergänzt Hedtfeld.

Eingeführt wurde die Idee zum Jahresstart 2022 in Anlehnung an das Leitbild „Wir übernehmen Verantwortung für

unser Handeln, lernen aus Fehlern und holen uns bei Bedarf Unterstützung“.

Ermutigung und Unterstützung

Aber auch weitere Inhalte dieses Leitbildes würden sich in dem Instrument wiederfinden. „Jeder Mitarbeiter wird ermutigt und unterstützt sich ständig weiterzubilden und zu entwickeln. Ein vorrangiges Ziel ist, den richtigen Umgang mit Fehlern zu fördern.“ Dazu gehöre es, die richtige Kernfrage zu stellen: Was lehrt uns dieser Fehler? „Die meistgestellte Frage ‚Wer hat es verbockt?‘ wirkt sich eher destruktiv aus und führt zu Angst und Rechtfertigung anstatt zu einem konstruktiven Umgang mit Übernahme von Verantwortung, die wiederum zu angepasstem Handeln und somit zu Fortschritt führen kann“, sagt Hedtfeld. Nach einer anfänglichen großen Skepsis des Teams sei nach einer transparenten Darstellung und der ersten Prämierung der eigentliche Nutzen und auch Spaß den Mitarbeitenden deutlich geworden.

„Gemachte Fehler zeigen wichtige Potenziale und Verbesserungsmöglichkeiten auf, die bisher ungenutzt bleiben“, sagte Wawrik in seiner Laudation. Dies diene insbesondere einer kontinuierlichen Qualitätssicherung und -verbesserung. „Will man wirklich an der eigenen Fehlerkultur arbeiten, sollte dabei vor allem auf folgende Punkte geachtet werden: Keinen Schuldigen suchen, keine Drohungen und Konsequenzen (außer sie sind positiv), Analyse der Situation, Erkennen von Optionen und Potentialen“, so Wawrik. Eine agile Fehlerkultur setze Fehlerbewusstsein und Akzeptanz von Fehlern voraus. Die Jury zeichnete die Geschäftsführerin des Pflegedienstes in guten Händen GmbH aus Halver daher nicht nur die mit dem „Fehler des Monats“ gelebte Fehlerkultur aus, sondern lobte mit der Preisvergabe ausdrücklich die damit untrennbar verbundene Unternehmenskultur.

Die Geschäftsführerin der „Pflegedienst In guten Händen GmbH“ erhielt

neben 3 000 Euro Preisgeld auch eine Einladung für zwei Personen zum opta data Expertenforum des Sponsors für den Häusliche Pflege Innovationspreis opta data. Zudem wird Melanie Hedtfeld in den nächsten beiden Häusliche Pflege PDL Kongressen in Würzburg und Berlin ihr Gewinnerkonzept ausführlich vorstellen.

Großes Fest geplant

Angesprochen auf die Frage, was sie nun als nächstes machen werde, sagte Hedtfeld in Dortmund. „Wenn ich zurückkomme, werden wir mit dem Preisgeld schnellstmöglich ein Fest für die Mitarbeiter:innen organisieren.“ So ein „Fehler des Monats“ kann durchaus eine lohnende Sache für alle im Team sein. (lon)

TIPP

Die Geschäftsführerin der „Pflegedienst In guten Händen GmbH“ wird im Rahmen der nächsten beiden Häusliche Pflege PDL Kongresse in Würzburg und Berlin ihr Gewinnerkonzept ausführlich vorstellen. hp-pdl-kongress.de