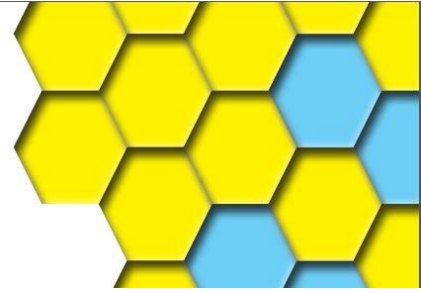


# Qualität leben – Potenziale ausschöpfen

5. QuaTheDA-Symposium

19. März 2015 | 9:15-16:45h | Hotel Kreuz Bern



## Risiko- und Fehlermanagement

Vertiefung des Inputs anhand eines konkreten Beispiels

Felix Jeanmaire, Fabian Müller, Casa Fidelio

### ► Präsentation

Fabian Müller hat das Risikomanagementsystem des Casa Fidelio vorgestellt, mit vielen Beispielen und Instrumenten, die sie entwickelt haben und benutzen, um die Risiken zu analysieren, die Fehler zu korrigieren und die verschiedenen Prozesse zu überprüfen.

Die Teilnehmenden diskutierten in Kleingruppen die Risikomanagementmodelle und deren Platz in ihren jeweiligen Institutionen sowie die zur Problemlösung und Fehlerkorrektur getroffenen Massnahmen. Ein Austausch im Plenum über die Diskussion in den Kleingruppen fand trotz Anregung nicht statt.

Aus den Diskussionen geht jedoch hervor, dass die Grösse der Institution sehr wichtig ist, um das geeignete Risikomanagementsystem zu implementieren. Viele Institutionen führen eine Risikoanalyse nach Bereich oder Abteilung durch. Die kleineren Institutionen, die keine formellen Bereiche oder Abteilungen haben, bilden eher Gruppen (zum Beispiel die Gruppe der KlientInnen), um die Risiken zu identifizieren und geeignete Massnahmen vorzuschlagen. Sie dokumentieren nicht so viel wie die grösseren Institutionen und suchen einen Mittelweg, um ein nützliches und im Alltag gut verankertes Risikomanagementsystem zu etablieren.

Ausserdem wurde erwähnt, dass die Kommunikation zwischen den verschiedenen Bereichen oder auch einfach unter ArbeitskollegInnen wesentlich war, um die Risiken richtig zu erkennen und die geeigneten Massnahmen zum richtigen Zeitpunkt zu implementieren.

Eine weitere Arbeitsgruppe hat betont, dass die internen und externen Audits nützlich waren, um das Risiko- und Fehlermanagement zu verbessern und dass es wesentlich ist, dass die Leitung der Institution das Risiko- und Fehlermanagement fördert.

Zusammenfassend waren sich die Teilnehmenden einig, dass das eigene Risikomanagement stets an die Institutionsbedürfnisse angepasst werden muss, da es wichtig ist, dass alle Mitarbeitenden mit dem System vertraut und dieses in den Alltag integriert ist.

Florence Iff