



Fehlerminimierung - Ertragssteigerung

DIE UNTERSTÜTZUNGSMABNAHMEN FÜR ORGANISATION UND
MITARBEITER

Communication in flow

Cif EVENT

Ziel

Minimierung von

- ▶ Haftungsrisiken,
- ▶ Kosten,
- ▶ Reputations- und Schadensfolgen

in sicherheitssensiblen Organisationen – (speziell Transportwesen und Medizin - zusätzlich Geldwesen, Medizin, Nahrungsmittel, Chemie)

Wer

CIF Event und Dr. Hans Bachmann verbinden zwei Kernelemente zur Verbesserung der Sicherheit in Organisationen:

- ▶ Verhaltensbasiertes Lernen über Kommunikation und
- ▶ die Unterstützung der Lernschritte durch Checklisten, SOPs, MELs, CRM, SRSs (Safety Reporting Systems)
- ▶ Optimierung von Kausalitäten – „Wenn --- dann“ durch additive Maßnahmen/Vorschläge (z.B. Hinterfragen im Ishikawa System)

Communication in flow

Cif EVENT

Was

Sicherheit geht von der Führung aus.

- ▶ CSR – Corporate Social Responsibility
- ▶ CMS – Compliance Management System
- ▶ EHS - Environment Health und Safety

„If you think safety is expensive, try an accident“ – Jede Organisation, die ernsthaft und nachhaltig an der Verbesserung der Sicherheitskultur arbeitet,

- ▶ steigert die Erträge
- ▶ vermeidet Haftungs- und Reputationsschäden und
- ▶ steigert ihr positives öffentliches Standing

Communication in flow

Beweis

- ▶ Die Luftfahrt als Vorbild und Benchmark zeigt vor – und beweist über ein einzigartiges Bildungscontrolling, (was es kostet – was es bringt) dass jede Investition in Sicherheit schnellen und nachhaltigen Nutzen bringt
- ▶ Dieses aviatische Know-How fließt in unsere Maßnahmen ein

Warum

- ▶ Wo Menschen handeln und Entscheidungen treffen, wo Teams kollaborieren und Prozesse in bestimmten Strukturen ablaufen, können Fehler passieren

Wie

- ▶ Zur Reduktion und weitgehenden Vermeidung von Fehlern (root causes und Prozessabweichungen) werden Schulungen, Motivation, sowie Methoden und Systeme etabliert und angewandt – QM, RM, SMS, HCAAP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) –
- ▶ *Diese werden nicht nur eingeführt und dann ad acta gelegt, sondern in einem ständigen Verbesserungsprozess laufend revidiert. Die Kenntnis und Anwendungssicherheit der Systeme und Werkzeuge wird in regelmäßigen Refreshern bei den Anwendern auf Wissensstand, Vollständigkeit und Richtigkeit überprüft. (Tests, Simulationen)*

Vorbild

- ▶ In vorbildhaften Organisationen mit einer „just culture“ ist die **Fehlerkultur frei** von Ignoranz, Complacency und Schuldzuweisungen an Einzelne

Schwächen

- ▶ Es werden jedoch oft die kritischen Erfolgsfaktoren nicht ausreichend genau ermittelt und genutzt, das Aus- und Weiterbildungscontrolling und entsprechende innovative Methoden vernachlässigt
- ▶ Diverse Motivationsimpulse und Fachschulungen werden in vielen Organisationen zu ungenau und quasi periphär begleitend eingesetzt. (Man tut halt was und begnügt sich mit dem Vorhandensein von Werkzeugen wie Checklisten, Verfahrensanleitungen, ISO Zertifizierungen etc.)

Vom Wollen zum Tun

- ▶ Wir setzen in unseren Unterstützungsmaßnahmen Menschen voraus, die positive Handlungen setzen wollen und bereit sind, sich im Sinne einer Organisation anzustrengen
- ▶ Die Managementaufgabe Menschen davon zu überzeugen, dass sie über Ownership zum besseren Unternehmenserfolg beitragen, obliegt in unserem Ansatz der Unternehmensführung – gleichwohl unterstützen wir diese Grundvoraussetzung mit unserem Aus-Weiterbildungs-Vertiefungs und Anwendungsknow How im Bereich Sicherheit.

Einsicht

- ▶ Aus der Neurowissenschaft wissen wir, dass es aber zwischen (bestem) Wollen und Tun oft Lücken gibt – störende Alternativen unterbrechen ein Vorhaben und lassen einen Prozess „entgleisen“
- ▶ Aus der Luftfahrt verhaltensbasierter Approach: Über Schulungen zur Festigung von erwünschtem Verhalten durch Wiederholungen und lfd. Trainings zu (neuen) Gewohnheiten = zu Sicherheiten

Lösung allgemein

- ▶ Neben der Bringschuld der einzelnen Mitglieder einer Organisation (Motivation, Anstrengung, Fachkompetenz, soziale Kompetenz, Lernbereitschaft, Genauigkeit etc.) braucht es von der Seite der Organisation konstante Unterstützung. Diese Unterstützung ist Schulung und Training UND Werkzeuge die richtig und vollständig sind.

Lösung allgemein

- ▶ Die störenden Alternativen auszuschalten und Voraussetzungen zu schaffen, ist Aufgabe einer Organisation
- ▶ Unterstützung kann auch eine Art Section Control sein, innerhalb derer sich Wissen, Können und Verhalten besser entwickeln lassen. (Ishikawa Modell, Gesetzliche Auflagen, Normen)

Lösung allgemein

- ▶ Dies führt zu einer Lösungskette im Sinne von Kausalitäten.
- ▶ Wenn die Ausbildung besser ist, dann passieren weniger Fehler aus mangelndem Wissen.
- ▶ Wenn die Wiederholung konstant ist, dann festigen sich erwünschte Gewohnheiten
- ▶ Wenn Instrumente besser sind, dann laufen die Prozesse störungsfreier.
- ▶ Wenn die Kontrolle besser ist, dann werden Maßnahmen umgesetzt und Vorfälle und Unfälle reduziert

Lösung allgemein

- ▶ Kausalität:
- ▶ Wenn mehr in Sicherheit investiert wird, dann **spart sich die Organisation nachweislich Geld.**
- ▶ Wenn laufende Auffrischungen von Wissen und Können erfolgen, dann werden die Vergessenskurven flacher

Lösungen speziell

- ▶ Kein anderer Sektor der Wirtschaftstätigkeiten hat ein auch nur annähernd vergleichbares Aus- und Weiterbildungscontrolling wie die Luftfahrt. Diese ist vom task basierten Lehren und Lernen (Tools und Prüfungsmodalitäten= WAS ist zu tun) zum verhaltensbasierten Lehren, Lernen, sowie Wissens- und Könnencontrolling übergegangen (WIE und WARUM ist es zu tun)
- ▶ Siehe vorige Charts

Lösungen speziell

- ▶ Mit Hilfe gesetzlicher Rahmenbedingungen, die Maßnahmen zwingend und definiert vorschreiben, wurden die Vorfall- und Unfallhäufigkeit in der Luftfahrt von 10^{-6} auf 10^{-7} gesenkt
- ▶ Durch **angepasste** Übertragung von Know How aus der Luftfahrt und entsprechende Vermittlungs- und Kontrollqualität kann jede Organisation signifikant profitieren

Lösungen speziell

- ▶ Die Brücke vom Wollen zum Tun wird aus identifizierbaren Bausteinen errichtet

Baustein 1

- ▶ Genaue und immer wieder geänderten Voraussetzungen angepasste Vorgaben für Abläufe.
- ▶ Hilfsmittel und die regelmäßigen, strengen Überprüfungen von Management und allen Verantwortungsträgern für Strukturen und Prozesse

Baustein 2

- ▶ Scharfe, gesetzliche und detaillierte Vorgaben, Normen deren Überschreitung mit Sanktionen verbunden ist (Section Control)
- ▶ Diese fehlen für viele Betriebe oder erlauben eine zu weite Interpretation (gilt erstaunlicherweise für die Schifffahrt, oder auch die landgebundenen Verkehre) und öffnen damit die Türe zu Fehlern und Selbstgefälligkeit. („Mir ist eh noch nie was passiert“)

Baustein 3

- ▶ Um fehlende oder gesetzlich zu schwach wirkende Auflagen zu kompensieren, werden für sicherheitssensible Organisationen spezielle Train the Trainermodule und Werkzeuge für den QM, den SM und andere für Sicherheit Verantwortliche angeboten
- ▶ Dieser Baustein zielt auf Einsicht und Motivation, sowie Steigerung von Wissen und Können
- ▶ Management und Führungsteam werden zu Vorbildern und installieren eine Sicherheitsarchitektur

Baustein 4

- ▶ Die Verbindung von motivatorischen Elementen mit der Anwendung von konkreten Tools wie Checklisten (kurz, normal, Emergency) SOPs (Standard Operating Procedures) und TRM (Team Resource Management) bringt die Sicherheit in jeder Organisation auf einen next level (vom Zufall zum Normalfall der Sicherheit)

Baustein 5

- ▶ Die Elemente WAS (Checklisten) WIE (Ablaufhandlungen und Voraussetzungen) und WARUM (Kommunikation, Nutzensfolgen etc.) sind die Praxiselemente für die Umsetzung der Sicherheit
- ▶ In der Organisation vorhandene Kontrollsysteme werden hinterfragt, ergänzt und/oder verbessert und stärker mit den Handelnden und deren Aufgaben verknüpft (Schulung der Instrumente)

Wie konkret?

- ▶ Uerst die Klärung: Gibt es ein QM und SMS im Unternehmen und wie sehen die bestehenden Qualitäts-, Sicherheits- und Risikomanagement Maßnahmen aus. Welche ISO Normen sind in Effekt – wer sorgt für die Umsetzung und laufende Einhaltung in der Organisation
- ▶ Gibt es eine Ansprechperson im Themenbereich und wie kann ein „Sicherheitsenforcement“ aufgesetzt werden
- ▶ Analyse der Arbeitsschritte: Wer macht was, wann, wie, mit welchen (positiven) Folgen

Wie konkret?

- ▶ Wie sind Prozessbeteiligte geschult, motiviert, current gehalten, - wo gibt es Hindernisse
- ▶ Welche Umweltfaktoren begünstigen/benachteiligen Ablaufsicherheit (Ishikawa)
- ▶ Gibt es vorliegende Prozessbeschreibungen und Checklisten ja/nein – wie werden sie gehandhabt

Wie konkret?

- ▶ Wenn ja – sind diese vollständig und korrekt – bilden sie den jeweiligen Ablauf ab
- ▶ Wenn nein – welche Arbeitsschritte werden von wem ausgeführt- wo gibt es die Schnittstellen
- ▶ Gibt es Handlungsanleitungen (wie sind die Dinge zu tun?) Ja/nein

Wie konkret?

- ▶ Wenn ja – sind diese eindeutig, vollständig und nutzensstiftend
- ▶ Wenn nein – WIE müssen (nicht sollen!) Arbeitsschritte ausgeführt werden, wie sehen Schnittstellen aus

Zusammenfassend

- ▶ Sicherheit und Fehlerminimierung ist machbar
- ▶ Schulung, Belohnung, Instrumentarien – die Heiligen drei Könige der Sicherheit