

Zeit gewinnen – Geht das?

Acht erfolgreiche Meilensteine für mehr Zeit durch weniger Verschwendung

Steigender Wettbewerb, Kostendruck, wachsende Anforderungen von Kunden und Geschäftspartnern sowie der Fachkräftemangel zwingen Kliniken zur ständigen Qualitätssteigerung bei gleichzeitiger Kostensenkung. Eine Aufgabe, die ohne Optimierung der Prozesse nicht zu bewältigen ist.

Workflow-Manager müssen in der Lage sein, Prozesse permanent gezielt und bereichsübergreifend zu hinterfragen. Unter Einbeziehung aller am Prozess beteiligter Mitarbeiter sind Prozesse konsequent an den Kundenbedürfnissen effektiv und effizient zu gestalten. Damit bildet der Workflow-Manager die wichtigste Säule für eine systematische und nachhaltige Leistungsverbesserung der Klinik.

Um die komplexen Anforderungen von der Ist-Aufnahme, über die Ist-Analyse und der Soll-Konzeption bis hin zur dauerhaften Prozessoptimierung sowie -evaluation souverän meistern zu können, müssen Workflow-Manager eine hohe Sozial- und Methodenkompetenz besitzen.

Für ein erfolgreiches Workflow-Management sind einheitlich modellierte Prozessmodelle sowie eine professionelle Dokumentation unerlässlich.

Wie Sie ein erfolgreiches Workflowmanagement konzipieren und umsetzen, lesen Sie in der Reihe „Workflow-Management Exzellenz-Modell“:

Weitere Informationen unter ku-gesundheitsmanagement.de

Christian von der Becke
Geschäftsführer Klinikum Nordfriesland gGmbH
Standorte Husum, Niebüll, Föhr-Amrum, Tönning
Ericksenweg 16
25813 Husum

Birgit Harder
Stationsleitung Station 2 Klinik Niebüll
Certified Workflow-Manager in Health Care

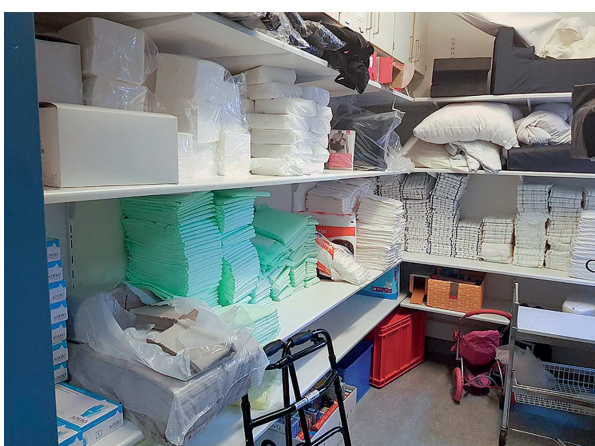
Prof. Dr. Michael Greiling
Geschäftsführer Institut für Workflow-Management im Gesundheitswesen (IWIG)



Prozess-Steckbrief „Klinik Niebüll“

Fehler	ID 046.121.019 – Einmalmaterial liegt auf der Station nicht vor
Prozess	Tag 3, Position: 20,0 Pflegetherapie durchführen (Durchführung spezieller therapeutischer Maßnahmen – häufig physikalische Maßnahmen – durch die Pflegekräfte wie Anlegen von Kühl- oder Wärmeelementen, Anlegen von Wickeln, Durchführung einer atemstimulierenden Einreibung etc.)
Beschreibung	Material nicht ausreichend in dem Lager auf der Station vorhanden oder vorbereitet, beziehungsweise es ist zu viel Material im Lager vorhanden.
Folge	Das fehlende Material ist von einer anderen Station zu besorgen. Der Pflegedienst muss auf einer anderen Station anrufen. Der Mitarbeiter dieser Station unterbricht seine Arbeit, um im Lager nachzuschauen, ob ausreichend Material vorhanden ist. Kann die Station ihr Material abgeben, muss ein Mitarbeiter zu dieser Station gehen, um das Material zu holen. Hat die Station selbst kein ausreichendes Material zur Verfügung, müssen weitere Stationen angerufen werden. Wird zu viel Material bestellt, kann das zum Verfall führen und gebundenes Kapital häuft sich an. Eine Übersicht ist in dem Lager nicht gegeben.

Ziel	Reduzierung der Durchlaufzeit des Prozesses Pflgeherapie durchführen von 20 auf 10 Minuten bis zum 31.01.2019 durch Vermeidung der verschwendeten Zeit für die Besorgung des benötigten Materials von anderen Stationen.
Soll-Zustand	Lagerbestand entspricht den Anforderungen.
Lösung	Korrekten Bedarf der Station erarbeiten. Barcodes für das Material erneuern und mit den richtigen Mengen versehen. Optimierte Struktur im Lager schaffen. Bestellung anhand der richtigen Mengenangaben durchführen. Material wird vom ZEK in der bestellten Menge geliefert. Mitarbeiter, die für die Bestellung verantwortlich sind, schulen.
Messung	Null-Fehler-Prinzip – nie wieder von anderen Stationen Material besorgen.
Maßnahmen	Zu Beginn wurden die Verantwortlichen gesucht, die die Lager neu ordnen sollten. Diese Aufgabe muss neben der normalen Arbeit auf Station durchgeführt werden. Von der Workflow-Managerin wurden 2 Mitarbeiter der Station angesprochen. Der Bedarf an Materialien ist auf Grundlage der Bestellungen der letzten Monate erhoben worden. Im ZEK wurden dann neue Barcodes der aktuellen Hitliste bestellt. Das Erstellen der Barcodes hat einige Zeit in Anspruch genommen. Nach Erhalt der Barcodes auf Station ist der errechnete Bedarf mit Bleistift auf die Barcodes geschrieben und mit neuen Halterungen an die Regale und in den Schränken angebracht worden. Zeitgleich wurde Kontakt mit der EDV-Abteilung aufgenommen, um eine Liste der berechtigten Mitarbeiter zur Freigabe der ZEK-Bestellung anzufordern. Dies erfolgte direkt online. Auf dieser Liste standen Namen von Mitarbeitern, die nicht mehr auf der Station oder im Unternehmen arbeiten. Auch sollten nicht alle Mitarbeiter die Bestellung durchführen, sondern nur noch eine bestimmte Anzahl von Mitarbeitern. Die Liste wurde überarbeitet und die Mitarbeiter informiert, die nun zur Freigabe berechtigt sind. Das erarbeitete Bestellsystem und das WiG-Board zur Überprüfung des Verfahrens wurden allen Mitarbeitern des Teams vorgestellt. Es war schwierig einen geeigneten Platz für das Board zu finden. Im Moment steht es noch in einem der Lager. Der Plan ist, die Boards auf allen Stationen an gleicher Stelle in der Küche anzubringen. Für eine Messung der zusätzlichen Wege zur Beschaffung von fehlenden Materialien ist eine Fehlersammelkarte erstellt worden. Das Ausfüllen der Karte übernahm der Stationssekretär und die Workflow-Managerin. Die Messungen liefen über 2 Wochen. Das Ergebnis wurde am Ende der Woche auf das Messblatt des WiG-Boards eingetragen. Durch die Aufzeichnungen konnten wir eine schnelle Reduzierung der Wege nachweisen. Die Leitungen der anderen Stationen sind daraufhin eingeladen worden, um die Kollegen in das neue Bestellsystem einzuführen. Eine Umsetzung auf allen Stationen wird zeitnah folgen.
Kommentar	„Wir freuen uns über die Ordnung und Struktur in den Lagern.“ „Endlich müssen wir nicht mehr so viel im gesamten Haus rumlaufen.“ „Hier kann ich Zeit sparen, die mir woanders fehlt.“ „Bestellen, suchen und holen von Material geht jetzt einfacher und schneller“. „Der Leitung von Station 1 hat unser Lager so gut gefallen, dass sie um zeitnahe Hilfe gebeten hat, auch das Lager ihrer Station nach diesem Muster zu strukturieren – das hat uns sehr gefreut“.



Vorher



Nachher