

Zeit gewinnen – Wie geht das?

Acht erfolgreiche Meilensteine für mehr Zeit durch weniger Verschwendung

Aktives Workflow-Management gehört heute zum Aufgabenspektrum jeder Klinik. So sind Mitarbeiter immer häufiger als Initiator, Treiber und Begleiter von verbesserter Wertschöpfung gefragt. Workflow-Management Projekte gehören jedoch zu den schwierigsten Aufgaben überhaupt und erfordern ein hohes Maß an Methoden- und Sozialkompetenz. In Zeiten der digitalen Transformation benötigen Mitarbeiter die richtigen Fertigkeiten, damit sie selbst Optimierungsprojekte zum Erfolg führen können.

Die Besprechung war wieder zu lang, die Informationen von Kollegen lassen auf sich warten und die Dokumente sind nicht vollständig ausgefüllt. Hier summiert sich Minute um Minute die Unproduktivität. Schauen Sie genau hin und finden Sie Ihre Zeitfresser. Der Erfolg – für das wertvollste was Sie besitzen – mehr Zeit für die wirklich wichtigen Dinge. Sie brauchen die entscheidenden Schlüs-

selqualifikationen für nachhaltige Optimierungen.

Die eingesetzten Methoden sind wissenschaftlich entwickelt, praktisch erprobt und bereits mit Content befüllt. Mit 8 Meilensteinen zum Erfolg: Verschwendung vermeiden, Wertschöpfung steigern und Produktivität erhöhen sowie durch Kommunikation und Teambildung viel mehr Zufriedenheit erreichen. Die Präsenzphasen mit 8 Meilensteinen in der Hochschul-Weiterbildung:

- Identifizierung - Wertschöpfungsbericht
- Priorisierung - FMEA Risikoprioritätszahl
- Tätigkeitsbeschreibung - Ablaufgraphik
- Zielbildung - Zielformulierungen SMART
- Lösungsfindung - Ursachen und QFD Bericht
- Aufgabengenerierung - Maßnahmenpläne

- Umsetzung - WiG Boards
- Evaluation - Kennzahlenberichte

Dabei arbeiten die Mitarbeiter zwischen den Präsenzphasen an Ihren eigenen Optimierungsprojekten in der Klinik.

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

Heiko Bombien
Stationsleitung Station 1
Klinik Husum
Certified Workflow-Manager
in Health Care

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

Prozess-Steckbrief „Klinik Husum“

Fehler	ID 045.099.041 – Transportdienst nicht erreichbar
Prozess	Tag 1, Position: 21,0 Patiententransport anfordern (Anforderung und Abstimmung des Patiententransports zum Untersuchungsbereich hin und zurück)
Beschreibung	Mehrere Hindernisse und Herausforderungen wurden identifiziert, die den Arbeitsfluss stören: die Funktionsbereiche erreichen die Stationen telefonisch nicht, die Unterlagen, Dokumente sind von der Station nicht aufzufinden, der Transportdienst kann telefonisch nicht erreicht werden, der Patient ist nicht vorbereitet, wenn der Transportdienst angekommen ist, die Flure stehen voll und der Transportdienst muss ständig anhalten und Wagen zur Seite räumen.
Folge	Funktionsdienste fordern telefonisch einen Patienten an, sie erreichen die Station nicht immer sofort und müssen ggf. mehrfach anrufen. Die Mitarbeiter auf der Station sind in der Versorgung/ Iso-Zimmer der Patienten oder telefonieren eventuell selbst. Der Transportdienst wird von der Station über den Transport informiert. Sie erreicht den Transportdienst nicht immer sofort und muss ggf. mehrfach anrufen. Wenn der Transportdienst vor Ort ist, stellt er fest, dass der Patient für die Untersuchung noch nicht vorbereitet ist. Er war zum Beispiel noch nicht auf der Toilette, hat das OP-Hemd noch nicht an, die Akte (Aufklärung/Etiketten) liegt noch nicht bereit oder der Patient befindet sich nicht auf dem Zimmer. Der Transportdienst geht dann eventuell zu seinem nächsten Auftrag oder wartet so lange, bis der Patient fertig ist. Während der Fahrt steht der Stationsflur voller Hindernisse, die der Transportdienstmitarbeiter zur Seite stellen muss, um den Patienten zum Ziel zu bringen. Dieser Ablauf erhöht die Durchlaufzeit um das Doppelte.

Ziel	Reduzierung der Durchlaufzeit des Prozesses Patiententransportdienst durchführen von 40 auf 20 Minuten bis zum 31.06.2019 durch Vermeidung der verschwendeten Zeit.
Soll-Zustand	Erste Herausforderung : Die Flure sind leer und für den Transportdienst frei befahrbar.
Lösung	Verbands-, Visiten-, Essenwagen stehen in dafür vorgesehenen Bereichen
Messung	Null-Fehler-Prinzip - nie wieder etwas wegräumen.
Maßnahmen	Freigabe durch die Geschäftsleitung, mit der Stationsleitung über geplante Veränderung der Station sprechen, Materialart mit Herrn Johannsen und Frau Klauder klären, Brandschutzmaßnahmen über mögliche Veränderung abklären, die Veränderungen wurden bei der letzten Brandschutzfortbildung positiv benannt, markierte Bereiche auf Stationsflur erarbeiten, Mit dem Arbeitsschutz - Unfallgefahr auf der Büroseite besprechen, Flursituation fertigstellen, Einbindung des Betriebsrates prüfen zwecks Zustimmung oder Information, Information des BR im Gespräch mit Herrn Prof. Greiling, Rückbau der Schränke auf Station veranlassen, da diese kaum genutzt und regelmäßig bei Hygienebegehungen angemahnt wurden. Somit konnten die Flure neu gestaltet werden, Information an Reinigungsdienst und Hol - Bringedienst über Veränderung der Stationsflure, Information/Teamsitzung mit dem Pflgeteam über die geplante Veränderung, Transportdienst-Mitarbeiter in das zukünftige Konzept mit einbeziehen.
Kommentar	„Unsere Zufriedenheit ist besser geworden, da es endlich eine Regelung gibt und wir einfacher über die Flure fahren können.“ „Wir sparen Zeit, da wir nicht ständig anhalten und etwas aus dem Weg räumen müssen.“ „Ich fand die Teilung des Flures mit Klebestreifen lächerlich, später stellte ich aber fest, dass die Arbeit dadurch einfacher und leichter fällt.“



Vorher



Nachher