

Workflow-Manager – Zeit für die wirklich wichtigen Dinge

Acht erfolgreiche Meilensteine für mehr Zeit durch weniger Verschwendung

Workflow-Manager dokumentieren, analysieren und optimieren Prozesse. Hierbei stehen zwei Maßgrößen im Vordergrund. Zum einen das Maß für den Grad der Zielerreichung – „die richtigen Dinge tun“. Die Effektivität stellt die Strategie dar – Was muss getan werden? Sie beschreibt die Vollständigkeit und Genauigkeit, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll. Zum anderen das Maß für die Wirtschaftlichkeit – „die Dinge richtig tun“. Die Effizienz bewertet die gewählten Maßnahmen – Wie muss etwas getan werden?

Die Prozesse setzen sich aus unterschiedlichen Tätigkeiten zusammen,

jedoch erhöhen nicht alle Tätigkeiten den Nutzen für den Patienten oder einen Mitarbeiter. Der Patient erwartet Leistungen, die für ihn einen Mehrwert darstellen. Tätigkeiten, die einen solchen Mehrwert nicht unterstützen, stellen eine Verschwendung dar.

Um zu prüfen, welchen Beitrag die einzelnen Tätigkeiten im Hinblick auf die Wertschöpfung leisten, wird der Ist-Zustand des jeweiligen Prozesses vom Workflow-Manager erhoben, anschließend erfolgt eine Prozessanalyse, mit deren Hilfe ein Soll-Konzept gestaltet werden kann. Jede Form von Verschwendung beeinträchtigt die Produktivität und

verursacht unnötige Personal- und Sachkosten.

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

Birthe Lorenzen
Leitung Service
Klinikum Nordfriesland
Certified Workflow-Manager
in Health Care

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

Prozess-Steckbrief „Klinik Husum“

Fehler	ID 045.099.073 – Serviceliste fehlerhaft
Prozess	Tag 1, Position: 27.0 Pflegerische Dokumentation vornehmen (Dokumentation von Stammdaten, Verordnungen der ärztlichen Behandlung, ggf. Überwachungsblätter, Berichte und Leistungsnachweise, die im Rahmen der Patientenaufnahme erfasst, verordnet bzw. erbracht wurden. Ggf. Abschluss von Verträgen etc.)
Beschreibung	Die Dokumentation der Kostformen, einschließlich der Unverträglichkeiten ist lückenhaft. Die Servicekräfte sind dadurch nicht vollständig informiert. Wegen der unvollständig ausgefüllten Servicelisten kann der Service nicht direkt weiterarbeiten und muss sich die Informationen besorgen. Unter Serviceliste versteht man eine Liste, wo alle Patienten mit ihren Kostformen dokumentiert sind.
Folge	Die Servicekräfte müssen abklären, welche Pflegekräfte für welche Patienten zuständig sind. Dieses ist nicht eindeutig, da es eine Bereichspflege gibt, bei der jeder Pflegekraft Patienten zugeordnet sind. Anschließend sind die Pflegekräfte zu suchen und nach der Kostform zu befragen. Die Pflegekräfte müssen sich bei unklaren Diagnosen, d.h. bei einigen Patienten stehen noch Untersuchungen aus, mit den Ärzten in Verbindung setzen. Dadurch wird der Arbeitsfluss aller Mitarbeiter gestört. Servicekräfte müssen über die Stationen laufen, Stationssekretärinnen müssen ihre Büroarbeit unterbrechen, Pflegepersonal muss die Arbeit am Patienten unterbrechen und die Ärzte müssen z.B. Untersuchungen abbrechen. Die Kostform für den Patienten Herrn Müller (Name frei erfunden) fehlt. Die Servicekraft kommt auf die Station und möchte das Essen für Herrn Müller aufnehmen. Auf der Serviceliste steht für ihn keine Kostform. Nun muss die verantwortliche Pflegekraft aufgefunden werden. Wer ist die Verantwortliche und wo befindet sie sich gerade? Nachdem die Servicekraft das geklärt hat, besteht die Frage: Kennt die Mitarbeiterin die Verantwortliche oder muss sie sich durchfragen. Endlich hat sie die richtige Pflegekraft gefunden. Diese muss ihre Arbeit unterbrechen und schlimmstenfalls Schutzkleidung ausziehen. Mit viel Glück weiß sie, was Herr Müller essen darf oder hat es auf ihrer Patientenliste stehen. Ansonsten muss sie beim zuständigen Arzt anrufen, um die Kostform zu

	erfragen. Das Ganze nimmt sehr viel Zeit für alle beteiligten Mitarbeiter in Anspruch und nervt. Das praktische Beispiel zeigt den Ablauf für einen Patienten. Auf einer Station liegen ungefähr 30 Personen, von denen manchmal nur für 5 Patienten die Kostformen eingetragen sind.
Ziel	Reduzierung der Durchlaufzeit des Prozesses von 30 Minuten auf 0 Minuten bis zum 31.12.2019 durch die Vermeidung der verschwendeten Zeit für die Nacharbeit der Serviceliste.
Soll-Zustand	Serviceliste ist vollständig und korrekt ausgefüllt. Ist die Serviceliste komplett ausgefüllt, bekommt der Patient das für ihn richtige Essen. Allergien, Unverträglichkeiten und Essenswünsche werden so individuell für jeden Patienten angepasst. Es entsteht keine Unzufriedenheit bei dem Patienten und es kommt zu keiner Gesundheitsgefährdung, wie zum Beispiel durch einem allergischen Schub.
Lösung	Die Bearbeitung des Bemerkungsfeldes im KIS ist geregelt. Die Serviceliste ist bis 7.30 Uhr vollständig von dem Nachtdienst ausgefüllt und an einem festgelegten Ablageort deponiert. Bei noch unbekannter Diagnose, z.B. eine Magenspiegelung muss noch ausgewertet werden, läuft der Patient als Zugang weiter bis zur genauen Diagnose. Unter Zugangessen versteht man das Essen, das alle Patienten am Tag der Einlieferung bekommen. Es handelt sich hier um ein Schonkostessen, das gegebenenfalls auch ein Patient mit Magen- und Darmproblemen essen dürfte. Die Kostform für Herrn Müller ist in der Serviceliste richtig eingetragen. Keiner ist genervt wegen der gesamten Fragerei. Der Patient bekommt das richtige Essen, wird nicht gefährdet und ist zufrieden.
Messung	Null-Fehler-Prinzip: keine Kostformen von Patienten fehlen.
Maßnahmen	Pilotstation aussuchen, Verantwortlichkeit klären: Welche Person ist für die vollständige Liste verantwortlich? Zeitpunkt festlegen: Im welchem Zeitraum soll gemessen werden? Bereitstellung für den Servicedienst klären: Wo kann der Servicedienst die vollständige Liste bekommen? Verfahren einführen, wie die Stationssekretärin die Daten erhebt: Fehlende Kostform-Einträge konnten nicht erhoben werden, da die Visiten noch nicht durchgeführt wurden. Entscheidung: Kostform läuft dann als Zugang. Verfahren sicherstellen, dass die Änderungen zeitnah vorhanden sind. Vertretungsregelung festlegen, wenn das Verfahren stabil durchgeführt wird. Verfahrensweisung erarbeiten (prüfen), Schulungen durchführen.
Kommentar	„Endlich hat die nervige Fragerei ein Ende“. „Alle Kollegen sind entspannter und konzentrieren sich auf die wesentlichen Punkte ihrer Arbeit.“ „Wir können weitere Risiken bei der Ernährung ausschließen“.



Vorher



Nachher