

Workflow-Manager – Die Dinge richtig tun

Acht erfolgreiche Meilensteine für mehr Zeit durch weniger Verschwendung

Das nachhaltig angelegte Konzept zur Identifikation und Eliminierung von **nicht wertschöpfenden Tätigkeiten** in den Arbeitsabläufen, an den Arbeitsplätzen und in der Arbeitsumgebung steht im Vordergrund der softwarebasierten akademischen Weiterbildung mit Hochschulzertifikat.

Verschwendung sind diejenigen Tätigkeiten in der Einrichtung, die der Leistung keinen Wert zufügen, das heißt Tätigkeiten, die dem Patienten/internen Kunden nichts nutzen

(z.B. Nacharbeit, Wartezeit, Liegezeit, Suchzeit). Der Patient/interne Kunde wünscht sich nur die eigentliche Wertschöpfung. Verschwendungen sind daher Verluste und müssen aus dem Prozess weitestgehend entfernt werden. Ein Großteil dieser Verluste entsteht durch die vielen Energiefresser, die für den Verursacher nicht mehr sichtbar sind, weil sie zum Teil zur Gewohnheit geworden sind. Dazu gehören Lagerbestände, Abfall, Unordnung und Intransparenz, genauso wie unklare Absprachen und nicht vollständig ausgefüllte Dokumente.

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

Oliver Freese
standortübergreifende Pflegeabteilungsleitung der Stationären Pflege
Hygienebeauftragter
Certified Workflow-Manager in Health Care

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



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

Weitere Informationen unter ku-gesundheitsmanagement.de

Prozess-Steckbrief „Klinik Husum“

Fehler	ID 045.099.085 – Zuordnung von Patienteneigentum im Zimmer
Prozess	Tag 1, Position: 25.0: Patienten empfangen und einweisen.
Beschreibung	Die genaue Zuordnung des Bettes, des Kleiderschranks und der Waschecke ist nicht geklärt. Da es keine genaue Beschilderung der Betten, Schränke und Waschnischen gibt, kommt es vermehrt zur Verwechslung.
Folge	Dem Patienten, dem Pflegepersonal, den Besuchern und den Angehörigen ist die Zugehörigkeit der Ausstattung in den Zimmern unklar. Welcher Schrank, welche Waschgelegenheit und welcher Bettplatz gehören zusammen? Hierdurch können Verwechslungen geschehen, welche aufwendige Folgen nach sich ziehen. Durch die Unklarheiten muss das Pflegepersonal oftmals viel Zeit investieren, um Patienteneigentum zuzuordnen. Zusätzlich ist es für die Patienten eine Belastung, die während des Aufenthaltes in der Klinik noch hinzukommt. Patienten benutzen fremde Hygieneutensilien. Mitarbeiter können das Patienteneigentum nicht zuordnen, weil Patienten sich in einem akuten oder chronischen Verwirrtheitszustand befinden.

	Oft kommt es auch zu Verwechslungen, wenn Angehörige Schmutzwäsche mit nach Hause nehmen und dort entdecken, dass es die Wäsche vom Bettnachbarn ist. Da auch einige Patienten ihre Wertsachen in den Schränken deponieren, kann es zu Versicherungsschäden kommen, wenn diese nicht mehr auffindbar sind. Die Patienten werden zwar im Vorfeld darüber aufgeklärt, dass sie keine Wertsachen im Klinikum deponieren sollen, aber bei einem Notfall lässt sich das nicht beeinflussen. Dabei kann es sich z. B. um Schmuck, Handys oder auch Bargeld handeln.
Ziel	Reduzierung der Durchlaufzeit von 18 Minuten auf 0 Minuten bis zum 31.12.2019 durch die Vermeidung der verschwendeten Zeit für die Zuordnung des Bettes, Schrankes und der Waschecke.
Soll-Zustand	Gut sichtbare und eindeutige Markierungen. Das Bett, der Schrank und die Waschecke sind gut sichtbar und eindeutig markiert. Der Patient und die Pflege können eindeutig erkennen, was zu welchem Patienten gehört.
Lösung	Nach der Begrüßung wird der Patient in sein Zimmer begleitet. Dort erhält der Patient eine Einweisung, damit es zu keinen Komplikationen kommt und er sich in seinem Umfeld orientieren kann. Zu der Einweisung gehört auch die genaue Bestimmung des Liegeplatzes, des Schrankes und des Regals in der Waschecke. Durch genaue Markierungen kommt es selten zu Verwechslungen. Als Markierungen werden farbige Nummerierungen der Ausstattung gewählt. Diese Nummern befinden sich einheitlich an den Schränken und in der Waschecke. Wird ein Patient während des Aufenthaltes im Zimmer verlegt, müssen auch der Schrank und das Regal in der Waschecke umgeräumt werden. Der Patient und das Pflegepersonal, können sich einfach zurechtfinden.
Messung	Null-Fehler Prinzip: Es kommt zu keiner Verwechslung des Patienteneigentums. Kein Suchen/kein Verlust.
Maßnahmen	Pilotstation aussuchen, Verantwortlichkeiten klären. Auswahl wo und in welcher Form eine geeignete Beschriftung angebracht werden soll. Kann diese Beschriftung von der Klinik selbst angebracht werden? Gibt es von Seiten der Hygiene Bedenken? Schulung des Personals über Vorgehensweisen.
Kommentar	„Endlich kommt es zu keinen Verwechslungen mehr“. „Keine Suche von Patienteneigentum mehr“. „Keine Unsicherheit, Ärger und Beschwerden der Patienten“.



Vorher



Nachher