# Mehr Zeit durch weniger Verschwendung

## Aspekte der Wirtschaftlichkeit und der Zufriedenheit

Fachkräftemangel, Pflegenotstand, Ärztemangel sind Begriffe, die wir täglich in den Publikationen lesen. Als Resultat der höheren Anzahl von Fällen und der damit einhergehenden kürzeren Verweildauer, haben sich die Fluktuation, Krankenstand und die inneren Kündigungen erhöht. Wie ist das bestehende Personal zu sichern und wie ist neues Personal zu rekrutieren?

*Wir müssen die Rahmenbedingungen eliminieren, die die Mitarbeiter kontinuierlich demotivieren.*

Jeder Mensch hat ein Aktionspotenzial, welches nach Entfaltung drängt. Eine kreative Energie durch ein Bedürfnis, das sich mit einer Erwartung zu einem Motiv verbindet, welches ein Handeln auslöst. Die Motivation des Menschen bewirkt, dass eine Person in einer bestimmten Situation auf eine bestimmte Art und Weise - mit individuellem Einsatz und nach persönlichen Zielen - etwas tut. Motivation ist Eigenleistung des Einzelnen, ist immer selbstinitiativ. Menschen verhalten sich so, dass ihr Selbstkonzept erhalten bleibt. Ein zentraler Begriff der Gestaltung ist Verantwortung. „Wie soll jemand etwas (ver-)antworten, wenn er nie gefragt wird?“ Es gilt, Freiräume zu eröffnen, die selbstverantwortliches Handeln und Eigeninitiative mit überprüfbaren Zielen möglich machen.

*Wird Arbeit als persönlichkeitsfördernd erlebt, bewirkt das eine starke Motivation.*

Das Wollen ist weitestgehend von dem Mitarbeiter allein zu verantworten. Das Können und das Dürfen dagegen werden zu wesentlichen Anteilen von der Führung beeinflusst. Mitarbeiter können ihre Situation verändern. Sie können sie verlassen, sich ein anderes Betätigungsfeld suchen oder sie können die Situation annehmen, sie jeden Tag aufs Neue wählen. Die Tätigkeiten sollten den Fähigkeiten entsprechen, dann sind Menschen nicht nur motiviert, sondern auch erfolgreich. Harte Arbeit war noch nie ein Problem, wenn klar ist wofür. Damit die Arbeit als sinnvoll empfunden wird, sollte Planen und Machen zusammengehören.

*Arbeit macht Spaß oder krank.*

Die Trennung von Denken und Tun wird abgelehnt. Zufriedenheit resultiert aus Aufgaben, die von Anfang bis Ende in einer Hand liegen, die ein Werk entstehen lassen. Wer stolz ist auf seine Tätigkeit und die Ergebnisse seines Tuns, der ist motiviert und arbeitet gerne. Führung kann einen Menschen nicht langfristig von außen motivieren etwas zu tun, was er freiwillig nicht tun will. Führung kann aber sehr wohl und nachhaltig demotivieren. Damit ist Führen vor allem das Vermeiden von Demotivation oder die Frage, wie finden Mitarbeiter ihre Motivation?

*Wir müssen einer freizeitorientierten Schonhaltung: Leben nach 16:30 Uhr entgegenwirken.*

Für die Motivation des Leistungsverhaltens ist das Zusammenspiel zwischen Individuum und Organisation entscheidend. Leistung entsteht aus dem Zusammenspiel von Wollen, Können, und Dürfen. Ist eine dieser Komponenten nicht ausreichend ausgeprägt, kann eine gute Leistung nie zustande kommen.

*Gesunde Prozess gestalten.*

**Christian von der Becke**
Geschäftsführer Klinikum Nordfriesland gGmbH
Standorte Husum, Niebüll, Föhr-Amrum, Tönning
Erichsenweg 16
v25813 Husum

**Marvin-E. Ehrhardt**
Station 2 - Klinik Husum
Certified Workflow-Manager in Health Care

**Prof. Dr. Michael Greiling**
Geschäftsführer Institut für Workflow-Management im Gesundheitswesen (IWiG) An-Institut der praxisHochschule
Köln, Rheine, Heidelberg

### Prozess-Steckbrief „Klinik Husum“

| | |
|---|---|
| **Fehler** | ID 045.099.076 – Einmalmaterial nicht vorrätig |
| **Prozess** | Tag 3, 1. Post OP Tag, Position 27,0<br>Wundversorgung durchführen<br>(Durchführung aller Tätigkeiten zur Behandlung von offenen Wunden<br>(sowohl von der OP Wunde als auch von weiteren mechanischen sowie thermischen und chemischen Wunden und auch von Bestrahlungsschäden), inklusive Vor- und Nachbereitung der erforderlichen Materialien und Arzneimittel. |

| | |
|---|---|
| **Beschreibung** | Der Verbandswagen ist mangelhaft oder fehlerhaft bestückt. |
| **Folge** | Personal muss die Arbeit unterbrechen und zur Materialbesorgung extra Wege zurücklegen, Unterbrechung der laufenden Hygiene, Gefahr der Wundinfektion, Unzufriedenheit der Pflegeempfänger, Nichtwahrung der Intimsphäre, Zeitverlust für andere pflegerische Maßnahmen. |
| **Ziel** | Reduzierung der Durchlaufzeit des Prozesses „Wundversorgung durchführen“ von 30 auf 18 Minuten bis zum 31.11.2019 durch Vermeidung der verschwendeten Zeit für die Besorgung des benötigten Materials. |
| **Soll-Zustand** | Verbandwagen sind korrekt bestückt – Steigerung der Pflegeempfängerzufriedenheit, Einhaltung der Hygiene, Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern. |
| **Lösung** | Zuständigkeit für die Verbandwagen sind einheitlich geregelt. Art und Umfang des Inhaltes der Verbandwagen sind bekannt. Anordnung zum Verbandsmaterial sind präzise, Lagerbestände können flexibel angepasst werden, Patient sind Abläufe bekannt. |
| **Messung** | Null-Fehler-Prinzip – Nie wieder Material während der Wundversorgung organisieren. |
| **Maßnahmen** | Vorstellung des Projektes im Team, Erläuterung Sinn und Zweck des Projektes, Zuständigkeit wird geklärt, Anordnung im Verbandwagen erarbeiten. Art und Umfang des benötigten Materials werden erfasst und sichtbar an die Verbandwagen angebracht unter Berücksichtigung der Hygiene. Abschließend erfolgt am Ende einer Woche die Evaluation des „Null Fehler Prinzips“ mittels der Fehlersammelkarte. |
| **Kommentar** | „Endlich keine unnötigen Wege mehr.“<br>„Mehr Zeit für die Pflege am Patienten.“<br>„Wir können Risiken und eine Gesundheitsgefährdung vom Patienten abwenden.“ |

Vorher

Nachher