

Workflow-Management – Mehr Zeit durch weniger Verschwendung

Unternehmen werden nie besser sein als die Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter

Erfolg im Unternehmen bedeutet, kontinuierliche Verbesserung zum zentralen Bestandteil der Unternehmenskultur zu machen. Ein Schlüssel dazu ist die Art und Weise, wie Vorgesetzte im Verbesserungsprozess führen. Im Zentrum stehen dabei Denk- und Handlungsmuster. Wir benötigen eine präzise definierte Abfolge von Handlungen, die ideal jeder Mitarbeiter täglich anwendet. Geschäftsleitungen, die unzufrieden mit der Innovationskraft und Problemlösungsfähigkeit ihrer Teams sind, können mit der Workflow-Management Methode Verbesserung zum selbstverständlichen Teil der täglichen Arbeit in allen Bereichen machen. Durch die Beteiligung aller Mitarbeiter erzielen sie eine außerordentliche Schlagkraft bei der Umsetzung von Veränderungen. Hierdurch kann eine Veränderung der Kultur bewirkt werden und eine nachhaltig wirksame Optimierung von Verbesserungspotenzialen.

Der Workflow-Management Ansatz ist ein Prozess der täglichen, ziel-

gerichteten Verbesserung in allen Abteilungen. Er entwickelt die Problemlösungsfähigkeit, fördert die Selbstmotivation und macht den Umgang mit Neuem zur Routine bei ihren Mitarbeitern. Die Teams werden befähigt, dezentral und eigenverantwortlich Prozesse zu verbessern und herausfordernde Ziele zu erreichen. Im Wettbewerb ist der Vorteil von heute oft schon morgen der Standard einer Branche. Deshalb ist die kontinuierliche Verbesserung keine Option, sondern zentraler Wettbewerbsfaktor.

Ist die Problemlösungsfähigkeit geringer als die Anzahl der neu hinzukommenden Probleme, dann ist Gefahr im Verzug. Bei den meisten Einrichtungen halten sich Problemlösungsfähigkeit und die Menge an neu entstehenden Problemen die Waage. Das ist der Zustand, bei dem wir das Gefühl haben, ständig mit Feuerlöschern beschäftigt zu sein. Wir müssen die Problemlösungsfähigkeit in einem Unternehmen

kontinuierlich steigern. Erfolgreiche Einrichtungen haben nicht weniger Probleme, sondern die Fähigkeit, in der gleichen Zeit mehr Probleme nachhaltig zu lösen.

Stephan Unger

Geschäftsführer Klinikum Nordfriesland
gGmbH
Standorte Husum, Niebüll, Föhr-Amrum,
Tönning
Erichsenweg 16
25813 Husum

Birthe Lorenzen

Leitung Service

Heiko Bombien

Stationsleitung Station 1

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



Vorher



Nachher

Prozess-Steckbrief „Klinik Husum“

Fehler	ID 045.099.017 – Arzneimittel nicht vorrätig
Prozess	Tag 1. Post-OP Tag, Position: 12.0, Arzneimittelgabe vornehmen (Stellen, Austeilen und Verabreichung von Arzneimitteln, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von (ggf. arzneimittelhaltigen) Infusionen sowie Vor- und Nachbereitung von Transfusionen, etc.)
Beschreibung	Der zuständige Arzt ordnet ein neues Medikament für den Patienten in der Fieberkurve / KIS an, oder die Medikamente werden bei einer Neu-Aufnahme eines Patienten von seinem Medikamentenplan ins KIS übernommen. Die zuständige Pflegekraft sieht die Anordnung in der Fieberkurve und arbeitet diese aus. Dabei prüft sie, ob das Medikament auf Station zur Verfügung steht. Ist dies der Fall, kann das Medikament gerichtet und verabreicht werden. Im Anschluss wird dieses in der Fieberkurve dokumentiert. Sollte das Medikament nicht zur Verfügung stehen, muss die Pflegekraft dieses zeitnah besorgen.
Folge	<p>Steht das Medikament nicht in ausreichender Menge auf Station zur Verfügung, muss es von der Pflegekraft beschafft werden. Dazu hat sie folgende Möglichkeiten. Zum einen kann sie auf einer anderen Station anrufen und das Medikament dann von dort abholen. Sollte das Medikament nicht zur Verfügung stehen, sind gegebenenfalls mehrere Anrufe notwendig, da die Pflegekraft eventuell nicht gleich bei der ersten Station Erfolg hat. Jeder Anruf hat zur Folge, dass die Pflegekräfte der angerufenen Stationen bei ihrer eigentlichen Arbeit unterbrochen werden. Sie müssen in den Medikamentenschränken nachsehen, ob das Arzneimittel vorhanden ist. Wenn es nicht vorrätig ist, erfolgen mehrere Anrufe und die Abholung auf der entsprechenden Station.</p> <p>Ist das Medikament über diesen Weg nicht zu bekommen, muss die Pflegekraft es in der Apotheke bestellen. Die Hausapotheke beliefert die Station an drei Tagen in der Woche, Montag – Mittwoch – Freitag. Immer um die Mittagszeit. Zudem ist die Apotheke in der Woche nur bis 14 Uhr zu erreichen. Außerhalb dieser Zeit kann das Medikament eventuell über das Notfalldepot besorgt werden, wenn dieses dann im Depot geführt ist. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, es per Sonderrezept in der Woche bis 14 Uhr zu bestellen.</p>
Ziel	Durchlaufzeit reduzieren von 75 Minuten auf 30 Minuten vom 15.2.2020 bis zum 30.9.2020
Soll-Zustand	Korrekte Menge und richtiger Lagerort im Medikamentenschrank vorhanden
Lösung	Das Modulschranksystem für Medikamente ist neu zu gestalten. Aktuell sind fünf große Schübe in dem Schrank. Die Medikamente lassen sich nicht ausreichend sortieren. Die Ordnung der Medikamente im Schrank ist nicht gut geregelt. Der Medikamentenschrank auf der Station muss an den jeweiligen Bedarf angepasst werden. Dieser sieht wie folgt aus: Das Modul-Schranksystem mit den Schubfächern muss auf die Minimal- und Maximalmenge sowie auf die unterschiedlichen Präparate angepasst werden. Dadurch kann der Bestellvorgang insofern optimiert werden, dass von den ausgewählten Medikamenten immer ein Bestand vorrätig ist. Zudem sollte bei Neuaufnahme eines Patienten der Medikamentenplan auf die bestehenden Hausmedikamente geändert werden, um Sonderbestellungen zu vermeiden.
Messung	Null-Fehler-Prinzip – nie wieder Medikamentenbeschaffungen auf anderen Stationen
Maßnahmen	Bestellung, Lieferung und Lagerort sind korrekt
Kommentar	<p>„Es ist eine große Arbeitserleichterung, wenn der Medikamentenschrank aufgeräumt ist und man sofort das passende Medikament zur Verfügung hat“.</p> <p>„Wir sparen unheimlich viel Zeit, da wir nicht mehr die anderen Stationen anrufen und loslaufen müssen“.</p> <p>„Die Patienten fühlen sich besser betreut, da sie ihr Medikament in der richtigen Milligramm Stärke und zur richtigen Zeit bekommen“.</p>