

Gestaltetest Du schon oder suchst Du noch?

Workflow-Management – Den Projektauftraggeber in die Pflicht nehmen

Von Prof. Dr. rer. oec. Dipl. Soz.-Päd. Michael Greiling

Die erfolgreiche Durchführung von Veränderungsprojekten in Kliniken ist abhängig von der Unterstützung des Auftraggebers. Viele Geschäftsführer empfinden solche Projekte zwar als strategisch notwendig, doch sind sie sich ihrer Funktion und der damit verbundenen Aufgaben oft nicht bewusst.

Mithilfe eines standardisierten Handlungsmusters in der Software erhalten Kliniken eine transparente Vorgehensweise und können so ihre Einarbeitungszeiten in Optimierungsprojekte stark reduzieren sowie die Planungssicherheit erhöhen.

Keywords: Prozessmanagement, Changemanagement, Führung

Bei Veränderungsprojekten in Kliniken nimmt der Auftraggeber eine entscheidende Rolle ein. Es ist darauf zu achten, dass er sich dieser Rolle bewusst ist und sie auch lebt. Als Führungskraft in einer oberen Hierarchieebene unterstützt er aktiv den Projektleiter und sein Team. Er nutzt seinen Einfluss im Lenkungsreis und in der Linienorganisation auch, um von Anfang an die Notwendigkeit, die Sinnhaftigkeit sowie den Nutzen der Veränderung zu vermarkten.

Um Schwachstellen der einzelnen Tätigkeiten im Hinblick auf die Wertschöpfung zu analysieren, hat das Klinikteam im folgenden Beispiel im Rahmen eines Optimierungsprojekts den Prozess „Patient übergeben“ erhoben. Ein Hauptproblem bestand darin, dass PKMS Patienten nur teilweise identifiziert wurden und dadurch für die Klinik hohe Verluste entstanden:

„Beim Anlegen einer Patientenakte überlegt Dokumentationsassistentin

Frau Nebel, ob es sich bei dem Patienten Herrn Bachmeier um einen PKMS Patienten handelt. Sie sucht die vereinbarte Checkliste zur Identifizierung von PKMS Patienten, die jedoch nicht auffindbar ist (5 Minuten). Sie erreicht Pflegekraft Frau Maier telefonisch beim dritten Versuch (5 Minuten). Frau Maier kennt Herrn Sommer jedoch nicht und versucht mehrfach ihren Kollegen Herrn Schneider zu erreichen (5 Minuten). Herr Schneider stellt fest, dass für Herrn Bachmeier bisher keine Nebendiagnosen angelegt wurden. Auch das Assessment ist nicht ausgefüllt (5 Minuten). Nachdem die Entscheidung zur Anlage von Herrn Sommer als PKMS-Patient getroffen wurde, gibt Frau Maier die Information an Frau Nebel weiter. Diese legt daraufhin eine PKMS Patientenkurve für Herrn Sommer an, muss dafür aber mehrfach mit Frau Maier Rücksprache halten. Die Telefonate werden häufig unterbrochen durch die Patienten klingel und weitere Telefonate (5 Minuten).“

Verschwendete Zeit für Suche und Rückfragen: 25 Minuten.

Die Patientenübergabe sowie die korrekte und vollständige Erstellung der Patientenunterlagen wurden so optimiert, dass weniger Unsicherheiten, nachträgliche Dokumentationen oder zusätzliche Telefonate entstehen. Sowohl das Klinikpersonal als auch die Patienten beschreiben die Situation als merklich entspannter: Die Anlage eines Assessments erfolgt nun innerhalb der ersten 24 Stunden und der Zeitrahmen für Dokumentationsvisiten wird eingehalten. Verluste für die Klinik werden stark vermindert.

Die Führungsebene zeigte im Projekt sichtbar Präsenz, verschaffte sich regelmäßig einen Überblick und brachte sich aktiv in das Projekt ein. Der

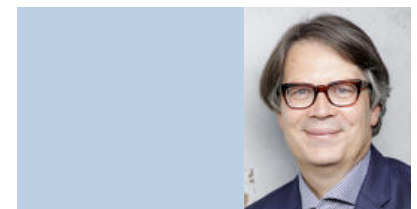
Auftraggeber gab dem Projekt den benötigten Antrieb und konnte fundierte Entscheidungen treffen. Die Belegschaft wurde aktiv in den Gestaltungsprozess einbezogen und erkannte, dass es sich nicht nur um ein einzelnes Projekt handelte, sondern um einen wichtigen strategischen Schritt der Einrichtung in eine attraktive Zukunft. Das verbesserte den Workflow und erhöhte die Motivation des Klinikteams. Veränderungsprojekte erfordern neben Methoden- und Sozialkompetenz auch ein digitales Handlungskonzept durch eine innovative Software.

Die Wieder- und Weiterverwendung der Projekterfahrungen mittels der Software reduziert das Projektrisiko und ermöglicht eine schnelle und kostengünstige direkte Umsetzung. Der Return on Investment stellt sich kurzfristig ein.

Hiermit können Sie und Ihr Team die Zeitfresser in Ihrer Klinik erfolgreich und nachhaltig reduzieren, so dass Sie nie wieder unnötig suchen, telefonieren, nachfragen, warten, laufen, etwas holen, doppelt machen oder korrigieren müssen. ■

Prof. Dr. rer. oec. Dipl. Soz.-Päd. Michael Greiling

Institut für Workflow-Management im Gesundheitswesen (IWIG)
Professur für Workflow-Management
Europäische Fachhochschule
michael.greiling@iwig-institut.de



Prof. Dr. rer. oec. Dipl. Soz.-Päd. Michael Greiling