



## WAS SIND WERTERHÖHENDE TÄTIGKEITEN ?

Sicht des Kunden !

Für den Patienten / Bewohner  
erkennbare Leistungen

Therapie / Betreuung

Pflege

Serviceleistung

Kommunikation

Für den Mitarbeiter erforderliche Zuarbeit

Qualität, Struktur, Aufbereitung und zeitliche Lieferung  
einer internen Dienstleistung

---

## VERSCHWENDUNG SIND STÖRUNGEN UNSERER ARBEIT !

---

Was sind die Probleme und Störungen, die täglich die Arbeit von Ärzten, Pflegekräften, Therapeuten, und Mitarbeiter der Verwaltung behindern und die Patientenversorgung bzw. die Arbeit zwischen Dienstarten erschweren ?

Doppelerfassung

Warten auf...

Unnötige Laufwege durch ..

Nachbesserung durch..

Ordnung am Arbeitsplatz

Mehrfachkontrolle

Warten auf andere Mitarbeiter

Materialpuffer

Dokumentenhandling

Veraltete SOP

Zwischenlager

Entfernungen zwischen Arbeitsplätzen

Transport außerhalb der Routine

Unzureichende Dokumentation

Fehlende Information zu....

2 Stunden Raumnutzung

Fehlender Befund

Unzweckmäßiger Arbeitsplatz

Nicht abgestimmte Qualität an Schnittstellen

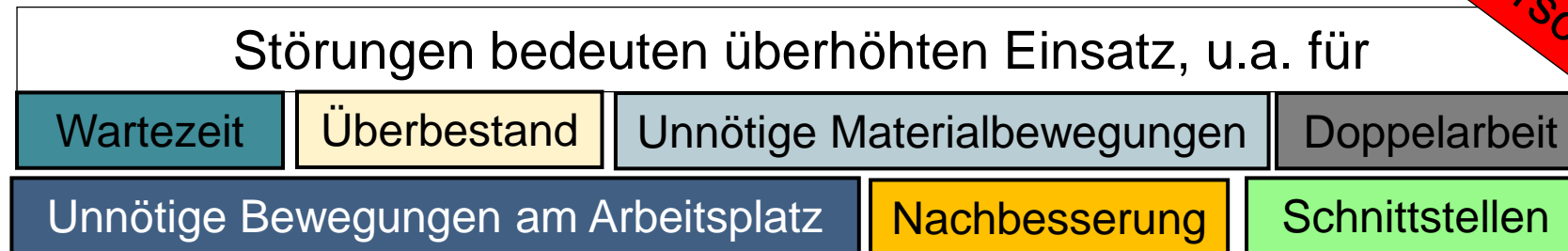
Warten auf Logistik, Essen, FS

Dauerhafte Über- / Unterqualifizierung

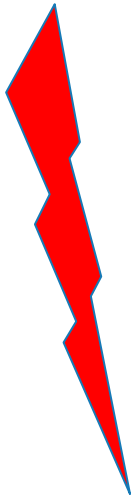
Wer ist verantwortlich ?

Warten des Patienten / des Bewohners auf...

## WIE BESEITIGEN WIR HEUTE STÖRUNGEN ?



**Verschwendung**



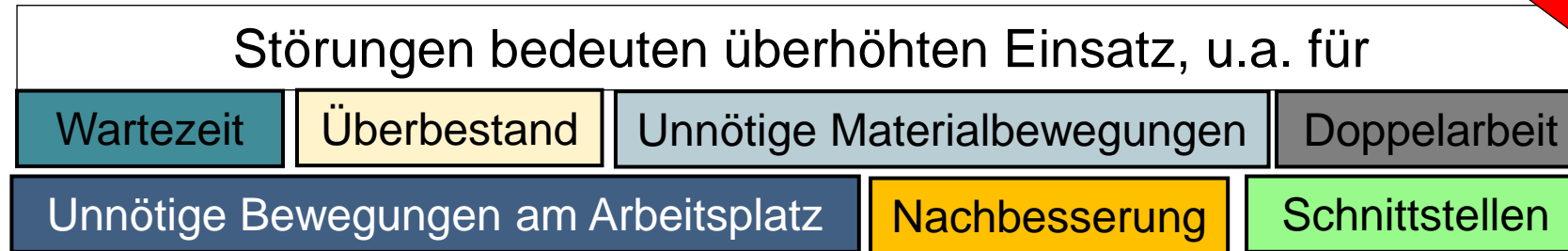
Improvisation

Bypass

Zusätzliche Ressourcen

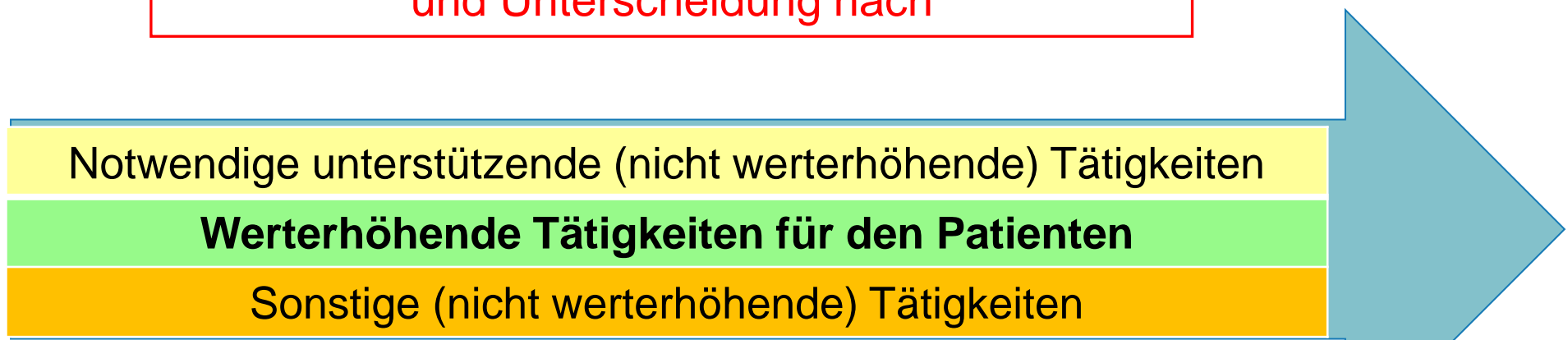
Keine Zeit für Ursachenidentifikation und –beseitigung ?

## BEI LEAN BEGINNT DIE OPTIMIERUNG MIT EINER WERTSTROMDIFFERENZIERUNG



Verschwendung

Zeit für Ursachenidentifikation und –beseitigung !  
und Unterscheidung nach



Die Wertstromdifferenzierung gibt Orientierung in der Optimierung !

# WERTSTROMDIFFERENZIERUNG:

## Optimierung:

- Dienstartenübergreifende Prozessoptimierung
- Stabilisierung durch Standardisierung
- Patientenorientierte Kommunikation
- Verbessern der Systemunterstützung

| Wertschöpfung aus Sicht des Patienten                 | Klinik  | Klinikinterne        |               |  | ne                    |
|---|---|----------------------|---------------|--|-----------------------|
| Geschäftsvorfälle (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) | Klinik / Ärzte  | Ambulanz             | Sprechstunden |  | Schreibbüro           |
| Klinik  | Kommunikation klinikintern (ohne Patient Hintergrund)   |                      |               |  |                       |
|   | Rüstzeiten, Personal, Materialbereitstellung  |                      |               |  |                       |
|   | Terminierung Aufnahme, Vorbereitung auf den Patientenkontakt, Patientenforschungen                |                      |               |  | Dokumentationsprozess |
|   | Wundpflege  | Anamnese, Diagnostik | Grundpflege   |  |                       |
|   | Kommunikation Medizin + Pflege zum Patienten  |                      |               |  |                       |
|   | Interne Kommunikation Medizin, Therapeuten und Pflege zur Behandlungsplanung inkl. Boards         |                      |               |  |                       |
|   | Visiten, Therapiebesprechungen beim Patienten   |                      |               | Visiten, Kommunikation Pflege zu Patient |                       |
|   | Verordnung von Leistungen aus der Radiologie, dem Labor, Apotheke etc. , Anforderung von Konsilen |                      |               | Visitenumsetzung                         |                       |
|   | Therapie und Interventionen   |                      |               |  |                       |
|   | Zuwendung   |                      |               |  |                       |
|   | Ressourcenbeschaffung (z.B. Betten)   |                      |               | Bettenmanagement                         |                       |
|   |   |                      |               | interne Verlegungen                      |                       |
|   | Austrittsgespräch   |                      |               | Austrittsgespräch                        |                       |
|   | Warten auf Personal, Patienten, Geräte, Befunde etc. + sonstige Verschwendungskategorien          |                      |               |  |                       |
| Patientensicherheit                                   | Med./pflg. Dokumentation (Inhalte und Prozesse, Qualität), Leistungserfassung                     |                      |               |  |                       |
|   | Hygiene   |                      |               |  |                       |
|   | Mehrfache Kontrolle von Berichten, Leistungserfassungen etc.                                      |                      |               |  |                       |
| Küche   |   |                      |               | Essen, Kostformen                        |                       |
|   |   |                      |               | Essenlogistik                            |                       |

## Optimierung:

- Prozessoptimierung
- Standardisierung, wo erforderlich
- Vermeiden von Verschwendung
- Reduzieren, wo möglich

## Optimierung:

- Vermeiden von Verschwendung
- Reduzieren

## ZIELE UND DAS PRINZIP VON LEAN DENKEN

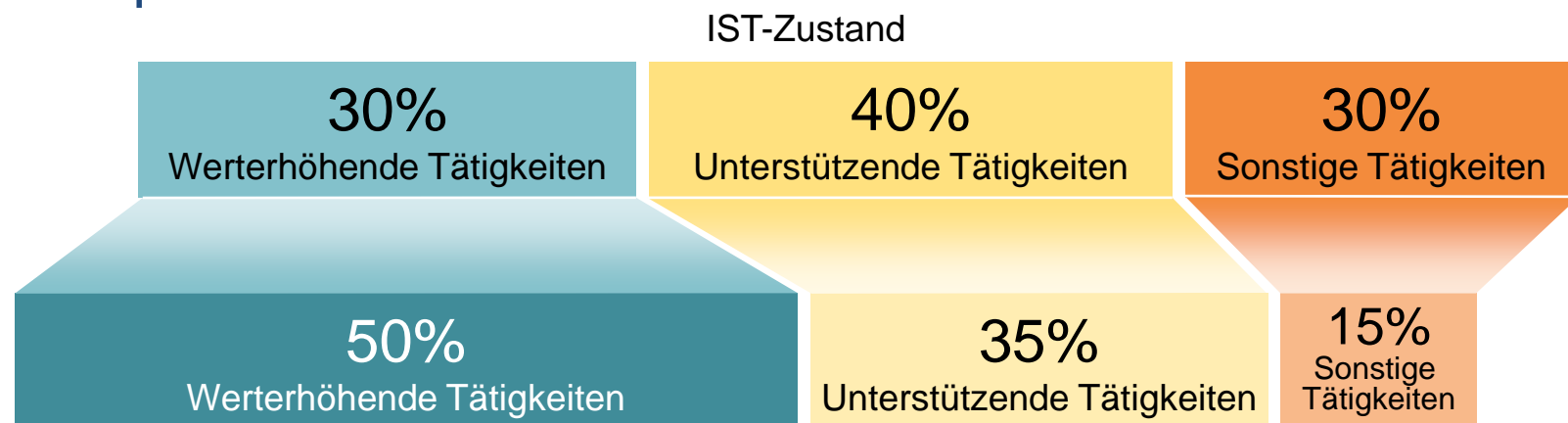
### Ziele

Werte für den Patienten /Bewohner ohne Verschwendung schaffen

mit fließenden Prozessen die Effizienz erhöhen

die Kernkompetenzen der Mitarbeiter in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeiten rücken

### Prinzip



Bsp.: Zustand nach Lean-Optimierung

Respekt vor den Menschen

Kontinuierliche Verbesserung



## DIE BESCHÄFTIGTEN STEHEN IM MITTELPUNKT

Respekt vor den Menschen

Kontinuierliche Verbesserung

Arbeitsplatzattraktivität

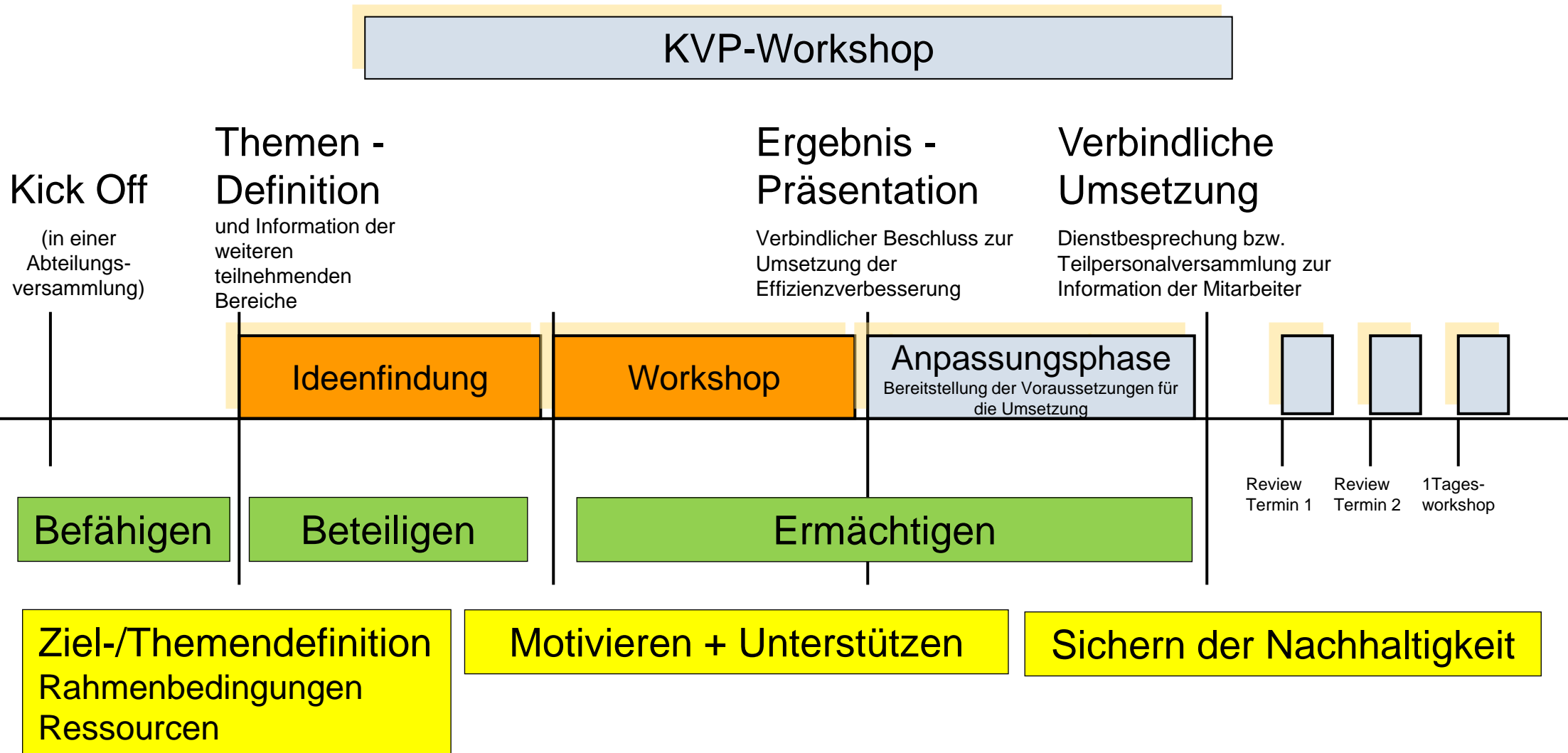
- die **Kernkompetenzen** der Mitarbeiter **in den Mittelpunkt** ihrer Tätigkeiten rücken



### Befähigen, Beteiligen und Ermächtigen der Beschäftigten

- Basis: „eingearbeitete“ Beschäftigte
- „Befähigung“ zur Veränderung (Kenntnis der Methodik)
- „Beteiligung“ an und „Ermächtigung“ zur Veränderung
- **Abholen und Einbindung der Führungskräfte**
- **Unternehmenskultur** als eine lernenden Organisation mit einer offenen Fehlerkultur
- Lean ist ein Teil der **Geschäftsführungsphilosophie**

# BEFÄHIGEN, BETEILIGEN UND ERMÄCHTIGEN DER BESCHÄFTIGTEN VERANTWORTUNG DER FÜHRUNGSKRÄFTE AM BEISPIEL DES



## KVP-WORKSHOP ERGEBNISSE

### KVP Workshop Ergebnisse im 2. Jahr des Roll-Outs

#### Moderation/Co-Moderation

24 interne Moderatoren aus ÄD, PD und Verwaltung – 1 KVP-Koordinatorin

Anzahl der durchgeführten Workshops: 27 in den Bereichen:

|              |                      |                 |                   |            |                      |                |                       |
|--------------|----------------------|-----------------|-------------------|------------|----------------------|----------------|-----------------------|
| ZOP1         | Poststelle           | Apotheke        | Urologie          | Labor      | Zentralsterilisation | Neurochirurgie | Frauenklinik          |
| Kinderklinik | Technische Abteilung | EDV             | Physiotherapie    | Orthopädie | Radiologie           | Augenklinik    | Finanz/Rechnungswesen |
| Kim 4        | Chirurgie            | Neurologie      | Personalabteilung | ZUE        | Kinderchirurgie      | Wäschezentrale | Kim 2                 |
| Psychiatrie  | HNO                  | Unfallchirurgie |                   |            |                      |                |                       |

Ausgesetzt: Kim 3 (Zertifizierung), SPZ (Umzug), KIM 1 & Küche (Personalengpässe), ZNA (CA - Wechsel)

#### Ziele und Vorgaben

#### Ergebnisse

|  |  |        |      |
|--|--|--------|------|
| - Reduzierung der 10 Arten der Verschwendung     | Geprüft  | Ja ✓   | Nein |
| - Verbesserung der Ergonomie, Arbeitssicherheit  | Geprüft  | Ergo ✓ | AS ✓ |
| - Ideen der Mitarbeiter                          | Anzahl der Verbesserungsvorschläge: <b>448</b> umgesetzt: <b>158</b>   |        |      |
| - Standards erstellt bzw. überarbeitet           | Anzahl der Standards: <b>28</b>  |        |      |
| - Einsparungen durch Reduzierung/Verkürzung von: | Wartezeiten, Laufwege & Liegezeiten für Patienten, Reparaturen, Zeitaufwand und Materialverbrauch  |        |      |
| - Qualitätssicherung durch:                      | Erarbeitung von Grundlagen und Standards, Harmonisierung von Abläufen, Verbesserung der Kommunikation, Steigerung der Patienten & Mitarbeiterzufriedenheit |        |      |

Follenius Management und Beratung für  
Krankenhäuser GmbH

Ralph Frhr.v.Follenius  
Geschäftsführer  
Fasanenstraße 25a  
63263 Neu-Isenburg

Tel: (06102) 501549  
Fax: (06102) 501548  
Mobil: (0172) 3958270  
Mail: [rfi@follenius-management.de](mailto:rfi@follenius-management.de)  
Web: [www.follenius-management.de](http://www.follenius-management.de)