

# Workflow-Management

## Die Bedeutung der Standardisierung für eine Optimierung der medizinischen Versorgung in Kliniken

Von Prof. Dr. Michael Greiling

**I**m hektischen Klinikalltag sind effektive Zeitnutzung und eine qualitativ hochwertige Patientenbetreuung von entscheidender Bedeutung. Um erstklassige medizinische Versorgungsleistungen anzubieten, benötigen Kliniken ein professionelles Prozessmanagement, das interne Abläufe standardisiert und Verschwendungen vermeidet.

Ineffiziente Abläufe und eine fehlende Steuerung haben negative Auswirkungen auf alle Bereiche des Krankenhauses und verschwenden wertvolle Ressourcen.

Besonders an den Schnittstellen besteht ein erhöhtes Konflikt- und Problempotenzial, wie der Fall von Herrn Sommer verdeutlicht:

„Patient Herr Sommer wird auf Station A2 eingeliefert. Frau Schulze vom Stationspersonal durchsucht im Kalender die Einträge, doch dort ist keine Neuaufnahme dokumentiert (2 Minuten). Da ihr auch alle weiteren wichtigen Patientinneninformationen fehlen, versucht sie den diensthabenden Arzt Herrn Dr. Paulus zu erreichen (3 Minuten). Nach dem dritten Versuch erreicht Sie Herrn Dr. Paulus und erfährt, dass der Patient isoliert werden muss und Schonkost bekommen soll (7 Minuten). Herr Sommer hat, nicht isoliert, schon die ganze Zeit auf dem Flur gewartet. Frau Schulze muss sich so schnell wie möglich sowohl um ein Isolierzimmer für Herrn Sommer, als auch um seine Mahlzeiten kümmern (10 Minuten).“  
Verschwendete Zeit für Suche, Anrufe, Nachfragen und ungeplante Durchführungszeiten: 22 Minuten. An nur einem Vormittag entdeckte das Team 120 solcher Zeitfresser und deckte somit ein Potenzial von mehr als 30 Stunden ineffizienter Arbeitszeit mit nur 6 beteiligten Mitarbeitenden an der Analyse.

Die Vorteile standardisierter Prozesse: Sie erzeugen Transparenz und Sicherheit. Weniger suchen, telefonieren, nachfragen, warten, laufen, etwas holen, doppelt machen oder korrigieren. Ein ruhigeres Arbeitsumfeld und stabili-

ere Nerven im Team schaffen Raum für die eigentliche Arbeit. Klare Arbeitsaufträge mit Standards machen Abläufe einfach und minimieren das Risiko von nicht wertschöpfenden Tätigkeiten. Die Mitarbeitenden kennen ihre Aufgaben. Sie wissen, welche Ergebnisse erwartet werden und wie ihr Beitrag zur Zielerreichung dafür aussieht. Neue Teammitglieder können sich schneller einarbeiten und die Übernahme von Vertretungen wird erleichtert.

Folgende Faktoren sichern Kliniken eine starke Wettbewerbsposition:

- Dynamik standardisierter Prozesse – Regelmäßige Überprüfungen und Weiterentwicklungen standardisierter Abläufe und Routinen sind Teil des kontinuierlichen Workflow-Managements. Positive Erkenntnisse aus Verbesserungsaktivitäten werden nach Zustimmung der Verantwortlichen als neue verbesserte Standards festgelegt.
- Methoden zur Optimierung von Abläufen – Um Abläufe zu optimieren, werden unterschiedliche Methoden und Werkzeuge eingesetzt. Eine wirksame Methode ist die Wertschöpfungsanalyse. Dabei werden Material- und Informationsflüsse sowie die zeitliche Abfolge der Ist-Prozesse betrachtet und hinsichtlich ihres Beitrags zur Wertschöpfung analysiert. Durch die kritische Überprüfung der Tätigkeiten auf Verschwendung werden Optimierungspotenziale identifiziert. Die Eliminierung von nicht wertschöpfenden Tätigkeiten führt zu einer Verbesserung der Effizienz ohne Mehrarbeit oder Einschränkungen bei der Behandlungsqualität. Ergebnisse der Verschwendungssuche sind kürzere Durchlaufzeiten, eine Verbesserung der Qualität, höhere Produktivität, niedrigere Kosten und eine höhere Mitarbeitermotivation.
- Nutzen stiftende Standardisierung – Durch effizientes Prozessmanagement können kostbare Ressourcen eingespart, die Qualität der medizinischen Versorgung verbessert und

die Nachhaltigkeit gesteigert werden. Indem Kliniken ihre Abläufe standardisieren, schaffen sie schlanke Prozesse, erhalten wertvolles Wissen, gewährleisten eine hohe Qualität und arbeiten nachhaltiger. Ein gut gesteuerter Prozess ist der Schlüssel zu einer effektiven und patientenzentrierten Versorgung.

*Durch die einheitliche Ausführung der Tätigkeiten in der Klinik lassen sich Engpässe und Störungen leicht erkennen. Das Ergebnis ist eine effizientere Nutzung von Energie, Material und Arbeitsleistung der Mitarbeitenden sowie die Gewährleistung einer gleichbleibend hohen Qualität der angebotenen Leistungen. Hiervon profitieren nicht nur die Patientinnen und Patienten, sondern auch die Einrichtung.*

**Keywords:** Prozessmanagement, Organisation, Qualitätsmanagement



**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