

„Bitte nicht stören“ Ganz praktisch die Gesundheit fördern

VON KAROLA SOMMER

Unterbrechungen bei der Arbeit und Multitasking sind in der Berufswelt an der Tagesordnung, so auch im Klinikum, egal ob auf Station, in der Diagnostik oder Verwaltung. Viele von uns sind ständig erreichbar und ansprechbar, für Patienten, Kollegen, Mitarbeiter und Vorgesetzte, im direkten Kontakt oder via Telefon und E-Mail. Aber können wir wirklich gleichzeitig mehrere Dinge erledigen? Oder machen wir auf diese Weise eher Fehler, weil mehrere Aspekte gleichzeitig unsere Aufmerksamkeit fordern und dabei die eine oder andere Information verloren geht?

Kleine Maßnahme, große Wirkung: Die roten Schilder in der Leistungsabrechnung sorgen für störungsfreies Arbeiten.

„Bitte nicht stören“ – so heißt die Broschüre der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), die konkrete Tipps gibt zum individuellen und teamorientierten Umgang mit Arbeitsunterbrechungen und Multitasking. Praktisch umgesetzt wurden die Tipps im Klinikum zum Beispiel im Team der Leistungsabrechnung im GB7.

In Einzelgesprächen und Teamsitzungen sind die Kolleginnen und Kollegen den Ursachen und

unliebsamen Konsequenzen von Arbeitsunterbrechungen auf die Spur gekommen, um dann eine so einfache wie wirksame Lösung zu entwickeln. Ein rotes Schild als Hinweis: „Bitte jetzt nicht ansprechen. Ich arbeite konzentriert.“

„Inzwischen steht das Schild bei mir die meiste Zeit ungenutzt auf dem Schreibtisch“, so Susanne Seiler, Leiterin der Abteilung. „Das Team ist viel sensibler geworden im Umgang mit Störungen und Unterbrechungen. In der Regel wird inzwischen vorher überlegt: Muss ich jetzt wirklich in das Büro der Kollegin, um meine Frage loszuwerden oder kann ich auch noch warten und stattdessen eine E-Mail schreiben oder den ohnehin vereinbarten Gesprächstermin zur Klärung nutzen.“

Silvia Schreiber, zuständig für die MDK-Rechnungsprüfungen und immer konzentriert auf der Suche nach Lösungen für ungeklärte Abrechnungsfälle, ergänzt: „Wenn ich gerade in eine Fallkorrektur vertieft bin und dann kommt zum x-ten Mal eine Kollegin oder ein Kollege rein und unterbricht mich mit einer Frage, muss ich

im Grunde immer wieder von vorne anfangen. Das ist nicht nur schlecht für das Arbeitsergebnis, sondern auf Dauer auch belastend für die Stimmung im Team.“

AUCH IN ANDEREN ABTEILUNGEN IM KLINIKUM WURDEN AUF BASIS DIESER ÜBERLEGUNGEN PROZESSE VERÄNDERT.

Die Studie des BAuA bestätigt diese Einschätzung: „... derjenige, der nur für drei Minuten aus einer Aufgabe herausgerissen wird oder sich aus eigener Entscheidung einer neuen Aufgabe widmet, braucht zwei Minuten, um bei der alten Aufgabe wieder auf dem Stand von vor der Unterbrechung zu sein.“

Jetzt läuft es aber viel besser: „Entweder schicken die Kollegen eine E-Mail und fragen, ob ich mir den Fall mal in Ruhe anschauen und mich dann melden kann“, sagt Silvia Schreiber zufrieden, „oder sie fragen, wann ich Zeit für sie habe.“ Auch in anderen Abteilungen im Klinikum wurden in den vergangenen Jahren auf Basis dieser Überlegungen Prozesse verändert: Auf einer Station in der Kinderklinik wurde etwa ein störungsfreier Arbeitsplatz eingerichtet, um Medikamente zu stellen. In der Pathologie wurde im Rahmen des Fehlermanagements entdeckt, dass die Bereitschaft, die eigene Arbeit zu unterbrechen um anderen zu helfen, zwar gut für das Teamklima ist, aber die Unterbrechung zu Verwechslungen mit weitreichenden Folgen führen kann. Also auch hier: störungsarme Zone durch Umgestaltung des Arbeitsplatzes! Begleitet wurden die Abteilungen von Karola Sommer, die Führungskräfte und Teams im Haus bei der Optimierung von Prozessen unterstützte.

Die hilfreiche Broschüre finden Sie im Internet unter: www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Praxis/A78.html

KAROLA SOMMER,
DIPLOM-PÄDAGOGIN, EHEMALIGE LEITERIN DER AKADEMIE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE IM GESUNDHEITSWESEN AM KLINIKUM



Foto: baua

Findet sich im Internet: die hilfreiche Broschüre der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin zum Thema „störungsfreier Arbeiten“.

In einem Satz

Einfachheit ist die höchste Stufe der Vollendung.
LEONARDO DA VINCI

Arbeit, die fertig ist, lacht.
JAPANISCHES SPRICHWORT

Inmitten der Schwierigkeiten liegt die Möglichkeit.
ALBERT EINSTEIN

Mut steht am Anfang des Handelns, Glück am Ende.
DEMOKRIT



Foto: Karola Sommer