



Mitarbeit an einem
Artikel

Seite 221 - 226



8.7 Aktiv gegen Chaos und Unordnung

Dagmar Nitsch-Musikant

Gänge mit offenen Türen, Büros, Küchen, Versorgungsräume, Zimmer mit Bewohnern, Menschen, die im Bett liegen. Hintergrundgeräusche, Arbeitsgeräusche – Besucher von Altenheimen bekommen mehr mit, als wir annehmen. Der erste Eindruck entscheidet: Zeigen sich bereits bei einem ersten Kontakt eklatante Mängel und Auffälligkeiten, zieht sich dieser Eindruck meist wie ein roter Faden durch die Wahrnehmung. Zwischen dem Erscheinungsbild von Mensch und Arbeitsplatz, der Ablauforganisation in einem Unternehmen und der Qualität des Produkts oder der Dienstleistung besteht ein Zusammenhang. Wenn es in einem Haus erkennbar ordentlich, sichtbar strukturiert und sauber aussieht, gehen Kunden davon aus, dass auch die Dienstleistung von guter Qualität ist.

8.7.1 Ordnung schont Ressourcen

Ordnung und Sauberkeit sind ein Führungs- und Leitungsthema. Die Vorbildfunktion aller Führungs- und Leitungskräfte ist nicht zu unterschätzen. Zwei wichtige Fragen an die Entscheider und Mitarbeiter lauten:

1. Was wollen Sie mit welchen Mitteln erreichen?
2. Sind alle Beteiligten involviert?

Es erleichtert die erste Phase der Umsetzung, wenn man weiß, welchen Vorteil einem die Ordnung bringt. Um die einmal erreichte Ordnung zu halten, bedarf es der Festlegung eines Zeitfensters und der Niederschrift der notwendigen Tätigkeiten zur Erhaltung der Ordnung. Erst wenn das Thema »Ordnung«, mitsamt der Planung und Umsetzung, einen festen Platz in den Köpfen aller Mitarbeiter hat, wird das Ordnungsthema in den täglichen Arbeitsablauf integriert.

Organisation und Ordnung am Arbeitsplatz sorgen für:

- mehr Platz (auf dem Schreibtisch, in den Schränken und im PC),
- mehr Zeit (für wirklich Wichtiges am Arbeitsplatz),
- mehr Geld (durch weniger Suchzeiten),
- ein besseres Image (Vertrauen durch Ordnung).

Viele Menschen, die neben den originären berufspraktischen Tätigkeiten zusätzlich einen Teil administrativer Aufgaben zu bewältigen haben, haben oft wenig Erfahrung, diese wertschöpfend und transparent zu gestalten. Softwareprogramme, Datenbanken, Aktenpläne, Checklisten etc. dienen der Vereinfachung und der Transparenz, vorausgesetzt, sowohl die notwendige Zeit als auch die notwendigen Kenntnisse (kontinuierlich schulen!) sind dafür vorhanden. Beim herrschenden Fachkräftemangel ist es umso wichtiger, alles in Ordnung zu haben, damit hier nicht zusätzlich unnötige Zeit und damit andere Ressourcen wie Geld und Motivation verschwendet werden. Das Motto muss lauten: Alles hat seinen Platz – Alles hat einen Platz.

8.7.2 Ordnung ist ein Prozess

»Ein Prozess ist eine Kette von zusammenhängenden Aktivitäten, die gemeinsam einen Kundennutzen schaffen.«¹⁹⁸ Durch Ordnung wird sowohl ein Kundennutzen als auch ein Nutzen für die Mitarbeiter geschaffen. Ordnung und Struktur vereinfachen die Arbeit, schaffen Transparenz, reduzieren Suchzeiten und lassen dadurch Zeit für wirklich wichtige Arbeiten. Dazu ist es notwendig, Fachkräfte, Hilfskräfte und Auszubildende einheitlich anzulernen und zu überprüfen. Der Unterschied zwischen einem

¹⁹⁸ Feldbrügge, R. & Brecht-Hadraschek, B. (2008). Prozessmanagement leicht gemacht. Geschäftsprozesse analysieren und gestalten. München: Radline, S. 15

klassischen Prozess mit einem festen Zeitfenster, mit Beginn und Ende, ist der, dass ein Ordnungsprozess niemals endet. Da wir besonders im Gesundheitswesen und in der Betreuung und Versorgung älterer Menschen mit vielen unterschiedlichen Berufsgruppen arbeiten, haben wir auch viele Schnittstellen, die Sie im Hinblick auf das Thema »Ordnung und Struktur« berücksichtigen und positiv nutzen sollten. Ein Beispiel: Die Wäscheversorgung läuft nicht problemlos, weil es in Pflege und Hauswirtschaft unterschiedliche Sichtweisen gibt, wie Wäsche gelegt und gefaltet werden soll.

Tabelle 28: Der Ordnungsprozess

Prozess-schritte	Strategie Was ist zu tun?	Durchführung Wie ist es zu tun?
1.	Bedarf erkennen	Fremdeinschätzung durchführen
2.	Erstgespräch	Was haben wir? Was wollen wir? Was können wir (uns) leisten?
3.	Analyse	Ist-Situation mit Begehung und Foto-dokumentation
4.	Ordnungs-Seminar	Alle Beteiligten
5.	Projektplanerstellung	Was – Wer – Wie – Wann
6.	Erstellung von Standards und Check-listen	Erprobung – Einsatz
7.	Konsequenzen bei Nichtbeachtung	Thematisierung in Teambesprechungen
8.	Umsetzung	5-S-Methode aus »Kaizen« (siehe unten)
9.	Erhaltung	Regelmäßige interne Audits

Die 5-S-Methode aus dem Kaizen¹⁹⁹ gibt eine Vorgehensweise zur Schaffung (Erhaltung, Verbesserung) sauberer, sicherer und standardisierter Arbeitsplätze vor (vgl. Tabelle 29).

¹⁹⁹ Vgl. Steinbeck 1994 – Quelle ergänzen! Fehlt im Lit.Verzeichnis

Tabelle 29: Die Schritte der 5-S-Methode²⁰⁰

Umsetzung der 5-S-Methode aus »Kaizen«, Prozessschritt 8		
1. Seiri	Ordnung schaffen	Aussortierung unnötiger Arbeitsmittel Trennung benötigter von nicht benötigten Arbeitsmitteln
2. Seiton	Ordnung halten	Aufräumen Anordnen – ein Griff
3. Seiso	Sauberkeit am Arbeitsplatz	Arbeitsplatz sauber halten Durchführung Reinigungsaktion Arbeitsplatz und Maschinen Mitarbeiter sind selbst verantwortlich
4. Seiketsu	Persönliche Sauberkeit	Abmachung = Regel = Standard Aussortieren Aufräumen Arbeitsplatz sauber halten Intervalle festlegen
5. Shitsuke	Disziplineinhalten	Alle Regeln einhalten Aktionen hinterfragen und ständig verbessern

8.7.3 Zeitfresser aushebeln

Keiner hat Zeit zum Aufräumen – aber alle haben Zeit zum Suchen! Tabelle 30 nennt die häufigsten Zeitfresser und wie Sie mit ihnen umgehen sollten.

Tabelle 30: Zeitfresser

Zeitfresser	Vorgehensweise/Empfehlung
Telefon	Nutzung der Technik – Anrufbeantworter Einführung Stille Stunde (telefonstörungsfreie Arbeitszeit) Eigene Telefonate mit Ziel-Zeitvorgabe
Ziellosigkeit/ Ohne Prioritäten	Einführung Tages-Wochen-Monatsplan Tagesplan 60:40 Methode 60 % planen/40 % nicht planbare Zeit Unterschiedliche Prioritäten-Modelle kennenlernen

²⁰⁰ Modif. n. Leikep, S. & Bleber, K. (2004). Der Weg. Effizienz im Büro mit KAIZEN®-Methoden. Norderstedt: Books on Demand, S. 17

Zeitfresser	Vorgehensweise/Empfehlung
Volltischler	Wechsel in die Leertischler-Methode Alles was auf dem Tisch liegt, hält zusätzlich von der Arbeit ab (nach jeder Unterbrechung dauert es einige Zeit, bis das Leistungsniveau wieder erreicht ist)
Mangelnde Disziplin	Kritischer Umgang mit sich selbst Reflexion
Besprechungen	Häufigkeit und Art überprüfen Papierlos einladen (Mail) und protokollieren 1 Stunde Besprechung – 1 Seite Ergebnisprotokoll
Mangelnde Kommunikation	Kontinuierliche Schulungen
Software (branchentypisch) und andere	Kontinuierliche Schulungen
Fehlender Aktenplan	Einführung ins »Sieben-Ordner-Prinzip«
Keine oder falsche Delegation	Schulung

8.7.4 Regelmäßige Umgebungsvisiten durchführen

Für eine positive Wirkung nach außen bedarf es der ständigen Verbesserung von Ordnung und Sauberkeit. Mit regelmäßig stattfindenden **Umgebungsvisiten** durch interne oder externe Mitarbeiter oder Fachkräfte lassen sich Schwachstellen schnell ausfindig machen. Erstellen Sie eine Checkliste (vgl. Tabelle 31).

Tabelle 31: Checkliste für Umgebungsvisiten

Ort/Situation	Achten auf
Vor der Haustür	Boden Mülleimer/Aschenbecher Glastüren/Fensterscheiben Pflanzkübel/Beete
Eingangsbereich	Eindruck Geruch Sauberkeit
Treppenhäuser und Flure	Handläufe sauber und sicher Treppen sauber und sicher

Ort/Situation	Achten auf
Speisesaal	Dekoration Tischdecken Menage
Zimmer	Wände Stolperfallen Elektrik
Bäder	Pflegeutensilien Handtücher Toiletten
Möbllar	Gebrauchsspuren Sauberkeit Zweckmäßigkeit
Wäsche	Ordentlich Übersichtlich Gepflegt
Schränke	Abschließbar Zweckmäßig Übersichtlich
Bewohner	Zufrieden Bedarfsgerecht umsorgt und versorgt Gepflegt
Homepage	Aktualität E-Mail-Regeln Corporate Identity
Telefon	Technik bekannt Freundliche Telefonstimme Geplante Telefonate
Briefversendung	Signatur ist korrekt Anschriftenfeld korrekt im Sichtfeld Stempel lesbar