Task Flow Analyse

Im Folgenden werden die für unser System wichtigen Aufgaben inklusive der Arbeitsschritte beschrieben. Die Analyse erfolgte in zusammen Arbeit mit einer Krankenpflegerin der Ambulanz des Klinikums Leverkusen. Zunächst wird die Aufgabe genannt, dann werden die Akteure genannt, dann der Ablauf der Aufgabe, dann die Zeitlichen Rahmenbedingungen und anschließend die Anforderungen an das Benutzer-Interface. Die Medizinischen Fachangestellten wurde im Folgenden nicht genannt, da sie die exakt selben schritte wie die Krankenpfleger bezüglich folgender Tasks übernehmen würden.

1. Task: Einreichen einer Krank-/Abwesenheitsmeldung

1.1 Actor

Krankenpfleger; Stationsleitung

1.2 Flow

Krankenpfleger

Ein Mitarbeiter meldet sich in der Notaufnahme bei einem seiner Kollegen krank bzw. abwesend.

1. Der Krankenpfleger, der das Telefonat angenommen hat, notiert sich schriftlich die Informationen des sich krankmeldenden Kollegen auf einem Zettel.
2. Diese Notiz übermittelt der Krankenpfleger nun an die Stationsleitung, ist diese nicht im Haus, wird die Notiz an einen Kollegen der nächsten Schicht übergeben. Dies wiederholt sich so oft bis die Notiz die Stationsleitung erreicht, die sich dann um die nächsten Schritte kümmern kann.

Zusatz: Ist die Stationsleitung oder deren Vertretung aus Gründen wie Krankheit länger nicht zu erreichen, werden die Folgenden schritte von einer regulären Pflegekraft übernommen.

Stationsleitung

1. Die Stationsleitung erreicht die Information, dass es einen Ausfall in einer zukünftigen Schicht gibt. Sie trägt dies Im Dienstplan der Abwesenden Person ein.
2. Sie ermittelt welche Mitarbeiter an diesem Tag frei haben.
3. Kandidaten die 11 bzw. 10 Stunden Arbeitsunterbrechung bei Übernahme nicht erreichen schließt sie zusätzlich aus.
4. Bei den übrig gebliebenen Kandidaten fragt sie eine Übernahme an.
5. Sobald sich der erste mit einer Zusage meldet trägt Sie dies in den Dienstplan des übernehmenden Mitarbeiters ein. Und bestätigt ihm die Übernahme.

Zusatz: Ist eine Person mehr als einen Tag krank bzw. abwesend, wiederholen sich Schritt 2 bis 5 für jeden Tag der Abwesenheit. Kommt es zu dem Fall, das sich kein interner Ersatz findet, wird Ersatz über eine Zeitarbeitsfirma organisiert.

1.3 Task Closure

Die Dauer einer Instanz dieses Szenarios, ist von der Anwesenheit der Stationsleitung, der Meldung eines Ersatzes und dem Zeitpunkt der Abwesenheit abhängig. Ist die Stationsleitung anwesend erreicht Sie die Nachricht innerhalb der ersten zehn Minuten nach Eingang. Ist sie es nicht und ist die Abwesenheit noch ausreichend weit entfernt kann es zwischen und 8 und 16 Stunden dauern, das die Stationsleitung oder deren Vertretung die Nachricht über den Ausfall erhält. Die Zeitspannen bis sich ein Ersatz meldet kann ebenso sehr stark variieren. Aufgrund dieser vielen Variablen kann man keine genaue Angabe machen wie lange dieses Szenario durchschnittlich andauert. Wenn alle Personen anwesend sind und sich ein Ersatz schnell findet, kann dies in unter einer Stunde geschehen, ansonsten kann dies aber auch mehrere Tage andauern.

1.4 User-Interface Requirements

Den Krankenpflegern muss es ermöglicht werden sich über das Interface abwesend zu melden, zu dem haben Sie den Anspruch andere Abwesenheiten einzusehen, um einen überblick darüber zu haben mit wem sie gemeinsam Dienst haben.

Die Stationsleitung muss einen überblick darüber haben wer sich wann und für wann abwesend gemeldet hat und für wen bereits Ersatz gefunden wurde, für wen bereits Ersatz angefragt wurde und für wen noch nicht. Außerdem ist für sie der Grund der Abwesenheit wichtig. Bezüglich der Ersatzfindung muss es ihr möglich sein, die für den Ersatz bereitstehenden Mitarbeiter einzusehen und diese ggf. zu selektieren, bevor sie diese Anfragt.

2. Task: Verfassen des Dienstplans für den Übernächsten Monat

2.1 Actor

Krankenpfleger; Stationsleitung

2.2 Flow

Krankenpfleger

1. Der Krankenpfleger äußert über ein in der Station ausgelegtes Buch, seine Wünsche bezüglich der Dienstplangestaltung für den übernächsten Monat.

Stationsleitung

1. Nach Ablauf der Frist für die Wunschäußerung, nimmt die Leitung das Wunschbuch an sich.
2. Sie beginnt die Wünsche zu analysieren und notiert sich potenzielle Konflikte.
3. Sie trägt nicht konfliktäre Wünsche in den Dienstplan ein.
4. Interpersonelle Konflikte werden von der Stationsleitung versucht zu lösen und daraufhin in den Dienstplan eingetragen.
5. Die Leitung notiert alle Wünsche die nicht berücksichtigt werden können.
6. Die Stationsleitung beginnt das Personal auf die restlichen Schichten des Dienstplans zu verteilen. Dabei achtet Sie darauf, dass die Verteilung fair verläuft, dies bedeutet das eine ausgeglichene Verteilung der Schichtenarten, der Wochenendschichten und der freien Tage eingehalten wird.
7. Sie überprüft ob der Dienstplan gesetzliche aber auch Krankenhaus spezifische Rahmenbedingungen einhält, falls nicht, passt sie diesen an.
8. Die Stationsleitung informiert die Mitarbeiter deren Wünsche nicht erfüllt werden konnten, falls dies nicht schon unter Punkt 4 geschehen ist.
9. Sie hängt den Dienstplan für die Krankenpfleger aus.
   1. Task Closure

Die Dauer des Verfassens des Dienstplanes hängt von der Anzahl der Wünsche und die damit zusammenhängenden Konflikte ab. Dieser Vorgang dauert zwischen 6 und 10 Stunden.

* 1. User-Interface Requirements

Den Krankenpfleger muss es ermöglicht werden ihre Wünsche über das Interface zu äußern.

Der Stationsleitung muss es möglich sein diese Wünsche einzusehen. Es sollte hervorgehoben werden welche Wünsche Konfliktär sind, welche erfüllbar oder nicht erfüllbar sind. Nach der Erstellung des Dienstplans durch das System unter der Einhaltung aller Rahmenbedingungen, sollte eine Liste, der nicht erfüllten Wünsche, der Stationsleitung bereitstehen, um auf Rückfragen des Personals antworten zu können. Zu dem soll das Personal über nicht erfüllte Wünsche informiert werden.

Der Dienstplan soll daraufhin von der Stationsleitung für das Personal veröffentlich werden können.

3. Task : Tausch einer Schicht zwischen zwei Krankenpflegern

3.1 Actor

Krankenpfleger; Stationsleitung

3.2 Flow

Krankenpfleger

1. Private Absprache mit einem Kollegen über einen Schichtentausch.
2. Der Pfleger übermittelt der Stationsleitung den Wunsch des Tauschs.

Stationsleitung

1. Die Stationsleitung nimmt den Wunsch entgegen.
2. Sie prüft ob der Tausch gesetzlich aber auch Krankenhaus spezifisch vollzogen werden darf.
3. Sie ändert den Dienstplan der beiden tauschenden Pfleger, und holt sich die Bestätigung bei beiden ein.

3.2 Task Closure

Nach Absprache der Kollegen, kann je nach Anwesenheit der Stationsleitung oder deren Vertretung der Tausch der Schicht zwischen 15 Minuten und 16 Stunden dauern.

3.3 User-Interface Requirements

Den Krankenpflegern soll es ermöglicht werden ihre Schichtauschanfrage über das System zu äußern. Das System soll darauf autonom prüfen ob dieser möglich wäre, falls dies möglich ist soll dieser Tausch vollzogen werden. Daraufhin sollen Krankenpfleger und Stationsleitung über dieses Ereignis informiert werden. Stellt sich heraus das ein Tausch zwischen den Krankenpflegern nicht möglich ist, sollen diese darüber informiert werden und potentielle andere Tauschpartner vorgeschlagen bekommen.

Fazit

Mit Hilfe dieser Analyse konnten, die vom System zu übernehmenden Arbeitsschritten bezüglich dieser Tasks identifiziert werden. Das System wird eine viel transparentere Personalplanung für alle Mitarbeiter ermögliche. Zu dem wird die Kommunikation vereinfacht und wichtige Informationen wie die Wünsche oder der Dienstplan visualisiert.