User Profiles

In diesem Kapitel werden User Profile der zukünftigen Benutzer des Systems erstellt und aus einer Umfrage [vgl. Anhang Umfrage] von Pflegepersonal der Notaufnahme Leverkusen Schlebusch Rückschlüsse auf bestimmte Anforderungen gegenüber dem System ermittelt. Dabei können die analysierten Anforderungen sowohl Technischer, Inhaltlicher und Visueller Natur sein. Die Ergebnisse ergänzen die bereits analysierten Anforderungen. Das Schema der Analyse wurde anhand von Mayhew erarbeitet. [vgl. Mayhew Chapter 2]

**1. Stationsleitung**

Die Stationsleitung übernimmt viele verschiedene Aufgaben. Bestandteil der wesentlichen Aufgaben ist die Personalplanung. Diese umfasst das Erstellen der Dienstpläne. In Zusammenhang damit, kümmert die Stationsleitung sich natürlich auch um die Organisation bei Personalausfall und sonstigen personellen Anliegen.

**Eigenschaften**

Die Stationsleitung arbeitet überwiegend im Büro der jeweiligen Station. In die Erstellung eines Dienstplans fließt viel Zeit, da unterschiedliche Mitarbeiter viele individuelle Wünsche haben. Zusätzlich müssen große Mengen an Informationen bezüglich Arbeitsschutzgesetz und Jugendschutz vorhanden sein. Dazu kommen noch die Stationsabhängigen Besonderheiten, die eventuell eingehalten werden müssen. Die Stationsleitung nutzt aktuell Excel zur Erstellung der Dienstpläne. Sofern das neue System gut zu benutzen, zuverlässig und verständlich ist, ist die Stationsleitung aufgeschlossen, neue Methoden und Systeme anzunehmen.

**Anforderungen**

Die Stationsleitung legt Wert auf den Ease of Use und den Ease of Learning, da sie bisher keine Erfahrungen mit Personalplanungssoftware hat, und sie auf jeden Fall ein besseres Ergebnis in der Personalplanung erreichen möchte. Der Einsatz von ICONS oder Grafiken unterstützt diesen Anspruch. Als Zusatz sollte die Leitung Verwaltungs-Optionen bereitgestellt bekommen um das Personal ausreichend einzuplanen.

2. Krankenpfleger

Die Krankenpfleger haben die Hauptaufgabe, die Patienten für die Behandlung durch die Ärzte vorzubereiten. Anschließend unterstützen sie die Ärzte bei der weiteren Versorgung der Patienten. Die Behandlung ist in einen internistischen und einen chirurgischen Bereich zu unterteilen. Internistisch muss den Patienten beispielsweise eine Blutprobe entnommen werden, ein EKG geschrieben werden oder Medikamente verabreicht werden. Im chirurgischen Bereich müssen Patienten mit Verletzungen versorgt werden, das beinhaltet z.B. das gipsen von Brüchen oder das reinigen und nähen von Wunden. Nicht zu unterschätzen ist die Reanimation eines Patienten, die höchste Priorität hat, und meist körperlich sehr anstrengend ist. Falls ein Patient mit einem Rettungswagen eingeliefert wird, ist es die Aufgabe der Krankenpfleger diesen Patienten im Computer System aufzunehmen und die Behandlung dort zu dokumentieren. Falls der Patient selbständig in die Notaufnahme gekommen ist, muss nur die Behandlung dokumentiert werden. Aus Organisatorischer Sicht müssen sich die Krankenpfleger so früh wie möglich abwesend melden, falls sie verhindert sind, und auf Ersatzanfragen Antworten, falls Sie diese erhalten. Falls Krankenpfleger Schichten untereinander Tauschen geschieht dies auf einem privaten Kanal.

2.1 Eigenschaften

Die Krankenpfleger haben bereits längere Erfahrungen mit verschiedener Software, wie z.B. KIS der Nexus AG, die sie täglich am Arbeitsplatz nutzen. Sie fühlen Sich durch den Computer in ihrer Arbeit unterstützt, und stehen diesem auch weitestgehend positiv gegenüber. Die Auffassung für Änderungen am Arbeitsplatz ist ebenso positiv. Jedoch ist die Bereitschaft für neue Software nur gegeben, falls diese einen deutlich unterstützenden Beitrag im Arbeitsalltag leistet. Eine Weitsichtigkeit ist nur geringfügig vorhanden. Der Bildungsgrad ist durchwachsen von Berufsschulabschlüssen über Realschulabschlüssen und dem Abitur.

2.2 Anforderungen

Die Krankenpfleger umfassen das gesamte Arbeitsspektrum von der Aufnahme eines Patienten bis zur Entlassung. Zwar haben die Pfleger Erfahrungen mit Software, jedoch keiner, der der Organisation der Personalplanung dient. KIS beispielsweise ist eine Software für die Dokumentation von Patienten Prozessen. Dies Bedeutet, das Sister Shift als Software etwas komplett Neues für die Pfleger ist, wodurch ein besonders einfaches und leicht zu verstehendes Design nötig sein wird, um die Lernkurve möglichst niedrig zu halten und den Pflegern keine zusätzliche Belastung zuzumuten.   
Infolgedessen bietet es sich an, besonders gängige ICONS und Grafiken zur Vereinfachung des Verständnisses zu verwenden.

3 Medizinische Fachangestellte

Die Medizinischen Fachangestellten sind primär für die Aufnahme neuer Patienten am Empfang zuständig, Sie entscheiden wie gravierend ein Notfall ist, und legen die Reihenfolge der Patienten die als nächstes behandelt werden fest. Außerdem organisieren sie den Patiententransport auf andere Stationen, dies beinhaltet die Anfrage an die jeweilige Verlegungsstation und den Auftrag an den Patiententransport für die Abholung des Patienten.

3.1 Eigenschaften

Die Medizinischen Fachangestellten sehen den Computer, anders als die Krankenpfleger, als ihr primäres Arbeitsutensil an. Sie fühlen sich durch den Computer effizienter und mögen die Arbeit mit ihm weitestgehend. Neuer Software stehen Sie erstmal kritisch gegenüber, aber sie sind lernbereit sobald sie eine Unterstützung durch das System sehen. Die Erfahrungen mit Computer Software sind hier noch stärker als bei den Krankenpflegern aber wieder dominiert hier die Software KIS von der Nexus AG. Eine Kurzsichtigkeit ist verbreitet sowie der mittlere Bildungsgrad.

3.2 Anforderungen

Die Medizinischen Fachangestellten, haben wie die Krankenpfleger keine Erfahrungen mit einer Personalplanungssoftware, woraus sich dieselben Anforderungen bezüglich der Übersichtlichkeit und Einfachheit ergeben.

4. Zusammenfassung

Die Folgende Tabelle fast die wichtigen Anforderungen bezüglich der Benutzerfreundlichkeit nach Benutzerkategorien zusammen.

Die Anforderungen sind:

Ease of Learning – Wie schnell und einfach kann ein Benutzer die neue Computersoftware erlernen?

Ease of Use – Wie schnell und effizient kann ein Benutzer eine Aufgabe mit der Computersoftware bearbeiten?

Simplicity - Wird ein hoher Grad an Einfachheit benötigt, um Aufgaben zu bewältigen?

Visuals/ICONS – Sollten Informationen mithilfe von Icons oder Grafiken visualisiert werden?

Minimize typing – Wie stark sind die Tipp Fähigkeiten an der Tastatur? Ist ein Point and select einem remember and Type bevor Zuzügen?

Color vision deficit- Wie verbreitet ist Farbenblindheit unter den Benutzern?

Other vision deficit – Wie verbreitet sind andere Sehschwächen unter den Benutzern?

Legende: Zwei xx stehen für sehr wichtig; Ein x steht für wichtig; Ein leeres Feld steht für unwichtig

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Benutzer | Ease of Learning | Ease of Use | Simplicity | Visuals/Icons | Minimal Typing | Color Vision Deficit | Other Vision Deficit |
| Stationsleitung | x | xx | x | x | xx |  |  |
| Krankenpfleger | xx | x | x | xx | x |  | x |
| Medizinische Fachangestellte | xx | x | x | xx | xx |  | xx |