

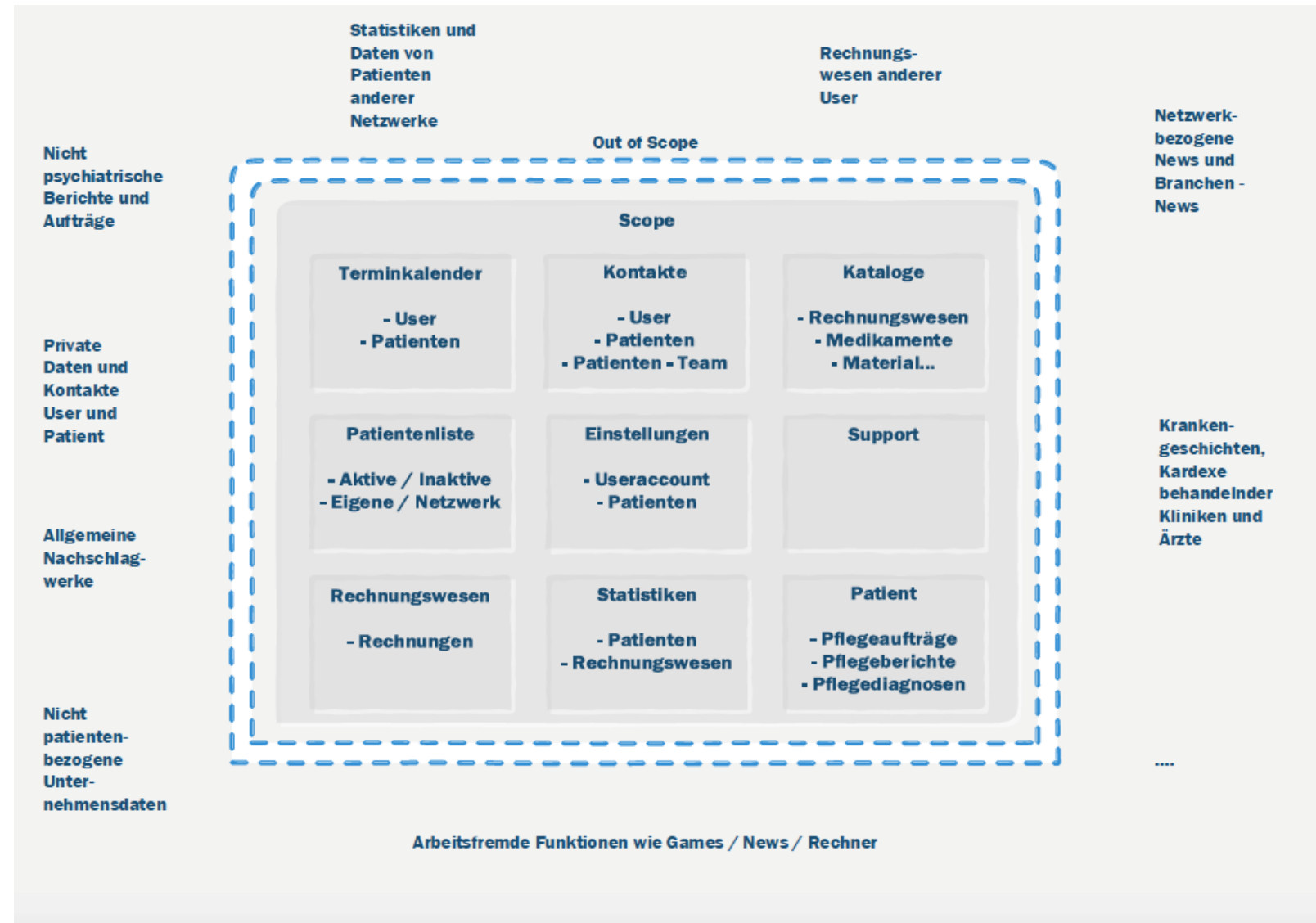
Case Study 1 – Task 3

28. Oktober 2016, Team White

Inhalt

- Scope
- Research
- Hauptfunktionen
- Persona
- Story Board
- Prototype
- Validation
- Diskussion

Scope



Research

Literatur:

- Datenschutzgesetz Schweiz
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV), Massnahmenkatalog im Anhang

Internetrecherche:

- Suchtgefährdung im Alter – erkennen und handeln, Akzent Prävention und Suchttherapie
- Nationale Strategie Sucht – 2017 bis 2024, Bundesamt für Gesundheit

Interview: Udo Finklenburg, Präsident VAPP
(Verein Ambulante Psychiatrische Pflege), Biel, 21. Oktober 2016



Hauptfunktionen

Schwerpunkte:

- Patientenliste
- Stammdatenverwaltung
- Leistungserfassung / Abrechnung
- Berichtswesen
- Medikamente / Material
- Kontakt – Netzwerk (User und Patient)
- Patientenmanagement Freigabe / Ferienvertretung

Persona I

Nutzer, Edit Muster



„Die Arbeit mit den unterschiedlichsten Menschen bereitet mir sehr viel Spass“

Auf einen Blick

- 55 Jahre
- Diplomierte Pflegefachfrau
- Diverse Weiterbildungen
- Seit 25 Jahren als Spitex-Angestellte tätig
- Verheiratet und 3 Kinder
- Sprachen: Deutsch, Französisch
- Hobbys: Wandern, Ballett, Kochen

Zielgruppenattribute:

- 50 - 65 Jahre
- Nicht mit Technik vertraut
- Wenig Erfahrung mit Softwareprogrammen
- Bevorzugt die Arbeit mit Papier

Bedürfnisse:

- Einfache Nutzung
- Muss technisch geschult werden
- Support muss gewährleistet werden

Profil:

Edit Muster, wohnhaft in Biel, arbeitete seit 25 Jahren als Spitex-Angestellte. Ihr Arbeitspensum beträgt zwischen 80 und 100 %.

Als gelernte Pflegefachfrau liebt sie den Kontakt mit den unterschiedlichsten Menschen. Zu ihren Hauptaufgaben gehören die Betreuung sowie die Unterstützung der Suchtpatienten bei diversen Aufgaben zu Hause. Frau Muster ist tagtäglich unterwegs und ihr Terminkalender gut geplant. Ihre PC-Kenntnisse sind beschränkt, jedoch besitzt Frau Muster ein iPhone 6, mit dem sie sehr gut umgehen kann.

Zurzeit arbeitet Frau Muster sehr papierbasiert und wünscht sich eine einfache Applikation, mit der sie ihre Termine planen kann, ihre Patienten griffbereit hat und die Dokumentationen vor Ort schnell und unkompliziert erfassen kann.

Persona II

Nutzer, Hans-Peter Opfer



„Ich möchte meinem Team eine einfache und unkomplizierte Software anbieten“

Auf einen Blick

- 42 Jahre
- Master of Science in Pflege
- Seit 5 Jahren Leiter der Geschäftsstelle Biel
- Verheiratet, 3 Kinder
- Sprachen: Deutsch, Französisch und Englisch
- Hobbys: Sport, Kochen

Zielgruppenattribute:

- 40 - 50 Jahre
- Führungserfahrung
- Erfahrener Softwareanwender
- Kennt diverse Pflegesoftwareprogramme

Bedürfnisse:

- Terminplanung und Abrechnung bis zur Krankenkasse
- Muss sowohl desktopbasiert als auch mobil zur Verfügung stehen
- Kostengünstig
- Wartung der Software

Profil:

Hans-Peter Opfer, wohnhaft in Nidau, ist verheiratet und Vater von drei Kindern. Herr Opfer leitet die Geschäftsstelle in Biel seit nun fünf Jahren und ist für 15 Mitarbeiter zuständig. Sein Arbeitspensum beträgt 90 %.

Die neue Applikation soll für die technisch unerfahrenen Mitarbeiter ebenfalls leicht und verständlich sein. Ebenfalls soll die Applikation Funktionen wie Patientenstammdaten, Terminfindung und Medikation beinhalten.

Herr Opfer wünscht sich eine Applikation, die auf Mobile funktional ist, welche die Arbeit seiner Mitarbeiter vereinfachen soll.

Persona III

Nutzer, Anna Mustermann



„Die Mitwirkung bei der Überwindung der Sucht macht mich in meiner Arbeit glücklich“

Auf einen Blick

- 30 Jahre
- Dipl. Pflegefachfrau HF Psychiatrie
- Seit 5 Jahren als Spitex tätig
- ledig
- Sprachen: Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch
- Hobbys: Reisen, Tanzen, Sport

Zielgruppenattribute:

- 20 - 30 Jahre
- Digital native
- Kennt diverse Pflegesoftwareprogramme
- Bevorzugt die Arbeit mit dem Computer

Bedürfnisse:

- Eine Applikation, die alle Funktionen enthält
- Schnelle und moderne Applikation, modernes Design
- Muss sowohl desktopbasiert als auch mobil zur Verfügung stehen

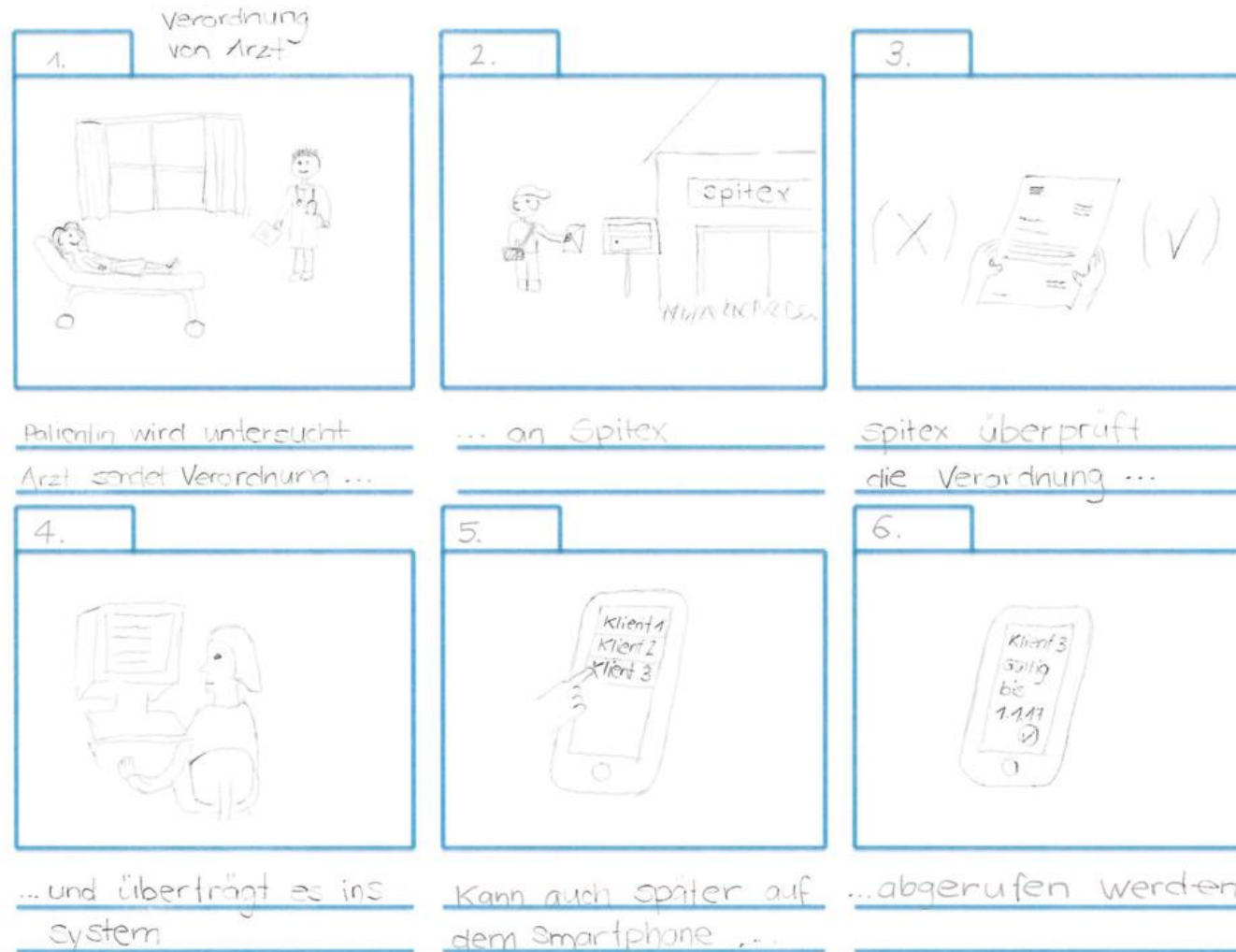
Profil:

Anna Mustermann, wohnhaft in Bern, arbeitete seit fünf Jahren als Spitex-Angestellte. Ihr Arbeitspensum beträgt 100 %.

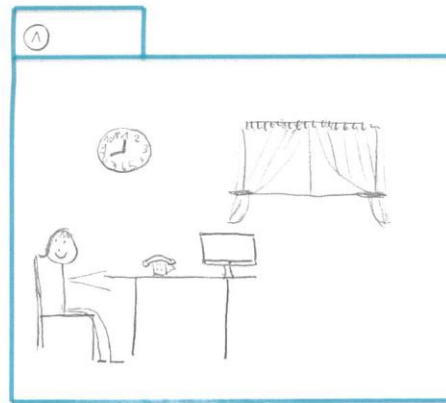
Zusätzlich zu ihrer Ausbildung als Pflegefachfrau HF hat Frau Mustermann diverse Weiterbildungen in der Psychiatrie absolviert. Ihre Hauptaufgabe ist die Betreuung der Suchtpatienten zu Hause.

Frau Mustermann wünscht sich eine Applikation, wo sie die Termine und deren Aufgaben zum Patienten einfach planen und dokumentieren kann. Ein wichtiges Kriterium für Sie wäre ein zeitgemässes Design.

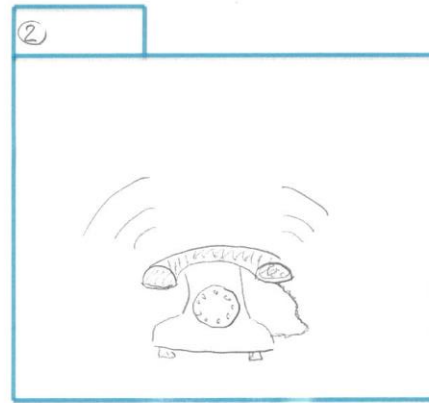
Story Board I (Verordnung vom Arzt)



Story Board II (Auftrag erhalten)



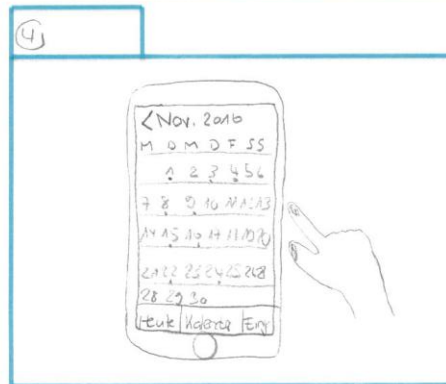
Edith Muster im Büro



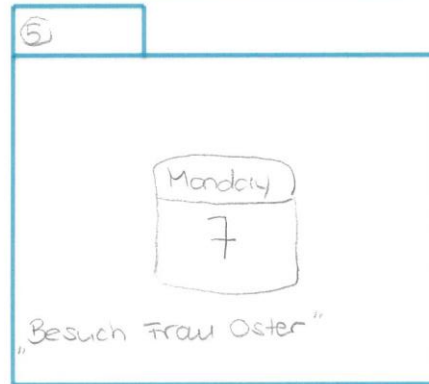
Telefon läutet



Edith Muster nimmt das Telefon
ab und begrüßt die Patientin

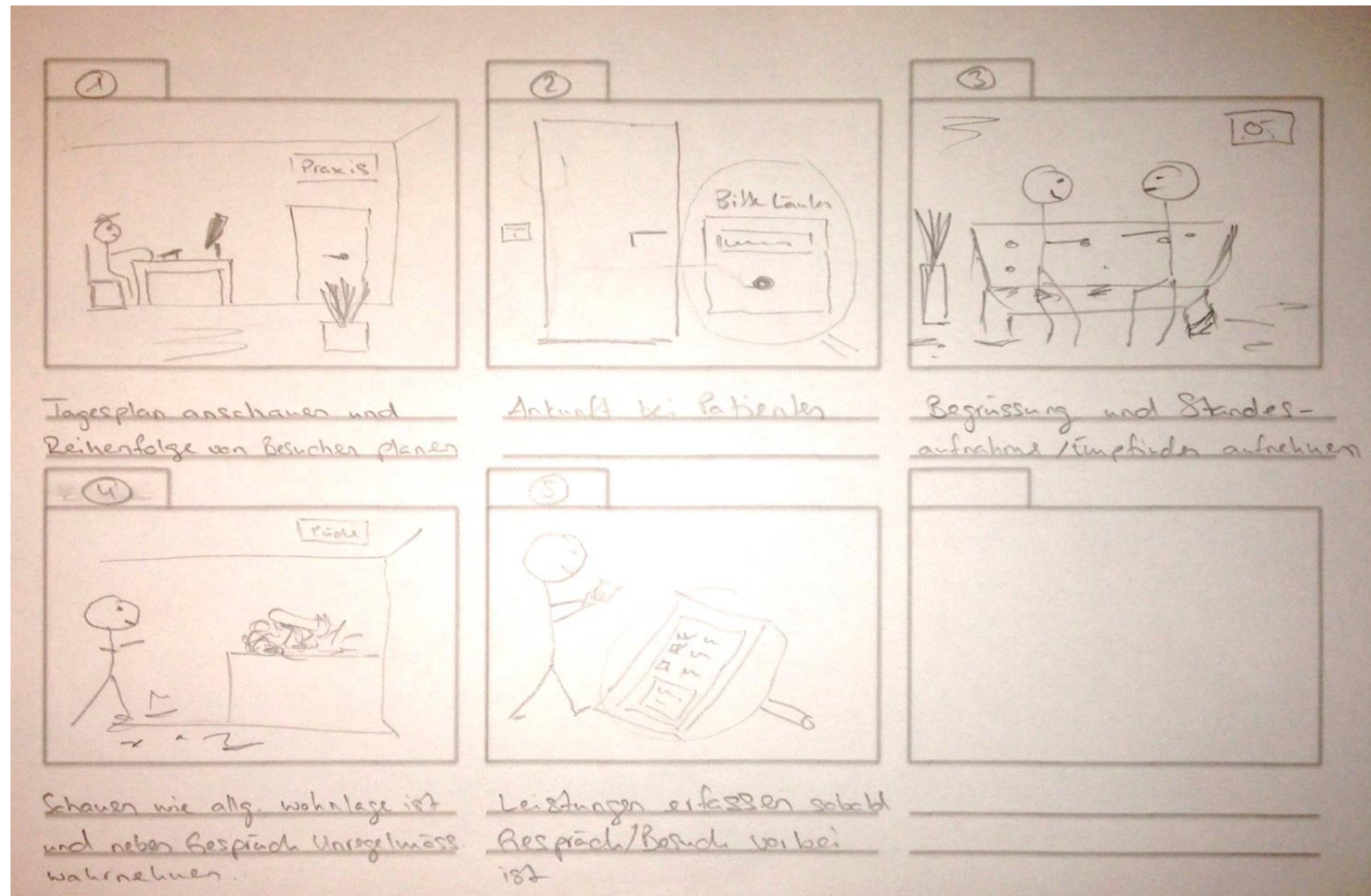


öffnet den Terminkalender
und vereinbart einen Termin



Trägt den Termin für den
7. November ein

Story Board III (Besuch beim Patienten)



Besuch bei Klienten

Rechnung erstellen

Verordnung von Arzt

Notfall

Vertretung Begleitung

Hausbesuch

Stammdaten erfassen

Auftrag erhalten

Dokumente in Papierform archivieren

Adressaenderung

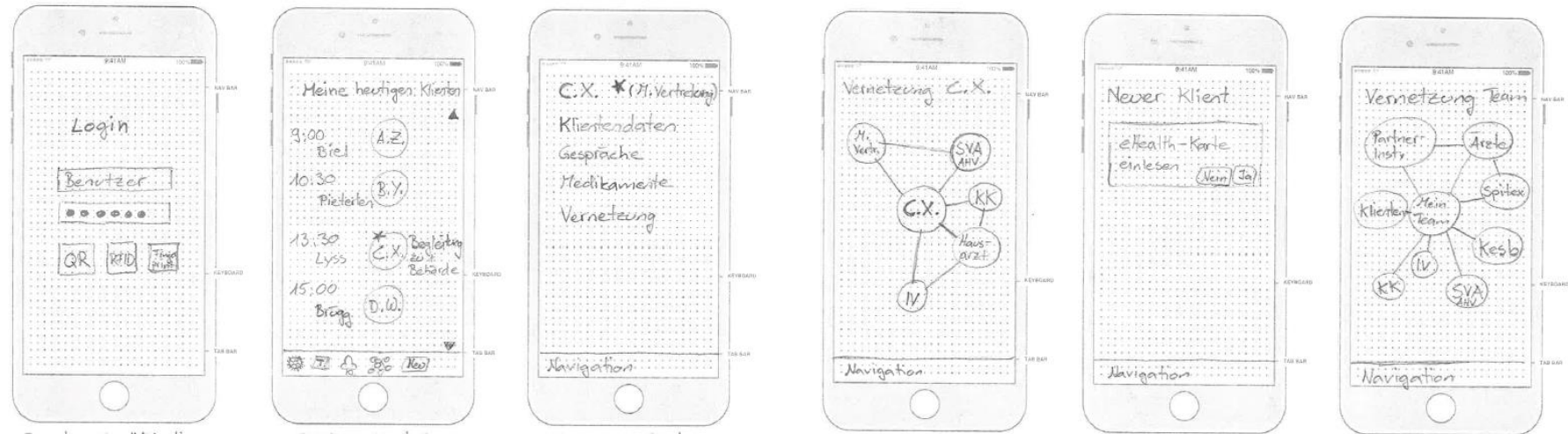
Statistiken

Medikamentenabgabe

Erster Klientenkontakt

externe Verordnung

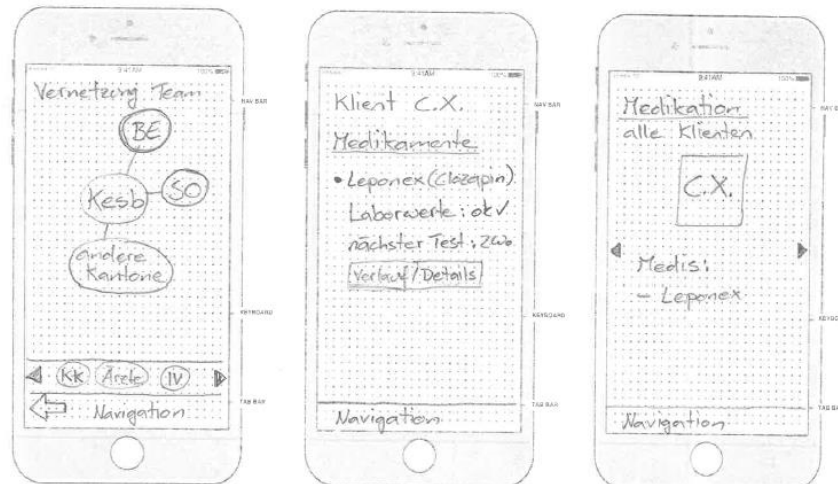
Prototype



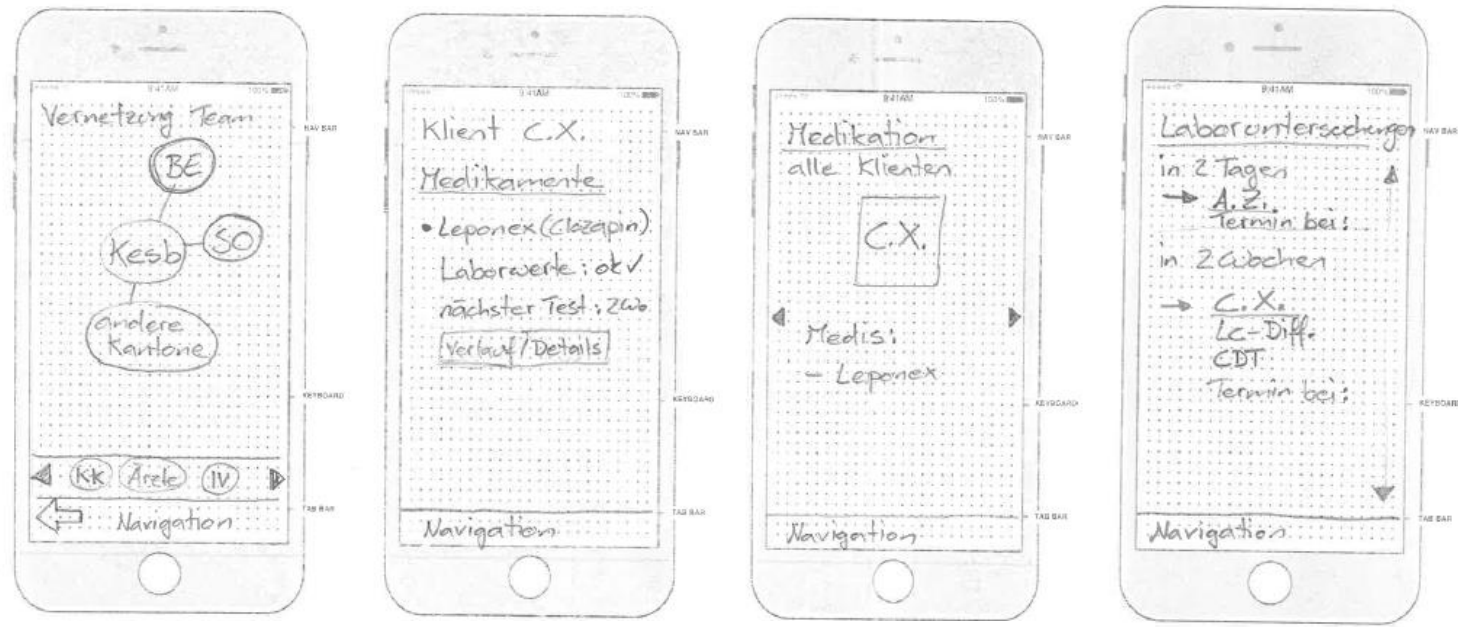
Alle Netzwerke dargestellt:

Neuer Klient zu:

Neuer Klient zu:



Prototype



Validation I

Validierungsfragen:

- Wie empfinden Sie die Prototypen?
- Sind die Funktionen leicht zu finden?
- Was hätten Sie anders erwartet?
- Was müsste Ihrer Meinung nach verbessert werden?
- Was können wir so belassen?
- Welcher Prototyp ist Ihr Favorit?

Validation II

Wichtigste Feedback:

- «Die Applikation sollte ebenfalls in der Grösse eines Tablets zur Verfügung zu stehen»
- «OK – Button fehlt»
- «Menu – Anzeige zu klein / geht unter»
- «Logout gut»
- «Navigation praktisch am unteren Rand beim Daumen»
- «Zu kleine Patientenliste»
- «Alphabet – Liste neben Patientenliste zur schnelleren Suche»
- «Zusätzliche Suchfunktion oberhalb Patientenliste fehlt»

Validation III

Evaluation Feedback:

- Unsere Prototypen haben Tester angesprochen.
- Die Prototypen wurden als übersichtlich erachtet.
- Es gab keinen klaren Favoriten.
- Interessante Vorschläge: Buttons/Suchfelder nicht zu klein.

