Persona Jane Doe

Jane Doe ist 40 Jahre alt und wohnt in Bern. Sie arbeitet als Sozialarbeiterin für mehrere psychiatrische Institutionen und ist daher für viele Klienten verantwortlich. Ihre Klienten besucht sie in den verschiedenen Kliniken oder bei ihnen zu Hause und ist daher viel unterwegs. Durch die hohe Arbeitsbelastung ist es für sie schwer, ihren Tag optimal zu planen. Erschwerend kommt hinzu, dass die Klienten – aufgrund ihrer psychischen Verfassung – Termine nicht wahrnehmen können oder sie vergessen. Dadurch entstehen Leerzeiten. Andererseits hat sie oft fixe Termine, die sie zwingend einhalten muss. Ausserdem müssen sämtliche Gespräche und Entscheidungen protokolliert werden. Notizen zu den Klienten erfasst sie jeweils vor Ort handschriftlich. Diese überträgt sie am Ende des Tages ins Hauptsystem. Durch die Doppelerfassung geht viel Zeit verloren. Da sie für Notfälle immer erreichbar sein muss, hat sie immer ihr Smartphone dabei. Dieses benutzt sie auch für ihre private Terminplanung.