

# UCARE

## Usability-Kompetenzzentrum für softwareherstellende KMU der Pflegebranche



Dr. Torsten Ripke  
Christoph Trappe  
Simon Timmermanns

M-Days, 13. Mai 2014

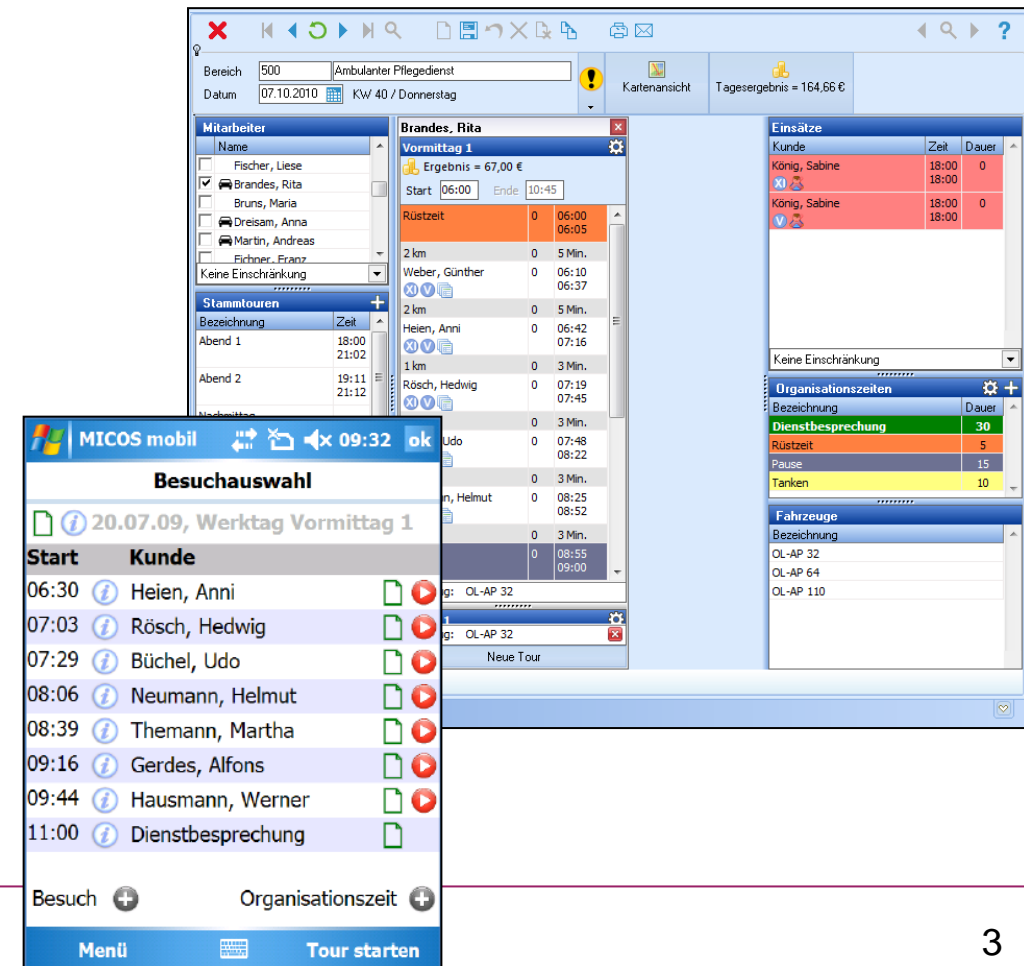
## Das Konsortium

- Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.  
*Pflege, Unterstützung zu Hause, Betreuung*
- OFFIS e.V.  
*Institut für Informatik*
- Finsoz e.V.  
*Fachverband Informationstechnologie in der Sozialwirtschaft*
- MICOS GmbH  
*IT- Lösungen für dir Sozialwirtschaft*



# Die tägliche Challenge

- Pflege & **Dokumentation** vor Ort
- Pflege im Mittelpunkt
  
- Technikaffinität der Beteiligung sehr unterschiedlich
- Von Vertrauensverhältnissen gekennzeichnetes Arbeitsumfeld
  
- Pflegenotstand
- Einbindung neben Pflegefachkräfte
  - Angehöriger,
  - zu Pflegende

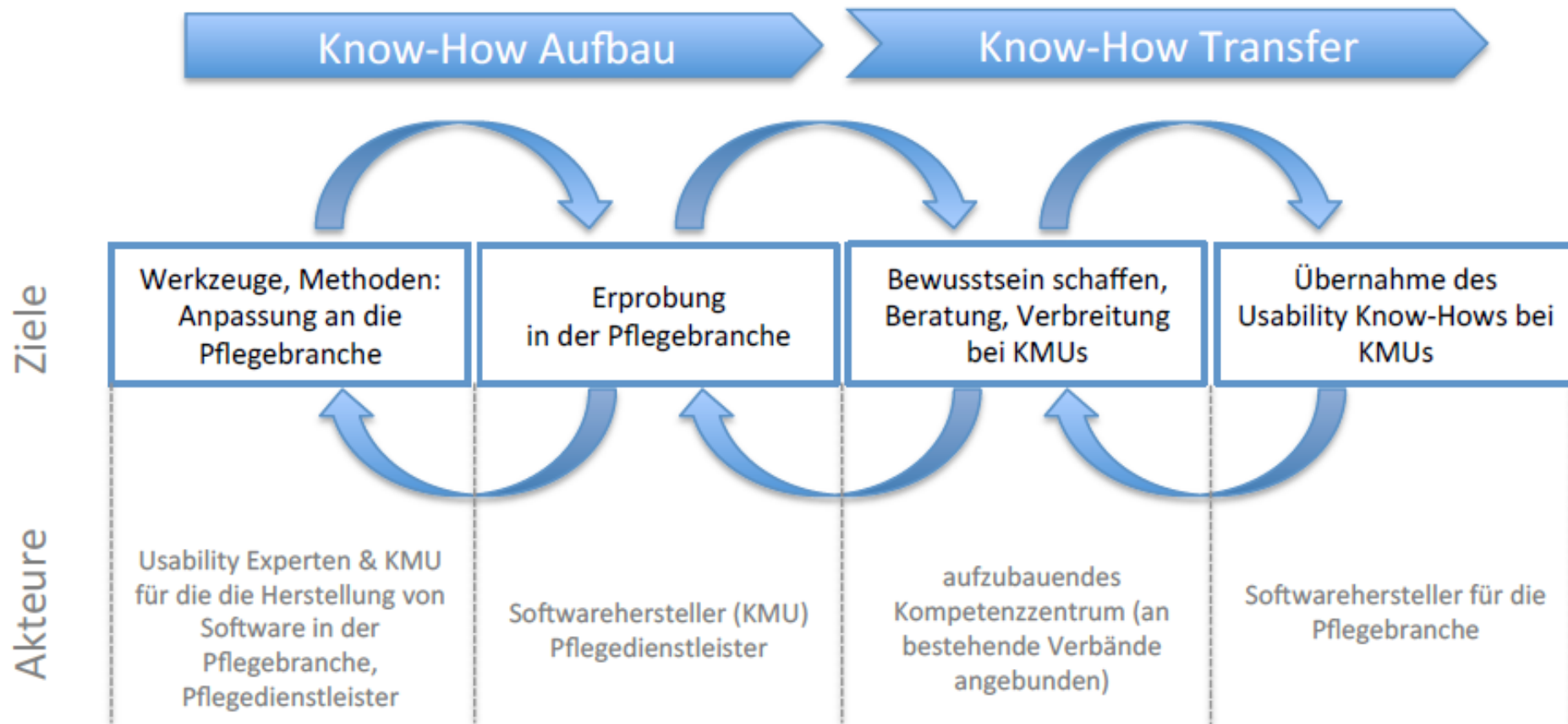



The screenshot displays the MICOS mobil software interface. At the top, it shows the date '07.10.2010' and 'KW 40 / Donnerstag'. The main window is divided into several sections:

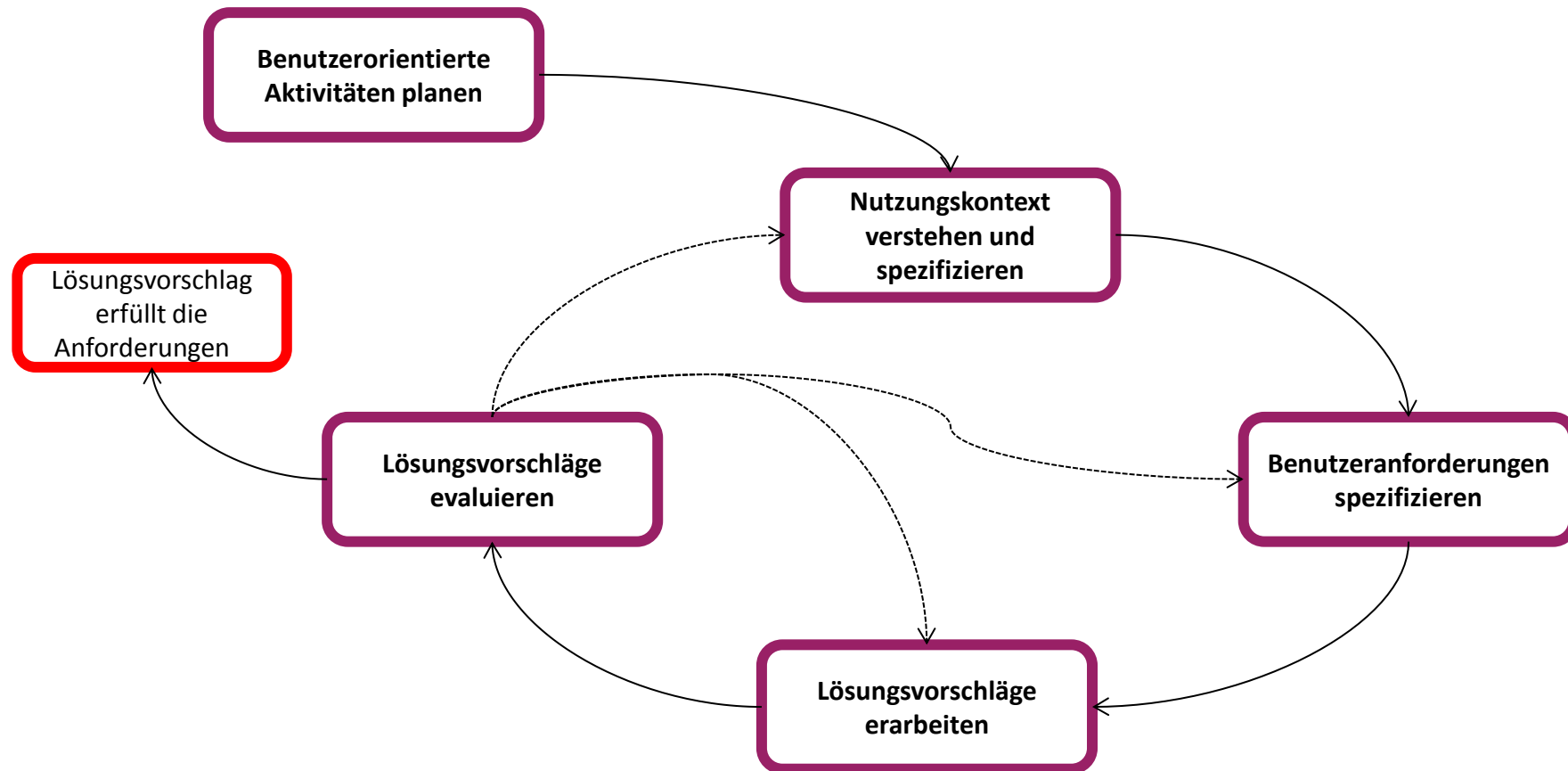
- Mitarbeiter:** A list of staff members including Fischer, Liese; Brandes, Rita; Bruns, Maria; Dreisam, Anna; Martin, Andreas; and Eichner, Franz.
- Stammtouren:** A table showing scheduled tours with columns for 'Bezeichnung' and 'Zeit'.
- Brandes, Rita - Vormittag 1:** A detailed view of a tour with a total result of 67,00 €. It includes a table of activities with columns for 'Rüstzeit', 'Start', and 'Ende'.
- Einsätze:** A table showing patient appointments with columns for 'Kunde', 'Zeit', and 'Dauer'.
- Organisationszeiten:** A table showing organizational times for 'Dienstbesprechung', 'Rüstzeit', 'Pause', and 'Tanken'.
- Fahrzeuge:** A list of vehicles including 'OL-AP 32', 'OL-AP 64', and 'OL-AP 110'.

In the foreground, a smaller window titled 'Besuchsauswahl' is open, showing a list of patients for '20.07.09, Werktag Vormittag 1'. The list includes names like Heien, Anni; Rösch, Hedwig; Büchel, Udo; Neumann, Helmut; Themann, Martha; Gerdes, Alfons; Hausmann, Werner; and Dienstbesprechung, with corresponding start times and icons for patient status.

## Einbinden der Akteure

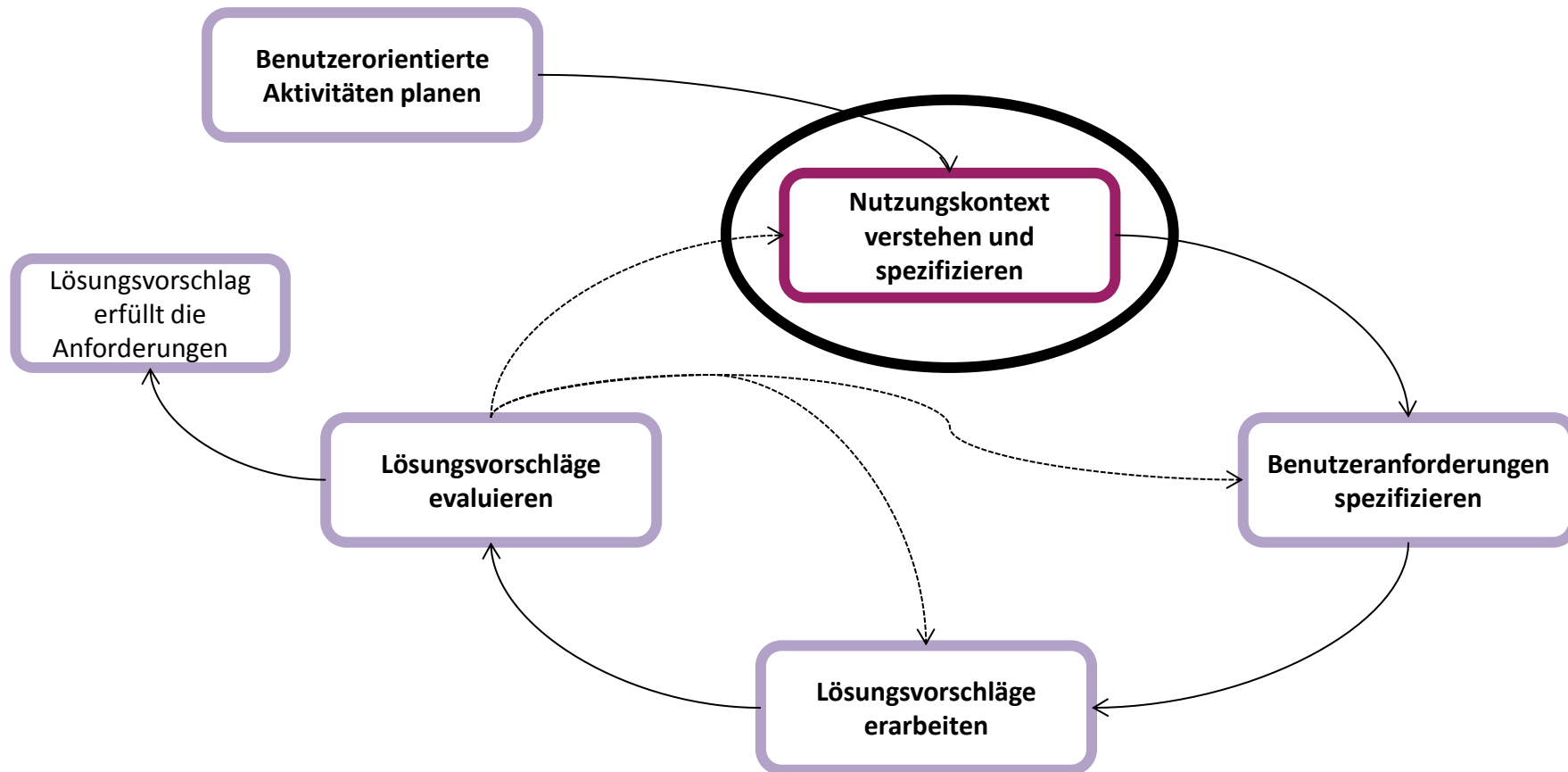


# User Centered Design



[DIN EN ISO 9241-210 2011 ]

# User Centered Design



[DIN EN ISO 9241-210 2011 ]

## Nutzungskontext verstehen (Methoden)

Analyse der Softwareentwicklungsprozesse

Nutzungskontext  
verstehen und  
spezifizieren

- Analyse der Softwareentwicklungsprozesse beim Entwicklungspartner
  - Grundlagen für die Auswahl und Bewertung von Methoden
  - Potentiale und Probleme für nutzerzentrierte Vorgehensweisen im Entwicklungsprozess
  - Identifikation organisatorischer Rahmenbedingungen / Technologien bei der Softwareentwicklung.
  - Kontextuelle Beobachtung, Interviews und Befragungen
    - Teammeetings / Treffen zur Produktkoordination
    - Informationen aus unternehmensbezogener Literatur

# Nutzungskontext verstehen (Methoden)

Sensibilisierung für das Thema Usability

Nutzungskontext  
verstehen und  
spezifizieren

- Usability Einführung, Übersicht durch OFFIS
  - „Wie werden interaktive Systeme bedienbar?“
  - Übersicht über den möglichen Ablauf einer nutzerzentrierten Entwicklung
  - Übersicht von Methoden für die Phasen der Analyse des Nutzungskontexts und der Nutzungsanforderungen.
  - Erhebungen mittels Interviews, Fragebögen und Fokusgruppen und ethnographische Studien wie Beobachtungen mit Video, Ton oder Sensorik und Tagebuchstudien.



# Nutzungskontext verstehen (Methoden)

Sensibilisierung für die Pflegeprozesse

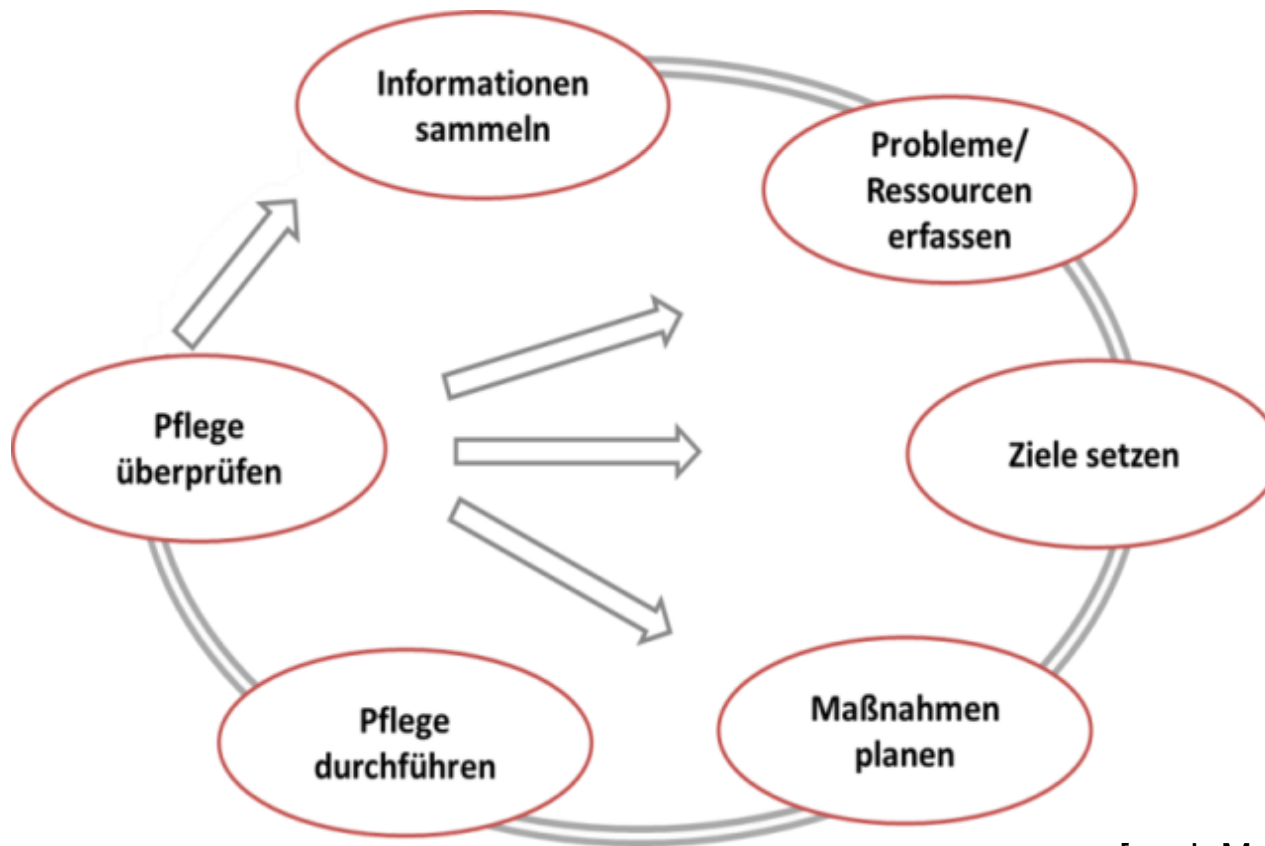
Nutzungskontext  
verstehen und  
spezifizieren

- Workshop der Johanniter-Unfall-Hilfe
  - Pflegekonzept
  - Einsatz technischer Hilfsmittel in der ambulanten Pflege
  
- Shadowing bei Pflorgetour
  
- Qualitative Einzelinterviews mit
  - der Pflegedienstleitung
  - den Angehörige
  - Pflegekräften
  - im Rahmen von Hausbesuchen / Pflegestation.

# Nutzungskontext **verstehen**

Pflegekonzept der Johanniter-Unfall-Hilfe

Nutzungskontext  
verstehen und  
spezifizieren



[nach M. Krohwinkel]

# Nutzungskontext verstehen und spezifizieren

Integration von Angehörigen in den Pflegeprozess

Nutzungskontext  
verstehen und  
spezifizieren

## Interview mit Pflegedienstleitung

„Angehörige erzählen meist nur die **haushaltsbezogenen Probleme**. Die Situation muss pflegerisch betrachtet werden und nicht hauswirtschaftlich“

„**Hauptgrund** für Angehörige ambulante Pflegedienste zu nutzen ist, dass sie **mehr Freizeit** erlangen“

„**Wünsche** der Angehörigen können **nur schwer** im Pflegeplan **berücksichtigt werden**“

„Die Angehörigen bekommen eine **"Flut" von Informationen**. Nur teilweise wird durch die Pflegemappe geblättert, diese ist leider nur sehr schwer zu verstehen“

# Nutzungskontext verstehen und spezifizieren

Technikakzeptanz des Pflegepersonals

Nutzungskontext  
verstehen und  
spezifizieren

## Interview mit Pflegedienstleitung

„Insgesamt muss das **Verständnis**  
der Mitarbeiter für den Sinn  
**technischer Neuerungen** gestärkt  
werden“

„Sobald die Daten einmal nicht  
korrekt übermittelt werden, entsteht  
eine **große Unsicherheit**“

„**Moderner Technik** gegenüber bin  
ich sehr aufgeschlossen – **wenn**  
**ein klarer Mehrwert zu erkennen**  
**ist**“

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Dr. Torsten Ripke  
Christoph Trappe  
Simon Timmermanns