

Arbejdsgangsanalyser bør udføres på et reflekteret grundlag

Baggrund

I såvel National IT-strategi for sygehussektoren 2002-2007 som de amtslige IT-strategier anføres det at implementering af IT-systemer i sygehussektoren skal bidrage til direkte forbedringer af samarbejde, kvalitet og service i patientbehandlingen.

Den forventede organisationsforandring af sygehusvæsenet forudsætter selvsagt, at visionen kommunikeres og forankres i organisationen. Af andre tiltag kan nævnes, projektledelse, uddannelse, arbejdsgangsanalyser m.m. Sidstnævnte spiller en central rolle i forhold til at udnytte informationsteknologiens potentialer til at forbedre de kliniske arbejdsgange.

Arbejdsgangsanalyser har da også stået højt på dagsorden i danske EPJ-projekter og i gennemførelsen af disse har elementer fra flere teoridannelser være inddraget. Det drejer sig om Business Process Reengineering (BPR), Computer Supported Cooperative Work (CSCW), Den lærende organisation (DLO), Total Quality Management (TQM), Use Cases (UC), Medicinsk Teknologi Vurdering (MTV).

Undersøgelsesmetode

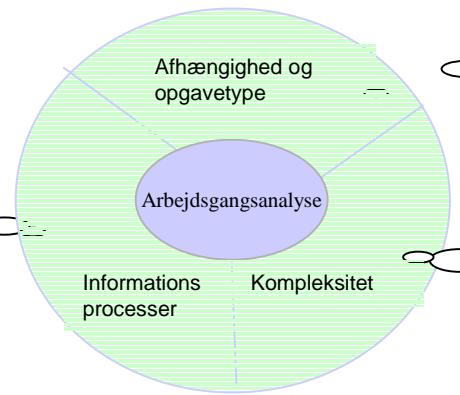
Litteratur om organisationsteori, projektledelse, teknologi-opfattelser, BPR, CSCW, DLO, TQM, UC og MTV er anvendt til at beskrive en referenceramme for arbejdsgangsanalysemetodevalg samt analysere de enkelte teoridannelsers anvendelig ved arbejdsgangsanalyser i EPJ-projekter.

Resultater

Valg af metode til arbejdsgangsanalyse bør ske på et reflekteret grundlag baseret på forhold vedrørende teknologien, organisationen samt den aktuelle fase i projektet. En metode til arbejdsgangsanalyser kan således være anvendelig ved implementering af et notatmodul i en thoraxkirurgisk afdeling, men uanvendelig ved foranalysen i et EKG projekt på en kardiologisk afdeling.

DLO, BPR og TQM gør det muligt at sammenkæde arbejdsgangsanalyser med IT-strategien og/eller målene for organisation, men er til gengæld både ressourcetunge og abstrakte som konkret metode til arbejdsgangsanalyse. MTV, CSCW og UC beskriver konkrete metoder til at gennemføre arbejdsgangsanalyser og giver endvidere mulighed for at inddrage den lokale kontekst. Til gengæld er der en risiko for at arbejdsgangene kun tænkes i forhold til den nye teknologi og at den forventede organisationsforandring udebliver, da IT-strategien og/eller målene for organisationen ikke inddrages i arbejdsgangsanalysen.

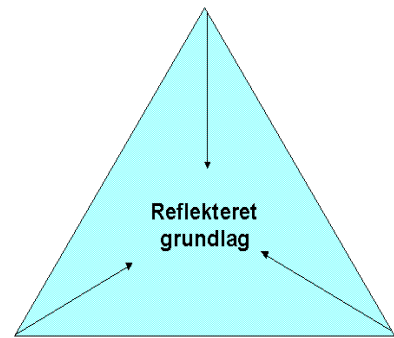
Hvilke informationsprocesser indgår i arbejdsgangen, som teknologien skal understøtte?



Hvilke relationer er der mellem aktørernes opgaveløsning?

Hvor mange informationsprocesser er involveret i samme arbejdsgang og er der på samme tid opgave afhængighed ?

Teknologi

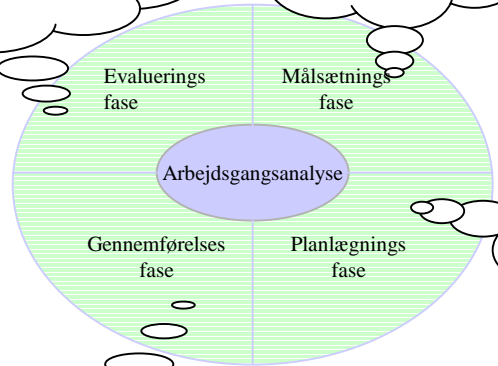


Målet for de fremtidige arbejdsgange opnået?

Behov for at opnå enighed om mål for de fremtidige arbejdsgange

Hvordan påvirkes arbejdsgangene af NIP, Akkreditering, Venteliste projekter mm

APV og fysiske fakta

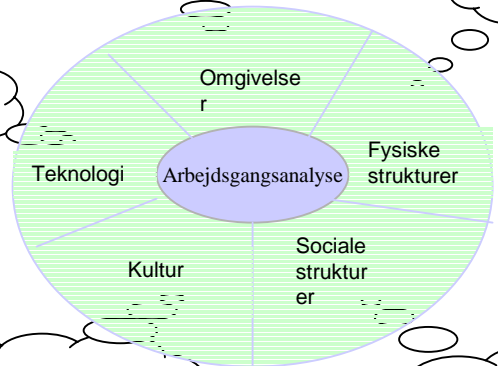


Projektfase

Organisation

Opgave faktorer/ kompleksitet

Iterative læreprocesser da videns tilvækst er nødvendig i forhold til at designe de fremtidige arbejdsgange



Involvare medarbejdere og forankring af arbejdsgange

Vil de fremtidige arbejdsgange ændre ved eksisterende værdier / holdninger

Funktionelle enheder og antallet af beslutningsniveauer

Diskussion

Der har været stor interesse for den "rigtige" metode til arbejdsgangsanalyser i danske EPJ-projekter. Valg af den "rigtige" metode medfører dog ikke nødvendigvis, at den ønskede forandring af organisationen finder sted, da dette ligeledes vil være afhængig af andre aktiviteter i projektet, som f.eks.

forandringsparathedundersøgelser, uddannelse, projektledelse, kommunikations- og informationsstrategi m.m.

Dette kunne tale for at man i danske sundhedsinformatiske projekter, på samme måde som i den internationale litteratur, bør se arbejdsgangsanalyser som én blandt flere sammenkædede aktiviteter i en organisationsforandringsproces

Posteren er udarbejdet på baggrund af "Metodehåndbog i arbejdsgangsanalyser" som er tilgængelig via <http://www.epj-observatoriet.dk/> Forfatterne Pia Kopke og Dorthe Skou Lassen kan kontaktes per mail. IT-projektkonsulent Pia Kopke, IT-afdelingen Amager Hospital: pia.kopke@ah.hosp.dk og/eller IT-medarbejder Dorthe Skou Lassen, IT-afdelingen SHF Svendborg: dsl@shf.fyns-amt.dk