

Arbejdsgangsanalyse som en ”sund” leg med aktanter

Jari Friis Jørgensen^{ab}, Martin Sølvkjær^a

^aH:S Bispebjerg Hospital, Implementeringsteamet, Danmark

^bSymmetric.dk, Danmark

Introduktion

Alle er enige om at arbejdsgangsanalyser er nødvendige ved implementering af EPJ. Men hvordan udføres disse mest hensigtsmæssigt og med involvering af brugerne? På Bispebjerg Hospital er der udviklet en simpel metode (1) til aktivt at designe arbejdsgange i forbindelse med implementering af EPJ-moduler. Metoden der tager udgangspunkt i at (2):

- Arbejdsgangsanalyser skal have patienten i centrum
- Arbejdsgangsanalyser er en iterativ bottom-up proces
- Arbejdsgange ses som processer og de involverede faggrupper og maskiner som ligestillede aktanter (3)
- Arbejdsgange skal hurtigt kunne tilpasses lokalt og genbruges

Det nye it-system betragtes således som en ligestillet aktant, der skal finde sin plads i praksis gennem forhandlinger med sundhedsprofessionelle og andre aktanter med udgangspunkt i patientens ideelle forløb. Nye arbejdsgange og deres it-understøttelse bliver designet under et afdelingsseminar, hvor brugen af it ikke er forudbestemt og roller ikke bringes på bane, før de involverede processer er synliggjorte. Herved kan arbejdsgangsanalyser anvendes som et værktøj til at opnå brugeraccept, fordi medarbejdernes viden og erfaringer bringes i spil i forbindelse med design af nye arbejdsgange. Selve arbejdsgangene bliver dokumenteret ved forløbsdiagrammer, hvilket muliggør genbrug af komponenter fra afdeling til afdeling.

Materiale og Metoder

Metoden er over de sidste år blevet udviklet og tilpasset ved afprøvning på 33 afsnit samt ved feedback for projektledere og centrale implementeringsaktører.

Vi har ønsket at undersøge om metoden kan anvendes i klinisk praksis, om brugerne føler sig involveret og i stand til at indgå i arbejdet med arbejdsgangsanalyser.

Som en afslutning på metodeudviklingen er 30 Elektronisk Patient Medicinerings (EPM) ansvarlige blevet undervist i metoden ved at ”lege” med dagligdags opgaver.

På basis af kvalitative interviews med deltagere og EPM projektleder er udviklet et spørgeskema, som udfyldes efter hver arbejdsgangsanalyse, undervisning og seminar. I undersøgelsen

indgår kvalitative interviews med EPM-projektlederen og 62 medarbejdere som har deltaget i arbejdsgangsanalyser.

I spørgeskemaundersøgelsen indgår 17 nøglepersoner og 30 EPM ansvarlige.

Resultater

De kvalitative interviews viser at deltagerne vurderer at metoden er let anvendelig, hensigtsmæssig og giver indflydelse på design af fremtidige arbejdsgange. I interviewet vurderer EPM-projektlederen at metoden er mere hensigtsmæssig end den hidtidige anvendte DSI metode.

Spørgeskema undersøgelserne understøtter dette, da 96 % kan se sig selv foretage denne form for arbejdsgangsanalyse, 72 % ser metoden som anvendelig i deres kliniske hverdag og 71 % føler, at de har haft indflydelse på design af nye arbejdsgange.

Diskussion

Erfaringerne fra anvendelsen af Bispebjerg tilgangen, med dens fokus på processer, aktanter og relationer har indikeret at det er en generel metode, der er anvendelig i sygehusvæsenet.

Metodens fokus på genbrug og arbejdsgangsanalyse som en iterativ proces åbner endvidere op for anvendelse af metoden til effektivvurdering af EPJ.

Referencer

1. Jørgensen, J. F. *Bispebjerg tilgangen til arbejdsgangsanalyser*. Bispebjerg Hospital. 2005.
www.bispebjerghospital.dk/BBHmedikoinformatikogtele.nsf
2. Sølvkjær, M. ”Arbejdsgangsanalyser – et net af viljer – på vej mod en metode”. FLOS konferencen Reform, Ledelse og Organiseringsprocesser i Sundhedsvæsenet. 2004
3. Latour, B. *Science in Action – How to Follow Scientists and Engineers through Society*. Harvard University Press. 2004

Adresse for korrespondance

Bispebjerg Hospital - MIT afd., Bispebjerg Bakke 23, indgang 24 A, 2400 København NV. E-mail: JJ29@bbh.hosp.dk