

Das KIS als Partner

Über das moderne und nutzerorientierte Bedienkonzept von ORBIS U – von Ina Wechsung



Ina Wechsung
Dedalus HealthCare

Ina Wechsung, seit März 2023 Director User Experience Design und User Interface Design (UX/UI) bei Dedalus, über ergonomische Kliniksoftware, die Einführung von Stanford-Design-Thinking und die Entwicklung von ORBIS U zum Goldstandard in Sachen benutzerfreundliches KIS.

Wann haben Sie sich zum letzten Mal über eine Software geärgert? Über eine App auf Ihrem Handy? Als Anwender von ORBIS vielleicht sogar über das Programm, mit dem Sie arbeiten? Wenn Sie Grund zum Ärger hatten, dann vielleicht, weil die Software zu kompliziert zu bedienen war und Ihre Arbeitsweise nicht besser unterstützt hat? Mit Ihrem Ärger sind Sie nicht allein: Wissenschaftliche Studien belegen einen Zusammenhang zwischen mangelnder Effizienz und Effektivität von Computersystemen und negativen Emotionen wie Frust oder Ärger. Mit anderen Worten: Die Zufriedenheit mit Computersystemen hängt wesentlich von ihrer Gebrauchstauglichkeit, ihrer

„Usability“, ab, wobei sich Zufriedenheit nicht allein auf das reibungslose Funktionieren bezieht, sondern auf die gesamte Nutzererfahrung oder „User Experience“ (UX).

Paradigmenwechsel mit ORBIS U

Dedalus hat sich vorgenommen, mit ORBIS U das technisch modernste und benutzerfreundlichste KIS am Markt zu entwickeln. Unser Ziel ist, unsere jahrzehntelange Erfahrung zu nutzen, um die Abläufe unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen und den Anwendern die Konzentration auf ihre Kernaufgabe Gesundheitsversorgung zu ermöglichen. Ein logisches Ziel, denn im Krankenhaus hängt neben der Arbeitsproduktivität und -zufriedenheit auch die Patientensicherheit von einfach und sicher zu bedienender Software ab. Daher der Paradigmenwechsel, für den das „U“ in ORBIS U steht: ORBIS U wird aus der Perspektive der Anwender entwickelt, die Nutzer und ihre Arbeitsprozesse sind der Leitstern, an dem sich die Entwicklung ausrichtet.

Design Thinking als Methode

Es liegt auf der Hand: Dieses Ziel lässt sich nur mit einem tiefen Verständnis für die Bedürfnisse der Anwender verwirklichen. Zusätzlich muss ein Weg gefunden werden, dieses Verständnis in funktionierende Lösungen zu übersetzen. Mit der Stanford-Design-Thinking-Methode steht uns ein Framework zur Verfügung, mit dessen Hilfe wir diesen Prozess systematisieren und strukturell verankern können. Entwickelt wurde das Konzept Anfang der 2000er Jahre am Hasso-Plattner-Institute of Design

der Stanford University als „Methode zur kreativen Problemlösung, bei der es darum geht, die Bedürfnisse der Nutzer zu verstehen und menschenzentrierte Lösungen zu entwickeln“. Als „Problem“ werden dabei Aufgaben verstanden, die Nutzer in einem bestimmten Anwendungskontext lösen müssen (UX-Spezialisten sprechen auch von „Jobs to be done“). Im ORBIS-Kontext können das beispielsweise die Aufnahme einer Patientin oder OP-Planung und Koordination sein.

Im Austausch mit den Anwendern

Die Frage, wie man positive Nutzererfahrungen erschafft, beantwortet die Stanford-Methode mit einem fünfschrittigen Prozess:

1. **Verstehen: Entwicklung eines tiefen Verständnisses der Prozesse sowie der Bedürfnisse, Ziele und Herausforderungen der beteiligten Akteure;**
2. **Definition des Problems/der Herausforderung: „Jobs to be done“ definieren;**
3. **Ideen finden: Entwicklung eines breiten Spektrums von Ideen und potenziellen Lösungen für die Problemstellungen unter Beteiligung multidisziplinärer Teams;**
4. **Prototypen entwickeln: Übersetzen der Ideen in anfassbare und „begreifbare“ Artefakte, um sich der Lösung iterativ anzunähern;**
5. **Testen: Bewertung der Prototypen durch Nutzer, um basierend darauf die Prototypen und Lösungen zu verbessern.**

Im Gegensatz zum Wasserfall-Modell der Produktentwicklung, in dem ein Schritt nach dem anderen in einem linearen Modell abgearbeitet wird, verlangt Design Thinking nach einer nicht linearen, zyklischen Arbeitsweise: Auf die Problemexploration und Ideengeneration folgt rasch ein Prototyp (im UI-Design häufig ein Pen-and-Paper-Modell oder Mockup). Dieser wird an die Anwender zurückgegeben, deren Feedback in die Verfeinerung des Prototyps einfließt, was schließlich in ein erstes Produktrelease mündet. Es entsteht ein iterativer Prozess der kontinuierlichen (Produkt-)Weiterentwicklung entlang der Nutzerbedürfnisse.

Teams neu organisiert

Wie wenden wir nun die Design-Thinking-Methode im ORBIS-UI/UX-Team auf ORBIS U an? Es gehört zu den Grundprinzipien von ORBIS U, in holistischen (End-to-end-)Prozessen zu denken. Nicht zuletzt, um dieses Paradigma zu unterstützen, wurde der Teamzuschnitt in Produktmanagement und -entwicklung verändert und in sogenannten „Value Streams“ entlang von Kernprozessen

im Krankenhaus organisiert (s. dazu Interview mit Giso Langer und Dr. Daniel Denzler in dieser Ausgabe).

Diese Struktur übernehmen wir und haben damit begonnen, zentrale Prozesse für alle Value Streams zu untersuchen. Fast jede Woche ist jemand aus dem UI/UX-Team vor Ort in unseren Partnerkrankenhäusern, um unser Verständnis der Nutzeranforderungen zu vertiefen, beispielsweise in den Bereichen Patientenaufnahme, OP-Planung, Anästhesie und (Neuro-)Chirurgie. Darüber hinaus stimmen wir uns eng mit den internen Vertretern der Kundenperspektive aus dem Service und dem Medical Office ab.

Unsere Erkenntnisse überführen wir in „User-Journey-Maps“ genannte Prozessmodelle, mit deren Hilfe wir die identifizierten Probleme zusammen mit dem Produktmanagement gewichten und priorisieren, damit keine „Scheinprobleme“ bearbeitet werden. An das Mapping schließen sich die oben erwähnten Schritte drei, vier und fünf an, in denen Prototypen entwickelt und mit Praktikern im Krankenhaus getestet werden. Diese Reife haben wir beispiels-

weise im Bereich der OP-Planung erreicht. Hier haben wir zusammen mit Produktmanagern erste Papierprototypen mit Kunden getestet und überarbeiten die Prototypen momentan auf Basis des Feedbacks bis zur Umsetzungsreife.

Auf dem richtigen Weg

Rückmeldungen von unseren Kunden bestätigen uns, dass wir mit ORBIS U auf dem richtigen Weg sind. Das U-Konzept wird als herausragend in Sachen Nutzerorientierung, Zukunftssicherheit und Wirtschaftlichkeit bewertet. Die Arbeitsweise des UI/UX-Teams entlang der Prinzipien von Design Thinking dient dazu, den Aspekt der Nutzerorientierung noch tiefer in der Organisation zu verankern und in möglichst anwenderfreundliche Benutzeroberflächen zu übersetzen. Freuen Sie sich auf ein KIS, das sich als Partner seiner Anwender versteht! ■

