

InterviewerIn: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

### Anleitung für die/den InterviewerIn:

Dieser Interviewleitfaden basiert auf dem funktionalen **Prozessmodell**, bitte legen Sie der/dem Befragten das Modell vor. Das Prozessmodell ist am Ende der Befragung mit dem ausgefüllten Leitfaden abzugeben.

Falls eine Frage nicht beantwortet werden kann, notieren Sie bitte „keine Angabe möglich“, kurz „k. A.“ **Besondere Hinweise**, die nicht erfragt werden aber dennoch wichtig erscheinen, können am Ende des Leitfadens ergänzt werden!

### Abkürzungen:

**AB:** Arztbrief

A	Angaben zur Person
1	Name: _____
2	In welcher Klinik / Abteilung arbeiten Sie? Klinik: _____ Abteilung: _____
3	Zu welcher Berufsgruppe gehören Sie? <input type="checkbox"/> Arzt, in der Rolle <input type="checkbox"/> Behandelnder Arzt <input type="checkbox"/> Oberarzt <input type="checkbox"/> Chefarzt <input type="checkbox"/> Sekretärin <input type="checkbox"/> Schreibkraft <input type="checkbox"/> Pflegepersonal <input type="checkbox"/> Mitarbeiter aus IT / EDV <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____
4	Für evt. Rückfragen (optional): Telefonnummer: _____ Email-Adresse: _____

B	Fragen zur Qualität der Arztbriefschreibung (AB Schreibung)	
B1	Fragen zu den Aktivitäten	
Bitte legen Sie jetzt der/dem Befragten das Prozessmodell vor.		
Allgemeine Fragen zu den Aktivitäten		
1	Welche Aktivitäten bearbeiten Sie im Prozess? (Bitte kennzeichnen Sie Ihre Aktivitäten im Prozessmodell) _____ _____ Gibt es Aktivitäten, die Sie bearbeiten, die nicht im Prozessmodell enthalten sind? Wenn ja, bitte Prozessmodell ergänzen.	
2	Wie viele Arztbriefe erstellen/korrigieren Sie pro Woche (wie oft führen Sie den Prozess pro Woche aus)? _____ AB pro Woche	
Fragen zur Zufriedenheit der Akteure und Attraktivität des Prozesses		
3	Attractiveness	Welche Ihrer Aktivitäten im Prozess der AB-Schreibung führen Sie gerne aus, welche nicht? _____ _____ Was stört Sie an den Aktivitäten, die Sie NICHT gerne ausführen? _____ _____

		_____
4	Work felt to be challenging	Welche Aktivitäten finden Sie im positiven Sinne herausfordernd, welche Aktivitäten finden Sie langweilig? _____ _____
5		Wünschen Sie sich mehr Automatisierung im Prozess? Wenn ja, bei welchen Aktivitäten? _____
6	Problems of the actors	Fühlen Sie sich bei der Ausführung Ihrer Aktivitäten kontrolliert? Wenn ja bei welchen? _____ Finden Sie die Kontrolle gut oder schlecht? _____
<b>B2 Fragen zum KIS</b>		
<b>Achtung:</b> Die folgenden Fragen zum KIS beziehen sich ausschließlich auf die Funktionen vom KIS, die für die AB-Schreibung verwendet werden.		
<b>Allgemeine Fragen zum KIS</b>		
1		Bitte schauen Sie sich das Prozessmodell noch einmal an und identifizieren Sie Funktionen vom KIS, die Sie benutzen. _____ _____ (z.B. AB diktieren, AB schreiben, AB korrigieren, AB ausdrucken, AB weiterleiten (Statusnetz), AB abspeichern, Zugriff auf Rohdaten)
<b>Fragen zur Attraktivität vom KIS</b>		
2	Ergonomics of resources	Gibt es Funktionen vom KIS, die schwer zugänglich sind, da sie z.B. in komplizierten Menüs versteckt sind? Wenn ja, welche? _____ _____
3	Ergonomics of resources	Gibt es Funktionen vom KIS, die Sie unterbrechen oder abbrechen wollen, aber nicht ohne Datenverlust können? Wenn ja, welche? _____
4	Adequate resource usage	Gibt es Aktivitäten für die Sie das KIS für nicht geeignet halten. Z.B. weil die Aktivitäten durch das KIS nicht richtig unterstützt werden? Wenn ja, welche? _____ Warum? _____
5	Activity Significance +Understandable Purpose	Gibt es Aktivitäten oder Funktionen, die Sie bearbeiten, bei denen Sie den Nutzen nicht verstehen? D.h. die Aktivitäten oder Funktionen werden unnötig bearbeitet. Wenn ja, welche? _____ _____

<b>B3 Fragen zu Informationsobjekten</b>		
<b>Allgemeine Fragen zu Informationsobjekten</b>		
<b>1</b>		Welche Informationsobjekte benutzen Sie? Bitte kennzeichnen Sie im Prozessmodell wo Sie diese benutzen. <input type="checkbox"/> Papierakte/Präsenzakte <input type="checkbox"/> Elektronische Patientenakte (alle Infos, die elektronisch im System vorliegen) <input type="checkbox"/> Tonbandaufnahme <input type="checkbox"/> Digitales Diktat <input type="checkbox"/> Elektronischer Arztbrief <input type="checkbox"/> Ausgedruckter Arztbrief <input type="checkbox"/> Sonstige: _____
<b>2</b>		(nur für Ärzte) Machen Sie Änderungen bei der Korrektur des Arztbriefs auf Papier oder digital am System?
<b>Fragen zur Bearbeitbarkeit des AB</b>		
<b>3</b>	Ease of manipulation (processing time bei activity)	Kommt es vor, dass sich der AB schwer bearbeiten lässt und Sie dadurch mehr Zeit benötigen? Gibt es z.B. einen Unterschied bzgl. der Bearbeitung des elektronischen und des ausgedruckten AB? Wenn ja, an welchen Stellen im Prozess? _____ Wie oft kommt das vor? _____ von 10 Arztbriefen
<b>Fragen zum Transport der Objekte</b>		
<b>4</b>	Transport time efficiency (letzte Frage deckt relevancy bei Object ab)	Wie wird der AB zwischen den verschiedenen Akteuren transportiert? (Transportmittel und Transportwege) _____ Welche der verwendeten Transportmittel/Transportwege schätzen Sie als ungeeignet ein? Warum? _____ Gibt es unnötig transportierte Informationsobjekte (siehe oben)? D.h. erhalten Sie Informationsobjekte, die Sie nicht verwenden. Wenn ja, welche? _____ Wie oft kommt das vor? _____ von 10 Informationsobjekten
<b>Fragen zur Erreichbarkeit/Verfügbarkeit der Objekte</b>		
<b>5</b>	Free-of-collision (Aktivität + KIS)	Kommt es vor, dass Sie auf einen AB zugreifen/einen AB bearbeiten wollen, und es nicht können, weil dieser von jemand anderem verwendet wird? Wenn ja, bei welchen Aktivitäten? _____ Wie oft kommt das vor? _____ von 10 Arztbriefen
<b>6</b>	Data object availability	Gibt es Informationsobjekte(siehe oben), die NICHT über die gesamte Zeitdauer ihrer Aktivitäten verfügbar sind bzw. die nicht rechtzeitig verfügbar sind? D.h. z.B. Objekte auf die zwischenzeitlich nicht zugegriffen werden kann. Wenn ja, welche? _____

		Wie oft kommt das vor? _____ von 10 Arztbriefen
<b>B4 Fragen zu Fehlern:</b>		
<b>Fragen zu Fehlern der Aktivitäten</b>		
<b>1</b>	Error-density	<p>Gibt es Aktivitäten in denen Sie manchmal Fehler machen? (z.B. Fehler in der Ausführung der Aktivität, beispielsweise AB zum falschen Patienten angelegt oder AB an falschen Arzt zur Korrektur weitergeleitet). Wenn ja, welche Fehler machen Sie in welchen Aktivitäten?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Wie oft machen Sie in den einzelnen Aktivitäten welche Fehler?</p> <p>A1: _____,</p> <p>F1.1: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>F1.2: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>F1.3: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>A2: _____,</p> <p>F2.1: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>F2.2: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>F2.3: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>A3 _____,</p> <p>F3.1: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>F3.2: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>F3.3: _____, _____ Fehler pro Woche</p> <p>Wo fallen welche Fehler auf?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>2</b>		<p>Kommt es bei Medienbrüchen zu Fehlern? Medienbruch bedeutet, dass Informationen von einem Medium (z.B. Papier) auf ein anderes Medium (z.B. System) überführt werden. Z.B. wenn Sie Informationen aus einer Papierakte in den digitalen AB übernehmen. Wenn ja, welche Fehler treten wo auf?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Wie oft treten Medienbrüche bei Ihnen durchschnittlich auf?</p> <p>_____ Mal pro Woche</p>
	Gewichtung (bezieht sich auf B4.1 und B4.2)	<p>Bitte gewichten Sie die oben genannten Fehler nach der Schwere des Fehlers von 1 bis 6.</p> <p>F1: _____, Gewichtung: _____</p> <p>F2: _____, Gewichtung: _____</p> <p>F3: _____, Gewichtung: _____</p> <p>F4: _____, Gewichtung: _____</p> <p>F5: _____, Gewichtung: _____</p> <p>F6: _____, Gewichtung: _____</p> <p>F7: _____, Gewichtung: _____</p>
<b>3</b>	Callbacks	<p>Gibt es Aktivitäten bei denen Sie jemanden fragen müssen, um mit der Bearbeitung fortfahren zu können? Beispielsweise weil Ihnen in der Aktivität etwas unklar ist oder weil ein Objekt unklar ist, z.B. beim Abtippen des Diktats können Sie etwas akustisch nicht verstehen. Wenn ja, welche?</p>

		<hr/> <hr/> Wie oft treten Rückfragen auf? Rückfragen pro Woche
<b>Fragen zu Fehlern vom KIS</b>		
4	Correct execution Bedienungsfehler	Gibt es Funktionen bei denen Sie manchmal Bedienungsfehler machen? Wenn ja, welche Fehler machen Sie bei diesen Funktionen? <hr/> <hr/> Wie oft machen Sie Bedienungsfehler? AB diktieren: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB schreiben: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB korrigieren: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB ausdrucken: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB weiterleiten: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB abspeichern: F1.1: _____, _____ Fehler pro Woche F1.2: _____, _____ Fehler pro Woche F1.3: _____, _____ Fehler pro Woche
5	Capacity bei activitiy	Kommt es vor, dass das KIS beim Bearbeiten Ihrer Aktivitäten nicht erreichbar ist? Wenn ja, bei welchen Aktivitäten bzw. Funktionen? <hr/> <hr/> Wie oft ist das KIS nicht erreichbar? _____ erfolglose Versuche pro Woche
6	Error density	Bitte nennen Sie weitere Fehler, die in den einzelnen Funktionen vom KIS auftreten können? <hr/> <hr/> Wie oft treten diese Fehler auf? AB diktieren: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB schreiben: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB korrigieren:

		F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB ausdrucken: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB weiterleiten: F1: _____, _____ Fehler pro Woche F2: _____, _____ Fehler pro Woche F3: _____, _____ Fehler pro Woche AB abspeichern: _____ _____ Fehler pro Woche
	Gewichtung (bezieht sich auf B4.4 bis B4.6)	Bitte gewichten Sie die oben genannten Fehler nach der Schwere des Fehlers von 1 bis 6. F1: _____, Gewichtung: ____ F2: _____, Gewichtung: ____ F3: _____, Gewichtung: ____ F4: _____, Gewichtung: ____ F5: _____, Gewichtung: ____ F6: _____, Gewichtung: ____ F7: _____, Gewichtung: ____
<b>Fragen zu Fehlern im Arztbrief</b>		
7	Currency	(nur für Ärzte) Kommt es vor, dass der AB veraltete Informationen enthält? Wenn ja, an welcher Stelle im Prozess? _____ _____ Wie oft kommt das vor? _____ von 10 Arztbriefen
8	Objectives for length, content and structure of the results	(nur für Ärzte) Gibt es Vorgaben bezüglich Länge, Inhalt, Struktur des AB in ihrer Organisation? Wenn ja, welche? _____ _____ Kommt es vor, dass der AB nicht konform zu den Vorgaben bezüglich Länge, Inhalt, Struktur ist? Wenn ja, an welcher Stelle im Prozess? _____ _____ Wie oft kommt das vor? _____ von 10 Arztbriefen
9		(nur für Ärzte) Bitte nennen Sie weitere Fehler, die im AB vorkommen können, wenn sie diesen erhalten. Gibt es noch etwas, das Sie stört? _____ _____ Wie oft kommen weitere Fehler vor? F1: _____, _____ von 10 Arztbriefen F2: _____, _____ von 10 Arztbriefen F3: _____, _____ von 10 Arztbriefen F4: _____, _____ von 10 Arztbriefen F5: _____, _____ von 10 Arztbriefen
	Gewichtung (bezieht sich auf B4.7 bis B4.9)	Bitte gewichten Sie die oben genannten Fehler im AB nach ihrer Schwere von 1 bis 6. F1: _____, Gewichtung: ____ F2: _____, Gewichtung: ____ F3: _____, Gewichtung: ____ F4: _____, Gewichtung: ____

		F5: _____, Gewichtung: _____ F6: _____, Gewichtung: _____
<b>B5 Fragen zum Zeitverhalten</b>		
<b>1</b>		<p>Gibt es Aktivitäten die Ihnen zu lange dauern? Wenn ja, was ist das Problem und welche Aktivitäten sind das?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Bitte gewichten Sie die Verzögerungen der jeweiligen Aktivitäten von 1 bis 6?</p> <p>A1: _____, Gewicht: _____</p> <p>A2: _____, Gewicht: _____</p> <p>A3: _____, Gewicht: _____</p> <p>A4: _____, Gewicht: _____</p> <p>A5: _____, Gewicht: _____</p> <p>A6: _____, Gewicht: _____</p> <p>A7: _____, Gewicht: _____</p>
<b>2</b>		<p>Finden Sie, dass der Prozess der AB-Schreibung insgesamt zu lange dauert?</p> <p>_____</p>
<b>C Weitere Notizen</b>		

Aligning Business Processes and Information Systems

New Approaches to Continuous Quality Engineering

Heinrich, R.

2014, XXII, 233 p. 36 illus., Softcover

ISBN: 978-3-658-06517-1