

Modellering & IT-understøttelse af forretningsprocesser

Lars Bækgaard
Lektor, Informatik

Oversigt

Formål

Udfordringer

Metodeskitse

- ◇ Intention
- ◇ Hændelser
- ◇ Interaktion
- ◇ IT-systemer

Afrunding

Formål

Skabe sammenhæng mellem teknologi, information og aktiviteter

Formulere visioner om og krav til IT-systemer i situationer med komplekse samspil mellem mennesker og teknologi

Udfordringer

Kompleksitet

- ◇ Mange aktører og avanceret teknologi

Menneskelige konsekvenser

- ◇ Fejl og uheld

Mange perspektiver og interesser

- ◇ Faggrupper, leverandører, samfund og patienter

Vedvarende nye muligheder for forandring

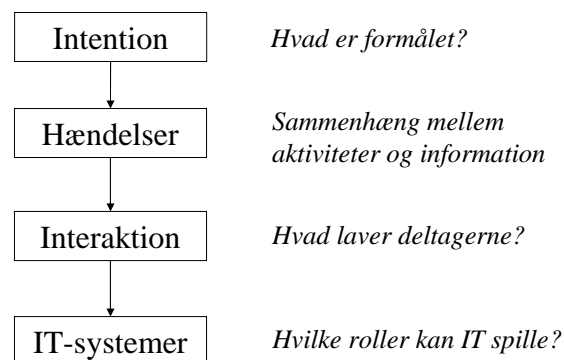
- ◇ Behandlingsformer og teknologi

Udfordringer

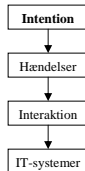
Mange udviklingsmetoder fokuserer først og fremmest på information og informationsaktiviteter

Information spiller vigtige roller i sundhedsarbejde, men kerneaktiviteterne er ikke informationsaktiviteter

Metodeskitse



Intention



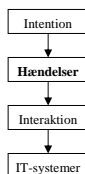
Hvad er hensigten med forandringen?

Hvad er konsekvenserne/effekterne af forandringen?

Teknikker

- ◇ Interessentanalyse
- ◇ Soft systems methodology
- ◇ Effektmåling og -vurdering
- ◇ Rollespil
- ◇ ...

Hændelser er kortvarige aktiviteter



Indlæggelse

Undersøgelse

Medicinering

Operation

...

Hændelser har konsekvenser

Intention



Hændelser



Interaktion



IT-systemer

Blodtrykket er steget ... så ...

Diagnosen er ... så ...

...

Hændelser er kilder til information

Intention



Hændelser



Interaktion



IT-systemer

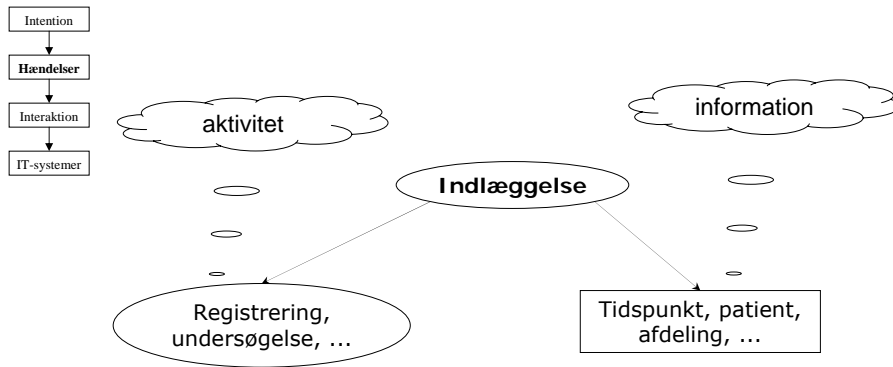
Hvilken medicin blev benyttet?

Hvordan reagerede patienten?

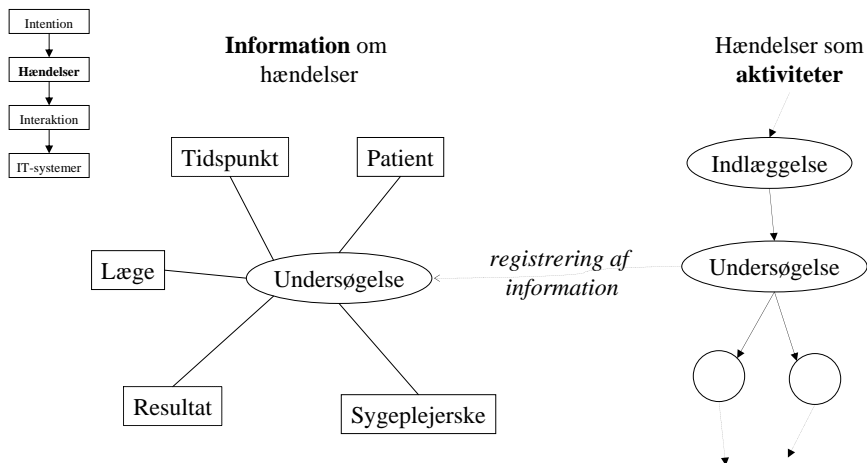
Hvad viste undersøgelsen?

...

Hændelsers "dobbeltiliv"



Modellering af hændelser



Hændelser har deltagere

Intention

Hændelser

Interaktion

IT-systemer

Personer

IT-systemer

Apparater

Ting

Information

Deltagerne interagerer

Intention

Hændelser

Interaktion

IT-systemer

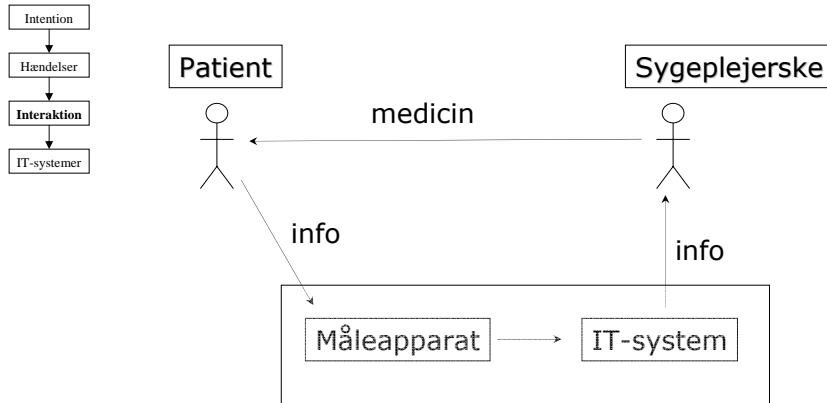
Hændelsers aktive deltagere udfører handlinger

Tilsammen udgør disse handlinger hændelsen

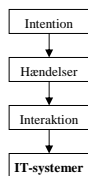
Handlingerne er interaktive - de vedrører andre aktører, ting og information

- ◇ Sygeplejerske giver patient medicin
- ◇ Læge læser journal
- ◇ Læge undersøger patient
- ◇ ...

Interaktion - eksempel



IT-systemers roller



IT-systemer kan opfattes som **aktører**, der spiller specifikke roller

Registrering, bearbejdning og præsentation af **information**

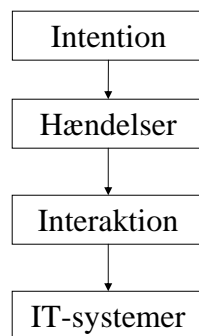
- ◊ Eksempel: Registrering og analyse af information om hændelser til EPJ og ledelsesinformation

Mediering af **interaktion** mellem aktører, ting og information

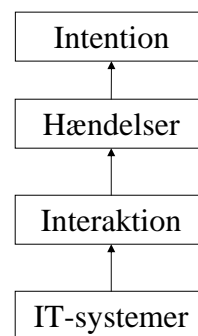
- ◊ Eksempel: Overføre information fra måleapparat til laboratorie og resultater fra laboratorie til læger
- ◊ Eksempel: Mediere kommunikation mellem modtagelse og skadested

To anvendelser af metoden

Design af IT-systemer og arbejdsformer



Analyse af IT-systemer og arbejdsformer



Afrunding

Ydmyghed i forhold til arbejdets kompleksitet

Fokus på sammenhænge mellem aktiviteter og information

Fokus på kreativ anvendelse af nye muligheder

Forretningsmæssigt syn på teknologiens roller

Alle perspektiver har blinde pletter