

Brugerinddragelse i evaluering af sundhedsIT

- vejen til gevinst realisering



1. Brugerinvolvering bør ikke kun foregå i systemudvikling men også i implementering og evaluering
2. Effekter og evaluering kan bruges som teknik til at inddrage brugerne i udvikling og implementering
3. Det kræver specielle kompetencer at facilitere brugerinvolvering i evaluering

1. Pointe

Brugerinvolvering bør ikke kun foregå i systemudvikling men også i implementering og evaluering

Hvorfor inddrage brugere?

- Pragmatisk
- Politisk/demokratisk
- Forventningsafstemning
- Mindske modstand

Formål og Fokus

- Formålet med IT
- Gevinst af IT kræver god anvendelse og gode processer

IT + processer + anvendelse = Effekter

IT + processer + anvendelse = Effekter

2. Pointe

Effekter og evaluering kan bruges som teknik til at inddrage brugerne i udvikling og implementering

Proces

- Eksplicitere step i design processen

Evalueringsskriterier + forbedring

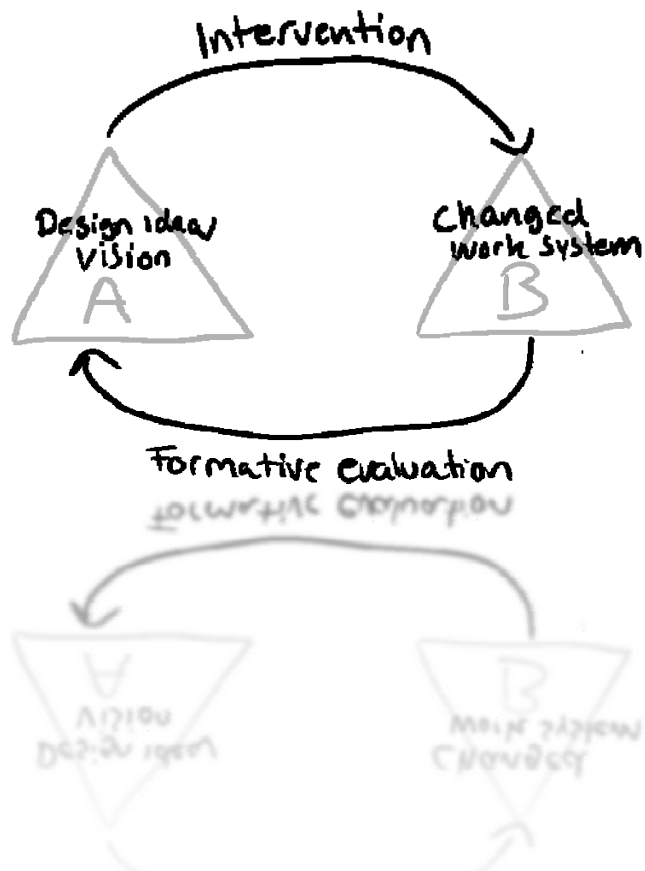
- Inddrag brugerne i at bestemme evalueringsskriterier, som der måles på
- Inddrag brugerne i tolkningen af evalueringsskriterier
- Opstille nye mål

Indflydelse

- Evaluering bør påvirke design- og implementeringsprocessen

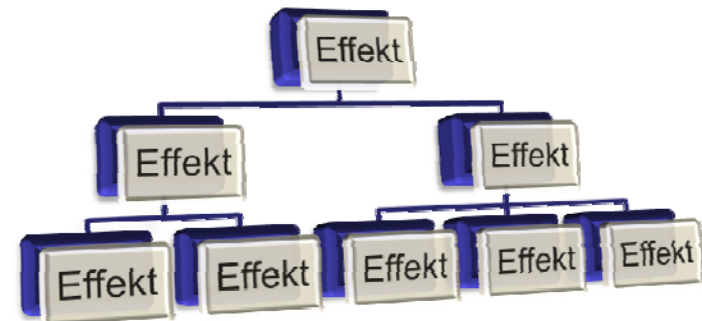
Indflydelse

Proces



Kriterier

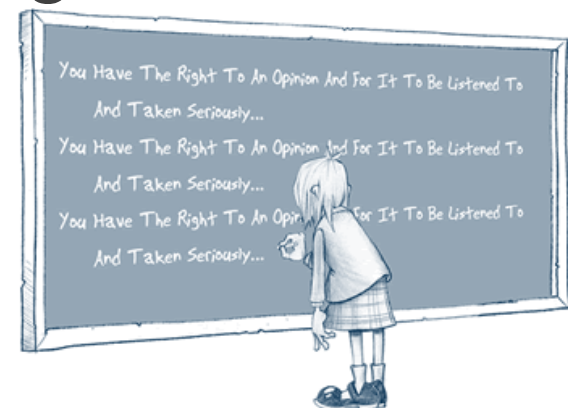
- Niveauer af effekter
- Sammenhæng mellem effekter
- Forskellige brugere har forskellige styringsparametre



Involvering i evaluering

- Hvem skal involveres
 - Sammensætning af grupper
- Hvordan kan brugere involveres
 - Observeres, spørges, oplæres og designes

- Hvornår skal brugerne deltage



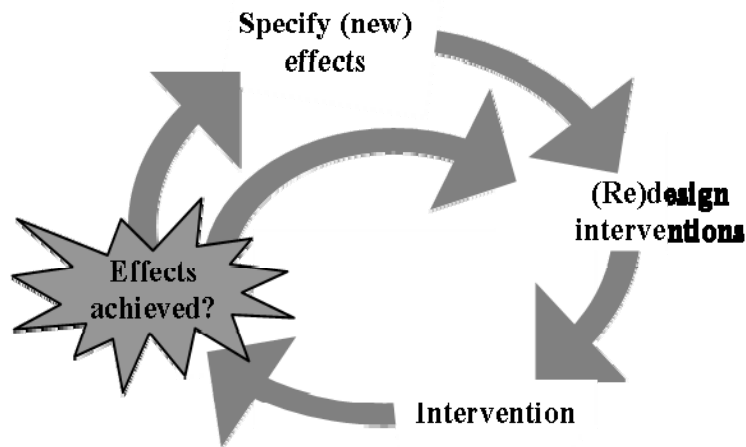
Forbehold 1

- Evaluering har et anvendelsesområde
 - Læring
 - Oplysning
 - Strategisk/taktisk
 - Kontrol
 - Symbolsk
 - Konstitutiv

Forbedring – læring
Forbedring – læring

Forbehold 2

Informerende evaluering



Fokus

- Forbedring
- Arbejdssystemet
 - Processer, mennesker, outcome
- Effekter
- Inddragelse
- Indflydelse
- Interventioner

3. Pointe

Det kræver specielle kompetencer at facilitere brugerinvolvering i evaluering



Facilitering

- Tillid
- Neutral

Effektkort

- Effekt specificering
- Interventions design
- Implementerings hjælp

Arbejdssystem

- Viden om arbejdssystemet og dets elementer
- Ikke være en del af arbejdssystemet
- Kendskab til det it der understøtter arbejdssystemet

Overblik

- Imødegå negative konsekvenser af indikatorer

Indikatorer

- **Indikatorfiksering**
 - Man hæfter sig stift ved det, der måles i indikatoren på bekostning af større målsætninger.
- **Tunnel vision**
 - Man får af den grund snæversyn, og bliver blind for f.eks. afledte effekter.
- **Suboptimering**
 - Man scorer så højt som muligt på lokale mål, på bekostning af større mål
- **Nærsynethed**
 - Man har fokus på kortsynede mål snarere end langsigtede.
- **Misrepræsentation**
 - Data manipuleres i afrapporteringen.
- **Creaming**
 - Man udvælger de klienter, der giver de bedste chancer for en pæn score og henviser andre så de ikke ødelægger scoren på en indikator.
- **Gaming**
 - Denne betegnelse dækker strategiske adfærdsmæssige spil, fx lav standard.
- **Ossification (forbening)**
 - Man satser på nutidens indikatorer og bliver dårligere til innovation.

Effekt specificering

Effektkort

Superior Effect	Effect	Hypothesis about what creates the Superior Effect	Effect	Hypothesis about what creates the effect	Barriers (for obtaining)	Effect measure	Target group (intervention)
Sikker medicinering, enstrenget medicin, dokumentation, medicin vækfra Kardex		Brug af uddelegeret ordination	Farmaceut Overlæge	Ingen mulighed for uddelegeret ordination	Implement dellegated prescribings and teach it	Audit - Tælle uoverensstemmelser i Kardex	Sygeplejersker

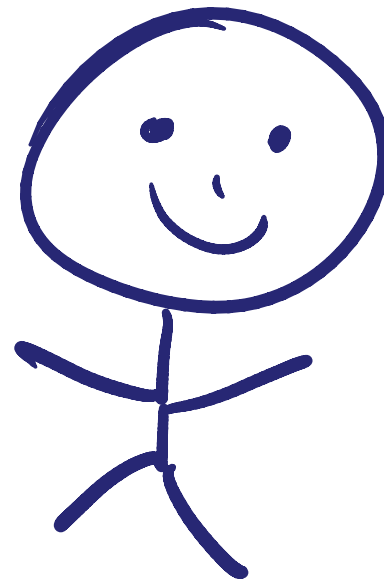
Opsamling

- Implementering er afgørende for gevinst realisering – derfor bør brugerne inddrages
- Evaluering påvirker også design og implementering – derfor bør brugerne involveres
- Effekt specificering og evaluering kan bruges som aktivitet og teknik til abrunderinddragelse
- Det kræver fokus på læring
- Det kræver faciliterings kompetancer

Tak

Kommentarer

Spørgsmål



<http://ehealth.smartlog.dk>