

Hälso- och sjukvårdssystem - är en bra användare en död användare?

En studie gjord för World Usability Day indikerar att användare av system från sjukvårdssektorn har mycket mindre möjlighet att påverka val och design av sina arbetssystem jämfört med andra sektorer.

14 november är det WUD - World Usability Day - ett årligt internationellt event som lyfter fram vikten av användbarhet och involveringen av slutanvändare i systemutvecklingsprocessen. I år ligger fokus på hälso- och sjukvårdssystem. Usability Partners har genomfört en pilotstudie för att utforska hur det står till med arbetssystem i den svenska sjukvårdssektorn jämfört med andra sektorer.

Nyligen har det varit många artiklar i både IT och nationell press om problemen med hälso- och sjukvårdssystemen, inte minst om journalsystem, med rubriker som:

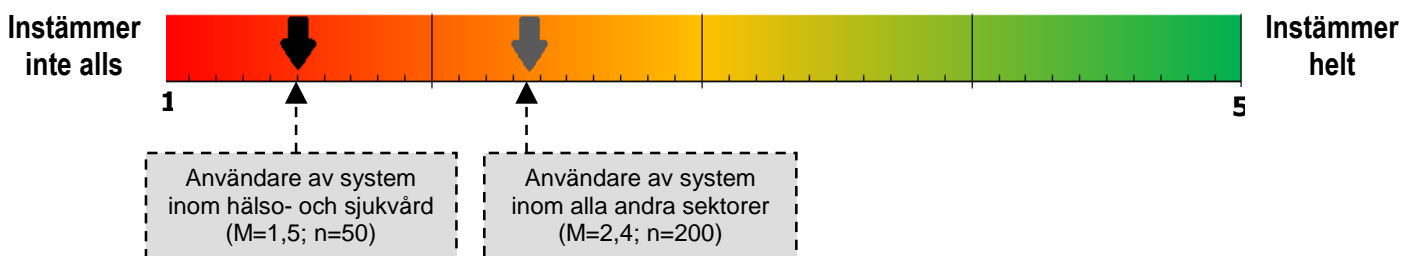
- ”Nytt journalsystem skapar problem för vårdcentraler” (*Sveriges Radio*)
- ”Vårdpersonal stressas av nytt journalsystem” (*Computer Sweden*)
- ”När dödar Take Care för första gången?” (*Computer Sweden*)
- ”KI-professor sågar journalsystem” (*IT i Vården*)
- ”Journalsystem skapar stress” (*Sydsvenska Dagbladet*)

Frågorna i fokus har varit systemens användningseffektivitet och potentiella risker för patientsäkerheten orsakad av deras design.

I början av november genomförde Usability Partners en undersökning där 250 personer fick fylla i en enkät rörande datorsystem de använder i jobbet. 50 st av dessa arbetade inom hälso- och sjukvårdssektorn medan 200 st arbetade inom andra yrkessektorer. Deltagare i undersökningen blev ombudda att betygsätta en rad aspekter relaterat till deras upplevelse av datorsystem på arbetsplatsen.

Många aspekter fick liknande betyg över de olika sektorerna - men ett resultat stack ut avsevärt. När deltagarna blev ombudda att betygsätta sina möjligheter att påverka utvecklingen av systemen, svarade deltagarna från hälso- och sjukvårdssektorn mycket mer negativt än andra.

”Jag tycker att jag har goda möjligheter att påverka utvecklingen av systemen”



Detta är resultatet på en av 16 frågor i den standardiserade enkät som användes. Resultatet ger anledning till oro.

Richard Whitehand (Senior usability specialist på Usability Partners) kommenterar resultatet:

” Vi märker ofta att arbetssystem betygsätts dåligt på denna punkt. Detta resultat för personal inom hälso-och sjukvårdssektorn är dock det värsta jag sett på 10 år. Tidigare skämtade de som implementerade nya IT-system att en bra användare var en sådan som aldrig klagade - en 'död användare'. När du ser denna typ av resultat kan man undra om vissa personer faktiskt har denna uppfattning. ”

” Det är väldigt överraskande att se ett sådant resultat från den svenska hälso- och sjukvårdssektorn. Arbetsmiljölagen i Sverige är tänkt att säkerställa att arbetsgivare ger möjlighet för arbetstagaren att aktivt medverka för att skapa en bra arbetsmiljö. Det ser ju ut som om detta inte fungerar när det kommer till datorsystem på jobbet. ”

Usability Partners planerar att följa upp studien med en mer omfattande undersökning i Sverige och i andra europeiska länder. För att djupare undersöka resultatet från pilotstudien har dock ett antal uppföljningsintervjuer utförts. Här i några exempel på citat från deltagare i undersökningen som arbetar in hälso- och sjukvårdssektorn:

”Vi har ingen möjlighet att påverka. Vi har aldrig blivit tillfrågade vad gäller input till systemen, men vi får nya system stup i kvarten.”

“Det är alltid alldeles för många klick, men man vet ej var man ska klaga för att få någon effekt.”

”Ingen lyssnar på oss.”

”Man gör något i journalsystemet och en stund senare märker man att man t ex varit på fel patient.”

Citat från sjuksköterskor och läkare på SÖS och Danderyds sjukhus.

Att involvera slutanvändare är kritiskt för en framgångsrik design och implementation av vilket system som helst. Många kommersiella organisationer (banker, reseföretag, elbolag, etc) har dedikerade team för att förbättra slutanvändarupplevelser – t ex att hjälpa människor att på ett framgångsrikt sätt beställa produkter online. När man tittar på hälso- och sjukvårdssystem är det dock sällsynt att hitta personal som har som huvudsaklig arbetsuppgift att studera datorsystemens användning och förbättra deras användargränssnitt.

Richard Whitehand kommenterar ”Om en användare på en webbplats beställer fel produkt eller misslyckas att boka ett hotell är det frustrerande men det är inte troligt att det leder till livshotande implikationer. Men, att ordinera en patient fel medicin eller fel behandling är mycket allvarligare. Ledningen i hälso- och sjukvården kan behöva revidera sina strategier för involvering av slutanvändare - både i nyutveckling såväl som i pågående förbättringar av system.”

Nyligen publicerade pressartiklar:

- ***Nytt journalsystem skapar problem för vårdcentraler***
<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=93&artikel=5563911>
- ***Vårdpersonal stressas av nytt journalsystem***
<http://computersweden.idg.se/2.2683/1.500717/vardpersonal-stressas-av-nytt-journalsystem>
- ***När dödar Take Care för första gången?***
<http://computersweden.idg.se/2.2683/1.513481/nar-dodar-take-care-for-forsta-gangen>
- ***KI-professor sågar journalsystem***
<http://itivarden.idg.se/2.2898/1.498731/ki-professor-sagar-journalsystem>
- ***Journalsystem skapar stress***
<http://www.sydsvenskan.se/skane/journalsystem-skapar-stress/>

För ytterligare information kontakta Richard Whitehand, Usability Partners:

Tel: 08 594 000 11

Mobil: 073 909 2616

Epost: richard.whitehand@usabilitypartners.se

Usability Partners är ett konsultbolag inom användbarhet och användarupplevelse (UX). Bolaget är baserat i Stockholm och erbjuder verktyg och metoder för att göra interaktiva produkter och system lättare att använda. Exempel på kunder de nyligen jobbat med: Bredbandsbolaget, Electrolux, Handelsbanken, ICA, Karolinska Sjukhuset, Kuoni, Scania, Skandiabanken, Skanska, SL, Regeringskansliet, Swedbank, TeliaSonera, TryggHansa och Viasat.