

Forskningsstudie - Nära vård online

I samarbete med Region Uppsala

Åsa Cajander

Professor från Uppsala universitet



UPPSALA
UNIVERSITET

Forskargruppen Human Technology and Organisations

- Datavetenskap
- Arbetsmiljö
- Tillgänglighet
- Genus
- Sociologi
- Företagsekonomi
- Didaktik och pedagogik
- Hållbarhet





UPPSALA
UNIVERSITET

Målet med forskningen

- Vi vill bidra till hållbar utveckling.
- I flera av våra projekt jobbar vi med aktionsforskning.
- Vi är mycket aktiva på sociala media och i media
 - www.asacajander.se
 - www.htogroup.org
 - Twitter





UPPSALA
UNIVERSITET

Deltar i DOME-konsortiet

Forskare från många lärosäten

Flera pågående projekt

Handlar om eTjänster till patienter

Landstinget i Uppsala län

Inloggad: Åsa Cajander Visar journal för: Åsa Cajander

Min journal i Uppsala län

Meddelanden Logga ut

Start Journal Patientuppgifter Inställningar

Vårdbesök Journalanteckningar Remissar Läkemedel Provvar Diagnostik Loggreport

Vårdbesök

Obs! För närvarande kan planerade vårdbesök inte ställas.

Här ser du de uppgifter som finns registrerade i journalen, sorterade per vårdbesök. Som vårdbesök räknas Läs, ett läkarbesök, en telefonkontakt med vårdpersonal eller när du varit inlagd på sjukhus. All information som finns under Vårdbesök går också att hitta under respektive flik (Journalanteckningar, Diagnostik etc.).

Vårdbesök

Datum	Typ av besök/kontakt	Dokumenterad av	Vårdenhet
2013-06-26 07:40	Mottagningsbesök		Hälsomottagningen
Journalanteckningar			
Datum	Anteckningstyp	Vårdenhet	
2013-06-26 Besök		Hälsomottagningen	
Diagnostik			
Datum	Diagnostiktyp	Vårdenhet	
2013-06-26 Besök		Hälsomottagningen	
Läkemedel			
Detta vårdbesök innehåller inga läkemedel.			
Provvar			
Detta vårdbesök innehåller inga provvar.			
Remissar			
Detta vårdbesök innehåller inga remissar.			
2013-01-11 11:39	Mottagningsbesök		Flogsta vårdcentral
2012-06-07 11:00	Mottagningsbesök		Flogsta vårdcentral
2012-03-23 11:30	Mottagningsbesök		Flogsta vårdcentral
2012-03-12 10:30	Telefon		88 på våg hemsjukvård
2012-03-11 16:00	Telefon		88 på våg hemsjukvård
2012-03-09 16:20	Vårdhushälsa		88 avdelning 3
2012-03-09 15:46	Mottagningsbesök		Förlossningsavdelningen
2012-03-08 09:00	Mottagningsbesök		Flogsta vårdcentral
2012-03-22 09:00	Mottagningsbesök		Flogsta vårdcentral
2012-02-09 08:30	Mottagningsbesök		Flogsta vårdcentral



UPPSALA
UNIVERSITET

IT är fantastiskt!





UPPSALA
UNIVERSITET

Watson inom sjukvården





UPPSALA
UNIVERSITET

Självkörande bussar, bilar och snöplogar





UPPSALA
UNIVERSITET

Robotar för operationer inom vården





UPPSALA
UNIVERSITET

Automatiserad handläggning och administration

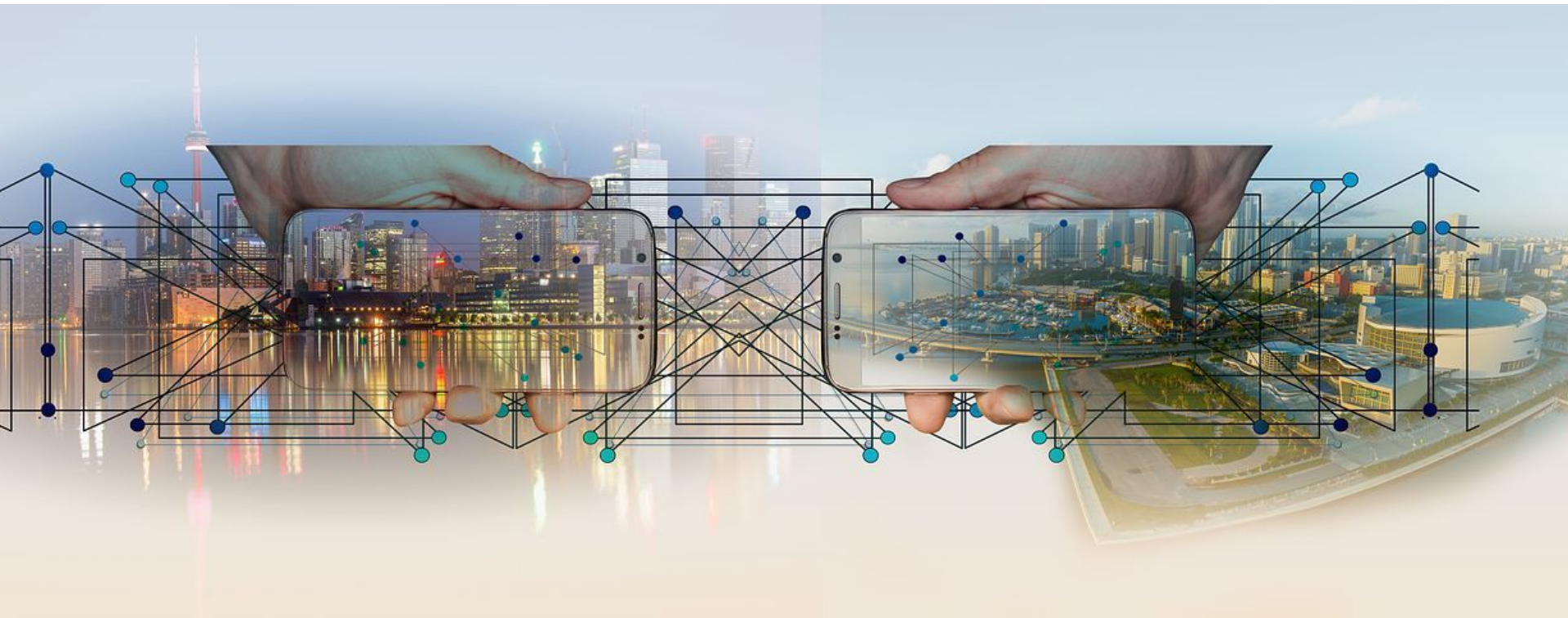
Framtiden för en stor statlig myndighet:

"Min vision av framtiden är 2 personer i ett bergrum som övervakar datorerna"



Förändringen kommer inte att avstanna - tvärtom

- Smarta städer
- Artificiell intelligens





UPPSALA
UNIVERSITET

Framtiden är ljus!





UPPSALA
UNIVERSITET

Hmmmm..... Stämmer det här
verkligen??

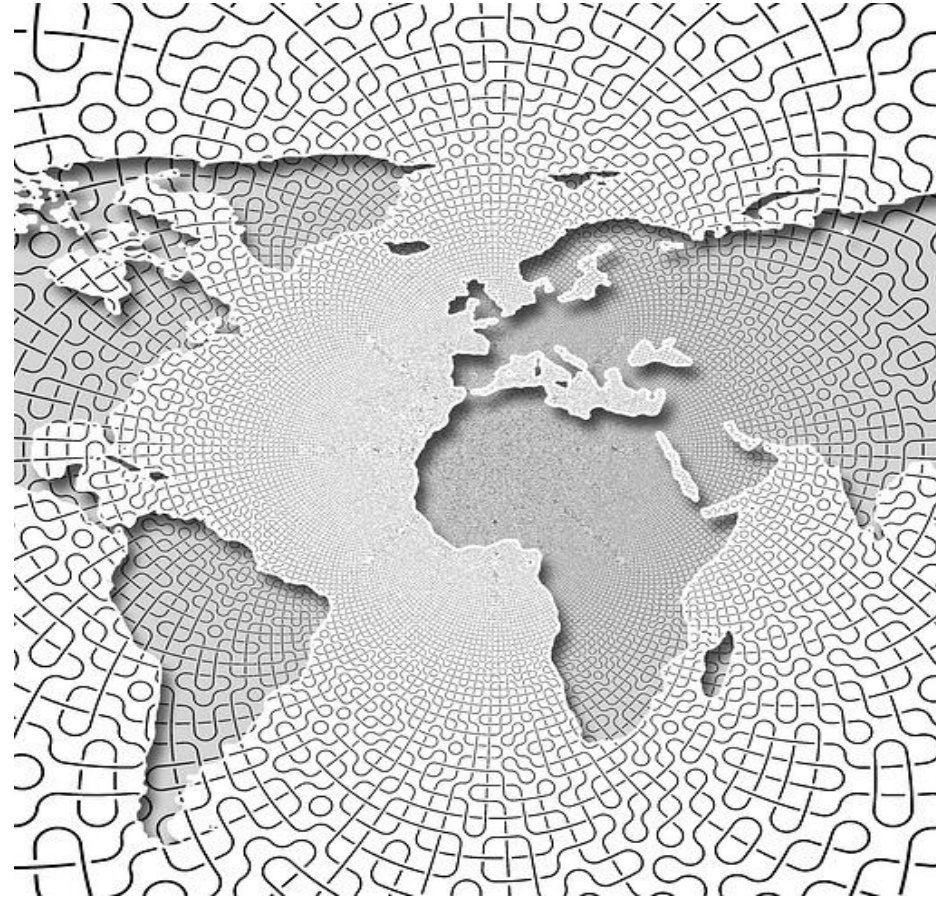




UPPSALA
UNIVERSITET

- Standish group
- Sedan 1994
- 2015 tex. 50 0000 globalt

CHAOS -rapporterna



MODERN RESOLUTION FOR ALL PROJECTS

	2011	2012	2013	2014	2015
SUCCESSFUL	29%	27%	31%	28%	29%
CHALLENGED	49%	56%	50%	55%	52%
FAILED	22%	17%	19%	17%	19%

The Modern Resolution (OnTime, OnBudget, with a satisfactory result) of all software projects from FY2011-2015 within the new CHAOS database. Please note that for the rest of this report CHAOS Resolution will refer to the Modern Resolution definition not the Traditional Resolution definition.



UPPSALA
UNIVERSITET

Stora projekt





UPPSALA
UNIVERSITET

Exempel på IT-haveri

NYHETER PUST 2014-02-20 09:26

Polisen lägger ner Pust

Rikspolischefen har på torsdagen fattat beslut om att det kritiserade Pust Siebel ska avvecklas.

Kostnad: 200 miljoner kronor



UPPSALA
UNIVERSITET

Vad kostar IT i Sverige idag?

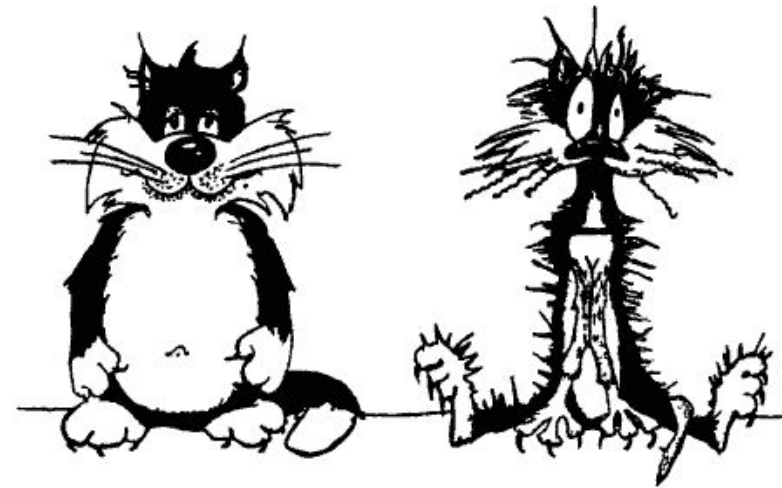
- Enligt Ekonomistyrningsverket:
 - 18,8 miljarder kronor för 2016.
 - Det motsvarar nio procent av myndigheternas verksamhetskostnad.
 - IT-kostnaderna för staten som helhet uppgick till 25–30 miljarder kronor för 2016.
 - Undersökningen av myndigheternas strategiska it-projekt visar att de generellt sett är väldigt långa, i genomsnittlig över 2,5 år.



UPPSALA
UNIVERSITET

Statistik om IT-användning

- Var fjärde person har problem med sin dator varje vecka
- Omkring 50% har blivit arga på sin dator
- 70% har någon gång svurit över sin dator
- 30% har angripit sin dator fysiskt



Before Work

After Work

Unionens rapportserie om digitalisering och arbetslivet

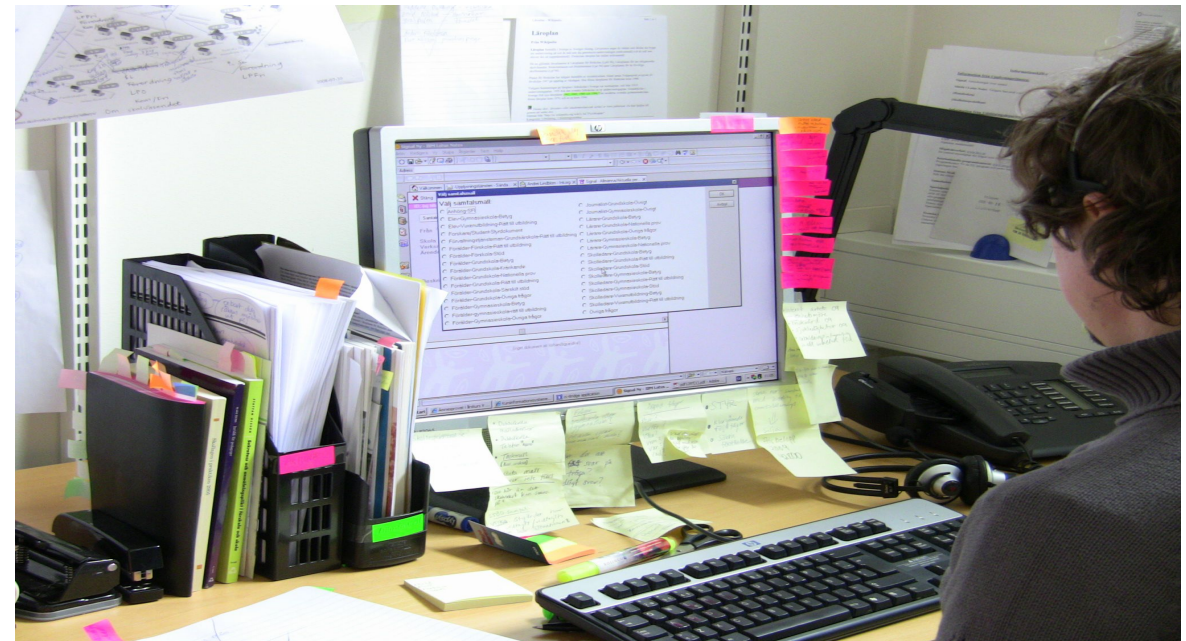
- Tjänstemännens IT-miljö 2008: **Varför blir det inte bättre?**
- Tjänstemännens IT-miljö 2010: **Ett systemfel?**
- Tjänstemännens IT-miljö 2011: **Alltid uppkopplad – Aldrig Avkopplad**
- Tjänstemännens IT-miljö 2012: **Ett steg framåt och två steg tillbaka**
- Tjänstemännens IT-miljö 2013: **Ingen ljusning i sikte.**
- Tjänstemännens IT-miljö 2014: **Lyssna på oss som använder det.**



Några exempel ur 2017 års rapport

- 133 572 424 arbetstidstimmar förlorades år 2016 på grund av IT-strul för tjänstemän. Beräknat på hela den privata sektorn i Sverige.
- Arbetstidskostnad för IT-strulet i den privata sektorn var 44.1 miljarder, enbart för tjänstemän. Kostnader för andra grupper IT-strul är inte inräknat.
- Bara 2 av 10 tjänstemän får nödvändig utbildning för att kunna använda IT-systemen effektivt.
- Bara 2 av 10 tjänstemän instämmer i att IT-systemen har införts utifrån tydliga och väl förankrade idéer.
- Och färre än 2 av 10 tjänstemän har möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner när nya IT-system införs.

Dessutom: Förändringen har *inte* skett i alla yrken!





UPPSALA
UNIVERSITET

Stiftelsen för strategisk forskning

STIFTELSEN FÖR STRATEGISK FORSKNING

*Vartannat jobb
automatiseras
inom 20 år*

- utmaningar för Sverige

Sannolikheten att yrken tas över av datorer under de kommande 20 åren

Yrkeskod

521	fotomodeller m.fl.	98,0%
412	bokförings- och redovisningsassistenter	97,0%
824	maskinoperatörer, trävaruindustri	97,0%
414	biblioteksassistenter m.fl.	96,6%
421	kassapersonal m.fl.	95,3%
921	medhjälpare inom jordbruk, trädgård, skogsbruk och fiske	95,0%
829	övriga maskinoperatörer och montörer	94,8%
522	försäljare, detaljhandel; demonstratörer m.fl.	94,4%
911	torg- och marknadsförsäljare	94,0%
419	övrig kontorspersonal	94,0%
915	renhållnings- och återvinningsarbetare	93,0%
411	kontorssekreterare och dataregistrerare	92,2%
828	montörer	91,4%
833	maskinförare	90,2%
823	maskinoperatörer, gummi- och plastindustri	89,8%
831	lokförare m.fl.	89,6%
343	redovisningsekonomer, administrativa assistenter m.fl.	89,3%
812	processoperatörer vid stål- o metallverk	89,0%
913	köks- och restaurangbiträden	88,6%
512	storkhushålls- och restaurangpersonal	88,4%
742	möbelsnickare, modellsnickare m.fl.	87,9%
722	smeder, verktygsmakare m.fl.	87,1%
741	slaktare, bagare, konditorer m.fl.	87,1%
811	malmförädlingsoperatörer, brunnborrare m.fl.	86,8%
822	maskinoperatörer, kemisk-teknisk industri	86,2%
815	processoperatörer, kemisk basindustri	85,0%
931	grovarbetare inom bygg och anläggning	84,8%
721	giutare, svetsare, plåtslagare m.fl.	84,1%
813	processoperatörer, glas och keramiska produkter	83,3%
342	agenter, förmedlare m.fl.	81,7%
834	däckspersonal	81,2%
825	maskinoperatörer, grafisk industri, pappersvaruindustri	81,1%
732	drejare, glashytttearbetare, dekorationsmålare m.fl.	80,6%
832	fordonsförare	80,1%
614	skogsbrukare	79,8%
413	lager- och transportassistenter	78,8%
415	brevbärare m.fl.	78,6%



UPPSALA
UNIVERSITET

Vad är fragmentering?



I DEFRAGGED MY ZEBRA

Credit:
Blue coders and @Willian Erhel



Orsaker till fragmentering

- Uppgifter utanför kärnverksamheten
- Utökad kärnverksamhet



UPPSALA
UNIVERSITET

Digitalisering och fragmentering





UPPSALA
UNIVERSITET

Om att vara ständigt uppkopplad





UPPSALA
UNIVERSITET

Problem från ett arbetsmiljöperspektiv

- Återhämtning
- Kognitiv belastning
- Multitasking





UPPSALA
UNIVERSITET

Vad beror problemen på?





UPPSALA
UNIVERSITET

Chattfunktion med patienter och hur det påverkar personalen på 1177

Fokus på digitalisering och arbetsmiljö

Nära vård online - i praktiken

- Utvecklingsprojekt. Digital ingång till vården via 1177 vårdguiden på telefon "Trygg digital rådgivning"
- Digital autoanamnes, asynkron kommunikation/bilder. Bedömning av besvär
- Sjuksköterskor från 1177 på telefon. Läkare från primärvården
- Öppet 8-21 vardagar. 8-16 på helger. Svar inom en timme.
- Ingång via 1177.se. Inloggning med Bank-ID
- SMS till patienten när vårdpersonalen svarat
- Möjlighet till distansarbete för kliniskt verksamma.
- Dokumentation i Cosmic.

Vid frågor om detta kontakta David Borgestig david.borgestig@regionuppsala.se

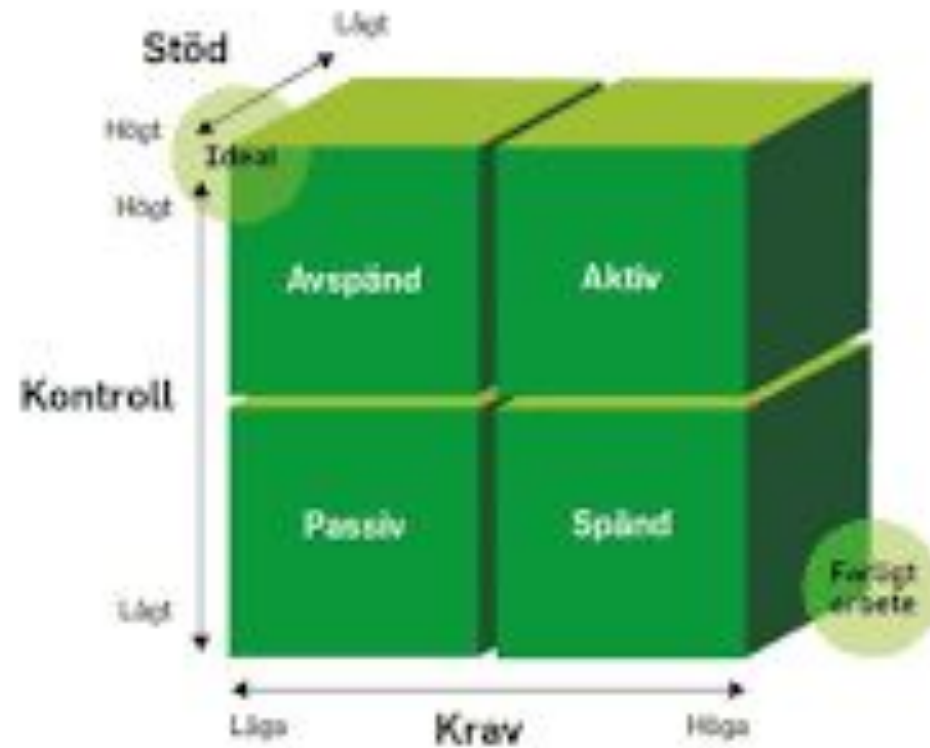
Utfall av projektet

- Verksamhet i reell drift mellan 18/8 – 18/12 2019
- Successivt ökande patientvolym. Totalt ca 3500 ärenden. Snitt 30/dag. Stor variation!
- Intresse från både sjuksköterskor och läkare att delta i projektet
- Egenvårdsråd till ca 24%. Ca 11% av ärenden hanteras av läkare digitalt. Drygt 70% av dessa slutbehandlats.
- Nöjda patienter (96% rekommenderar tjänsten)
- Slutrapport färdigställs inom kort, tonvikt på erfarenheter och behov av fortsatt arbete
- Fokus på digital arbetsmiljö - i samarbete med Uppsala Universitet



UPPSALA
UNIVERSITET

KRAV - STÖD - KONTROLL



Metod 1 - kontextuella observationer

Kontextuella intervjuer genomförs utifrån fyra principer:

- **Studier av arbete i dess kontext.** Forskare studerar användarna göra sina arbetsuppgifter och diskuterar de system som används för att lösa dem.
- **Samarbete.** Användaren och forskaren samarbetar för att förstå användarens arbete.
- **Tolkning.** Forskaren delar sina tolkningar och insikter med användaren under intervjun. Användaren kan expandera eller korrigera forskarens förståelse.
- **Fokus**-Forskaren styr samtalet mot ämnen som är relevanta för kartläggningen.



Metod 2 - intervjuer

- Nio semistrukturerade intervjuer med sjuksköterskorna
- Åtta intervjuer med läkare.
- Transkriberade
- Tematisk analys





UPPSALA
UNIVERSITET

Krav

Krav definieras som upplevda psykologiska stressfaktorer i arbetssituationen, t.ex. kvalitets- och säkerhetskrav, tidspress och stor arbetsmängd.





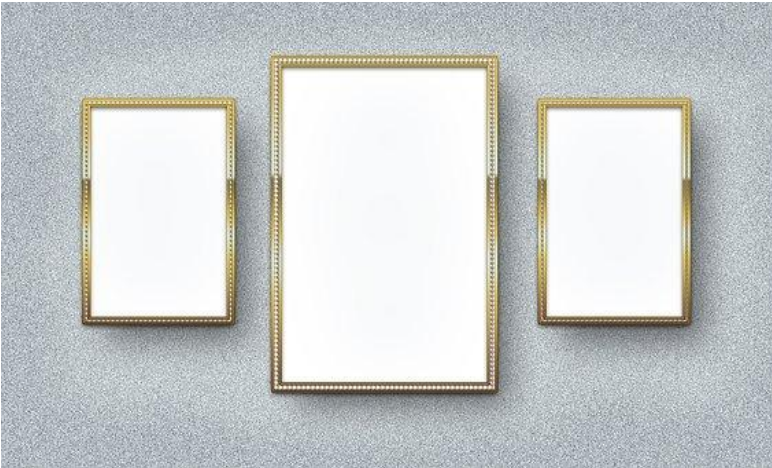
UPPSALA
UNIVERSITET

DET KÄNSLOMÄSSIGA ARBETET BLEV ENKLARE I CHATTEN



“Jag tycker att det är lugnare att sitta i chatten för att jag får tid och tänka till kring ordval. Jag kan gå tillbaka och titta läsa medans jag har patienten”

Kognitiva krav - systemen är inte integrerade



“Och att man ska växla mellan systemen då.

För då när man gör en och så ska man skicka recept så måste man in i Cosmic och då ja och sen in i Doktrin... alltså det blir mycket så då. Att man ska byta system eh ... så där.”



UPPSALA
UNIVERSITET

Chattkön

- Onboarding fungerar inte perfekt
- Det största stressmomentet för många?



“Det kan stå att det är fyra patienter på väg in. On boarding. Och det kommer inte några patienter. Sen kan det vara tvärtom. Att det inte står nånting alls men att det dräller in flera stycken. Eeeh okej.”



UPPSALA
UNIVERSITET

ATT HA FLERA PATIENTER PARALLELLT UPPLEVS SOM STRESSANDE



“För mig /.../ det blir lite mer stressigt därför att vi förväntas ha flera patienter samtidigt. Och det måste vi ju också ha om det är högt tryck för att kunna hålla den här svarstiden på max en timme /.../ och att det är stress för man ser ju hela tiden kön. Det är ju den stora skillnaden, i telefon vet man att kön är nästan konstant.”



UPPSALA
UNIVERSITET

Stöd

Med stöd menas allt som upplevs som stödjande eller stjälpande i relation till arbetsuppgiften och IT-systemen. Ordet stöd är tolkat i mycket vid mening.





UPPSALA
UNIVERSITET

Stabila system och kunskap om trassel

“Ja men jag tycker ändå att det är en bra plattform så. Den är lätt att använda, lätt att förstå. Så där. Det är ganska ja ... nej men den funkar bra.”





UPPSALA
UNIVERSITET

Olika arbete - samma system

Här behövs kompletteras med en bra
behovsanalys





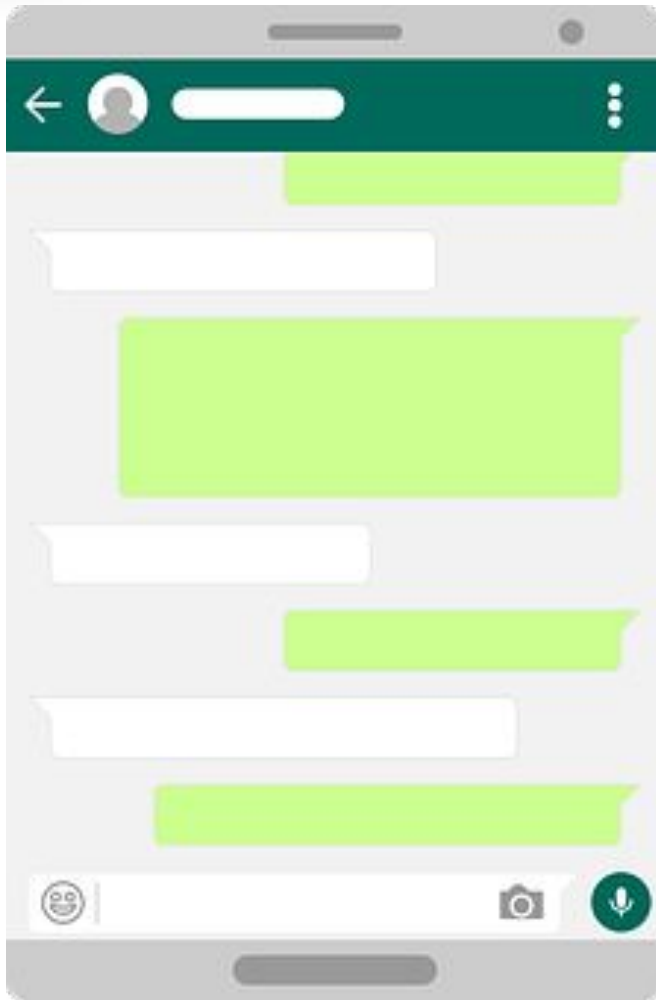
UPPSALA
UNIVERSITET

Stödtexterna används inte

I HOPE THE GUY WHO
INVENTED AutoCorrect BURNS
IN HELLO!

Asynkron kommunikation är ett stressmoment

“Man skickar iväg en fråga och så kan det ta ja men allt ifrån två sekunder om patienten sitter vid skärmen eller har, har appen öppen eller två timmar. Ibland kanske man inte får svar på en hel dag.”





UPPSALA
UNIVERSITET



Distribuerat team och stöd

Att jobba hemifrån upplevs som
mycket positivt

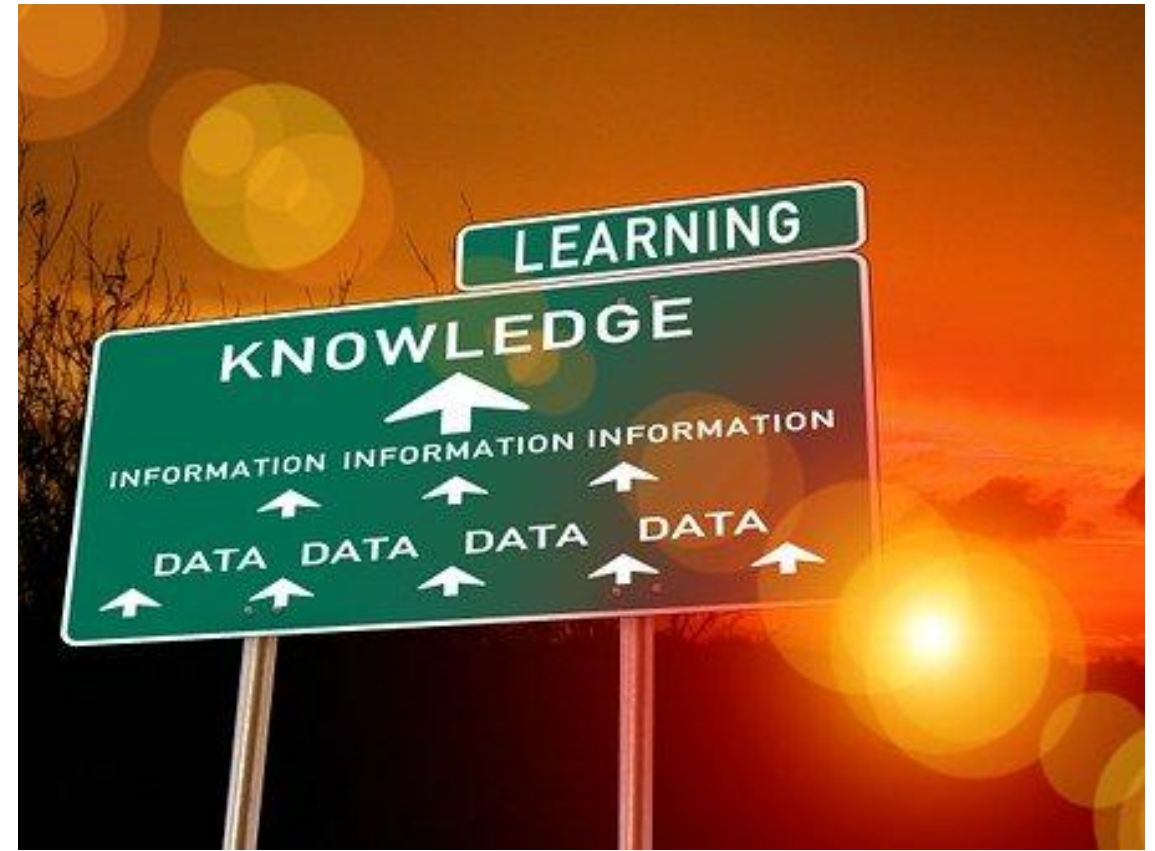
Att arbeta i ett distribuerat team är en
utmaning



UPPSALA
UNIVERSITET

Systemen ger bra stöd till mindre erfarna

“Jag litar ju fullt på att de som har gjort stödet har tänkt efter och har – he – koll på läget. Medans en annan som kanske har erfarenhet bara ja nej men okej du kan köra själv”





UPPSALA
UNIVERSITET

Kontroll

Kontroll definieras i Karasek och Theorells modell dels som graden av egenkontroll och självbestämmande, dels som stimulans och utveckling, t.ex. genom variation i arbetsuppgifter.





UPPSALA
UNIVERSITET

Delaktighet i förändringsarbetet

“Så jag ser det här som en chans att få dels skapa en vård som känns resurseffektiv och säker men också att jag så småningom får välja hur min arbetsdag kommer att se ut för att oundvikligen så kommer de här digitala hjälpmedlen att komma, då kan jag väl lika gärna få chansen att utveckla dem också.”





UPPSALA
UNIVERSITET

”Jag skulle verkligen vilja ha en bättre insikt och förståelse för vad patienten fyller i”

OKLART VAD PATIENTERNA HAR SVARAT PÅ FÖR FRÅGOR



Chatt ger inte samma information som telefoni

“Alltså rent ur, ur medicinskt perspektiv för patienten så tänker jag att det här att man inte hör patienten, man hör inte andning eller hur pass påverkade de är och så där. Eh ... det är väl liksom det största negativet som jag ser det.”





UPPSALA
UNIVERSITET

Avslutningsvis några lästips





UPPSALA
UNIVERSITET



DIGITALISERINGEN OCH ARBETSMILJÖN

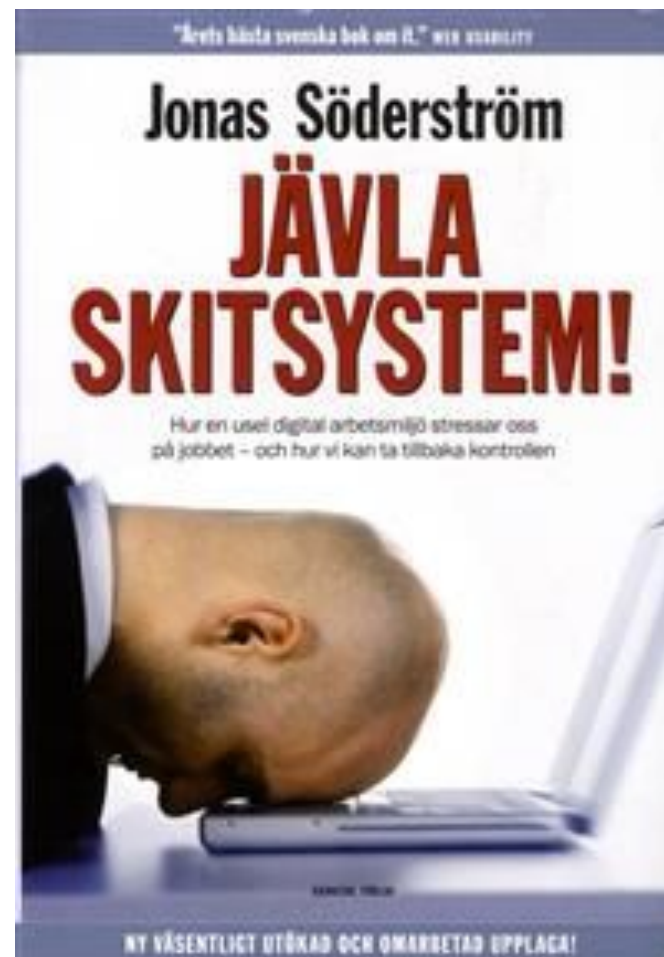
BENGT SANDBLAD
JAN GULLIKSEN
ANN LANTZ
ÅKE WALLDIUS
CARL ÅBORG



Studentlitteratur



UPPSALA
UNIVERSITET





UPPSALA
UNIVERSITET

The effects of automation of a patient-centric service in primary care on the work engagement and exhaustion of nurses

Cajander, Å., Larusdottir, M. & Hedström, G. The effects of automation of a patient-centric service in primary care on the work engagement and exhaustion of nurses. *Qual User Exp* 5, 9 (2020). <https://doi.org/10.1007/s41233-020-00038-x>

Frågor och kommentarer?