



**Linnéuniversitetet**  
Kalmar Växjö

Användarnas synpunkter på IT-lösningar i vården  
– sammanfattande erfarenheter  
från utvärderingar vid eHälsainstitutet  
2010-2012



eHälsainstitutet  
2012-11-28  
Anna-Lena Nilsson,  
Clara Axelsson

Vid eHälsainstitutet, Linnéuniversitetet i Kalmar, bedrivs utveckling av utvärderingsmetodik samt utvärderingar inom eHälsa i syfte att underlätta användningen och implementation av IT inom hälso- och sjukvård. Utvärderingarna har gjorts som uppdrag från framför allt offentliga men även privata aktörer. I denna sammanfattning redovisas summariskt resultaten av de projekt där aspekten användbarhet efterfrågades. Arbetet har begränsats till resultat från uppdrag gjorda fr.o.m. 2010 och sammanfattningen är avsedd att utgöra underlag för det pågående användbarhetsprojektet, som socialdepartementet initierat.

Rapporterna från de uppdrag som är avslutade kan laddas ned från <http://lnu.se/forskargrupper/ehalsainstitutet/publikationer/rapporter>.

#### Uppdragen

- COSMIC (avslutad)
- Receptexpeditionssystem i Sverige (avslutad)
- Nyttöanalys - Nytt VIS i Landstinget Dalarna (pågående)
- PrimCareIT (pågående)
- Surfplattor vid strålbehandling (pågående)
- Infektionsverktyget (pågående)
- Attityder till eReceipt (avslutad)

#### Perspektiv

- Invånare
- Vårdpersonal
- Patienter
- Verksamhet

#### Synpunkter om användbarhet

En hög flexibilitet i ett system upplevs ofta som försvärande för användarna och kan medföra felaktig användning.

Användarna upplever ofta att de inte kan få de översiktsbilder de behöver. Översiktsbilder upplevs också av användarna som mycket viktigt.

Gällande implementering av system inom hälso- och sjukvården måste arbetsgivaren avsätta tid och resurser som möjliggör att systemen kan integreras i

arbetsprocesser och att personal ges möjlighet att lära sig hur systemen ska hanteras på ett korrekt sätt. Utbildning är oerhört viktigt; att lära sig hur ett system är avsett att användas, förstå systemet och sin egen roll i större perspektiv. Man måste även utveckla lokala rutiner för hur systemet ska hanteras i det dagliga arbetet.

Ett helhetsperspektiv är viktigt då användning av ett system är påtvingat/obligatoriskt. Det är av stor vikt att inmatad data ges ett nyttoperspektiv. Att göra användaren delaktig och visa på nyttan i det stora kan underlätta för användaren att acceptera att använda IT-lösningen.

Förutsägbarhet, igenkännbarhet och intuitiv design efterfrågas ofta av användare.

Användare efterfrågar att informationssystemen ger feedback och ledsagar i vissa moment, t.ex. varningar och bekräftelser.

Användarna ser inte alltid hela nyttan med att använda IT, ofta ser de bara sin egen arbetsuppgift som förändrats när det i själva verket handlar om flera eller en kedja av förändringar i en process där andra kan dra nytta av det de gör.

Användarna relaterar ofta antalet klick de behöver för att utföra en viss åtgärd till användbarhet av systemet. Detta är en alltför förenklad bild av problemet och diskuteras ofta utan relation till den uppgift de faktiskt utför.

Användarna efterfrågar att de system de dagligen använder på klinik är integrerade med varandra så att endast en inloggning behöver göras och att t.ex. "copy paste" undviks.