

Opsamling på workshop "Lær at stille de gode spørgsmål"



Får I stillet jer selv de kritiske spørgsmål?

Innovation starter forskellige steder, kan vokse på mange forskellige måder og løbende tage nye retninger. Der findes ikke én rigtig vej. Nogle ideer udspringer af videnskaben, andre opstår bottom-up i praksis eller ud af ren entreprenørånd i en startup.

Uanset hvor og hvordan I startede jeres projekt op i Erhvervsfyrtårnet i 2022, skal I blive ved med at udfordre jeres egen idé og fremgangsmåde undervejs i processen. I kan med fordel tage afsæt i en helhedsorienteret model som VTV-modellen (VelfærdsTeknologiVurdering) udarbejdet af Teknologisk Institut, når I skal finde frem til de gode spørgsmål.



Får I inddraget brugerne i tilstrækkelig grad?

Er I sikre på, at I har hørt, set og noteret jeres målgruppes adfærd, behov, ønsker, sprog, motivation og daglige benspænd? Det kan dialog med - og feedback fra - jeres målgruppe hjælpe jer med at sikre. Derfor kan det være en god ide at arbejde på at opstille *præcise* kriterier for hvilke borger- eller patientgrupper, I ønsker at involvere og hvordan. Det bliver svært at lave en konkret indsats, der kan implementeres efter projektperioden, hvis man ikke har konkretiseret målgruppen i tilstrækkelig grad.

I skal være i stand til at forklare den ønskede adfærd, projektet forsøger at opnå hos brugerne - og identificere katalysatorer og barrierer henimod dette mål. Hvad kan motivere jeres brugere? Hvad motiverer dem mest/mindst ved jeres indsats og/eller teknologi? Er løsningen nem at bruge? Når I for alvor lytter til brugernes behov og feedback på jeres indsats og/eller teknologi, kan I bedre justere jeres indsatser løbende og dermed imødekomme brugernes behov.

Derudover er det vigtigt at overveje på forhånd, hvordan I kan måle brugernes tilfredshed med og oplevelse af løsningen. Vil I gøre det vha. kvalitative interviews, spørgeskemaer, workshops eller andet?



Hvordan sikrer I forankring af indsatsen i organisationen?

Når I implementerer jeres indsatser og løsninger er det vigtigt at overveje, hvordan indsatsen kan blive forankret i organisationen – altså der hvor indsatsen skal implementeres sammen med fagprofessionelle og borgere, så den kommer ud at leve efter pilotfasen. I den forbindelse bør I overveje, hvordan I kan påklæde, uddanne, og motivere nøgleaktører i organisationen, som kan se værdien i indsatsen og vil arbejde for at drive den videre.

Det handler dog ikke kun om motivation og uddannelse, for I er nødt til at sikre, at indsatsen virker relevant og meningsfuld - ikke bare for målgruppen, men også for de involverede aktører, som fx sundhedspersonale, pædagoger, kommunale aktører osv. Det er dem, der skal drive og holde liv i indsatsen, når de bliver en del af hverdagen. Hvordan gør de det, og hvem gør det, når pilotfasen er slut, og I ikke længere er der til at holde tøjlerne?

Eksempler på konkrete spørgsmål - med udgangspunkt i workshoppen

Til workshoppen d. 2. februar "Lær at stille de gode spørgsmål" kom vi fra evalueringsteamet med eksempler på spørgsmål, I kan stille jer selv og jeres indsats. I følgende figur har vi tilføjet spørgsmål, som I drøftede under workshoppen.

Organisation/fagpersoner

Hvordan sikrer vi, at indsatsen bliver forankret i organisationen, så den er relevant på sigt og ikke løber ud i sandet?

Hvilke konsekvenser har vores løsning for personalet fx mht. arbejdsgange, personalets uddannelse og arbejdsmiljø?

Hvilke konsekvenser har vores løsning for andre afdelinger, servicefunktioner, sygehuse, kommuner, almen praksis mv. fx i forhold til opgaveflytning mellem personalegrupper og sektorer?

Oplever fagpersonerne, at vi løser et problem for dem?

Hvordan kommunikerer vi indsatsen til organisationen/der, hvor indsatsen skal finde sted og til dens medarbejdere?

Borger/bruger

Hvem er vores målgruppe/brugere helt præcist, og hvordan vil vi involvere dem?

Hvilke risici er der for borgerne/patienterne ved at bruge vores løsning – fx i form af utilsigtede hændelser? Kan vi rent faktisk komme til at gøre mere skade end gavn? Hvordan kan vi undgå det?

Hvordan undersøger vi patienternes tilfredshed med løsningen?

Er løsningen brugervenlig, er den let at få adgang til, forbedrer den borgerens mulighed for at løse et sundhedsmæssigt problem?

Oplever borgerne, at vi løser et problem for dem? Hvad motiverer dem?

Hvilke effekter har vores løsning på brugernes/patienternes helbred?

Bliver indsatsen kommunikeret til brugerne på en måde, som de kan spejle sig i?

Hvordan vil vi inddrage oplevelser og feedback fra brugerne for at justere og forbedre vores indsats?

Teknologi

Hvordan kan teknologien bruges som motivation for brugeren?

Hvad er kravene til den tekniske infrastruktur på sygehuset, i folkeskolen, i det kommunale tilbud, hos alment praktiserende læge, i borgernes/patienternes egne hjem?

Hvilke krav stiller vores løsning til teknisk kunnen blandt de fagpersoner, der skal anvende og rådgive om den?

Skal vi gå efter at udvikle lokale eller nationale løsninger, eller er begge dele muligt?

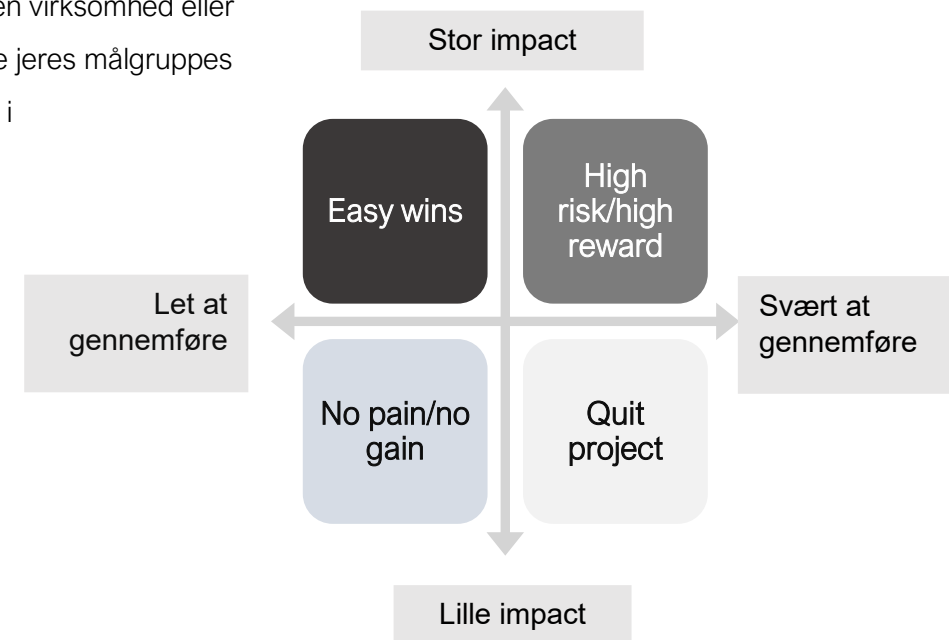
Forslag til videre arbejde

Vurderingsskema: Tag et kig på følgende skema og vurdér jeres indsats/løsning ud fra de forskellige udsagn. Skemaet er udarbejdet af Christian Brix fra Erhvervshus Hovedstaden med inspiration fra Teknologisk Instituts VTV-model.

På en skala fra 1 – 5 (1 = meget uenig, 5 = meget enig), i hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:	
Organisation - Løsningen vil understøtte et godt arbejdsflow, der kan give bedre vilkår og pleje af borgerne/brugerne: ____ - Løsningen opfylder, hvad organisationens medarbejdere efterspørger: ____ - Organisationen har de fornødne kompetencer til at anvende løsningen: ____ - Implementeringen forventes at forløbe let: ____ - Løsningen understøtter vores holdning/strategi: ____ - Jeg er motiveret for/interessert i, at denne løsning bliver testet nærmere/indført: ____	Teknologi - Løsningen kan eksistere og anvendes i samspil med den nuværende IT fx elektroniske omsorgssystemer: ____ - Løsningen virker umiddelbar og brugervenlig: ____ - Der er få tekniske forhold, der skal tages højde for: ____
Borger - Løsningen opfylder, hvad borgeren efterspørger: ____ - Løsningen opfylder, hvad pårørende efterspørger: ____ - Løsningen øger borgerens livskvalitet: ____ - Løsningen øger borgerens selvstændighed og egenmestring: ____	Økonomi - Businesscasen vurderes realistisk: ____ - Businesscasen vurderes attraktiv: ____ - Løsningen vurderes at kunne medføre besparelser/frigive ressourcer: ____ - Løsningen vurderes at kunne øge service/kvalitet/sikkerhed for vores borgere: ____ - Løsningens investerings- og etableringsomkostninger vurderes at opvejes af de gevinster, den vil kunne give os: ____

Impact/effort matrix: Mange projektledere laver impact/effort analyser (en metode som kan findes med en simpel Google-søgning). Det er meget almindeligt, at man laver øvelsen internt i en virksomhed eller projektgruppe – men matricen kan også anvendes som dialogværktøj, når I skal lære jeres målgruppes tankegang at kende. Bed jeres målgruppe om at hjælpe jer med at placere projektet i matricen og bliv klogere på:

- ✓ Forstår de, hvad projektet går ud på?
- ✓ Er de enige i den måde, I placerer projektet i matricen?
- ✓ Hvad, mener de, ville skabe mindre/større impact end jeres løsning?
- ✓ Hvad tror de ville være nemmere/sværere at gennemføre end jeres løsning?



Læs og lær mere

MAST (Model for Assessment of Telemedicine)

En anden model, der kan bruges til at undersøge og evaluere effekten af jeres indsats/løsning, er MAST. MAST er udviklet af professor Kristian Kidholm fra Center for Innovativ Medicinsk Teknologi (CIMT), og bruges særligt som ramme for evaluering af telemedicin. Læs mere om Mast på nedenstående links:

<https://cimt.dk/mast-model-for-assessment-of-telemedicine/>

<https://www.rm.dk/sundhed/faginfor/center-for-telemedicin/varktoger-og-viden/metode-til-evaluering/vurderingsparametre/>