

Hvad kan sammenlignende etnografiske undersøgelser betyde for effektmålinger af on-line konsultationer?

Brit Ross Winthereik
Lektor, Ph.D.

Baggrund

- Ph.D. om IT i almen praksis
(*Connecting Practices: EPRs at Work in General Practice*, Erasmus Universitet Rotterdam, 2004)
- Shared care og den aktive patient
- Masteruddannelse SundhedsIT



Hvordan måler man effekter af IT? – Før implementering

- Prototyping: Model af et planlagt system, afprøves i et laboratorium
 - Minder sjældent om det færdige system
- Pilotforsøg: Et relativt færdigt system møder en organisation – et forsøg på at tage højde for begrænsninger ved prototyping
 - Ofte (altid?) positive evalueringer, men svært at simulere drift
 - Læring?

Hvordan måler man effekter af IT? – Efter implementering

- Effektmålinger: Sammenholder systemets præstationer med anvendte ressourcer
 - Forholdet mellem input og outcome kvantificeres i forhold til en given standard

Udfordringer

- Det er generelt svært at få et entydigt billede af ITs effekter før rutine er opnået:
 - Organisatorisk praksis ændres når den kommer i kontakt med IT
 - IT ændres når den kommer i kontakt med en organisatorisk virkelighed
- Der er behov for en åben, dynamisk og praksisnær tilgang til studiet af effekter

E-konsultation

- I dag: email til egen læge, forny visse recepter, se laboratoriesvar m.v.
- Fremtiden: Intensiveret netaktivitet mellem patient og egen læge, fx web 2.0 løsninger
- Effekter?
 - Patienttilfredshed
 - Kvalitet
 - Effektivisering
 - Andre

Første overvejelse: Hvad vil man vide?

- Hvis man vil vide noget om produktivitet -> effektmåling
- Hvis man vil forstå hvad der sker i praksis når nye teknologier anvendes, skal metoden kunne indfange uforudsete effekter

Socioteknisk tilgang

- Teknologiens effekter er resultat af forbindelser mellem noget teknisk og socialt
- Beskrivende
- Åben. Ser på hvordan en løsning virker (ikke hvordan designerne har tænkt)
- Open-ended. "Kriterier" udvikles undervejs
- Forholder sig til systematisk til både ligheder og forskelle

Etnografisk metode

- I princippet kan det tekniske og det sociale holdes adskilt - i praksis er de flettet sammen
- Hurtig guide:
 - 1) Identificere aktører – også tekniske “agenter”
 - 2) Undersøge samspillet mellem dem
 - 3) Beskrive variationerne
 - 4) Udvikle begreber (“kriterier”)
 - 5) Sammenligne

Hvorfor sammenligne?

- Kvantitative studier: Fælles norm (kriterier) etableres; sammenligne ifht normen
- Men hvad er den relevante norm her?
 - Sammenligning skærper blikket
 - Se på helheder (informationsøkologien)
 - Udtrække kontraster
 - Øge muligheden for læring

Eksempel: diagnosekodning

- Hvordan bruger praktiserende læger diagnosekoder i arbejdet med at registrere patientoplysninger?
- Feltstudier i hollandske, danske og engelske praksisser
- Koder skabte dilemmaer for alle brugerne, men af forskellige karakter

DK: Afvejning mellem antal af koder og formål

- Jagten på “den rette kode” var i modstrid med udmeldinger om, at så meget som muligt bør kodes
- Kodning blev gjort til et individuelt anliggende
- Medførte dårlig datakvalitet
- Dilemma: Kvantitet vs. brugbarhed



UK og NL

- Andre dilemmaer
- Fælles for alle tre lande:
 - Kodning uden eksplicit formål er meningsløst
 - Lægerne håndterer manglen på fælles kriterier og ender med en journal, der er brugbar for dem selv (men ikke et godt styringsredskab)

Afslutning

- Fordele:
 - Fokus på hvordan teknologien og praksis påvirker hinanden gensidigt
 - Åben for uforudsete effekter
 - Ulemper:
 - Beskrivende fremfor normativ (?)
 - Hvornår er undersøgelsen færdig?
 - Ledelse?
 - En mulig effekt. Hvem ledes og hvordan? Er det patienterne, der strukturerer lægens tid/indholdet af kontakten? Hvordan skal patienterne ledes til at blive gode bloggere?
-
- Hvordan holdes lægen ansvarlig?

