

Evaluering af kvalitet

Hvordan evaluere man i Sverige?

Agenda

Inledning

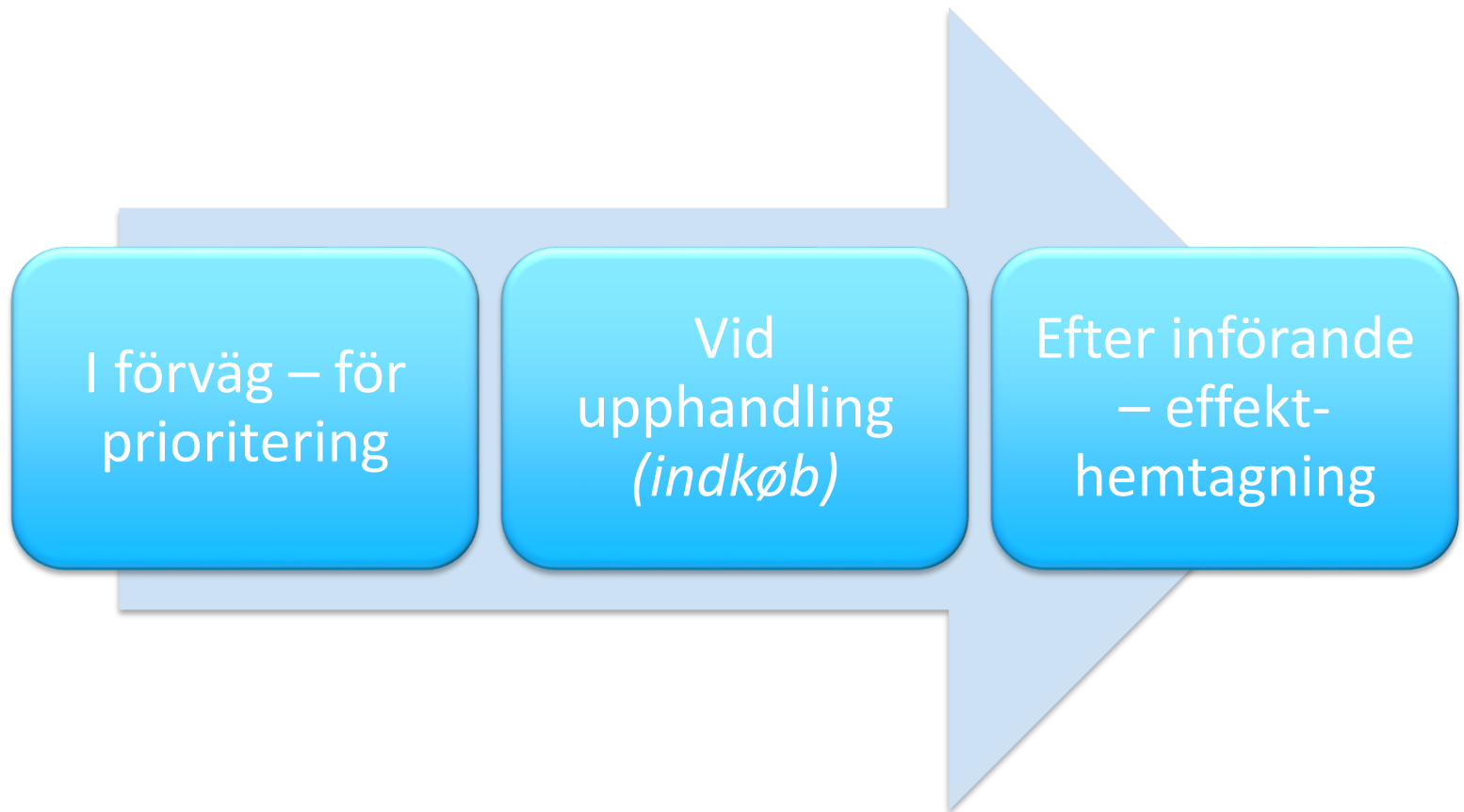
Exempel 1: IT-baserat anhörigstöd

Exempel 2: Videotelefoni för e-hemtjänst

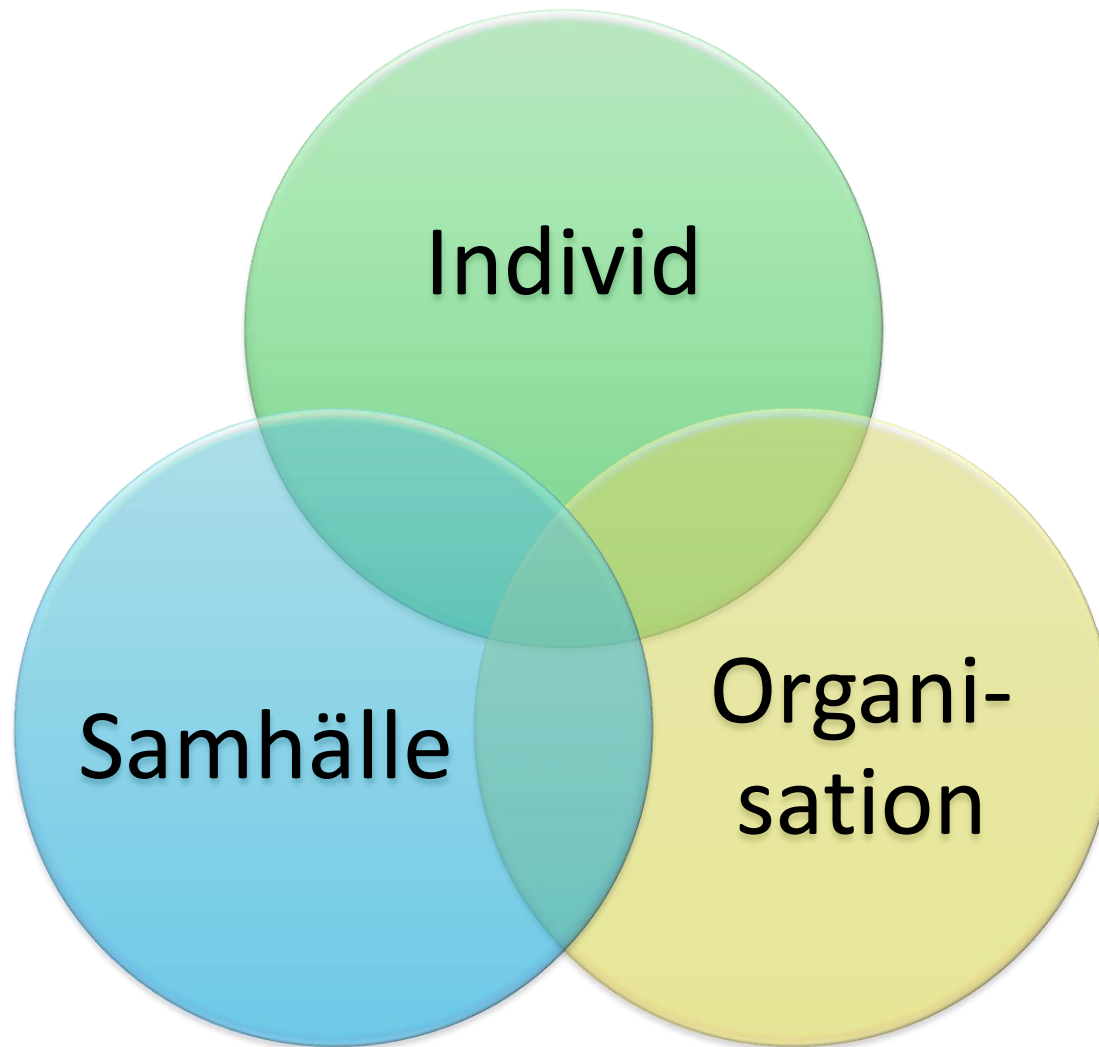
Exempel 3: Trygghetslarm



Utvärdering (*Evaluering*)



Kvalitet eller?



Vad är kvalitet

Minimikrav

Skall-krav i upphandling

Avtalskrav

Mervärde

Fördel vid upphandling

Bonus under avtal

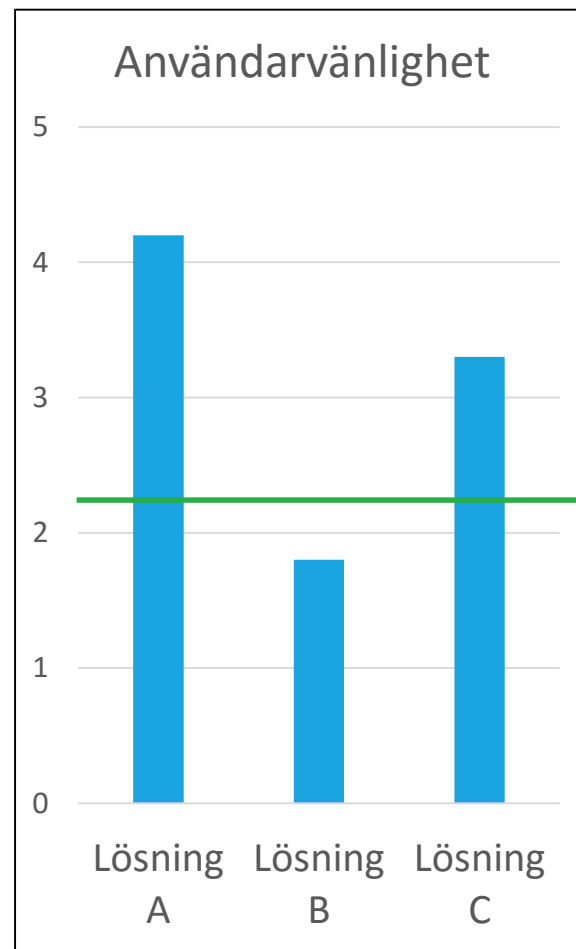
Teknisk kvalitet

Tillgänglighet (upptid)

Loggar mm

Upplevd kvalitet

Enkäter, intervjuer



Minimi-
krav

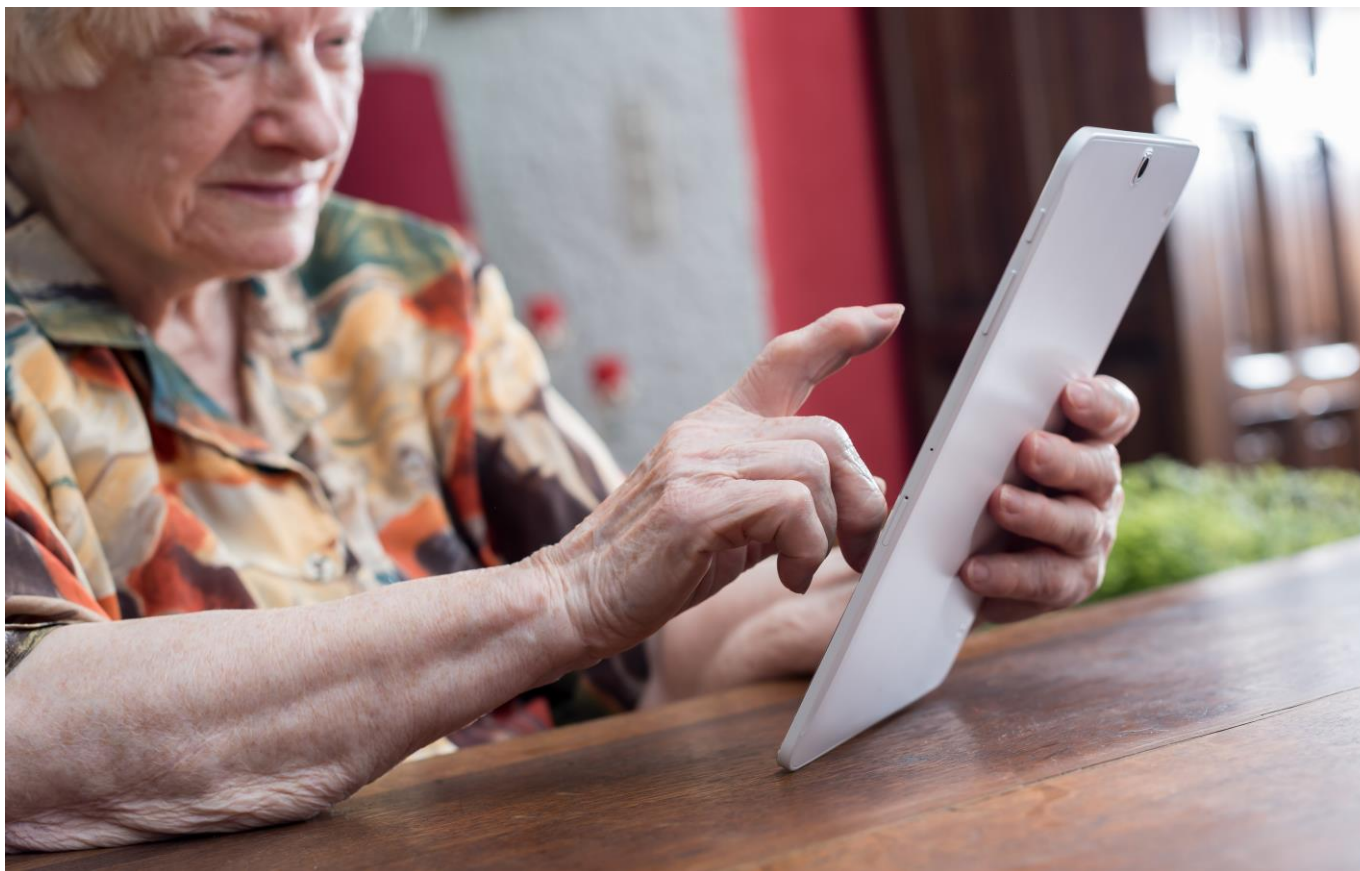


Brukarmedverkan

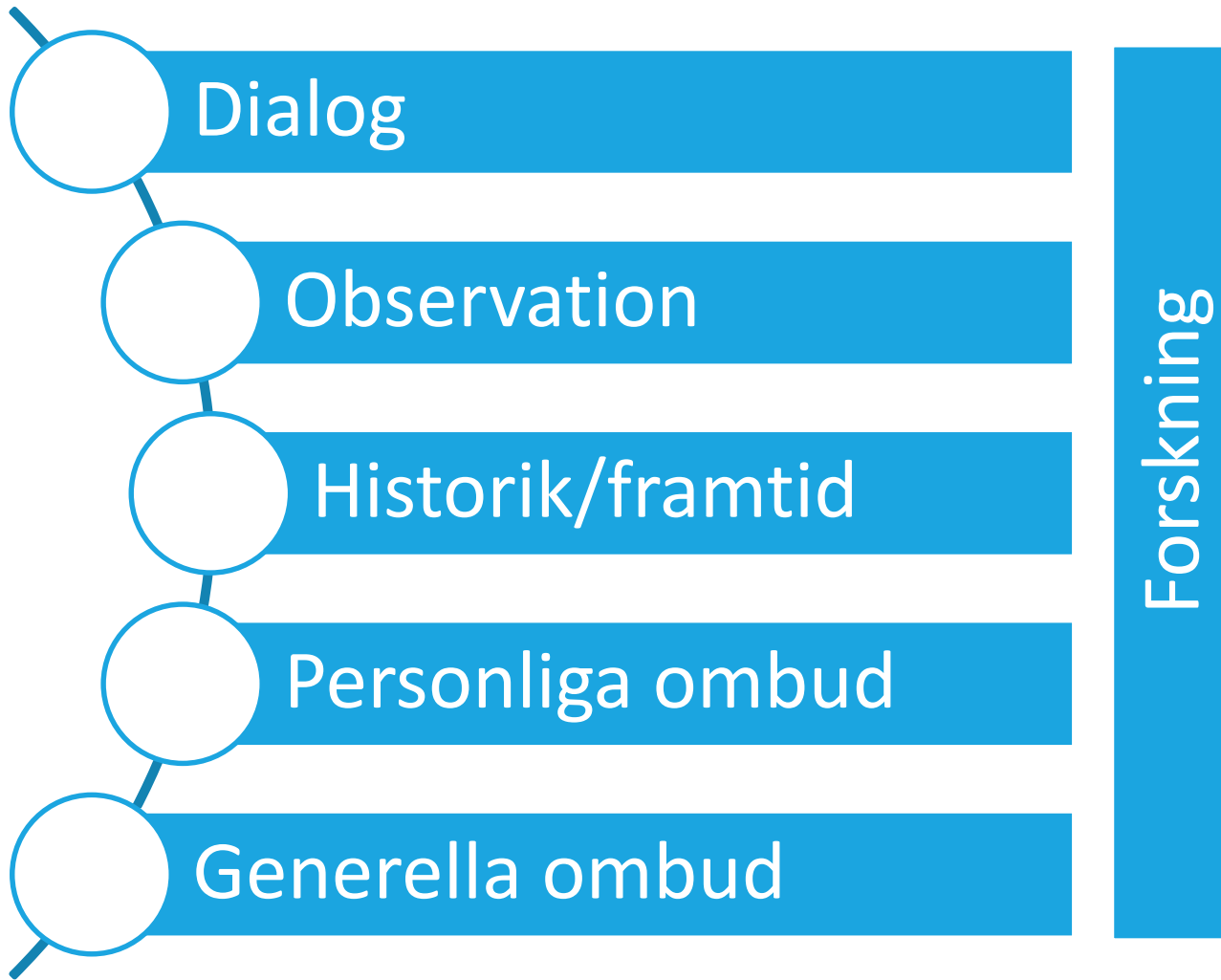
Beskriva nyckelfunktioner

Definiera kvalitetsmått

Diskutera utvärderingsmetoder



Hur når vi alla grupper?



Exempel 1: IT-baserat anhörigstöd

Videotelefoni = bryta isolering pga bundenhet till hemmet
Kunskapsdatabas = ge kunskap för uppgiften att vårda



Tjänsten ACTION



ACTION-dator

+



ACTION-central

+

+

Social gemenskap

+

Stöd och utbildning

=



Ökad livskvalité och sänkta
omsorgskostnader

Utvärdering

Brukarmedverkan:

- Vad ska utvärderas
- Hur ska det utvärderas
- Diskutera kvalitetativt/kvantitativt
- Utforma webenkät



Intervjustudie

Magisteruppsats

Identifierade nio olika effekter:

5.1 GEMENSKAP

5.2 KRAFTKÄLLA

5.3 FÖRKÖVRAN

5.4 TILLGÄNGLIGHET

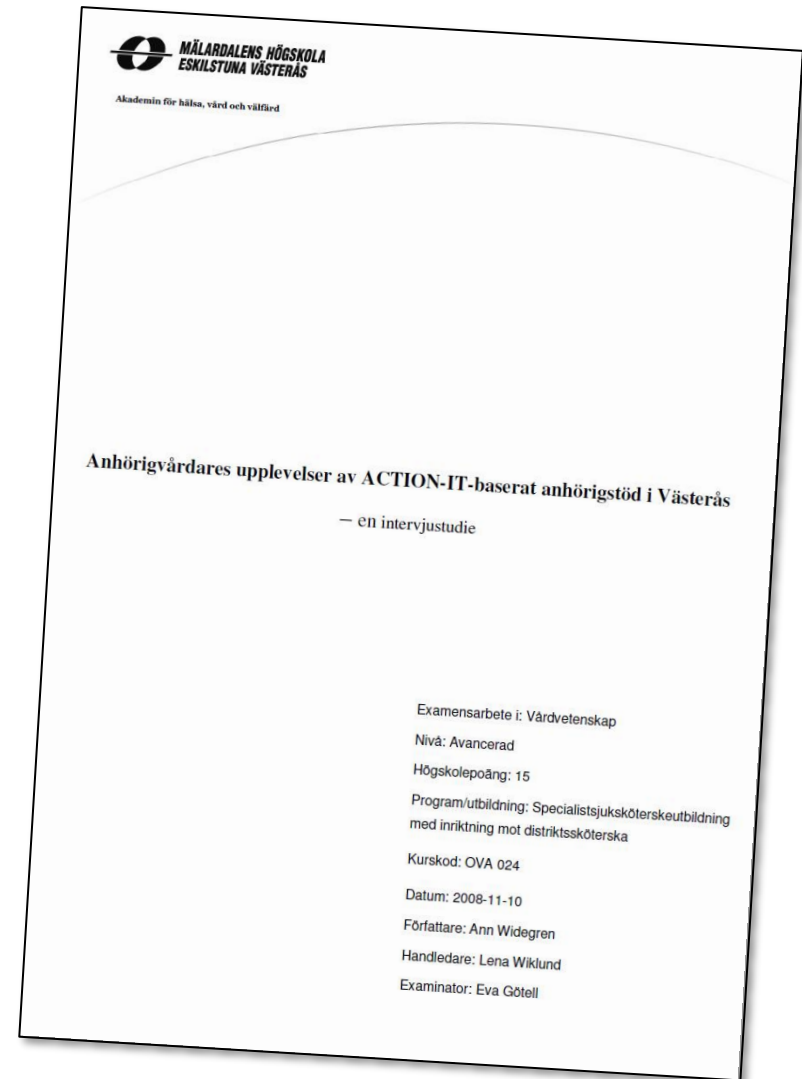
5.5 BEHOV AV STÖDET

5.6 ORO ATT FÖRLORA STÖDET

5.7 EGET ANSVAR

5.8 SAMSPEL

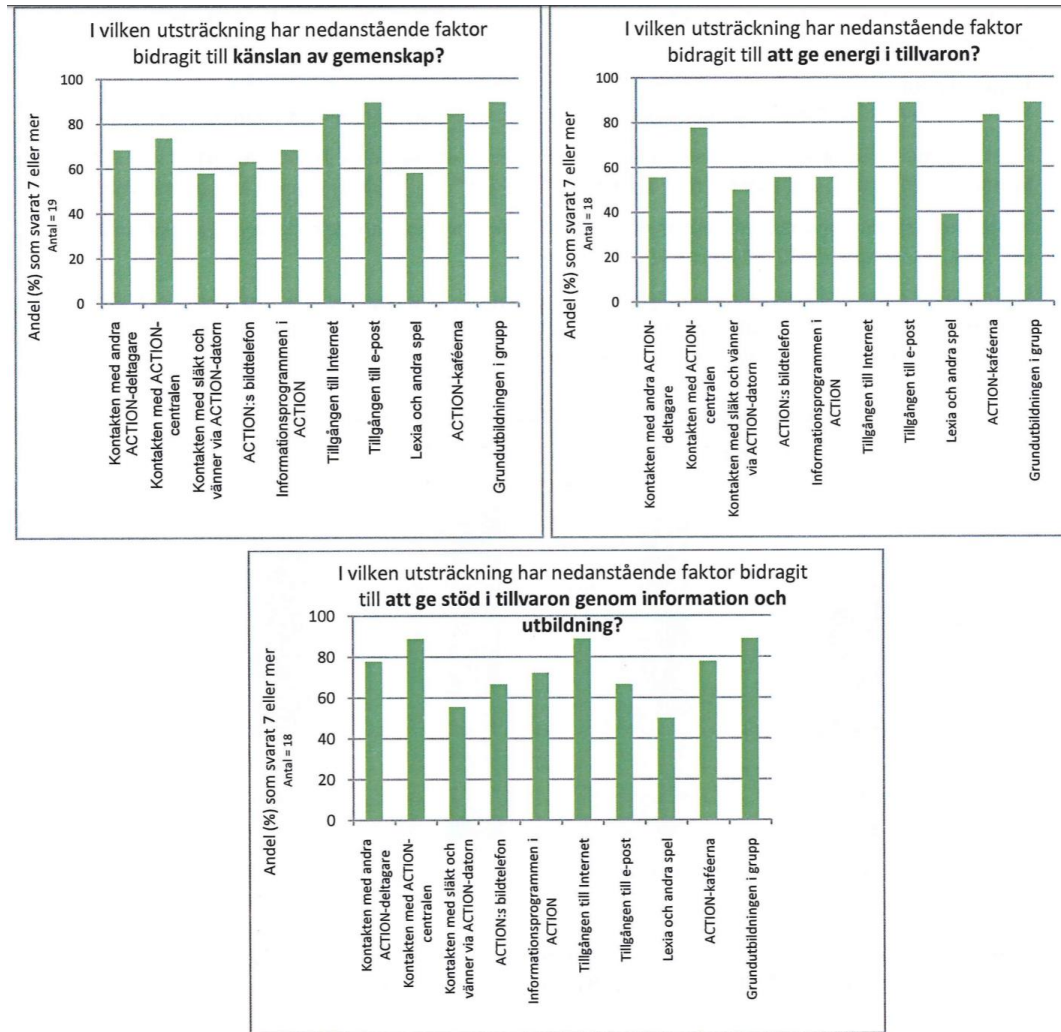
5.9 TIDSPRIORITERING



Enkät

100 % svarsfrekvens

Koppla komponenter i tjänsten till effekter

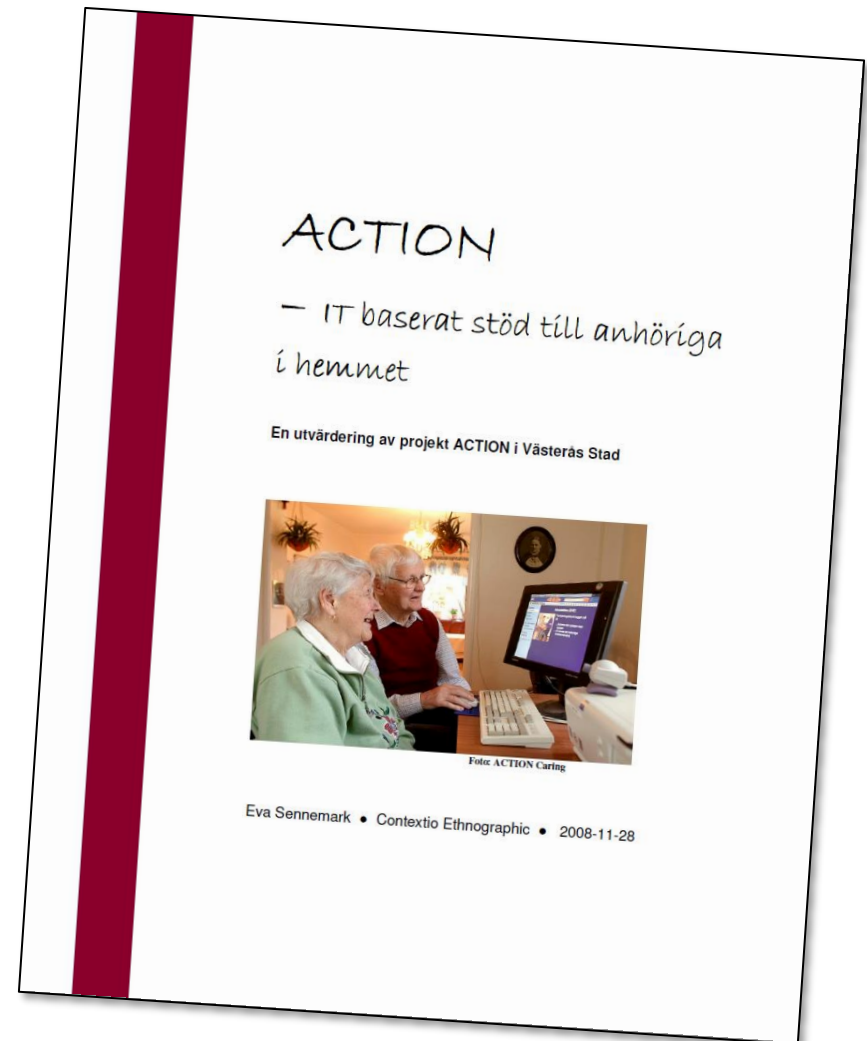


Extern utvärdering

Antropologisk ansats

Intervjuer olika parter

”Utvärderingen visar att det finns tydliga tecken på att deltagandet varit positivt för de deltagande familjerna även om det fanns individuella variationer”



Exempel 2: videotelefoni – e-hemtjänst

Videotillsyn

Hemtjänst när händer inte behövs

Hembesök

Videosamtal

Telefonsamtal



Upphandling (*indkøb*)

Exempel på viktning – videotelefoni för e-hemtjänst

Användarens upplevelse	45
Funktioner för användaren	10
Lösning för anhöriga (<i>pårørende</i>)	5
Lösning för hemtjänst	5
Säkerhet från start	5
Pris	30
TOTALT	100



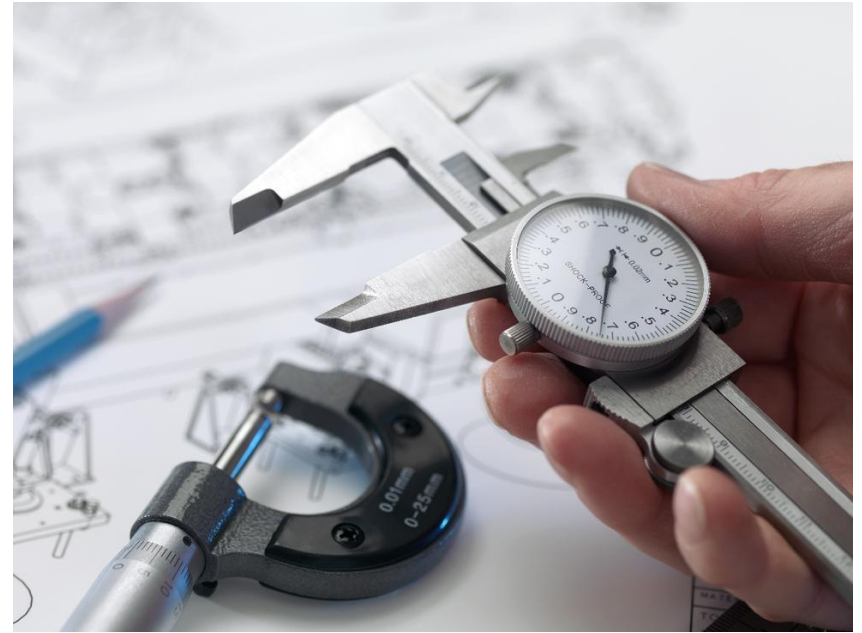
Kvalitet på vilket sätt?

- Samtalskvalitet
 - Se bra
 - Höra bra
- Handhavande
 - Lätt att lära
 - Lätt att använda
- Funktioner
 - Kan mer utan att försvåra



Alternativet teknisk spec.

Bildupplösning minst
Bilduppdatering minst
Bildkontrast minst
Antal färger minst
Ljudfrekvens minst till
Ljudvolym minst



Alternativet funktionskrav

Samtalskvalitet

- 4 poäng: Det blir ett tydligt och bra samtal.
- 3 poäng: Det går bra att föra ett samtal men det finns vissa brister i kvaliteten.
- 2 poäng: Kvaliteten försvårar att föra ett samtal.
- 1 poäng: Det känns inte som att man föra ett meningsfullt samtal p.g.a. kvaliteten.

Handhavande

- 4 poäng: Den var mycket lätt att använda.
- 3 poäng: Den var ganska lätt att använda.
- 2 poäng: Den var ganska svår att använda.
- 1 poäng: Den var mycket svår att använda.



Vem ska/kan utvärdera

- Experter ur målgruppen
 - Nära "sanningen"
 - Individuell upplevelse
 - Hur många behövs?
- Professionella experter
 - Längre från "sanningen"
 - Generell bedömning
- Kompromissen
 - Två expertgrupper
 - Lika tyngd åt vardera gruppens svar



Men också...

Lösning för målgruppen - funktioner	
Sättet som hemtjänstanvändaren styr lösningen på bör vara valbart, dvs det bör finnas alternativ styrsätt.	1
Vid inkommande samtal bör hemtjänstanvändaren kunna se med namn vem som ringer.	1
Vid inkommande samtal bör hemtjänstanvändaren kunna se med bild vem som ringer.	1
När hemtjänstanvändaren inte svarar bör uppringaren ha möjlighet att aktivera bildtelefonen ändå.	1,5
Möjligheten att kunna ringa obesvarade samtal enligt ovan (BK-4) bör gå att tilldelas utvald personal och anhöriga utan att alla får samma möjlighet.	1,5
Vid inkommande samtal bör hemtjänstanvändaren kunna aktivt avvisa samtalet så att den uppringande ser att det var ett aktivt avvisande till skillnad från ett uteblivet svar.	2
Hemtjänstanvändaren bör kunna se missade samtal och vem som har försökt ringa.	2
Lösning för hemtjänst	
Användarupplevelse, kvalitet, expert-jury.	1,75
Användarupplevelse, funktion, expert-jury.	1,75
Superanvändare och administratörer bör kunna administrera hemtjänstanvändarens inställningar som t ex kontaktlista på distans.	0,75
Hemtjänstanvändare, superanvändare och administratörer bör kunna se driftstatus ("fungerar normalt" samt "störning") på hemtjänstanvändarens utrustning på distans.	0,75



Exempel 3: trygghetslarm

Trygghetslarm i ordinärt boende

Knapp och högtalartelefon

Åtta olika sensorer som tillhör

Fungerar bara i hemmet (ej mobilt)



Bakgrund

- Teknikskifte i tele-nätet
 - Gamla generationen fungerade allt sämre
- Marknad med brister
 - Oligopol – två dominerande aktörer
 - Många missnöjda kunder
 - Dålig avtalsuppföljning
- Ovilja bära knappen
 - Ful, stigmatiserande, obekvämt
 - Leder till att man inte har knappen på sig när den behövs



Ambition

Säkra kvaliteten vid prövning/utvärdering

Säkra kvaliteten under avtalsperioden

Använda funktionskrav – inte tekniska spec:ar



Kvalitet på vilket sätt

- Göra det som ska göras
 - Fungera som förväntat
 - Hög driftsäkerhet
 - Frekvent funktionsövervakning
 - Korta svarstider
 - Men hur korta?
 - Också kostnadsdrivande
 - Bemötande
 - Bemötande vid installation
 - Bemötande vid larm
 - Knappen
 - Design som stimulerar användning
- Teknisk utvärdering
- Brukar utvärdering



I förväg och under avtalet

Vid upphandling

Praktiska försök – visa i
verklig miljö

Minimi-nivåer

Mervärdespoäng

Under avtalet

Uppföljning månadsvis

Omedelbara sanktioner

Rimlig storlek på
prisreduktioner

Leverantörens ansvar att
följa upp och minska
fakturerering



Hur utvärderar vi i förväg?

- Driftsäkerhet över tid i verklig miljö viktigt
- Inte möjligt i demo- eller lab-miljö
- Avvägning hur många/hur länge
 - 100 larm i två månader
- Tekniska krav
 - Tillgänglighet
 - Svarstider
 - Funktionsövervakning
 - Installationstider
- Brukarupplevelser
 - Bemötande – vid installation och vid larm
 - Hörbarhet vid larm
 - Utformning av larmknappen



Exempel ur enkäten

Installation av larm

2. Hur upplevde du montörens bemötande vid installationen av larmet i ditt hem?

Bemötande kan t.ex. vara vänlighet, lugn, respektfullhet, förmåga att lyssna, tydlighet o.dyl.

Dåligt

☐

Acceptabelt

☐

Bra

☐

Mycket bra

☐

Larmknappens utformning

3. Hur upplever du larmknappens utformning?

Här vill vi att du tar ställning till vilket påstående som passar dig bäst. Ange ett svarsalternativ.

☐ **Mycket dålig**, jag har aktivt undvikt att bära larmknappen då jag upplever att den är obekväm och ful.

☐ **Dålig**, jag upplever ett visst hinder att bära larmknappen på grund av larmknappens passform och hur den ser ut.

☐ **Bra**, jag upplever inget hinder att bära larmknappen med anledning av larmknappens passform och hur den ser ut.

☐ **Mycket bra**, jag bär gärna larmknappen med anledning av larmknappens passform och hur den ser ut.



Resultat - användarenkät

	A	B	C	D
Bemötande installation (max 3, vikt 4)	2,46	2,47	2,59	2,47
Bemötande larm (max 3, vikt 7)	2,36	2,34	2,28	2,07
Hörbarhet vid larmsamtal (max 3, vikt 7)	2,11	2,14	2,14	1,71
Larmknappens utformning (max 3, vikt 7)	2,01	2,02	2,17	1,80
GENOMSNITT (max 3)	2,24	2,24	2,30	2,01
UTVÄRDERINGSPOÄNG	14,25	14,31	14,54	11,57



Hur följer vi upp under avtalsperioden

Alltid rätt att upprepa enkäten

Ekonomisk sanktion om

- Resultat under miniminivån
- Resultat under utgångsvärdet minus 0,75



Tack för mig!



Mats Rundkvist

mail@matsrundkvist.se

+46 70-538 41 22

