

Utvärdering pilotundersökning Pict-O-stat maj 2016

1. Bakgrund

Under perioden 2016-05-01—31 har en pilotundersökning genomförts för att undersöka om det webbaserade programmet Pict-O-Stat kan fungera som brukarundersökning inom Attendo Skandinavien Omsorg. Dessförinnan har ett antal verksamheter tagits ut inom olika verksamhetsområden från såväl LSS som IOF för att få en så heltäckande pilot som möjligt. En introduktionsutbildning har genomförts av systemägaren Neonova för frågeassistenter inom LSS samt en superuser från varje region. Frågeassistenter inom LSS och superusers inom IOF har sedan implementerat Pict-O-Stat i testverksamheterna under mars-april genom att implementera programmet till sina medarbetare. Verksamheterna har sedan introducerat brukare och anhöriga i Pict-O-Stat och om piloten. Samtycken har även tagits in från brukare som deltagit i piloten inom LSS verksamheter, då uppgifter om brukarens namn och födelseår läggs in i systemet. Samtycke har inte krävts för IOFs verksamheter, som har en mer generellt utformad enkät. Följande verksamheter har ingått i piloten:

LSS Syd, Mellan & Norr

- LSS1 (vuxna) 6 brukare
- LSS2 (vuxna) 5 brukare
- LSS3 (vuxna) 6 brukare
- LSS4 (barn/ungdom/vuxna) 9 brukare (anhörigenkät)
- LSS5 (vuxna) 20 brukare
- LSS6 (vuxen) 15 brukare

IOF Syd, Mellan & Norr

- IOF1 (ungdomar) 20 klienter
- IOF2 (vuxna) 15 klienter
- IOF3 (ungdomar) 20 boende
- IOF4 (vuxna) 15 klienter
- IOF5 (ungdomar) 17 klienter
- IOF6 (barn och ungdomar) 10 klienter

2. Resultat från brukarundersökningen

Pilotundersökningen syftade till att enbart testa själva enkätverktyget inför höstens brukarundersökning i november 2016. Själva frågorna i piloten har tagits från systemets frågebank och har varit desamma för samtliga verksamheter. Ingen har därmed fått anpassade frågor utifrån sin specifika verksamhet. Resultatet från frågorna i pilotundersökningen är därmed ointressant. Däremot är det centrala i piloten om systemet är användarvänligt och om brukare, klienter och närstående tycker att Pict-O-Stat är ett bra sätt att besvara brukarundersökningen på. Pilotundersökningen har därmed säkrat upp om Pict-O-Stat ska införas som metod för brukarundersökningar och enkätverktyg i arbetet med brukare och klienter.

I tabellen nedan är resultatet från pilotundersökningen sammanställt. För de verksamheter som har sina brukare och klienter utspridda geografiskt har det visat sig vara svårare att få alla att besvara enkäten. Det har även varit svårt i verksamheter där personerna som ska besvara enkäterna inte vistas dagligen eller under några timmar ex.vis daglig verksamhet. Jour och familj har haft tekniska problem. De enkäter som blivit besvarade har inte blivit sparade av någon anledning varför de har ett O-resultat på undersökningen. Orsaken till att närstående inte besvarat enkäten är i skrivande stund oklart men kommer att följas upp grundligt. Några brukare och klienter och har tackat nej till att delta.

Enhet	Undersökning	Grupp	Totalt	Besvarade	Obesvarade	Status
IOF	IOF Pilot	IOF6	5	0	5	0 %
IOF	IOF Pilot Dari	IOF6	5	0	5	0 %
IOF	IOF Pilot	IOF1	15	12	3	80 %
IOF	IOF Pilot	IOF5	17	12	5	70 %
IOF	IOF Pilot	IOF4	16	15	1	93 %
IOF	IOF Pilot	IOF2	15	6	9	40 %
IOF	IOF Pilot Dari	IOF3	10	8	2	80 %
IOF	IOF Pilot Engelska	IOF3	6	3	3	50 %
LSS	LSS Pilot	LSS5	13	4	9	30 %
LSS	LSS Pilot	LSS2	3	3	0	100 %
LSS	LSS Pilot	LSS3	6	6	0	100 %
LSS	LSS Pilot	LSS1	5	4	1	80 %
LSS	LSS Pilot	LSS6	12	10	2	83 %
LSS	LSS Närstående	LSS4	9	0	9	0 %

3. Tekniska problem

Under pilotundersökningen har datorer, läsplattor och mobiler använts. Några tekniska problem har uppstått som försvårat genomförandet. Det beror på att Attendos datorer inte har Adobe Flash Player installerat på sina datorer. Adobe Flash Player är en kostnadsfri mjukvara som används för att visa multimedieinnehåll, strömma ljud och video och använda tilläggsprogram i de flesta webbläsare. Det används för animationer och grafiska gränssnitt och är kompatibelt med de flesta operativsystem och uppdateras regelbundet för att hänga med i teknikvärlden. Det är gratis att ladda ner och det går att använda på både stationära och bärbara datorer, liksom smartphones och läsplattor.

En annan försvårande omständighet har varit att man ifrån IT rekommenderat att Pict-O-Stat ska användas utanför Citrix, vilket då gör att det inte går att skriva ut dokument på Attendos skrivare. Skrivarna är i nuläget enbart installerade för att användas vid inlogg i Citrix. Vid kontakt med TeleComputing Support har testverksamheterna inte fått hjälp med detta, vilket kan bero på att supporten inte hade kännedom om pilotundersökningen och de tekniska kraven i den.

Projektledaren har själv fått använda sin privata dator i hemmet för att kunna hämta upp resultatet från piloten.

Dialog förs nu med IT och de tekniska problemen kommer nu att på ett enkelt sätt åtgärdas under sommaren.

4. Brukares/klienters åsikt om Pict-O-Stat

I pilotundersökningens frågebatteri har en avslutande utvärderingsfråga lagts in för att komma fram till om enkätverktyget har fungerat för brukare, klienter och anhöriga. Frågan lyder: Hur är det att svara på frågor på det här sättet?

Några av verksamheterna har sina resultat sammanslagna beroende på att de har samma typ av generell enkät alternativt där det är samma typ av verksamhet.

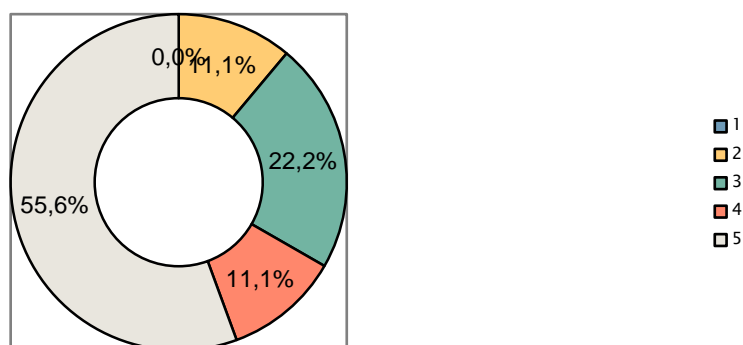
Enhet	Undersökning	Grupp	Bra	Dåligt
IOF	IOF Pilot	IOF1	-	-
IOF	IOF Pilot	IOF5	-	-
IOF	IOF Pilot	IOF4	-	-
IOF	IOF Pilot	IOF2	-	-
		Gemensamt resultat:	95,35 %	4,65 %
IOF	IOF Pilot Dari	IOF3	100 %	0 %
IOF	IOF Pilot Engelska	IOF3	100 %	0 %
LSS	LSS Pilot	LSS5	100 %	0 %
LSS	LSS Pilot	LSS2	-	-
LSS	LSS Pilot	LSS3	-	-
LSS	LSS Pilot	LSS1	-	-
		Gemensamt resultat:	92,31	7,69
LSS	LSS Pilot	LSS6	100 %	0 %

Generellt sett är det ett mycket gott resultat på frågan om hur brukare och klienter upplever att besvara en brukarundersökning via dator, läsplatta eller app i mobilen. Sammantaget har 97,94 % svarat att det är ett bra sätt att svara på frågor och 2,06 % att det är dåligt.

5. Frågeassistenter och VC:s åsikter om Pict-O-Stat

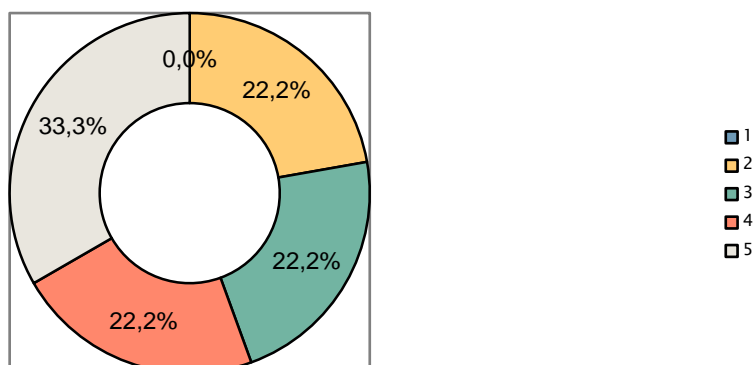
En enkät (Easyresearch) gick ut via mail under vecka 22 till de medarbetare som har deltagit i piloten som frågeassistenter samt till verksamhetschefer för dessa verksamheter att besvara. Enkäten som har fem frågor syftar till att inhämta vad som har fungerat bra eller mindre bra under testperioden och har gått ut till sammanlagt tretton personer. Det är nio personer som svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 69,2 %. De som inte besvarat enkäten är gissningsvis de chefer som har haft frågeassistenter som skött hela undersökningen. Resultatet kommer att ligga som grund till förberedelserna inför höstens brukarundersökning.

1. Har du fått tillräcklig introduktion om Pict-o-Stat inför pilotundersökningen? (betyg 1=helt otillräcklig, betyg 5=fullt tillräcklig)



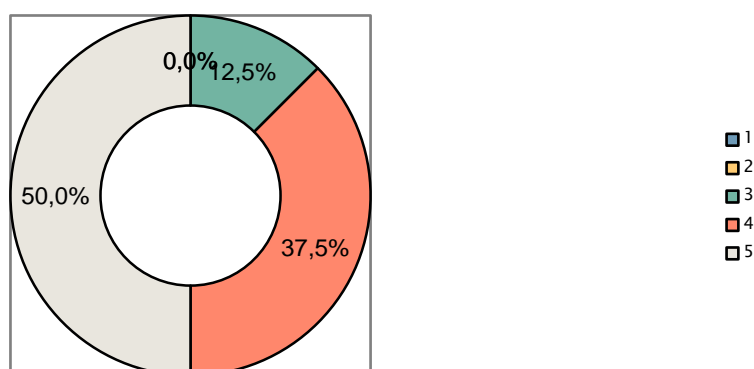
Att man tycker att man inte fått tillräckligt med information om Pict-O-Stat innan pilotundersökningen kan bero på att man som verksamhetschef inte gått introduktionsutbildningen. Detta gäller såväl IOF som LSS. Introduktionen gavs enbart till frågeassistenter och superusers. För en verksamhet ändrades även förutsättningarna under pilotens gång till att bli en generell enkät, vilket självklart inte kan anses vara en bra introduktion i ett nytt system. Lösenorden skulle därmed distribueras på ett annat sätt än tidigare angivits.

2. Hur har förberedelserna fungerat inför pilotundersökningen? (betyg 1=dåligt, betyg 5=mkt bra)



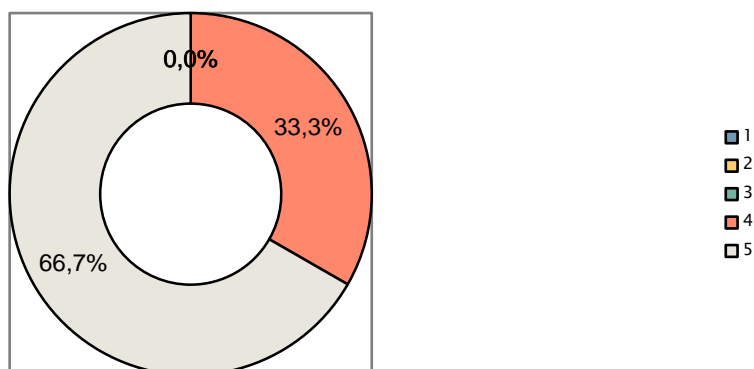
Spridningen på svaren är jämnt fördelade mellan hur förberedelserna har fungerat inför pilotundersökningen. Orsaken är olika och härrör från att man tidsmässigt inte hunnit med att informera om, implementera och få ut enkäterna till alla brukare, klienter och anhöriga. Något att komma ihåg är också att många brukare inom LSS aldrig har använt sig av dator/läspatta/mobil tidigare och har en lägre kognitiv förmåga som gör att implementeringen tar längre tid för dessa personer. Några av verksamheterna har därtill en geografisk spridning vilket även det gör att det behövs mer tid för förberedelserna. Att sedan Attendos datorer inte varit kompatibla med enkätverktyget har krävt ytterligare tid från verksamheterna att lösa, som tidigare redovisats ovan.

3. Hur har genomförandet av pilotundersökningen fungerat? (betyg 1=dåligt, betyg 5=mkt bra)



Själva genomförandet av pilotundersökningen har fått högt betyg av frågeassistenter och verksamhetschefer. Det beror på att Pict-O-Stat fungerar bra, är användarvänligt och enkelt i sin form när man väl löst de tekniska hindren.

**4. Är Pict-o-Stat ett bra verktyg för brukarundersökning i framtiden?
(betyg 1=nej, betyg 5=absolut)**



Enkätresultatet visar på att samtliga som besvarat enkäten tycker att Pict-O-Stat är ett bra verktyg för brukarundersökning i framtiden där 66,7 % svarat 5 och 33,3 % svarat 4. De som svarat 4 har haft någon form av problem under testperioden såsom tidsbrist eller IT-tekniskt. Att det inte fungerade tekniskt gjorde att det blev en försvårande omständighet och att man upplevde att man fått fel information om hanteringen av Pict-O-Stat.

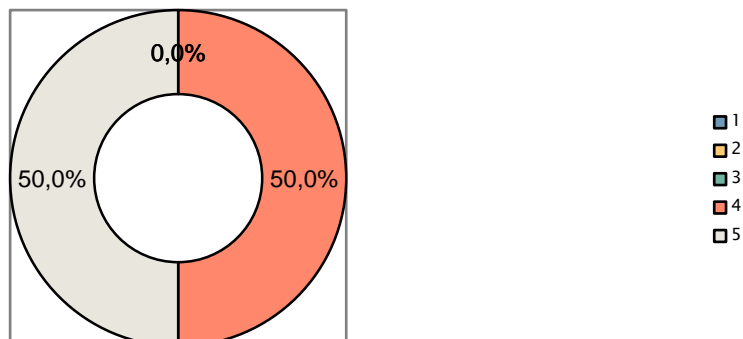
Två personer har lämnat egna kommentarer i enkäten:

- Bra tekniskt och användarvänligt ! Behöver bara få det i tid så att man kan planera in det i tid!
- Har varit mycket strul för vår del. Har fått fel information om det mesta. Känns inte som att det har varit så viktigt att frågorna är relevanta vilket vi anser att det borde vara för att våra brukare ska kunna genomföra det en gång till. Men betydligt bättre än brukarundersökningarna på papper som vi använt tidigare.

6. Superusers åsikt om Pict-O-Stat

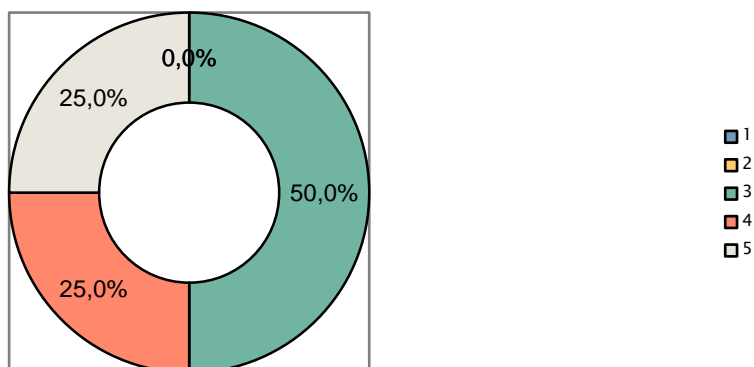
En motsvarande enkät (Easyresearch) som gick ut till frågeassistenter och verksamhetschefer under vecka 22 gick även ut till dem som utsetts till superusers i regionerna. Det är fyra personer av sex superusers som svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 66,6 %. Som komplement till detta har några superusers skickat separata redovisningar från piloten. Resultatet kommer att ligga som grund till förberedelserna inför höstens brukarundersökning.

1. Har du fått tillräcklig introduktion om Pict-o-Stat inför pilotundersökningen? (betyg 1 =helt otillräcklig, betyg 5=fullt tillräcklig)



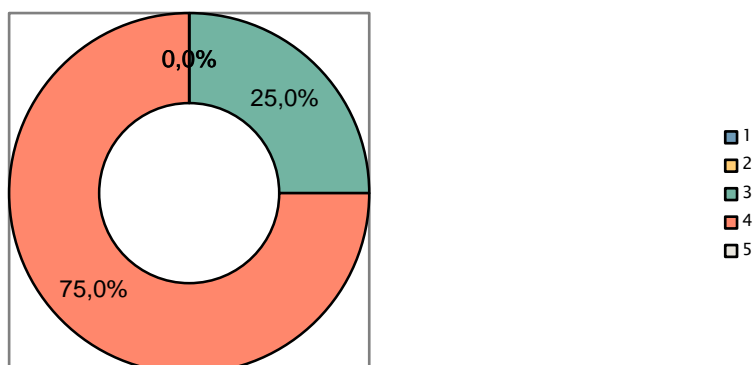
Enkätresultatet visar på att samtliga superusers som besvarat enkäten tycker att de fått tillräcklig introduktion om Pict-O-Stat inför pilotundersökningen 50 % svarat 5 och 40 % svarat 4.

2. Hur har förberedelserna fungerat inför pilotundersökningen? (betyg 1=dåligt, betyg 5=mkt bra)



För superusers inom IOF har det krånglat med att skriva ut specifika lösenord ur systemet som skulle skickas till dem som skulle besvara sina enkäter. Detta gäller enbart för de generella enkäterna. Detta härrör från att det inte går att skriva ut utanför Citrix, som tidigare beskrivits ovan. Det gör att några givit ett lägre betyg för hur förberedelserna fungerat inför pilotundersökningen.

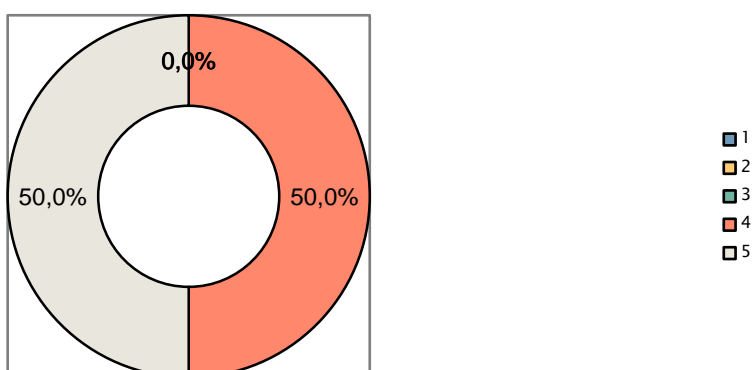
3. Hur har genomförandet av pilotundersökningen fungerat? (betyg 1=dåligt, betyg 5=mkt bra)



För genomförandet av pilotundersökningen har 75 % svarat 4 och 25 % svarat 3 vilket härrör från de tekniska problemen då det inte gått att komma åt enkäterna utan installation av Adobe Flash Player på Attendos datorer. De har därför fått hitta andra lösningar såsom ex.vis genomföra undersökningen via app i mobilen. När de väl har kommit in i Pict-O-Stat har enkätverktyget fungerat mycket bra.

Det finns ett önskemål från ett flertal verksamheter om att kunna köpa in läsplattor inför höstens brukarundersökning, vilket skulle underlätta hanteringen väsentligt. Detta gäller då främst de verksamheter där brukarna inte har några egna datorer och där brukare och klienter är geografiskt utspridda.

4. Är Pict-o-Stat ett bra verktyg för brukarundersökning i framtiden? (betyg 1=nej, betyg 5=absolut)



Enkätresultatet visar på att samtliga som besvarat enkäten tycker att Pict-O-Stat är ett bra verktyg för brukarundersökning i framtiden där 50 % svarat 5 och 50 % svarat 4. De som svarat 4 har haft någon form av problem under testperioden såsom tidsbrist eller IT-tekniskt. Att det inte fungerade tekniskt gjorde att det blev en försvårande omständighet.

Tre personer har lämnat egna kommentarer i enkäten:

- Det gick inte att svara via dator på Attendos datorer. Ett tillägg, flash player; behövde installeras och datorerna är spärrade för detta. Brukarna svarade på sina mobiler via appen. skulle vara bra att köpa in en surfplatta (kostnad 2000?) per verksamhet tills riktiga undersökningen genomförs.
- Det var ont om tid att genomföra undersökningen för vissa av våra enheter. Behövs längre tid från att koderna skickas ut till sista dag för besvarandet.
- Systemet måste kunna köras genom Citrix framöver. Blev väldigt tungjobbat att förbereda pilotundersökning på extern dator och sedan ta ut material dvs lösenord och överföra till Citrix för att kunna mejla till enheterna.

7. Sammanfattning av pilotundersökningen

Pilotundersökningen av Pict-O-Stat har i stort sett utfallit väl gällande verktyget och användarvänligheten. Många brukare och klienter har uttryckt att det är roligt och lätt att besvara och mycket bättre än en pappersenkät. Även verksamheterna tycker att Pict-O-Stat är ett bra verktyg för att öka delaktigheten och självständigheten i att besvara en brukarundersökning.

Några verksamheter har även signalerat att de behöver längre tid på sig för att genomföra brukarundersökningen i höst. Det är då främst förberedelsetiden som är viktig då teknik och implementering av programmet ska fungera. Dessa verksamheter har sina brukare och klienter mer eller mindre geografiskt spridda. Det är också viktigt att brukare med lägre kognitiv förmåga får tid på sig att lära sig att använda dator eller läsplattor som för många är en ny bekantskap.

Några brukare och klienter har tackat nej till att delta i enkäten, precis som vid tidigare pappersenkät. Skillnaden är dock att det kommer på sikt vara lättare att motivera de flesta till att vilja besvara brukarundersökningen då Pict-O-Stat blir mer känt och systemet fungerar tekniskt.

Sammanfattningsvis kan projektledaren konstatera att om tekniken fungerar och att verksamheterna får den tid som planerats in för implementeringen inför höstens brukarundersökning, så kommer Pict-O-Stat fungera bra som webbaserat enkätverktyg.

8. Inför höstens brukarundersökning

Viktigt inför höstens brukarundersökning:

- Introduktionsutbildningar för samtliga verksamheter inom IOF och LSS.
 - En enkätgrupp har arbetat parallellt med att ta fram de frågor som ska ingå i höstens brukarundersökning. För LSS kvarstår nu hur vi ska lösa att resultatet kommer in i SKLs nationella brukarundersökning. Rent tekniskt kan det lösas genom systemägaren Neonova, men förhandling pågår nu med SKL om hur det ska fungera i praktiken.
 - Till höstens brukarundersökning ska det säkras att samtliga datorer har Adobe Flash Player installerat och att det går att skriva ut dokument utanför Citrix.
 - Höstens brukarundersökning kommer att innehålla fler språk i såväl skrift som tal varför det är viktigt att säkerställa så att översättningarna görs till rätt språk. I pilotundersökningen har vi hittills endast haft svenska, dari och engelska vilket fungerat bra.

Millie Lindroth

Projektledare/Kvalitetsutvecklare LSS

2016-06-12