

EXAMENSARBETE UX Redesign of Digital Tool in Primary Health Care**STUDENTER** Lisa Swanberg, Olivia Samuelsson**HANDLEDARE** Günter Alce (LTH)**EXAMINATOR** Kirsten Rasmus-Gröhn (LTH)

Glöm inte patienten i digitaliseringen!

POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING Lisa Swanberg, Olivia Samuelsson

Digitala verktyg inom vården kan kännas nytt och främmande. Därför är det viktigt att systemen designas så att de är så enkla som möjligt att använda. I detta arbete har designen i ett digitalt verktyg förbättrats för att matcha patienternas behov.

Har du någon gång suttit i väntrummet på en vårdcentral alldeles för länge och tänkt att *"den här tiden hade jag kunnat använda till något vettigare"*? Det digitala verktyget Vårdexpressen är till för att göra denna tiden meningsfull för både patienter och vårdpersonal. Innan besöket får patienten svara på frågor om sina hälsobesvär i Vårdexpressen. Svaren skickas sedan till vårdpersonalen som då kan förbereda sig inför det fysiska, eller digitala, mötet med patienten. För att ett verktyg som detta ska fungera, och för att digitaliseringen av sjukvården ska lyckas, är det viktigt att patienten känner sig trygg med att använda de digitala systemen. Förhoppningen är att även 82-åriga Berit som aldrig använt en surfplatta eller smartphone ska kunna använda dem.

Vårt examensarbete gick ut på att utvärdera användbarheten (hur lätt systemet är att använda) och designa om patientvyn i Vårdexpressen. För att ha en bra grund att stå på kartlagde vi först patienters behov och beteenden i kontakt med vården och Vårdexpressen. Det visade sig att en del patienter, särskilt de äldre och mindre teknikvana, hade svårt för att använda systemet och förstå syftet med det. Dessutom upptäckte vi vissa användbarhetsproblem i systemet. För att åtgärda dessa problem och skapa en bättre användarupplevelse utvecklades en ny design i form av en prototyp – alltså en testmodell av systemet. Användarupplevelsen kan beskrivas som känslan man har innan,

under och efter att ha använt en produkt. I vår design var huvudingrediensen att ge en mer personlig och välkommande känsla till patienten (se figuren nedan), med tydligare information och smidigare navigering.



Figur 1: Exempel från den nya designen.

Den nya designen jämfördes med orginaldesignen genom användbarhetstester. Tolv testpersoner fick använda båda versionerna för att söka vård enligt ett påhittat scenario. Testerna visade en övergripande positiv inställning till prototypen som skapades under arbetet. Den upplevdes både enklare att använda och mer tilltalande än orginaldesignen. Vi visade alltså att det är viktigt att alltid designa med slutanvändaren i fokus.