



Observationer af tillid i THS implementeringsprojektet

Implementering af it i det færøske sundhedsvæsen, Resultater fra et 5 årigt forskningsprojekt præsenteret for HMR af lektor Bjarne Rerup Schlichter





Plan for præsentationen

1. Problemet – implementering af informationssystemer og tillid
2. Metodiske overvejelser – longitudinalt studie, kontekstuel analyse
3. Teoretisk baggrund – hvad er tillid?
4. Observationer – sammenbrud og opblomstring
5. Resultater og anbefalinger – ramme til forståelse
6. Opklaring og kritik – reaktioner fra salen

(1) Problemet – implementering af informationssystemer og tillid

- Der er tale om et meget ambitiøst projekt hvor et *standard* digitalt sundheds-it-system (IHIS) skal implementeres i en kompleks organisation.
- Formålet med mit forskningsprojekt har været at undersøge:
 - Hvilken rolle spiller tillid i forbindelse med opnåelse af projektets mål?
 - Hvorledes er mekanismerne bagved nedbrud af tillid?
 - Hvordan kan tillid blive gendannet?
- Det forskningsmæssige bidrag er derfor rettet imod dannelse af teori, snarere end at udvikle anbefalinger omkring fremtidige implementeringer.

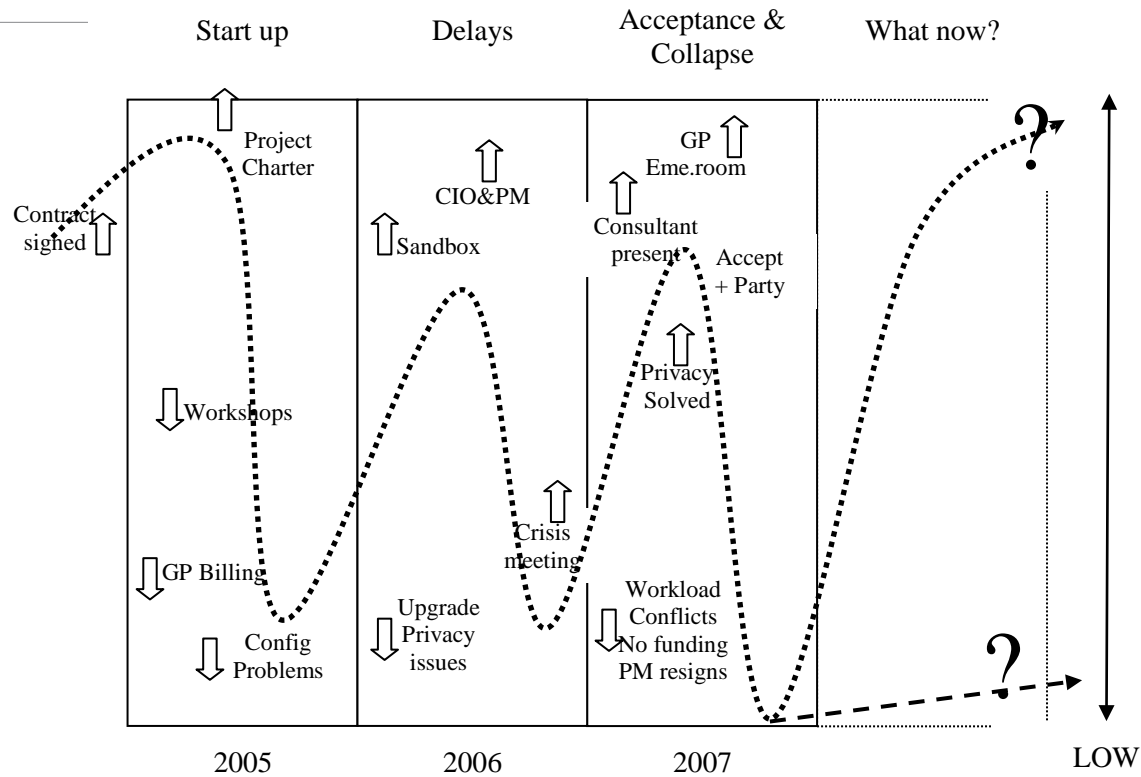
Implementering af IHIS (THS)



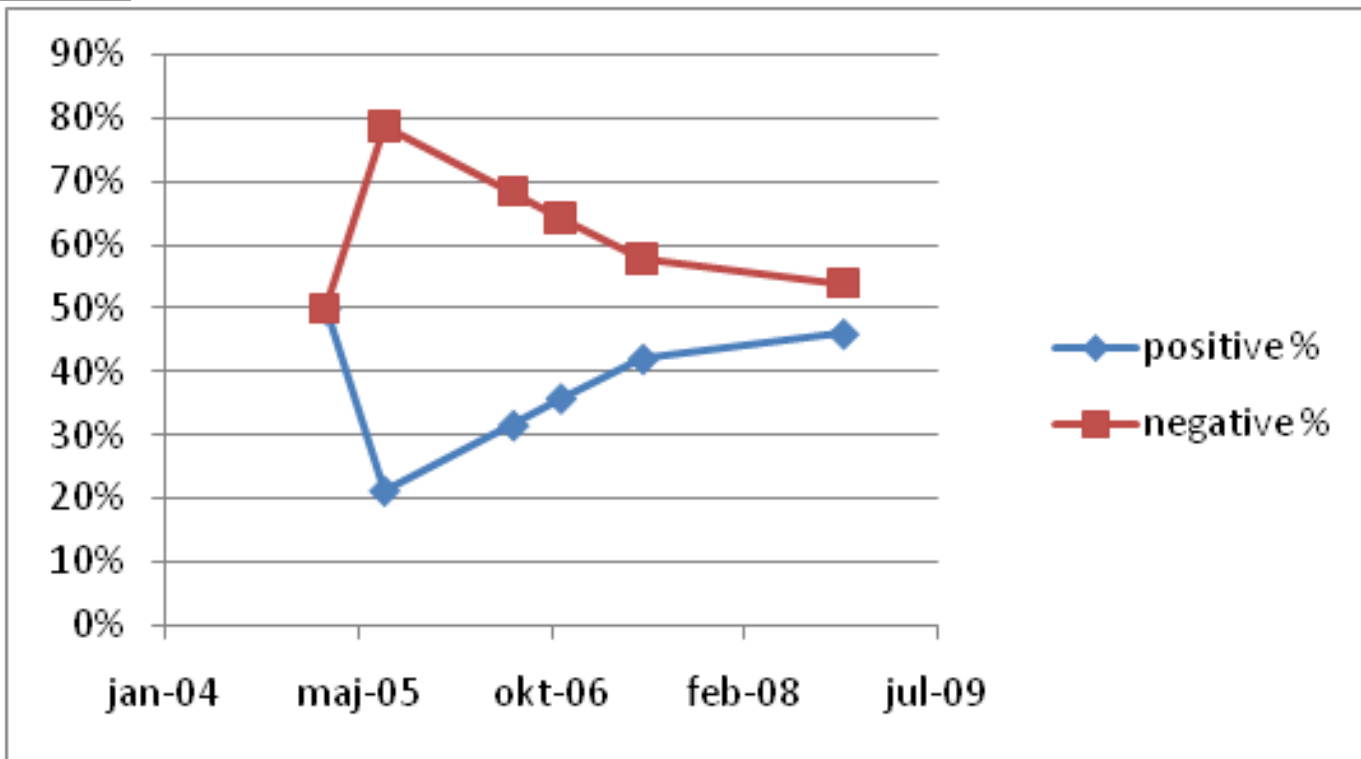
(2) Metodiske overvejelser – longitudinalt studie, kontekstuel analyse

- > Jeg har fulgt implementeringen af det færøske digitale sundhedssystem (THS) over 5 år fra 2005-2009.
- > Analyse af 47 semi-strukturerede interview med centrale aktører
- > Kodning ved hjælp af edb-programmet "HyperResearch" for
 - > positive og negative udsagn om projektets muligheder for at opnå succes
 - > Udsagn relateret til tillid (+800 observationer)
 - > Identificering af kritiske hændelser
- > Dannelse af teori ved søgning efter gentagne mønstre (Grounded Theory).

Op og nedture i THS-projektet



Udvikling i tro på succes

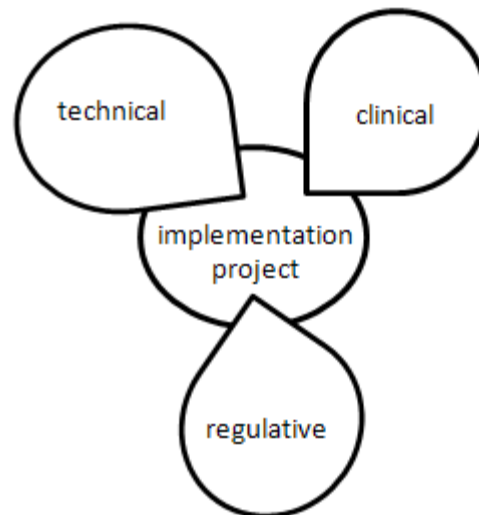


(3) Teoretisk baggrund – hvad er tillid?

- > Hvorfor er tillid vigtig?
 - > Mangel på tillid betyder at projektet skal anvende ressourcer på at bygge relationer, på kontrol og på formelle strukturer så som kontrakter
 - > En høj grad af tillid er nødvendig (CSF) for at projektet opnår sine mål
- > Hvad er tillid?
 - > Tillid mellem personer ("at holde ord")
 - > Tillid baseret på viden ("de har et godt omdømme")
 - > Tillid baseret på fælles rammer ("vi forstår hinanden")
- > Hvordan forstå tillid?
 - > Som en proces (Komiak and Benbasat 2008)
 - > Som et individuelt kontinuum (Schlichter 2009)
 - > Til et organisatorisk system (Lowe and Locke 2008) eller et informations system (Komiak and Benbasat 2006)

Definition af tillid

- > ”Troen på at en person eller et system, med hensyn til et givet sæt af udfald eller hændelser, fungerer korrekt og dermed opnår sine mål”



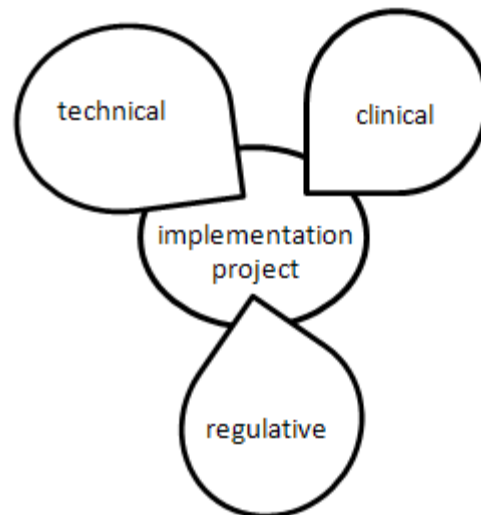
(4) Observationer – sammenbrud og opblomstring

> Eksempler på observationer:

- > "Ved konfigurationsworkshoppen mødte jeg et it-system, der ikke virkede og en række konsulenter, der ikke var 'inde i sagerne'" [læge]
- > "Jeg var nødt til at besøge dem {kommunelægerne} for at få en dialog i gang og gå dem til at tænke positivt" [Projektleder]
- > "Jeg er reelt ansvarligt for det hele....men jeg kan ikke håndtere det hele...og meget går galt" [Projektleder]
- > "Jeg tilbragte weekenden med at filosofere over mine 3 roller....og jeg udfylder dem nok dårligt alle tre" [Del-projektleder]
- > "De fik en mulighed for at prøve systemet selv – det var et virkeligt gennembrud" [Projektchef]
- > "Da det var værst tog vi et møde {i Danmark} hvor vi mens vi sad over for hinanden, fik talt projektet på sporet igen" [Projektchef]
- > "Vi har samlet kerne-projektdeltagerne et sted – det har givet lidt ro" [Leder]

(5) Resultater – 5 forslag til håndtering af tillid

- > Vær opmærksom på og accepter den komplekse implementeringssituation





Konklusioner (teoretisk):

1. Et relativt udlejret projekt, støttet af et højt niveau af tillid, er effektivt.
2. Aktørernes tillid til projektet kan vedligeholdes ved at de ofte har små succesoplevelser. Dette fordi aktørernes selvtillid hermed bliver forstærket.
3. Når tilliden falder mindskes den selvtilliden; overhead introduceres og det abstrakte system "projektet" bliver mindre udlejret og der mindre effektivt.
4. Tillid kan blive gendannet ved af ansigts-til-ansigts møder.
5. Et 'godt' informationssystem kan fungere som et effektivt møde mellem aktørerne og projektet hvor gen-indlejring kan finde sted.



”Lessons learned” (praktisk)

- › Take direct action to establish a high level of trust in and around an implementation project.
- › Show and demonstrate trust in the actors
- › Do not overly pin-point, disclose and discuss problems with all actors.
- › Constantly highlight and event inject frequent small successes
- › Celebrate successes
- › Actively work to ensure the actors belief in their own capability to solve their tasks
- › Train and educate actors continuously
- › When trust disappears or is reaching a low level arrange physical face to face meetings
- › Re-establish trust by physically place core team members in the same location.
- › Let actors meet the system early in a full function version
- › The actors shall meet and use realistic data and procedures in the system from their first experience with it (newer use Donald Duck as sample user or patient!)
- › Set up a support organisation from day one where the actors can get qualified help at the level where they are at the specific moment in the project