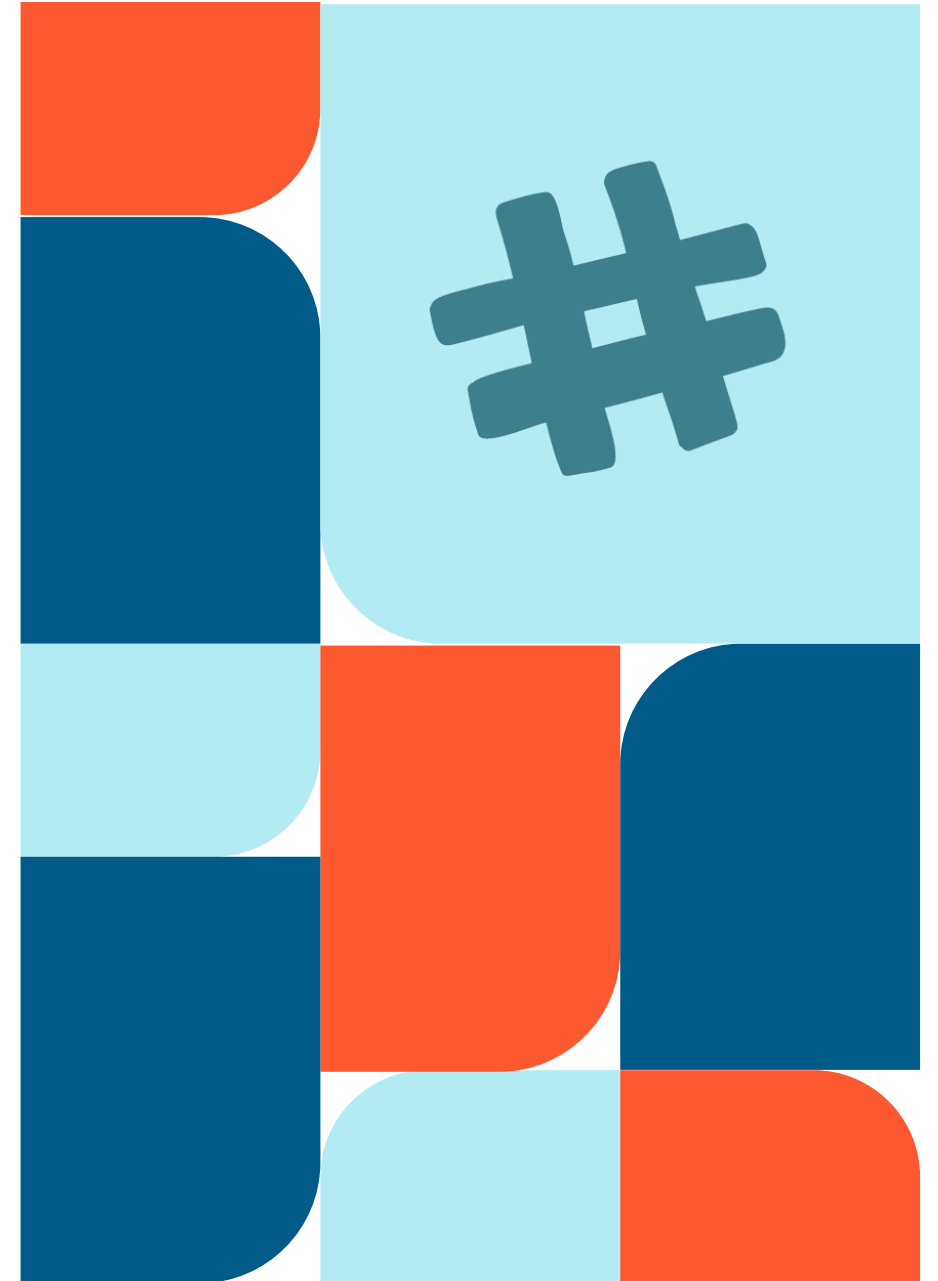


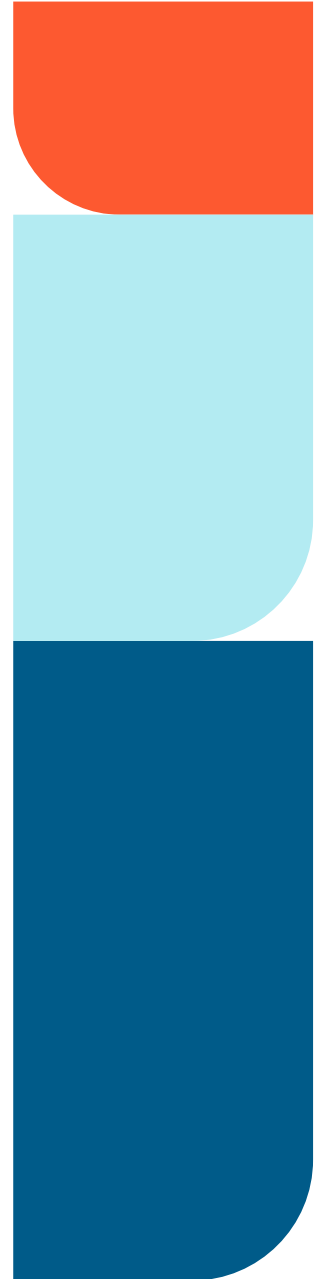
Utvärdering av Chatt på UM

**Hur fungerar den och hur
kan den utvecklas?**



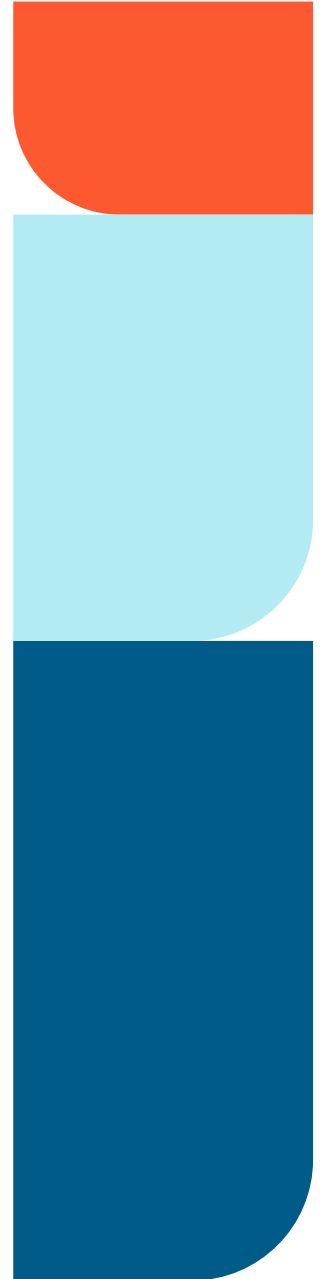
Syftet med chatt på UM

- Öka effektiviteten
 - ✓ lättare ärenden kan klaras av i chatten
 - ✓ triagering till egenvård, rätt vårdgivare, rätt typ av besök
- Öka tillgängligheten
 - ✓ ytterligare en kontaktväg för ungdomarna
 - ✓ efterfrågad av ungdomar och anpassat för (de flesta) ungdomars sätt att kommunicera,
 - ✓ nå andra grupper



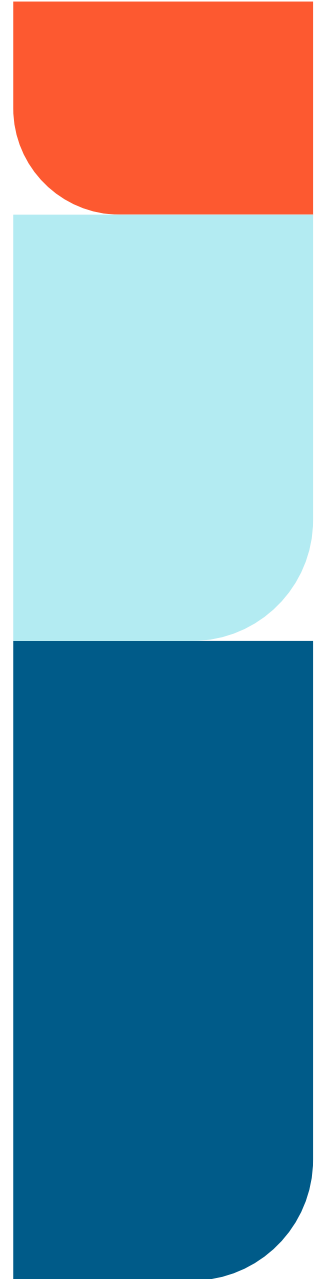
Kvalitativ utvärdering

- Forskningsprojekt i samarbete med Chalmers.
- Syftet är att ta reda på hur chatten fungerar, hur den upplevs och hur den kan förbättras.
- Avsikten är att belysa detta utifrån medarbetares och chefers perspektiv.
- Patientperspektivet kommer att beaktas längre fram och inte i detta projekt.



Forskargrupp

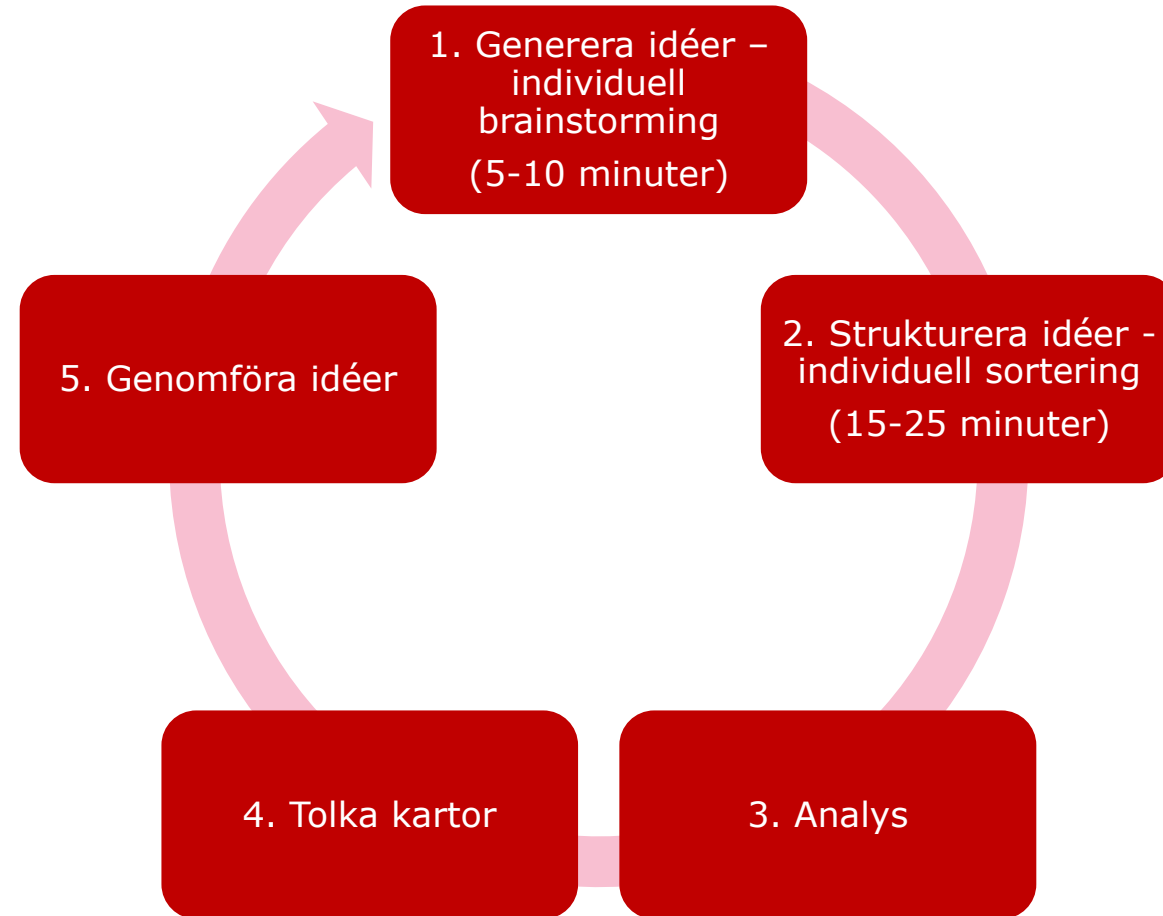
- Alessio Degl'innocenti - Regionområdeschef
- Árni Halldórsson – Professor, Chalmers
- Linda Axelsson Ödman – Enhetschef, UM Online
- Jennie Eolsson – Teamsamordnare, UM Online
- Suzanne Routsalainen – kurator, UM Online
- Ulrik Andersson - logistiker
- Ellinor Frostholtm – verksamhetsutvecklare
- Erika Kaspersson - verksamhetsutvecklare



Metod – concept mapping i fem steg

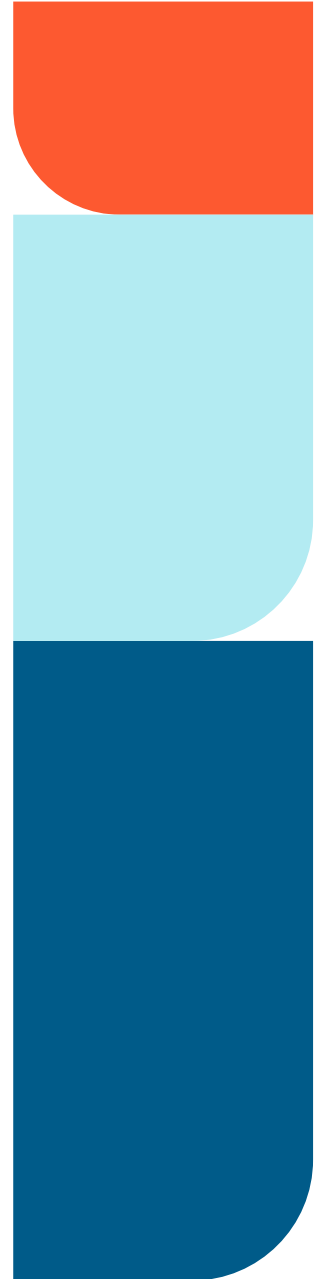
Samskapa:

Ett sätt för en grupp (medarbetare, chefer, forskargrupp) att tillsammans skapa en bild av hur Chatt på UM fungerar och hur den kan utvecklas.



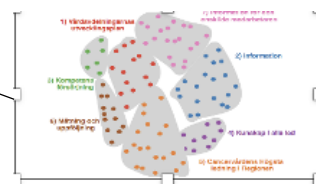
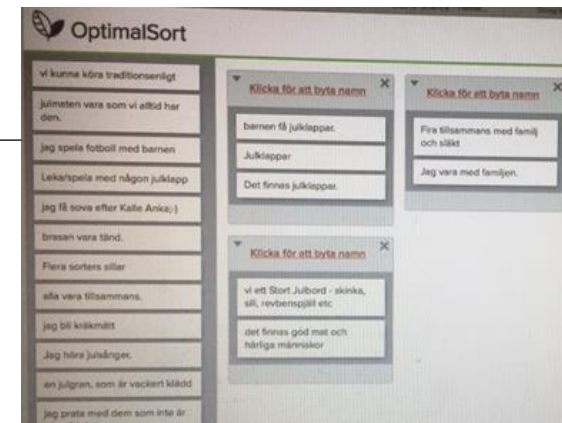
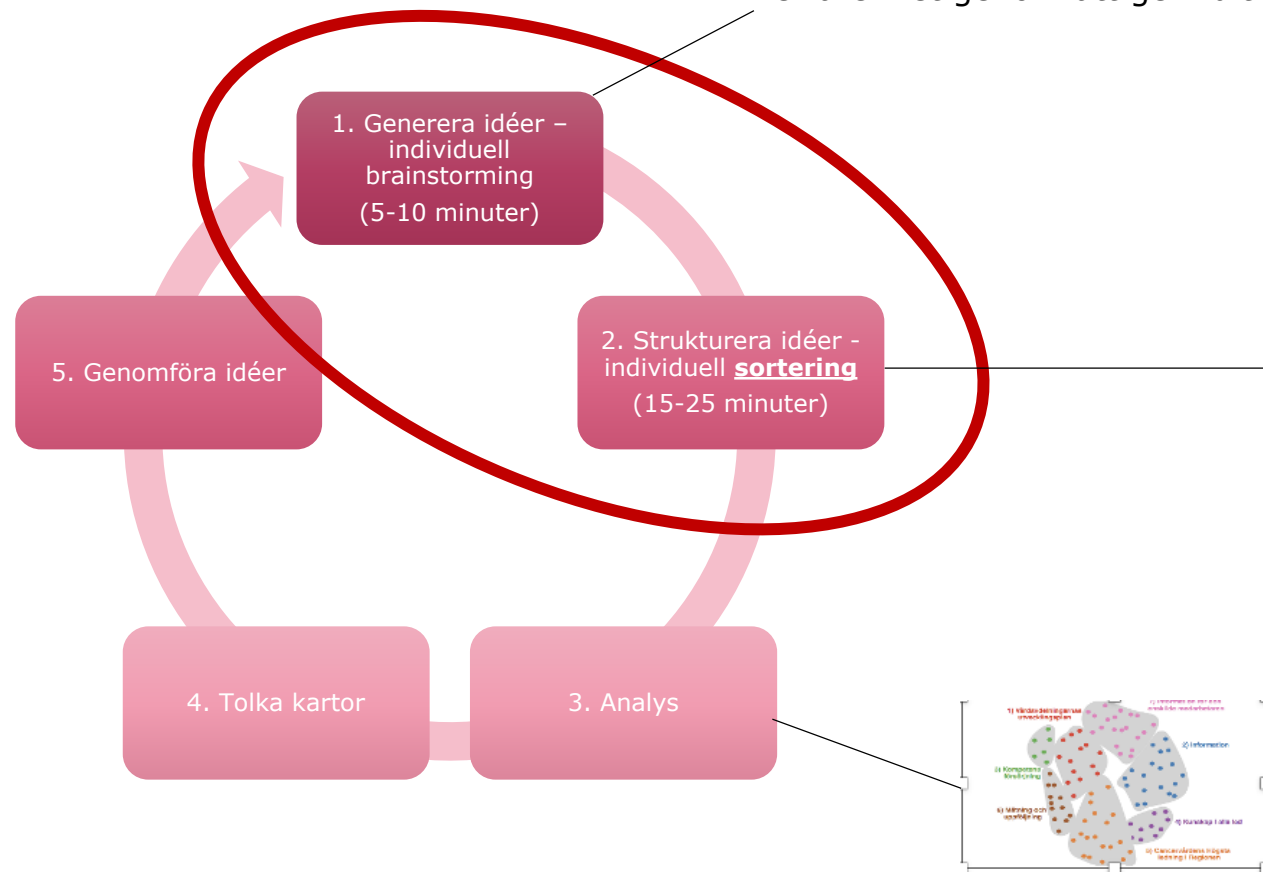
Vad är concept mapping?

- Mixed method
 - Brainstorming, sortering och värdering
 - Klusteranalys
- Datadriven visuell representation av en grupps tankar och idéer
- Möjliggör gemensam
 - Datainsamling
 - Tolkning av resultat
 - Stimulerar och inkluderar olika perspektiv



Hur kommer det att se ut i detta projekt?

Du svarar på frågan ur ditt eget perspektiv, i relation till ansvarsområde och erfarenhet genom att ge multipla svar på två frågor.



Concept mapping - steg 1 (respondenter)

2025-09-04 – 2025-09-19

Individuell **brainstorming** av idéer.

Länk till enkät: [UM Chatt - hur fungerar den och hur kan den utvecklas?](#)

– ge multipla svar på två frågor – prompts

- 1. Hur upplever du att chatten fungerar?**
- 2. Hur tycker du att den skulle kunna utvecklas?**

UM Chatt - hur fungerar den och hur kan den utvecklas?

Vi skulle därför vilja ha dina tankar kring nedanstående två frågor, och ber dig att ge minst fem svar (eller påstående) på varje fråga. Du svarar ut ditt eget perspektiv, dvs roll och ansvarsområde.

Fråga 1: Hur upplever du att chatten fungerar?

Fråga 2: Hur tycker du att den skulle kunna utvecklas? – "Det vill säga, för att bättre utnyttja möjligheterna i chatten behöver vi att..."

[Logga in på Google](#) för att spara förloppet. [Läs mer](#)

* Anger obligatorisk fråga

1. Namn och titel (roll och ansvarsområde) *

(namn behöver vi enbart för påminnelse, men iövrigt kopplas namn och svar inte ihop på något sätt)

Ditt svar

2. Jobbar du eller har du medarbetare som jobbar på chatten? *

Ditt svar

3. Vilket ungdomsmottagningsområde arbetar du i (geografiskt)? *

Ditt svar

4a. Hur upplever du att chatten fungerar? *

Vänligen svara på ovanstående prompt (4a-e är obligatoriska) - lägg till så många svar du kan komma på i fälten nedan. Stort tack för ditt bidrag :)

Ditt svar

4b. Hur upplever du att chatten fungerar? *

Ditt svar



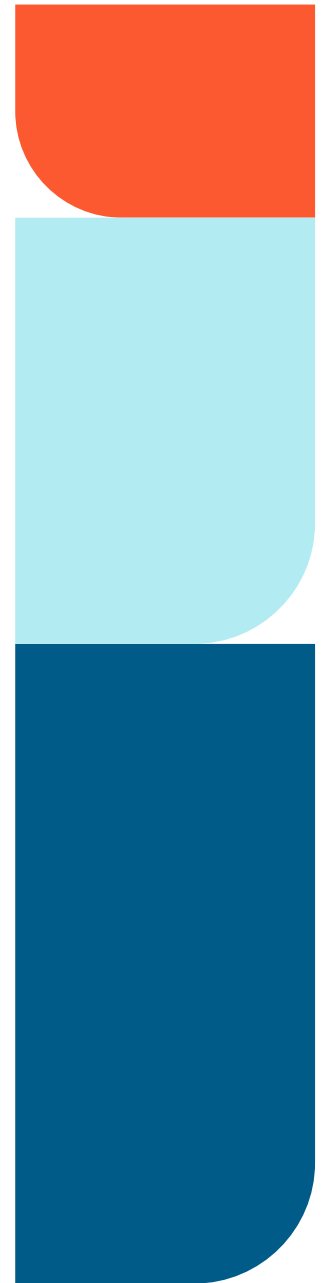
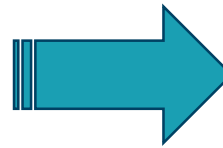
Concept mapping – forts. steg 1 (görs av forskargruppen)

2025-09-19 – 2025-10-02

Vi kommer få en lång lista med svar.



Den kommer justeras för överlappande svar, så vi får en ny lista med ca 60-70 unika svar.



Concept mapping – steg 2 (responenter)

2025-10-03 – 2025-10-17

Görs bara på fråga 1

Sortering av 60-70 unika svar
i olika teman.

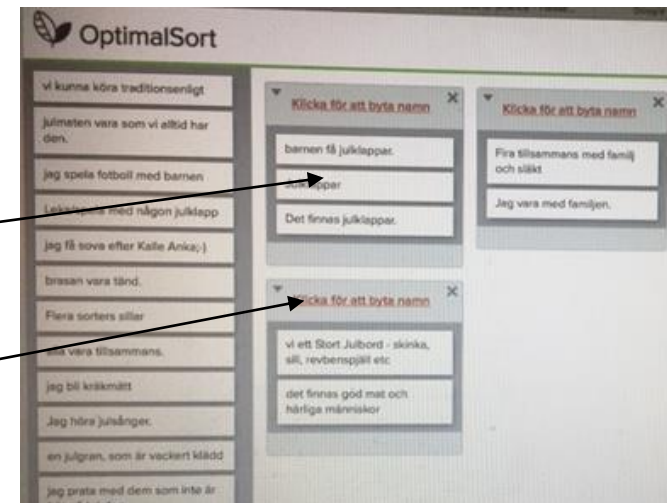
- “Drag-and-drop” i teman - Du väljer själv hur många teman som skapas.
- Ge alla teman ett namn
- Spara och skicka in

Notera, att det inte går att “mellanspara”, så se till att ha tid att genomföra hela övningen utan att stänga ner datorn.

Strukturera idéer

- Individuell sortering

Länk till ett online-verktyg via e-post:



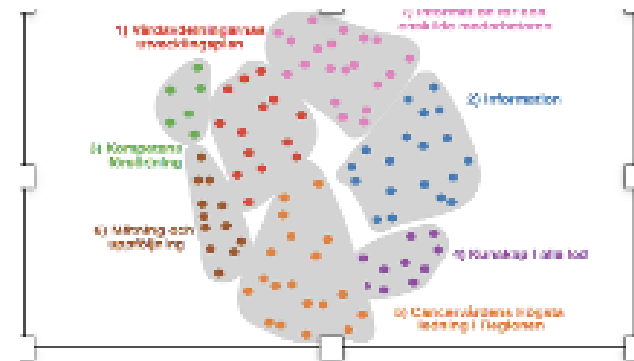
- Uppskattad tid: 15-25 minuter.

Concept mapping – steg 3-5

Forskargruppen genomför följande:

Steg 3: Klusteranalys

Steg 4: Tolkning av kluster



Steg 5: En gemensam bild skapas av Chatt på UM, vilken kan användas för vidareutveckling av digitala vårdmöten

Concept mapping – sammanfattning

Respondenter:

Steg 1: Individuell **brainstorming** av idéer
(länk till enkät)

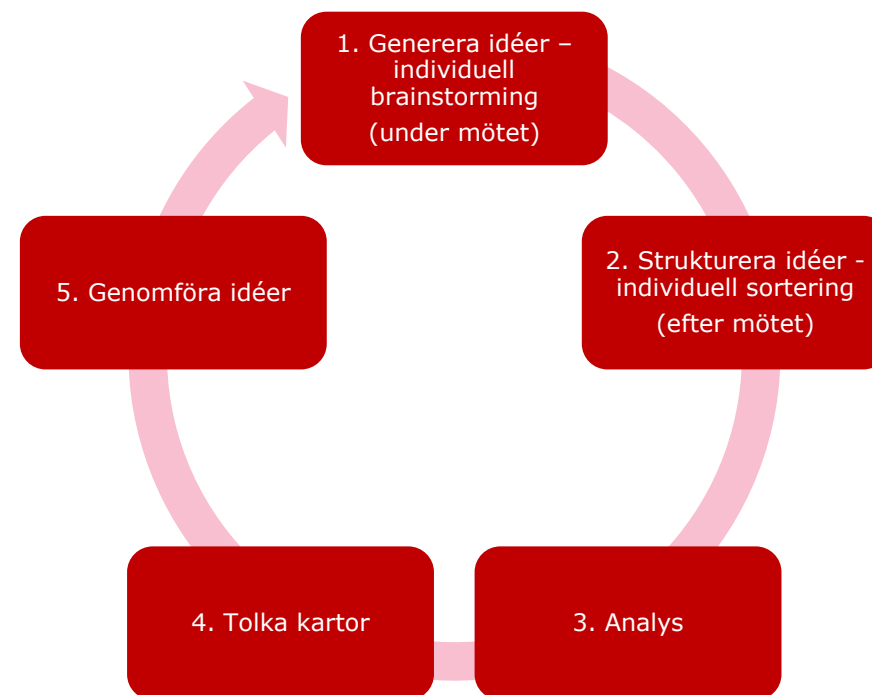
Steg 2: **Sortering** av allas idéer (länk till
sorteringsverktyg)

Forskargrupp:

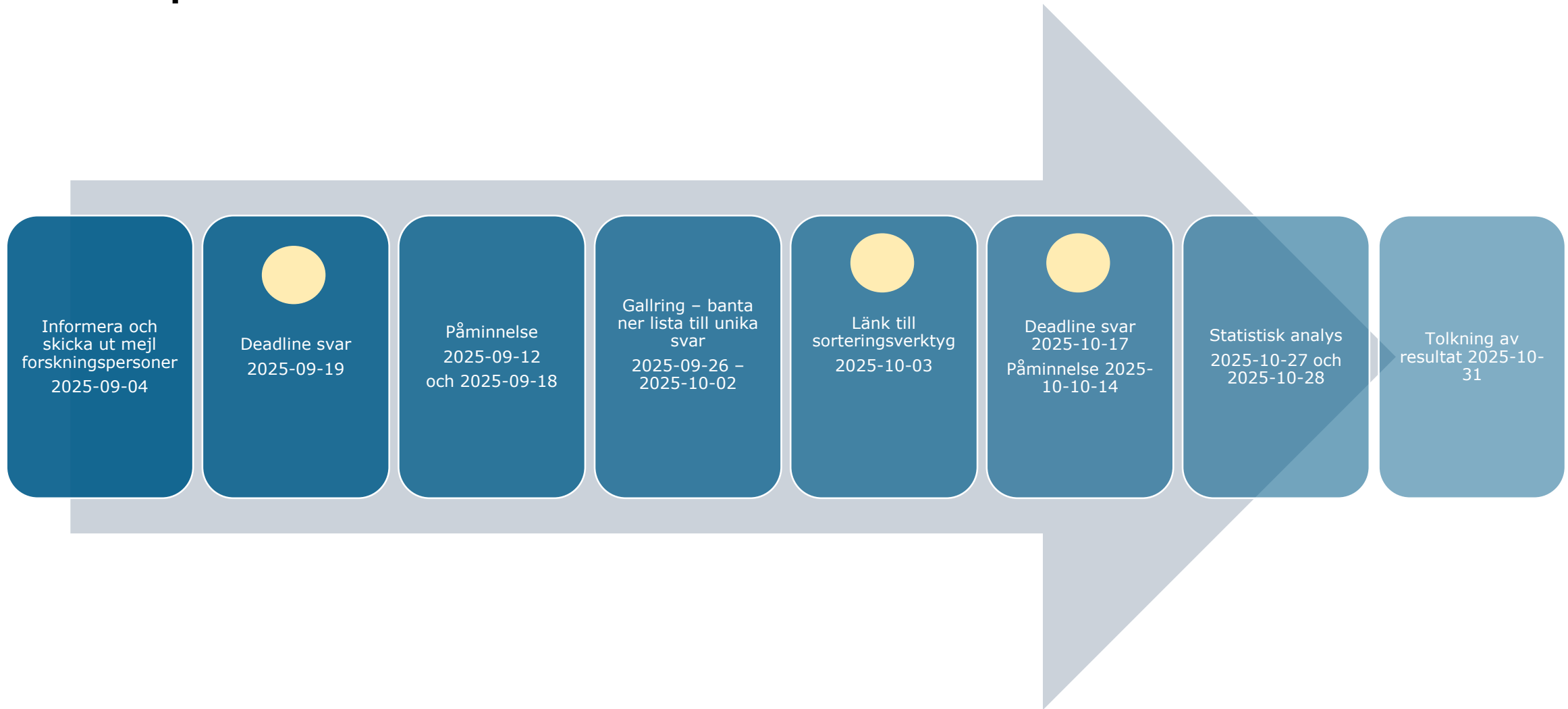
Steg 3: Klusteranalys

Steg 4: Tolkning av kluster

Steg 5: En gemensam bild skapas av Chatt
på UM, som kan användas för
vidareutveckling av digitala vårdmöten



Tidplan



Kontaktperson: Erika Kaspersson, erika.kaspersson@vgregion.se



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN