



AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Aalborg Universitet

Online bostøtte & Arbejdspraksis

En ANT-inspireret undersøgelse af velfærdsteknologi i den kommunale sektor

Lassen, Anna Marie

Publication date:
2019

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Lassen, A. M. (2019). *Online bostøtte & Arbejdspraksis: En ANT-inspireret undersøgelse af velfærdsteknologi i den kommunale sektor*. Aalborg Universitetsforlag.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



ONLINE BOSTØTTE & ARBEJDSPRAKSIS

EN ANT-INSPIRERET UNDERSØGELSE AF VELFÆRDSTEKNOLOGI I DEN
KOMMUNALE SEKTOR

AF
ANNA MARIE LASSEN

PH.D. AFHANDLING 2019



AALBORG UNIVERSITET

ONLINE BOSTØTTE & ARBEJDSPRAKSIS

En ANT-inspireret undersøgelse af velfærdsteknologi i den kommunale sektor

af

Anna Marie Lassen



AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Dissertation submitted

Ph.d. indleveret: Maj 2019

Ph.d. vejleder: Lektor Pernille Scholdan Bertelsen
Aalborg Universitet

Ph.d. bi-vejleder: Førsteamanuensis Hilde Thygesen
OsloMet – storbyuniversitetet.

Ph.d. bedømmelsesudvalg: Professor, PhD Lars Bo Henriksen (formand)
Aalborg Universitet

Rektor, Professor, PhD Ingunn Moser
Diakonhjemmet University College

Lektor, PhD Annette Kamp
Roskilde Universitet

Ph.d. serie: Det Tekniske Fakultet for IT og Design,
Aalborg Universitet

Institut: Institut for planlægning

ISSN (online): 2446-1628
ISBN (online): 978-87-7210-361-7

Udgivet af:
Aalborg Universitetsforlag
Langagervej 2
9220 Aalborg Ø
Tlf. 9940 7140
aauf@forlag.aau.dk
forlag.aau.dk

© Copyright: Anna Marie Lassen

Trykt i Danmark af Rosendahls, 2019



CV

Anna Marie Lassen er lektor på ergoterapeutuddannelsen ved University College Nordjylland (UCN) i Danmark. Hun fik sin mastergrad i sundhedspædagogik ved Danmarks Pædagogiske Universitet i 2007 og har erhvervs erfaring som distrikts terapeut i kommunalt regi samt som underviser ved social- og sundhedsuddannelserne. Derudover har hun tidligere arbejdet med forsknings- og udviklingsprojektarbejde inden for området test, udvikling og implementering af velfærdsteknologi i relation til det kommunale ældre-, sundheds- og handicapområde. I 2015 begyndte hun som ph.d.-studerende ved Institut for Planlægning, Det Tekniske Fakultet for IT og Design, Aalborg Universitet. Anna Marie Lassen er tilknyttet forskningsgruppen: Participation og Teknologi (TAPAR) ved Aalborg Universitet; Forskningsprogrammet Teknologier i borgernær sundhed ved Forsknings- og udviklingsafdelingen ved University College Nordjylland samt Center for Anvendt Kommunal Sundhedsforskning ved Sundheds- og Kulturforvaltningen i Aalborg Kommune.

ENGLISH SUMMARY

Currently, welfare technology is increasingly being procured and implemented in Danish municipalities with the aim of improving and supporting welfare services. The intention is that welfare technology should contribute to solving the resource challenges that Danish municipalities face now and in the coming years. The research in this thesis explores the possibilities and limitations associated with this implementation of welfare technology for employees, management and administration in Danish municipalities with a focus on online home care support. The research investigation is scientifically based on an ANT-inspired approach. Methodically, the study draws on document analysis, questionnaire, semi-structured research interviews and participant observations. The idea of this theoretical setup is to explore the technology through its network. Empirically, the study therefore includes both national welfare policies and strategies as well as literature on welfare technology. Specifically, the study of welfare technology focuses on the Elderly and Disability Department of Aalborg Municipality, while the study of the impacts of online home care support on work practices also includes Viborg and Hjørring municipalities.

Through a scenario analysis of documents relating to welfare technology in the national network, the research investigation initially shows that certain values have been built into the welfare technology concept. The values are shaped through the history of welfare technology and are influenced by the various political agendas that technology has been subject to in Denmark. This means that welfare technology in the municipal networks comes with a scenario that, among other things, builds on a rationality of streamlining the public services and minimizing/stabilizing the financial resources/expenses for municipal welfare services. Within such an understanding, welfare technology has the aim of reducing and optimizing employees' work routines to provide more or better service for the same resources.

Secondly, the research investigation explores the specific forms of welfare technology being used in the Elderly and Disability Department of Aalborg Municipality and addresses whether differences in the application of welfare technology across areas of work and professions can be identified. The research also focuses on the management and employee perspectives on welfare technology. The most widespread forms of welfare technology in the Elderly and Health Section are technologies that support and compensate for physical work tasks in form of lifting and transfers of patients as well as improving work positions for the employees. In contrast, the Handicap Section more frequently uses technology that supports the communicative and structural elements of citizens' everyday life.

Subsequently, the research investigation focuses on how management and administration understand and work with welfare technology in the department. The

analysis shows that from a management and administration perspective, one of the most important things is to provide knowledge on how efficiently a specific technology delivers the requested service. From this perspective, welfare technology must be made measurable in the specific practice. However, the employees' perspective on welfare technology is different. Here, the analysis points to the fact that welfare technology is translated and shaped in practice, where the municipal employees give it a meaningful content in addition to their health and pedagogical semantics. The employees' professional assessment of the applicability of a technology builds on whether the welfare technology supports the needs of the individual citizen. The analysis of perspectives on welfare technologies shows that the employees mainly assess welfare technology based on whether it is flexible and adaptable on an individual level, whereas management/administration focuses on making welfare technology as homogenous and measurable as possible with the overall goal of cost reduction. The research investigation stresses here that welfare technology must make sense for both management/administration and employees. If this is overlooked, both sides will potentially experience greater challenges in application and implementation of welfare technology. In the long term, a number of unintended consequences in the form of weakened professional routines and approaches could result in a weakened welfare service for the citizens of the municipality.

Thirdly, the research study explores the impact of online home care support on practice. The background for zooming in on online home care support is that the initial analysis of welfare technology precisely identifies this as a welfare technology that both employees and management/administration view as particularly difficult to implement in municipal social psychiatry. An important point in relation to the analysis of online home care support is that the existing practice is only institutionalized to a very limited extent and the professional work routines and methods largely exist as implicit knowledge among the home care support employees. Therefore, it is argued that it is necessary to map out and understand home care support practices before it is possible to investigate the meaning and consequences of online home care support for practice. An identification of home care support practices in the form of various approaches can thus help to translate the perceived opportunities and limitations of using online home care support to management/administration. The analysis shows that home care support employees work with different home care approaches that are used and combined differently in relation to the current individual situation and the mental state of the citizen. Some home care support approaches aim at investigating and identifying the current state of the citizen. Others aim at raising awareness of the citizen's state of mind towards the citizen himself and the challenges he/she face, while a third category of approaches works with moving the attention away from the citizen's condition and challenges as a very locked and negative position. The identified approaches and the examples of how they are used in practice give insight into routines, task solutions and scope of municipal home care support. The research investigation also

highlights that the home care support approaches that the employees perform, from an outside and non-academic view, can be seen as insignificant and non-professional. However, through a more explicit representation of home care support approaches, the understanding of such actions and areas of work are seen as significant and professional actions. In relation to this, the research investigation shows that home care support to a very limited extent uses representations in the form of research studies, measurements or forms of documentation that can provide concrete goals or figures, which can support and document the work of the home care support employees.

Subsequently, the analysis of online home care support shows that, in some situations, the online technology opens and creates passages for the involvement of identified residential access approaches and, in other situations, it creates a limited and reduced passage for home care support approaches. Reduced passage for home care interventions is identified in situations in which employees must decode the mental state of the citizen, observe the verbal and nonverbal communication of the citizen and observe, read and decode the environment. In such situations, the surroundings are drawn into the conversation to shift the focus away from eye contact and this makes it possible to guide the conversations towards other 'natural' topics from the surroundings. Online home care support creates open passage for home care support practices, such as the delivery of information about what has happened during the week and suggestions regarding what should happen the following days. Additionally, the research investigation shows that online home care support can be used as an improvement of a telephone conversation when the citizen is on vacation or visiting family. In such a situation, the online home care support opens up new support that would otherwise not have been available. Online home care support is particularly useful when there is no need for evaluating and responding to the mental state of the citizen, non-verbal communication or social training. Online home care support thus opens up for passages of home care support in some situations, but it also creates new and invisible work tasks that employees have to deal with, such as persuasion, introduction and education of online home care support for the citizens.

Overall, the research investigation shows that there are different embedded 'invisible' understandings of the purpose of a welfare technology, which differ between management/administration and employees. Thus, resistance to welfare technology from a management/administrative perspective can be experienced as a lack of knowledge by the employees on the general potential of technology or as a lack of 'technological adaptability' that prevents more efficient utilization of welfare resources. At the same time, implementation of new technology among employees in some situations is perceived as a limitation of professionally important work routines or approaches. The same can be seen from the analysis of online housing support. This means that the municipal management/administration is not able to predict and conclude whether a technology has potential in a specific context in

advance. Moreover, the research investigation stresses that the further the management and administration is away from the context and work routines, the harder it is for them to predict the possibilities and limitations related to the practical application of the welfare technology. The analysis points out that welfare technology cannot be moved from one context to another with the expectations of achieving the same effect. A welfare technology does not 'fit all' contexts in the same way and therefore two steps must be carried out before choosing and implementing a new technology. First, a common understanding of the context must be provided, including the values, logics and routines which it contains. Second, it must be investigated whether the specific welfare technology opens and supports or limits and complicates the existing work routines and logics. In conclusion, the research investigation outlines a 'reflection model for welfare technology implementation' focusing on providing a greater understanding of the context in which technology will work, including the various work approaches performed in relation to the technology, to examine and consider often invisible, but important, elements in implementing welfare technology in practice.

DANSK RESUMÉ

Velfærdsteknologi bliver i disse år i stigende omfang indkøbt og implementeret i de danske kommuner med det formål at forbedre og understøtte de kommunale velfærdsydelser. Tanken er, at velfærdsteknologien skal medvirke til at løse de ressourcemæssige udfordringer, kommunerne står over for nu og i de kommende år. Forskningsundersøgelsen i denne afhandling retter fokus mod de muligheder og begrænsninger, som knytter sig til implementering af velfærdsteknologi for både medarbejdere, ledelse og administration i kommunalt regi, herunder specifikt online bostøtte. Videnskabsteoretisk er forskningsundersøgelsen funderet i en ANT-inspireret tilgang. Metodisk benyttes dokumentanalyse, spørgeskema, semistrukturerede forskningsinterviews og deltagerobservationer til indsamling af empiri. Ideen med denne videnskabsteoretiske tilgang er at udforske teknologien igennem dens netværk. Empirisk inddrager undersøgelsen derfor både nationale velfærdspolitikker og -strategier og anden litteratur om velfærdsteknologi samt Aalborg Kommunes Ældre- og Handicapforvaltning, mens undersøgelsen af online bostøttes betydning for arbejdspraksis også inddrager Viborg og Hjørring kommuner.

Forskningsundersøgelsen viser indledningsvis via en scenarieanalyse af dokumenter omhandlende velfærdsteknologi i det nationale netværk, at der er indskrevet bestemte værdier i velfærdsteknologibegrebet. Værdierne er formet gennem velfærdsteknologiens historie og er påvirket af de forskellige politiske dagsordener, som velfærdsteknologien har været underlagt i Danmark. Det betyder, at velfærdsteknologi i de kommunale netværk kommer med et scenarie, der bygger på et rationale om at effektivisere de offentlige serviceydelser og at minimere/fastholde de økonomiske ressourcer til de kommunale serviceydelser. Formålet med velfærdsteknologi er i en sådan forståelsesoptik at reducere og optimere medarbejdernes arbejdsrutiner, således at der kan leveres mere eller bedre service for de samme (knappe) ressourcer.

Dernæst undersøges med udgangspunkt i Ældre- og Handicapforvaltning i Aalborg Kommune, hvilke konkrete typer velfærdsteknologi, der anvendes, og om der her kan spores forskelligheder i anvendelsen af velfærdsteknologi på tværs af arbejdsområder og fagligheder, ligesom der i denne del af undersøgelsen sættes fokus på henholdsvis ledelses- og medarbejderperspektiver på velfærdsteknologi. I den undersøgte forvaltning er det generelle billede, at de mest udbredte typer velfærdsteknologi i Ældre- og Sundhedsafdelingen er kendetegnet ved, at de i vid udstrækning afhjælper og kompenserer dele af de fysisk krævende arbejdsopgaver

såsom løft og forflytninger af borgere samt af andre u hensigtsmæssige arbejdsstillinger. Modsat Handicapafdelingen, der oftere anvender teknologi, som understøtter de kommunikative og strukturkompenserende elementer i hverdagslivet hos borgerne. Herefter analyserer undersøgelsen, hvordan ledelse og administration forstår og arbejder med velfærdsteknologi i forvaltningen. Her viser forskningsundersøgelsens analyse, at det ud fra et ledelses- og administrationsperspektiv er vigtigt at indhente viden om, hvor effektivt en konkret teknologi kan levere den efterspurgte service. Derfor må velfærdsteknologien i et sådant ledelses- og administrationsperspektiv gøres kontrollerbar i den konkrete praksis. Medarbejdernes perspektiv på velfærdsteknologi er derimod et andet. Her peger analysen på, at velfærdsteknologien oversættes og formes i praksisanvendelsen, hvor de kommunale medarbejdere giver den et meningsindhold i forlængelse af deres sundheds- og pædagogiske forståelsessemantik. Udgangspunktet for medarbejdernes faglige vurdering af teknologiens anvendelighed er, hvorvidt den givne type velfærdsteknologi understøtter den enkelte borgers behov. Analyserne af muligheder og begrænsninger i et henholdsvis ledelses- og administrationsperspektiv og et medarbejderperspektiv viser således, at medarbejderne hovedsagelig vurderer velfærdsteknologi ud fra, om den er fleksibel og kan tilpasses individuelt i modsætning til ledelses- og administrationsoptikken, hvor sigtet er at gøre velfærdsteknologien homogen og målbar med det overordnede formål at foretage en ressourcemæssig besparelse. Analysen peger her på, at velfærdsteknologien skal give mening for både medarbejderne, ledelse og administration. Er man ikke bevidst herom i den kommunale praksis, vil begge parter potentielt opleve udfordringer ved anvendelse og implementering af velfærdsteknologi. I tillæg hertil følger også en række utilsigtede konsekvenser i form af at svække de faglige arbejdsrutiner og tilgange, der på sigt kan medføre en forringet velfærdsservice for kommunens borgere.

Efterfølgende analyserer forskningsundersøgelsen, hvilken betydningen online bostøtte har for praksis. Baggrunden for valget af online bostøtte er, at de indledende analyser af velfærdsteknologi netop identificerer online bostøtte som en velfærdsteknologi, som både medarbejdere, ledelse og administration oplever som særlig vanskelig at implementere i den kommunale socialpsykiatri. En vigtig pointe i forskningsundersøgelsens analyser af online bostøtte er, at den eksisterende bostøttepraksis kun i begrænset omfang er institutionaliseret, og at de faglige arbejdstilgange og metoder i vid udstrækning eksisterer som implicit viden hos bostøttemedarbejderne. Derfor argumenterer undersøgelsen for, at det er nødvendigt i første omgang at forstå bostøttepraksis, da det er en forudsætning for at undersøge online bostøttes betydning for praksis. En forståelse og identifikation af bostøttepraksis i form af og via bostøttetilgange kan således medvirke til at oversætte og formidle de oplevede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af online bostøtte til forvaltningsledelsen og administrationen. Analysen viser, at bostøttemedarbejderne opererer med forskellige bostøttetilgange, som anvendes og kombineres på forskellig vis i forhold til borgerens aktuelle og individuelle situation

og psykisk tilstand. Nogle bostøttetilgange har til formål at undersøge og identificere borgerens aktuelle tilstand. Andre bostøttetilgange har til formål at skærpe opmærksomheden på borgerens tilstand over for borgeren selv og de udfordringer, denne står over for, mens en tredje kategori af bostøttetilgange har til formål at flytte opmærksomheden væk fra borgens egen tilstand og udfordringer for derigennem at bringe borgeren væk fra en fastlåst og negativ tilstand. De identificerede bostøttetilgange og eksempler på, hvorledes de anvendes i praksis, giver et indblik i den kommunale bostøttepraksis, opgaveløsning og rækkevidden heraf. Forskningsundersøgelsens analyser fremhæver specielt, at bostøttetilgange, som medarbejderne udfører, set ud fra et udenforstående og ikke fagfagligt blik, kan opleves som ubetydelige og ikke-professionelle. Men ved en eksplicit fremstilling af bostøttetilgangene fremkaldes og ændres forståelsen af disse handlinger, og arbejdsområder til betydningsfulde og fagfaglige handlinger. Undersøgelsen viser, at bostøttepraksis i meget begrænset omfang anvender repræsentationer i form af målinger eller dokumentation, der giver konkrete mål og tal, som kan beskrive og dokumentere bostøttemedarbejdernes arbejde. Forskningsundersøgelsens efterfølgende analyse af online bostøtte viser, at den i nogle situationer åbner og skaber passage for inddragelse af de identificerede bostøttetilgange, og i andre situationer skaber den en begrænset og reduceret passagemulighed for at inddrage bostøttetilgange. Reduceret passage for bostøttetilgange erfares der, hvor medarbejderne har behov for at afkode borgerens psykiske tilstand, observere borgerens verbale og nonverbale kommunikation og observere, aflæse og afkode omgivelserne. Omgivelserne trækkes ind i samtalen for at skifte fokus væk fra øjenkontakt med borgeren og hen på et andet naturligt samtalemne. Online bostøtte skaber åbne passager for bostøttepraksis, som indeholder overlevering af informationer i form af, hvad der er foregået i ugens løb, og hvad skal der ske de følgende dage. I forlængelse heraf viser forskningsundersøgelsen, at online bostøtte kan anvendes som en forbedring af en telefonsamtale, når borgeren eksempelvis er på ferie eller besøger familie. Her åbner online bostøtte for en bostøtte, der ellers ikke ville være foretaget. Online bostøtte findes især anvendelig der, hvor der ikke skal vurderes og responderes på borgerens psykiske tilstand, nonverbale kommunikation, og hvor der foregår en form for social træning. Online bostøtte åbner således for passager af bostøtte i nogle situationer, men den medfører også nye og usynlige arbejdsopgaver, som medarbejderne må håndtere, eksempelvis overtalelse, introduktion og undervisning i online bostøtte for borgerne.

Overordnet viser forskningsundersøgelsens forskellige analyser, at der grundlæggende er indlejret forskellige 'usynlige' forståelser af formål hos medarbejdere og ledelse/administration i forhold til den konkrete velfærdsteknologi. Det betyder, at modstand mod en velfærdsteknologi i et ledelses- og administrativt perspektiv kan opleves som mangel på viden hos medarbejderne om teknologiens generelle potentialer eller som en mangel på omstillingsevne, der hindrer en mere effektiv udnyttelse af velfærdsressourcerne, mens implementering af ny teknologi hos medarbejderne i nogle situationer opleves som en indskrænkning af fagligt

vigtige arbejdsrutiner eller arbejdstilgange. Det kan således være vanskeligt for den kommunale ledelse og administration på forhånd at forudse og konkludere, om en teknologi har potentiale i en given kontekst eller ej. Undersøgelsen viser netop, at jo længere væk, ledelse og administration kommer fra konteksten og dennes arbejdsrutiner, jo sværere er det at forudse de konkrete muligheder og begrænsninger, som velfærdsteknologien i praksis medfører. Analysen peger derfor på, at en velfærdsteknologi ikke uden videre kan flyttes fra en kontekst til en anden med en forventning om at opnå en og samme effekt. Der er således ikke tale om velfærdsteknologi, der 'fits all'. Det handler i stedet om at identificere og forstå den kontekst, velfærdsteknologien skal fungere i. Der må først skabes en fælles forståelse af konteksten, herunder hvilke værdier, logikker og rutiner den indeholder, og derefter må det undersøges, om den givne velfærdsteknologi åbner for og understøtter eller begrænser og besværliggør de rutiner og logikker, der gør sig gældende. I undersøgelsen opstilles derfor afslutningsvis på baggrund af de forskellige gennemførte analyser en 'refleksionsmodel for implementering af velfærdsteknologi', der netop sigter mod at tilvejebringe større forståelse for den kontekst, som teknologien skal fungere i, herunder de arbejdstilgange, som udføres med teknologien med henblik på at undersøge og overveje ofte ukendte, men betydningsfulde elementer ved implementering af velfærdsteknologi i praksis.

FORORD

Min arbejdsmæssige rejse med velfærdsteknologi som rejsekammerat begyndte i 2012. Her kom jeg med i en arbejdsgruppe på University College Nordjylland, som havde til formål at skrive en fondsansøgning til den europæiske regionalfond for midler til at udføre et forsknings- og udviklingsprojekt under indsatsområdet; Innovation, viden og vidensopbygning inden for velfærdsteknologiområdet. Forskningsprojektet blev en realitet og jeg fik lov til at fortsætte med selve projektarbejdet i de efterfølgende tre år, hvor jeg udførte test, udvikling og implementering af forskellige velfærdsteknologier i forskellige kommunale living labs sammen med borgere, medarbejdere, virksomheder og forskere fra Aalborg Universitet.

Gennem dette arbejde åbnede der sig en ny og interessant verden med velfærdsteknologi som omdrejningspunkt. Jeg fik nye kollegaer i de nordjyske kommuner, som arbejdede med velfærdsteknologi på både det praktiske og det mere administrative plan. Og herigennem fik jeg lov til at følge borgere og medarbejdere i deres engagerede arbejde med at få velfærdsteknologien til at fungere i hverdags- og arbejdslivet.

Da forsknings- og udviklingsprojektet sluttede i foråret 2015, var jeg ikke klar til at afslutte min rejse med velfærdsteknologien, da der var alt for mange områder, der stadig var ubesøgte og uudforskede. Så i samarbejde med chefkonsulenterne Ulrik Appel og Janne Hermansen fra Innovationsenheden i Ældre- og Handicapforvaltningen ved Aalborg Kommune, blev nærværende ph.d.-projekt formet. I har begge en stor andel i, at projektet blev realiseret, og derfor skylder jeg dem begge en stor tak. Ph.d.-projektet er således et samarbejde mellem Ældre- og Handicapforvaltningen og Center for Anvendt Sundhedsforskning i Sundheds- og Kulturforvaltningen i Aalborg Kommune. University College Nordjylland, ergoterapeutuddannelsen og forskningsprogrammet Teknologier i borgernær sundhed under forsknings- og udviklingsafdelingen på University College Nordjylland og forskningsgruppen Tekno-Antropologi & Participation på Aalborg Universitet.

Formålet med dette ph.d.-projekt er at generere ny systematiseret viden om muligheder og begrænsninger ved implementering af velfærdsteknologi i et kommunalt regi ud fra et praksisperspektiv. Yderligere er det projektets ambition at levere viden til sundhedsprofessionsuddannelserne for at udvide de studerendes teknologikompetencer fremadrettet. Ud over de tre nævnte samarbejdspartnere er forskningsprojektet støttet af Ergoterapeutforeningen. Igen gennem hele ph.d.-forløbet har jeg fået lov til at følge kommunale medarbejdere i deres arbejdsliv, hvilket har haft afgørende betydning for mit forskningsarbejde med velfærdsteknologi.

Derfor skal der lyde en stor tak til medarbejderne i Innovationsenheden; denne er i projektforløbet i øvrigt blevet udvidet og har ændret navn til Kvalitets- og Innovationsenheden. Jeg har her deltaget i møder og diskussioner i forvaltningen omhandlende teknologi i den kommunale praksis, hvilket har været både lærerigt og inspirerende for mit forskningsarbejde. En anden betydningsfuld begivenhed for mit studie har været opholdet på Centre for Science Studies ved Institut for Sociologi på Lancaster Universitet i England. Her blev jeg modtaget med stor gæstfrihed og interesse for mit forskningsområde af to meget erfarende og inspirerende kvinder. En stor tak til Professor Maggie Mort, som vejledte mig i de tre måneder i Lancaster, og som læste og diskuterede mit empiriske materiale, og til professor Lucy Suchman, der afholdt et yderst lærerigt og inspirerende ph.d.-kursus i 'Approaches to Qualitative Analysis', og som aldrig siger nej til at vejlede ph.d.-studerende.

Ligeledes tak til min medstuderende Theresa Atkinson for kaffepauserne og de mange samtaler om *telecare technologies for older people* i Lancaster. I denne forbindelse må jeg også sige tak til min to dejlige drenge, Johannes og Asger, og min mand, Claus, som rejste med mig til England. I tog fri fra skole og arbejde for at være sammen med mig. Og tak ikke mindst farmor Kirsten, som hjalp med til at få hverdagen til at fungere i den lille lejlighed i Preston. Uden jer var udlandsopholdet aldrig blevet til en sådan uforglemmelige og lærerig oplevelse.

Mit ph.d.-projekt indeholder en række interviews og observationer af praksis. I den forbindelse har mange medarbejdere fra henholdsvis Aalborg, Hjørring og Viborg kommuner, stillet sig til rådighed. Jeg skylder jer alle en stor tak for I har åbnet jeres døre for mig. Også en stor tak til min kære nabo, veninde og samarbejdspartner Anita S. Jensen, som har hjulpet mig med at finde kontaktpersoner i Hjørring Kommune og har givet mig en indsigt i nuancerne i det kommunale bostøttearbejde.

På den del af rejsen, som har været uden rejsekammerater, skriveprocessen, har jeg alligevel haft mulighed for at mødes med kollegaer på ergoterapeutuddannelsen, i Kvalitets- og innovationsenheden og kolleger i forskningsgruppen på AAU. I er altid parate til at drikke en kop kaffe og snakke om alt mellem himmel og jord; det gør bare hverdagen lidt mere festlig!

Til Lisbeth V. Madsen og Jette Bangshaab på UCN: I har været en stor støtte i hele processen. Tak for jeres indsats i forbindelse med igangsætning, planlægning og koordineringen af forskningsprojektet.

En stor og personlig tak til mine to vejledere, Pernille S. Bertelsen og Hilde Thygesen. I har begge med jeres faglighed bidraget til denne rejse. I har åbnet mine øjne for nye og inspirerende facetter af 'Science and Technology', det etnografiske

felt og den teknoantropologiske forskningsverden. Det giver helt sikkert inspiration til nye faglige rejser og håb om, at vores samarbejde kan fortsætte i fremtiden.

En særlig tak skal også lyde til Odma Johannesen som med ministeriel præcision altid har tid til at læse korrektur, samt Erik Jensen, som har vejledt og ydet støtte under udarbejdelsen af webspørgeskemaet.

Sidst, ikke mindst skylder jeg en stor tak til min familie, som har en stor andel i, at denne forskningsrejse har kunnet lade sig gøre. I har støttet, hjulpet, taget over i mange af hverdagslivets opgaver, som jeg har måttet tilsidesætte for denne rejse - tak til mine forældre, Elisabeth og Kirsten. Den sidste og største tak til mine sønner, Johannes og Asger, og min mand, Claus, som hver dag minder mig om, hvad der er vigtigt her i livet. I har betydet, at jeg er kommet igennem dette forskningsprojekt. Tak for de opløftende ord og ikke mindst støtten i hverdagen. Uden jer var denne afhandling aldrig blevet til. Derfor tilegner jeg den til jer.

Anna Marie Lassen

Aalborg, november 2018

INDHOLD

Kapitel 1. VELFÆRDSTEKNOLOGI I KOMMUNAL PRAKSIS	25
1.1. Fortællingen om nødkaldet.....	25
1.2. Teknologi i praksis	27
1.3. Afhandlingens problemfelt.....	30
1.4. Arbejdsliv og velfærdsteknologi	31
1.5. Afhandlingens opbygning	34
Kapitel 2. VIDENSKABELIGE PERSPEKTIVER PÅ VELFÆRDSTEKNOLOGI	41
2.1. Videnskabs- & teknologistudier.....	42
2.1.1. STS-feltet	43
2.1.2. Sts i et historisk perspektiv.....	44
2.1.3. Sociology of scientific knowledge	44
2.1.4. Barth-sociologien	45
2.1.5. Teknologi som social konstruktion - SCOT.....	46
2.1.6. Aktør-Netværks-Teori.....	46
2.1.7. Semiotik	48
2.2. Teoretiske begreber.....	49
2.2.1. Translation	50
2.2.2. Scenarie.....	51
2.2.3. Modes of ordering	53
2.2.4. Kollektiver	54
2.2.5. Passager.....	55
2.2.6. Opsamling på teoretiske begreber	56
2.3. Model for teknologi.....	57
2.3.1. Helhedsorienteret teknologimodel	58
Kapitel 3. EMPIRISKE METODER.....	61
3.1. Dokumentanalyse.....	63
3.2. Spørgeskemaundersøgelse	64
3.2.1. Spørgeskemaets opbygning og design	65

3.2.2. Spørgsmål.....	66
3.2.3. Fastlæggelse og udvælgelse af population	67
3.2.4. Databearbejdning	68
3.3. Kvalitative semistrukturerede forskningsinterviews	69
3.3.1. Sagsorienterede ekspertinterviews	70
3.3.2. Udvalgelse af respondenter	71
3.3.3. Analysestrategi.....	72
3.3.4. Deltagerorienterede interviews	73
3.3.5. Udvalgelse af respondenter	74
3.3.6. Particinatorisk teknologianalyse	75
3.3.7. Analysestrategi.....	75
3.3.8. Validering af bostøttetilgange	76
3.4. Deltagerobservationer	76
3.5. Feltnoter og fotos	78
3.6. Forskeren i felten	80
3.6.1. Egen teknologiforståelse	82
3.7. Om at blive etnograf.....	82
Kapitel 4. DET SOCIOTEKNISKE SCENARIO FOR VELFÆRDSTEKNOLOGI	89
4.1. Velfærdsteknologiens udvikling	91
4.2. Velfærdsteknologi i en dansk kontekst	94
4.3. Kommunernes indflydelse på velfærdsteknologi	97
4.4. Forskellige interesser i velfærdsteknologi.....	100
4.4.1. Definitioner af velfærdsteknologi	101
4.5. Velfærdsteknologiens scenarie.....	104
4.5.1. Den ressourcemæssige kvalitet	104
4.5.2. Den medarbejderrettede kvalitet	105
4.5.3. Den borgerrettede kvalitet.....	105
4.5.4. Teknologiforståelse	106
4.5.5. Et alternativt scenarie på velfærdsteknologi.....	106
4.5.6. Opsummerende perspektiver på scenarie	107
Kapitel 5. ANVENDT TEKNOLOGI.....	109

5.1. Ældre- og Handicapforvaltningen	110
5.2. Trygheds- og sikkerhedsteknologi	111
5.3. Kompensations- og velværeteknologi	114
5.4. Teknologi til social kontakt.....	117
5.5. Teknologi for behandling og pleje	120
5.6. Anvendte teknologier i et samlet billede	122
Kapitel 6. VELFÆRDSTEKNOLOGI I ET LEDELSESPERSPEKTIV	125
6.1. Velfærdsteknologi i et ledelses- og administrativt perspektiv.....	126
6.1.1. Velfærdsteknologiens vej ind i forvaltningen	126
6.1.2. Ældre- og Sundhedsafdelingen	127
6.1.3. Handicapafdelingen.....	128
6.2. Fem centrale temaer	130
6.2.1. Kultur og vaner	130
6.2.2. Økonomisk logik.....	134
6.2.3. Teknologiforståelse og rehabiliteringstankegang	135
6.2.4. Ledelsesmæssig opbakning og tid.....	137
6.2.5. Meningen med velfærdsteknologi kommer med anvendelsen	139
6.3. Opsummerende perspektiver.....	142
Kapitel 7. VELFÆRDSTEKNOLOGI I ET MEDABREJDERPERSPEKTIV	143
7.1. Et medarbejderperspektiv på velfærdsteknologi	144
7.1.1. Ændringer af arbejdsrutiner	144
7.1.2. Nye faglige værktøjer.....	147
7.1.3. Velfærdsteknologien giver nye indsigter og roller	149
7.1.4. Ledelsesmæssig opbakning og tid.....	151
7.1.5. Velfærdsteknologi skal give mening	152
7.2. Fem betydningsgivende faktorer.....	154
7.3. Forskellige perspektiver på velfærdsteknologi.....	155
7.4. Opsummerende perspektiver	158
Kapitel 8. HVAD ER BOSTØTTE?	163
8.1. Den kommunale bostøtte.....	165
8.2. Analytisk tilgang til bostøtte	166

8.3. Det professionelle blik	167
8.4. Bostøttetilgange	169
8.5. Relaterede arbejdsområder	179
8.6. Validering.....	179
Kapitel 9. EN IMPRESSIV PRAKSIS	181
9.1. Kropslig praksis	181
9.2. Botøtte - en kompleks praksis	183
9.3. Implicit bostøttepraksis – logikker for bostøtte	188
9.4. At zoome ind på kontekstens materialitet	192
9.5. Opsummering	196
Kapitel 10. PASSAGER FOR BOSTØTTE.....	199
10.1. Åbne og reducerede passager	200
10.2. Reducerede og afgrænsende passager – forskydninger i bostøttearbejdet	201
10.3. Forlængelser - passager.....	209
10.4. Smartphonen som arbejdsværktøj	216
10.5. Opsamlende perspektiver	218
Kapitel 11. KONKLUSION, DISKUSSION & PERSPEKTIVERING	223
11.1. Konklusion	223
11.2. Diskussion.....	231
11.3. Nye forskningsmæssige perspektiver	236
Litteraturliste	239
Bilagliste	251

Del 1

KAPITEL 1. VELFÆRDSTEKNOLOGI I KOMMUNAL PRAKSIS

1.1. FORTÆLLINGEN OM NØDKALDET

I 2004 var jeg ansat som distriktsterapeut i en mindre dansk kommune, hvor jeg havde til opgave at sagsbehandle, indkøbe og installere teknologi og hjælpemidler, til kommunens borgere og ansatte. Teknologien skulle anvendes både af borgere i eget hjem og beboere på de forskellige kommunalt ejede institutioner såsom plejehjem og specialinstitutioner samt medarbejderne i kommunen. Jeg var ansat under det man i dag vil kalde ældre-, sundheds- og handicapområdet. Meget af den teknologi og mange af de hjælpemidler, jeg beskæftigede mig, ville i dag kategoriseres som velfærdsteknologi, selvom begrebet slet ikke eksisterende dengang. I overordnede træk havde jeg som arbejdsopgave at identificere problemer og udfordringer i borgernes hverdagsliv og medarbejdernes arbejdsliv og at løse disse med ændrede arbejdsgange, teknologi eller hjælpemidler.

I 2003 havde hjælpemiddelafdelingen, hvor jeg var ansat, til opgave at udskifte og installere et nyt nødkaldsalarmssystem i hele kommunen, da det eksisterende system var utidssvarende. På daværende tidspunkt fik brugeren af nødkaldet en kropsbåren udløser/kontakt i form af et armbånd eller halssnor med en knap, der kunne aktiveres ved eksempelvis fald eller anden akut behov for hjælp. Knappen sendte så et signal til en lille boks, der var tilsluttet fastnettelefonen i borgerens hjem, og via telefonnettet blev der sendt et kald til den vagthavende sygeplejerske i kommunen, som kontaktede borgeren for at yde hjælp. Jeg oplevede forskellige udfordringer ved installering af det nye system.

En situation, som stadig står meget klar for mig, udspringer hjemme hos en enlig ældre kvinde. Jeg bevilgede hende et nødkald i den periode, hvor vi implementerede det nye nødkaldssystem, og umiddelbart efter blev jeg kontaktet adskillige gange af hjemmesygeplejen, fordi, at nødkaldet, som kvinden havde modtaget, ikke fungerede efter hensigten. Jeg sendte servicemedarbejderen ud for at teste og skifte nødkaldsboksen flere gange, men nødkaldet og forbindelsen fungerede fint, når servicemedarbejderen var hjemme hos kvinden. Servicemedarbejderen konkluderede, efter at han havde skiftet nødkaldet og testet det tre gange og været i kontakt med en ingeniør hos leverandøren, at det ikke var nødkaldet, der fejlede noget.

Men hjemmesygeplejersken blev ved med at kontakte mig. Hun mente, at kvinden måske var begyndende dement, og årsagen til udfordringerne med nødkaldet kunne skyldes, at kvinden glemte, at hun havde aktiveret nødkaldet, når hjemmesygeplejersken efterfølgende kontaktede hende. Det viste sig nemlig, at den ældre kvinde aktiverede nødkaldet flere gange om dagen, og hun påstod selv, at hun ikke havde aktiveret nødkaldet.

Hjemmesygeplejen tog samtaler med kvinden om, i hvilke situationer hun måtte anvende nødkaldet, og forklarede hende, at hun ikke måtte misbruge systemet. Men dette ændrede ikke på situationen, og derfor mente hjemmesygeplejersken, at kvinden kunne være begyndende dement. Hjemmesygeplejersken kontaktede derfor demenssygeplejersken i kommunen så, hun kunne tage en samtale med kvinden.

Den ældre kvinde ringede selv en formiddag til mig i min kontortid for at informere mig om, at hun nu ønskede, at kommunen skulle komme og afhente hendes nødkaldsanlæg. Hun var fortørnet over, at ingen tog hendes problemer alvorligt, hverken servicemedarbejderen eller hjemmesygeplejersken! Hun kunne ikke se noget som helst positivt ved nødkaldet for, som hun formulerede det i telefonen: ”Det har ikke givet mig andet end problemer og bøvvl, siden det apparat kom ind i mit hjem”. I telefonsamtalen påpegede hun også, at hun ikke ville have, at servicemedarbejderen kom i hendes hjemme længere, da hun mistænkte ham for at bruge nødkaldet som påskud for at komme og besøge hende.

Hele situationen var nu blevet lidt anspændt. Hjemmesygeplejersken, som kom i hjemmet hos kvinden, var irriteret over at blive tilkaldt uden grund, og servicemedarbejderen fandt det besynderligt, at den ældre kvinde var begyndt at låse døren, når han kom for at servicere nødkaldsanlægget. Kvinden selv var irriteret over ikke at blive taget alvorligt af medarbejderne.

Mens jeg havde kvinden i telefonen, tænkte jeg på, hvad min chef, lederen af kommunens ældreområde, havde understreget, da vi afholdt de indledende møder om indkøb og finansiering af det nye nødkaldssystem. Hun havde påpeget, at implementeringsprocessen helst skulle forløbe så fejlfrit som muligt, og hun havde sagt til mig: ”Nu er det vigtigt, at der ikke opstår fejl og usikkerhed under implementeringen af systemet hos kommunens ældre, da nødkaldssystemet er den vigtigste teknologi, borgerne har for at skabe tryghed i eget hjem”. Lige netop tryghed var ikke det, nødkaldet gav den ældre kvinde, og nok heller ikke hjemmesygeplejersken. Så det var vigtigt at finde en holdbar løsning. Så for at komme videre og ikke mindst for at få en afslutning på telefonsamtalen lavede vi en aftale om, at jeg selv skulle komme for at kontrollere nødkaldet en sidste gang om eftermiddagen og eventuelt tage nødkaldet med mig hjem igen.

Jeg tog som aftalt på besøg hos den ældre kvinde sammen med servicemedarbejderen, da han havde viden om og erfaring med installering af

nødkaldssystemet. Men da kvinden ikke ønskede, at servicemedarbejderne kom ind i hendes lejlighed, måtte jeg teste og undersøge nødkaldeanlægget med servicemedarbejderen stående i opgangen uden for lejligheden. Da jeg kom indenfor hos kvinden, blev jeg inviteret ind i stuen, hvor jeg satte mig for at tale med hende om hendes oplevelser med nødkaldet. Jeg tænkte, at hun virkede meget åndsfrisk og klar. Jeg havde en fornemmelse af, at der var noget, der ikke helt stemte, da kvinden kunne redegøre yderst detaljeret for hele forløbet, og alt i hjemmet så meget ordentlig og rent ud. Meget heldigt - eller uheldigt, alt efter hvorledes man ser situationen - begyndte nødkaldet at kalde hjemmesygeplejersken op, mens jeg sad i sofaen og talte med kvinden. Nu vidste jeg, at hun ikke havde aktiveret nødkaldet selv. Jeg gik ud og talte med servicemedarbejderen, som stadig stod i opgangen, og han forsikrede mig om, at nødkaldet ikke kunne kalde af sig selv: ”Det er jo bare et nødkald” pointerede han ”Det er ikke en robot”. Han trak på smilebåndet.

Nu havde jeg den samme følelse af ikke at blive taget alvorligt, nøjagtig som den ældre kvinde. Jeg besluttede derfor at ringe til firmaet, som vi havde købt kaldeanlægget af, og fik fat i den ingeniør, som jeg tidligere havde rådført mig med. Da jeg fortalte om min oplevelse, kom han med samme forklaring, at nødkaldet ikke kunne kalde op af sig selv.

Så jeg gik videre i min søgen efter et svar og tænkte, at der måske var noget i omgivelserne, der på en eller anden måde kunne have udløst nødkaldet. Det viste sig, at kvindens underbo var byens bank. Jeg gik ind i banken og talte med den ansvarlige afdelingsleder. Vi fik sammen undersøgt, hvad der befandt sig lige under kvindens stue i lejligheden. Det viste sig at være bankens it-server. Jeg fik identificeret, at der netop på det tidspunkt, hvor nødkaldet gik i gang, havde været en opdatering af serveren i gang. Måske kunne det være årsagen til kaldet? Nu ringende jeg for anden gang den dag til ingeniøren og fortalte om min opdagelse, og han måtte erkende, at det kunne være en mulig forklaring – rent teknisk var det i hvert fald muligt! Han sagde også, at det havde han aldrig før været udsat for, og derfor havde han slet ikke tænkt i de baner, da jeg først kontaktede ham.

1.2. TEKNOLOGI I PRAKSIS

Fortællingen om nødkaldet illustrerer, hvorledes mine kollegaer og jeg tog teknologien for givet, og at vi som udgangspunkt forudsatte, at teknologien fungerede, hvis den ellers var installeret korrekt, og at teknologien kun ’gør’ det, vi forventer af den.

Fortællingen illustrer også, at vi i første omgang havde mere tiltro til teknologien end til borgeren, og deri ligger en implicit forforståelse af, at teknologi fungerer, mens mennesker kan fejle. Da begivenheden udspillede sig, overvejede jeg ikke, om

teknologien kunne have en indflydelse på min og mine kollegaers faglige vurderinger af borgeren, eller om teknologien på anden vis kunne have en indvirkning på vores faglige arbejdsrutiner. Da fejlen med nødkaldet blev rettet, tænkte jeg ikke mere på episoden, indtil jeg mere end ti år senere kom til at arbejde med et EU-støttet innovationsprojekt¹, som havde til formål at teste, udvikle og implementere forskellige typer velfærdsteknologi i den kommunale praksis.

I dette projektarbejde observerede jeg, hvorledes velfærdsteknologi på forskellig vis bragte uforudsete indsigter og/eller arbejdsrutiner frem for de implicerede medarbejdere og borgere. Ligeledes erfarede jeg, at kommunernes administrative personale så potentialet for velfærdsteknologien anderledes end medarbejderne, som arbejdede med teknologien i hverdagen. At implementere velfærdsteknologi var ofte meget mere kompliceret end forventet. En tidlig morgen ti år efter episoden med nødkaldet sad jeg på et plejehjem og skulle interviewe en plejhjemsmedarbejder efter endt nattevagt.

Plejehjemsmedarbejderen fortalte, at den 'intelligente' plejeseng², som plejhjemmet var med til at teste, havde fået, en dement plejhjemsbeboer til at tro, at der stod en fremmed person i soveværelset den foregående nat, da lyset under sengen, som havde til formål at hjælpe beboeren med at finde sine hjemmesko i mørket, havde kastet en skygge af beboeren selv op på væggen. Ligeledes fik de små orange lysdiodelamper i sengens elektronik en anden plejhjemsbeboer til at tro, at der var ild i sengen, og medarbejderne måtte derfor klistre tape over lamperne for at beboeren turde sove i sengen. Mens plejhjemsmedarbejderens fortalte om nattens uventede oplevelser og om, hvordan hun fik løst udfordringer med teknologien i

¹ Innovationsprojektet Lab. X. er et afsluttet projekt, som var støttet af vækstforum. Det startede i 2012 og sluttede i 2015. UCN forestod ledelsen af projektet, som involverede følgende samarbejdspartnere: Aalborg Universitet, Social- og Sundhedsuddannelsen Nord samt nordjyske kommuner og virksomheder. Projektet fungerede som et eksperimentarium for den nordjyske erhvervsudvikling, idet deltagerne arbejdede på at få nordjyske virksomheder og kommunale institutioner til at samarbejde om at udvikle og videreudvikle velfærdsteknologi til borgere med kroniske sygdomme, ældre og specialområdet. Stedet, hvor parterne mødtes for at videreudvikle teknologier og produkter, kaldtes Living Labs. Der kan læses mere om projektet på internetsiden:

<https://www.ucn.dk/forskning/forskningsprogrammer/teknologier-i-borgern%C3%A6r-sundhed/lab>

² Den 'intelligente' plejeseng har forskellige tekniske indretninger, der kan give alarm til plejepersonalet via en smartphone. Det kan eksempelvis være: alarm på bremses på sengen, alarm på sengehest, alarm for åndedræt, vådsensor, sensor på kateterflow, alarm for ud af seng. Og den kan tilkobles lys på badeværelset, så det tændes, når brugeren står ud af sengen om natten. Endelig kan der være svagt lys, der tændes, når borgeren står ud af sengen, for at undgå at borgeren falder og eksempelvis kan finde sine hjemmesko om natten.

nattens løb, kom jeg til at tænke på mine egne oplevelser med nødkaldet mange år tidligere.

Det blev her tydeligt for mig, at det ikke er muligt at forudse, hvilken betydning og indvirkning velfærdsteknologi har på konteksten, og hvorledes konteksten vil indvirke på teknologien. Nattevagtens fortællinger om nattes oplevelser viser, at den intelligente plejeseng havde påvirket borgerens aftenrutine og haft betydning for medarbejderens opgaver, og at teknologien blev ændret, så der ikke længere var lysende diodelamper. Det stod klart for mig, at medarbejderne ved ibrugtagningen af velfærdsteknologi må håndtere forskellige uforudsete påvirkninger og ændringer både hos borgeren og i deres egne arbejdsrutiner, og det er ikke tydeligt for udefrakommende. Det er heller ikke noget, der kunne have været forudset af forvaltningens konsulenter, som styrede denne test af den intelligente plejeseng på plejehjemmet.

Fortællingen om nødkaldet for mere end ti år tidligere og erfaringerne fra plejehjemsmedarbejderen viser, at udfordringerne ved at bringe en ny (velfærds-) teknologi ind i en praksis i vid udstrækning er at få den til at fungere i den konkrete kontekst. Det drejer sig om en praksis med individuelle udfordringer hos borgerne, om de forskellige faglige arbejdsrutiner hos medarbejderne og endelig om de materielle omgivelser, teknologien skal indgå i. Meget af den velfærdsteknologi, som jeg har arbejdet med i det førnævnte projekt, var ikke udviklet til den praksis, som de blev testet i, så på forskellige niveauer måtte velfærdsteknologien tilpasses, videreudvikles eller helt fravælges af de konkrete praksisser.

Arbejdet med velfærdsteknologi i det tidligere beskrevne projektet har lært mig, hvordan teknologi kan forskyde medarbejdernes arbejdsrutiner og ændre dennes forståelse af sin egen arbejdspraksis. En sådan translationsproces (Callon, 1986) betyder, at den kommunale service i sidste ende ændres, uden at den kommunale organisation og medarbejderne nødvendigvis er opmærksomme på, at en sådan forandring indtræffer. Det er dog ikke alene teknologien, der påvirker og forandrer praksis, men teknologien formes også selv af praksis. Teknologien er på denne måde ikke en på forhånd given størrelse. Dette forskningsprojekt har således til formål at indhente erfaringer og viden, som medarbejderne opnår i translationsprocessen af velfærdsteknologi i praksis. Ambitionen er at få en større viden om og indsigt i de uforudsete muligheder og begrænsninger, der opleves ved anvendelse af velfærdsteknologi i kommunal praksis. Ønsket er herved at bidrage til en større fælles forståelse for velfærdsteknologiens potentialer og udfordringer både for ledelse og administration og hos medarbejderne.

Endvidere er ambitionen at få blotlagt og afdækket de eventuelle 'indskrevne' implicite værdier og egenskaber ved velfærdsteknologien for de forskellige implicerede parter, som har betydning for, hvorledes teknologien anvendes og erfares af de forskellige aktører, ligesom i fortællingen med nødkaldet.

Den teknologiforståelse, som ligger til grund for denne forskningsundersøgelse, har rod i en science-technology-society forståelse, nærmere bestemt som en associationssociologisk forståelse af teknologi i det sociale. Et sådan teoretisk udgangspunkt tager afsæt i, at mennesker, samfund og teknologi gensidigt former hinanden og derfor ikke bør analyseres som uafhængige størrelser (Callon, 1987; Kjær & Vikkelsø, 2018:188; Latour, 1988, 2006). I sådan en optik kan man ikke forstå det enkelte menneske uden at overveje dets relationer til andre mennesker og materialiteter. Og det bliver et handlekraftigt eller svækket menneske netop gennem disse relationer (Kjær & Vikkelsø, 2018:188). Teknologien bringes ikke til anvendelse i et lufttomt rum i en sådan teknologiforståelse, men i en specifik kontekst, der har betydning for teknologiens anvendelse. Teknologi bliver på den måde formet i det sociale, ligesom teknologien påvirker konteksten (la Cour et al., 2017:8).

1.3. AFHANDLINGENS PROBLEMFELT

I forlængelse af den præsenterede tematik tager nærværende ph.d.-afhandling konkret udgangspunkt i at undersøge hvilket formål og hvilken indvirkning velfærdsteknologi har på den kommunale sektor med fokus på medarbejdernes arbejdspraksis.

Udgangspunktet for analyserne i forskningsundersøgelsen er et teoretisk undersøgelsesdesign inspireret af aktør-netværks-teorien (ANT)³, der empirisk fokuserer på at analysere ny velfærdsteknologi i en kommunal arbejdspraksis. Undersøgelsen dækker her geografisk og empirisk over Aalborg, Hjørring og Viborg kommuner. Her undersøges og følges indførelse af ny velfærdsteknologi i det kommunale netværk med forskellige aktører, før arbejdsrutiner med velfærdsteknologien bliver selvfølgelige og 'black boxet' (Latour, 1987:131). Forskningsundersøgelsen vil indledningsvis undersøge empirisk, hvilke typer velfærdsteknologi medarbejdere anvender i den kommunale praksis, og hvilke erfaringer medarbejdere, ledelse og administration har i forhold til muligheder og begrænsninger ved inddragelse og anvendelse af velfærdsteknologi i praksis. Efterfølgende rettes forskningsundersøgelsens fokus mod en konkret ny velfærdsteknologi i den kommunale praksis for at få en forståelse for, hvilken betydning teknologien har for medarbejdernes arbejdspraksis. Forskningsundersøgelsen er således som omtalt et science-technology-society orienteret studie (STS) (Jensen et al., 2012:8), som tager udgangspunkt i det kommunale praksisfelt med inddragelse af forskellige empiriske feltstudier.

Afsættet for forskningsundersøgelsen er følgende spørgsmål:

³ Aktør-netværks-teori forkortes herefter i afhandlingen med ANT.

1. Hvilke typer velfærdsteknologi anvendes i et kommunalt netværk inden for ældre-, sundheds- og handicapområdet?
2. Hvilke muligheder og begrænsninger erfarer medarbejdere, ledelse og administration ved anvendelse og implementering af velfærdsteknologi på det kommunale ældre-, sundheds- og handicapområde?

På baggrund af ovenstående forskningsspørgsmål og empiriske forskningsundersøgelser identificeres velfærdsteknologien online bostøtte som ny og endnu ikke fuldt implementeret i den kommunale praksis. Online bostøtte er en Skype-forbindelse, som har fået betegnelsen online bostøtte, da den anvendes af bostøttemedarbejderne til at kommunikere med borgeren. Denne teknologi har gjort en synlig forskel og efterladt konkrete spor i form af forhandlinger, problematiseringer og interessekontroverser mellem medarbejderne, ledelse og administration i den kommunale praksis. Derfor rettes forskningsundersøgelsens fokus efterfølgende mod at besvare følgende forskningsspørgsmål:

3. Hvilke eksplicite og implicite bostøttetilgange kan identificeres i den kommunale arbejdspraksis under det socialpsykiatriske bostøtteområde?
4. Hvorledes er den nye velfærdsteknologi online bostøtte, med til at skabe åbne og reducerede passager for inddragelse af bostøttetilgange for medarbejderne i den socialpsykiatriske bostøttepraksis??

I det efterfølgende afsnit uddybes konteksten for forskningsundersøgelsens problemfelt.

1.4. ARBEJDSLIV OG VELFÆRDSTEKNOLOGI

Velfærdsteknologi bliver indkøbt og implementeret i de danske kommuner med det formål at forbedre og understøtte de kommunale velfærdsydelser. Her vurderes teknologiernes anvendelighed af kommunen ud fra måleparametrene: 1) den borgerrettede kvalitet; 2) den medarbejder oplevede kvalitet; og ikke mindst 3) den ressourcemæssige kvalitet (Center for Velfærdsteknologi, 2017b:8; Aalborg Kommune, 2015).

Udgangspunktet med velfærdsteknologien er, at den skal medvirke til at løse nogle af de ressourcemæssige udfordringer, kommunerne står overfor nu og i de kommende år. Nordens velfærdscenter under det Nordiske Ministerråd definerer velfærdsteknologi som: ”Velfærdsteknologi er teknologi der forebygger, assisterer eller leverer velfærdsydelser” (Hadnagy, 2017:7). Velfærdsteknologibegrebet er her bredt, og det er ikke teknologien i sig selv, som gør den til velfærdsteknologi, men

anvendelsesmuligheden i form af at forebygge, assistere eller levere velfærdsydelser. Endvidere påpeger Nordens Velfærdscenter, at velfærdsteknologi i øjeblikket er på vej ind i en kritisk fase, da mange af de nordiske kommuner skal gå fra pilotprojekter med velfærdsteknologi og videre i processen til at integrere teknologierne som en del af den offentlige service⁴.

Det betyder, at velfærdsteknologi fremover i højere grad bliver en del af de kommunale medarbejders arbejdsliv. Spørgsmålet bliver således, hvilken betydning velfærdsteknologien får for de kommunale medarbejders arbejdsliv. I nedenstående citat fra Altinget fremfører Morten Hoff, chef for Center for Velfærdsteknologi i Odense Kommune, perspektiver på forventningerne til medarbejdere og velfærdsteknologien i den kommunale praksis.

”Det skal være tydeligt for medarbejderne, at implementering af teknologi i større skala ikke er et personligt valg for den enkelte medarbejder, men et middel til at opnå mål for borgere, pårørende og medarbejdere” (Altinget, 2015).

Citatet tydeliggør, at formålet med implementering af velfærdsteknologi i de danske kommuner har et større og mere overordnet sigte, og det er således en overordnet beslutning, hvorvidt en velfærdsteknologi skal implementeres i en given praksis eller ej. Der tages ikke kun udgangspunkt i en enkelt borger og/eller en enkelt medarbejder men grupper af borgere og medarbejdere. Velfærdsteknologien har til formål at understøtte de kommunale velfærdsydelser og vurderes ud fra de før nævnte måleparametre. Udgangspunktet for velfærdsteknologien er i dette perspektiv, at den skal give mening for borgerne i form af større frihed og selvstændighed i hverdagslivsaktiviteterne. Og den skal også forbedre arbejdsmiljøet, herunder også indebære mere arbejdskraftbesparende arbejdsrutiner for medarbejderne. Ligeledes skal den give en ressourcemæssig besparelse i form af nedsat tidsforbrug eller nedsat transporttid for de kommunalt ansatte (Center for Velfærdsteknologi, 2017b:14). Den samme velfærdsteknologi må således gerne imødekomme alle tre måleparametre og kan potentielt gå på tværs af forskellige faggrupper og områder⁵.

Center for Velfærdsteknologi (KL) påpeger imidlertid, at en af flere udfordringer for kommunerne ved implementering af velfærdsteknologi er, at få teknologierne til at fungere i praksis (Center for Velfærdsteknologi, 2017b:7) og at fastholde nye forbedrede rutiner med velfærdsteknologierne, for at få den tiltænkte værdi og

⁴ Se <https://nordicwelfare.org/da/projekt/connect-vaerktoejskasse-om-velfaerdsteknologi/>

⁵ Et eksempel på en velfærdsteknologi som går på tværs af forskellige faggrupper er et vaske-tørre-toiletet på plejehjem. Her skal social- og sundhedsassistenten hjælpe beboerne med at betjene toiletet i de daglige hygiejnerutiner. Ergoterapeuten skal træne borgeren i at kunne anvende toiletet. Og servicemedarbejderen skal vedligeholde og indstille toiletet.

potentiale af velfærdsteknologierne. Argumentet for at få velfærdsteknologien til at fungere i de forskellige kontekster er at få et større økonomisk potentiale ud af velfærdsteknologien. De enkelte konteksters specifikke udfordringer og behov for eksempelvis tilpasset teknologi eller specifik faglige service omtales ikke, og det gør heller ikke teknologiens mulige indvirkning på dette. Ligeledes er den forskningsbaserede viden om, hvorledes teknologien påvirker de kommunale medarbejderes arbejdspraksis og teknologiens medvirken til eventuelle ændringer af opfattelsen af eget arbejde, sparsom (Ballegaard, 2015). Der er derfor behov for øget viden om, hvilken betydning, velfærdsteknologien har for den praksis, den skal anvendes i, herunder konkret viden om teknologiens betydning for medarbejderes faglige arbejdsrutiner. Nærværende forskningsundersøgelse ønsker derfor netop at undersøge kontekstens betydning for velfærdsteknologierne i praksis. Det er målet herigennem at bidrage med mere viden om betydningen af velfærdsteknologi i et arbejdsfagligt perspektiv mere generelt.

Center for Velfærdsteknologi peger endvidere på, at erfaringer fra de danske kommuner har vist, at implementeringen af velfærdsteknologi har medført et behov for nye metoder og analytiske redskaber til at vurdere velfærdsteknologien anvendelighed i de konkrete kommunale kontekster (Center for Velfærdsteknologi, 2017a; Søndergaard, 2017). Implementering af velfærdsteknologi har vist sig at være en kompleks proces, som involverer og har indflydelse på mange forskellige kommunale arbejdsfunktioner og dermed også forskellige medarbejdere (Center for Velfærdsteknologi, 2013). Velfærdsteknologien ønskes implementeret af kommunerne i forskellige kontekstuelle rammer, og der efterspørges generelt viden om faktorer, som påvirker teknologiernes inklusion og/eller eksklusion i de enkelte kontekster (Hasse, 2011).

I en udgivelse fra Center for Velfærdsteknologi (KL) præciseres de medarbejderrelaterede udfordringer ved velfærdsteknologien, som medvirker til ændringer af den faglige identitet hos medarbejderen:

”Teknologien ændrer ved medarbejdernes arbejdsgange og faglighed. Medarbejderne oplever et clash mellem deres faglighed og teknologien, hvilket kan betyde, at teknologien bliver fravalgt i hverdagen. Specielt de teknologiske løsninger, der øger selvhjulpenheden hos borgeren, kan ses som et angreb på medarbejderens faglighed” (Center for Velfærdsteknologi, 2017a:12).

Her påpeges yderligere, at der er behov for et tættere samarbejde med grunduddannelserne om at udbrede viden om velfærdsteknologien for de studerende. Ligeledes vil et øget fokus på velfærdsteknologi i grunduddannelserne gøre anvendelse af teknologi mere attraktiv for medarbejderne, når de kommer ud i praksis, hvor de i højere grad kan se teknologien som en medspiller. Der er således her en opmærksomhed på, at de kommunale medarbejdere har behov for nye kompetencer i forbindelse med anvendelse af velfærdsteknologi i den kommunale

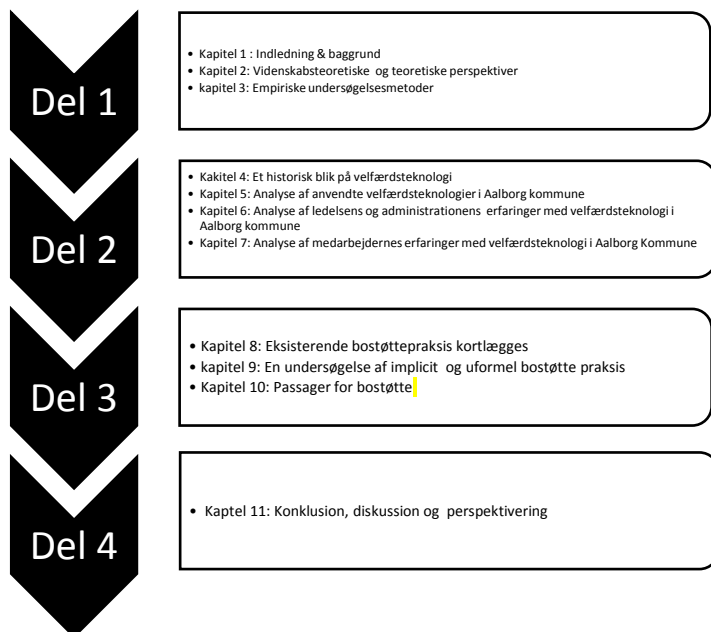
praksis. Baggrunden for at medarbejderne fra- eller tilvælger velfærdsteknologi i deres arbejdspraksis, ønskes derfor nærmere belyst for at få en større viden om velfærdsteknologiens betydning for den kommunale praksis og medarbejdernes faglighed.

1.5. AFHANDLINGENS OPBYGNING

Forskningsundersøgelsen bygger som beskrevet tidligere på en ANT-inspireret forskningsstilgang, hvilket er medvirkende til, at forskningsundersøgelsen har et empirisk udgangspunkt. Ligeledes medvirker ANT-perspektivet til, at forskningsundersøgelsen indledes med en undersøgelse af velfærdsteknologi som et overordnet begreb eller fænomen (Callon & Law, 1988). Begrundelsen herfor er, at teknologien i dette teoretiske perspektiv forholder sig til samtiden og de udfordringer og opgaver, som ønskes løst ved hjælp af teknologien.

Der ligger således allerede nogle bestemte formål og perspektiver indlejret i velfærdsteknologien. Derfor tager forskningsundersøgelsen sin begyndelse med en undersøgelse af begrebet velfærdsteknologi i et historisk perspektiv for at skabe en forståelse for velfærdsteknologiens generelle formål i en dansk kontekst. På den måde bliver det muligt efterfølgende at følge og undersøge velfærdsteknologien i en konkret kommunal kontekst, Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune, for at få et indblik i, hvorledes medarbejderne, ledelsen og administrationen oplever velfærdsteknologiens muligheder og begrænsninger, og hvilke formål velfærdsteknologien indskrives i den kommunale praksis.

Gennem en indledende empirisk undersøgelse af erfaringer med velfærdsteknologien generelt identificeres en konkret velfærdsteknologi *online bostøtte*, som af medarbejderne, ledelsen og administrationen opleves som vanskelig at anvende og implementere i den kommunale praksis. Her inddrager undersøgelsen udover Aalborg Kommune også Hjørring og Viborg kommuner. Baggrunden for at undersøge en konkret velfærdsteknologi, som opleves som vanskelig at bringe i anvendelse i den kommunale praksis, er et ønske om at undersøge de forhandlinger, diskussioner og kontroverser, der opstår ved anvendelse af teknologien (Latour, 1999:304), og betydningen heraf for medarbejdernes arbejdspraksis. De følgende afsnit præsenterer og viser afhandlingens opbygning, design og struktur. Afhandlingen er inddelt i fire dele, som repræsenterer forskellige tematikker og elementer i forskningsundersøgelsen (se figur 1.1).



Figur 1.1.: Afhandlingens opbygning

DEL 1: FORSKNINGSDESIGN

Del 1 indeholder indledende refleksioner og perspektiver over feltet velfærdsteknologi i kommunal praksis samt de anvendte videnskabsteoretiske, teoretiske og metodiske perspektiver.

Del 1 har til formål at beskrive baggrunden for forskningsundersøgelsen og de anvendte forskningsmæssige teoretiske og metodiske ressourcer for undersøgelsen, som er fordelt over tre kapitler. Kapitel 1 indeholder indledning og baggrund for forskningsundersøgelsen og undersøgelsens forskningsspørgsmål. Kapitel 2 beskriver de videnskabsteoretiske og teoretiske perspektiver og argumenterer for forskningsundersøgelsens videnskabsteoretiske udgangspunkt. Kapitlet præsenterer indledningsvis forskningsundersøgelsens afsæt i en science-technology-society-tilgang (STS) til feltet. Efterfølgende foretages en historiske gennemgang af udviklingen af STS-strømninger og -skoler, som munder ud i en præsentation af undersøgelsens teoretiske fundament og analytiske begrebsapparat, som udspringer af ANT. Afslutningsvis præsenteres supplerende en teknologimodel, helhedsteknologimodellen, der også bringes i anvendelse som analytisk værktøj i forskningsundersøgelsen. Kapitel 3 præsenterer forskningsundersøgelsen metodiske perspektiver og sammenhænge, ligesom det redegør og argumenterer for valg af de specifikke metodiske redskaber og værktøjer til indhentning af empiri til analysen, der er funderet i den opstillede videnskabsteoretiske position.

Forskningsundersøgelsen gør konkret brug af en række forskellige metoder: dokumentanalyse, spørgeskema, kvalitative semistrukturerede interviews og deltagerobservationer. Der er således anvendt en blanding af forskellige metoder for at kunne foretage de analytiske bevægelser i forskningsundersøgelsen, som kendetegner ANT forskningstilgangen, hvor forskeren må følge aktørerne i deres netværk (Latour, 2008).

DEL 2: ANALYSE AF VELFÆRDSTEKNOLOGI

Afhandlingens del 2 indeholder forskningsundersøgelsens første empiriske undersøgelser og analyser, som er medbestemmende og retningsvisende for forskningsundersøgelsens videre forløb. Del 2 indeholder kapitel 4, 5, 6 og 7.

Kapitel 4 indeholder en scenarieanalyse af begrebet velfærdsteknologi udført på baggrund af dokumentanalyse af forskellige dokumenter og litteratur omhandlende velfærdsteknologi. Her undersøges hvilket scenarie velfærdsteknologien nationalt kommer med inden den bringes i anvendelse i de lokale kommunale netværk. Udviklingen af velfærdsteknologibegrebet præsenteres i et nationalt perspektiv med det formål at give et overblik over, hvorledes begrebet er formet, og hvilken status det har i den nuværende danske kommunale praksis. Baggrunden for at indlede afhandlingens del 2 med denne scenarieanalyse er at skabe en forståelse for udgangspunktet og baggrunden for, hvorledes velfærdsteknologi anvendes og erfares i de lokale kommunale ledelsesmæssige- og medarbejdernetværk. Kapitlet giver forskellige eksempler på, hvorledes velfærdsteknologibegrebet defineres i forskellige nationale kontekster for at forstå, hvorledes velfærdsteknologiscenariet er fremkommet men også for at understøtte forståelsen af, at velfærdsteknologi kan have varierende formål i de forskellige lokale netværk.

Kapitel 5 indeholder en analyse af, hvilke typer velfærdsteknologi der anvendes af medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. Denne analyse er udarbejdet på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse i forvaltningens lokalafdelinger og lokalinstitutioner. Baggrunden for denne indledende undersøgelse er ønsket om at få et billede af, hvilke typer velfærdsteknologi medarbejderne konkret anvender i Aalborg Kommune, og om der viser sig at blive anvendt forskellige typer af velfærdsteknologi på tværs af de forskellige områder (ældre-, sundheds- og handicapområdet) i forvaltningen.

Ydermere indeholder spørgeskemaundersøgelsen også kvalitative udsagn om erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi i egen praksis. Dette kapitel danner grundlaget for forståelsen af, hvilke typer velfærdsteknologi der konkret anvendes i en kommunal ældre-, sundheds- og handicap praksis.

Kapitel 6 og 7 indeholder en kvalitativ undersøgelse af, hvilke muligheder og begrænsninger forvaltningsledelsen og medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune erfarer ved anvendelse af velfærdsteknologi i deres egen arbejdspraksis. Undersøgelsen er foretaget på baggrund af kvalitative semistrukturerede sagsorienterede interviews (Næss & Jensen, 2005:147) med forvaltningsledelsen, administrationen og udvalgte fagmedarbejdere i forvaltningen. Ligeledes inddrages kvalitative udsagn fra den før omtalte spørgeskemaundersøgelse (kapitel 5). Kapitel 6 og 7 identificerer således tilsammen erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi generelt i Aalborg Kommune. I tillæg undersøges i disse kapitler meningsforståelsen af velfærdsteknologi i den undersøgte praksis og betydning heraf.

Del 2 danner udgangspunktet for den videre undersøgelse, da der her identificeres en konkret velfærdsteknologi, som endnu ikke er færdig implementeret og som til stadighed skaber udfordringer for medarbejderne i praksis. Denne velfærdsteknolog (online bostøtte) er således med til at forme forskningsundersøgelsens videre forløb. Argumentet for at vælge at undersøge online bostøtte nærmere er, at denne velfærdsteknologi endnu ikke er stabiliseret i den kommunale praksis, hvilket muliggør en undersøgelse af kontroverser og forhandlinger i et netværk af forskellige aktører, inden den eventuelt stabiliseres og tilpasses medarbejdernes arbejdspraksis og bliver en selvfølgelighed for medarbejderne (Latour, 1999:304).

DEL 3: ANALYSE AF ONLINE BOSTØTTE

Del 3 består af kapitlerne 8, 9 og 10, som omfatter analyser af empirisk materiale, indhentet via feltstudier af bostøtte og online bostøtte. Online bostøtte er valgt med det formål at indfange teknologiens betydning for medarbejderens arbejdspraksis, herunder arbejdsrutiner. Undersøgelsen udvides empirisk i denne del til også at omfatte Hjørring og Viborg kommuner. I del 3 følges online bostøtte som en aktør i et netværk af forskellige aktører for at få et indblik i, hvilke forhandlinger, tilpasninger og virkninger online bostøtte har i forhold til den eksisterende kommunale bostøttepraksis. Latour påpeger, at det netop kun er der, hvor kontroversen til stadighed finder sted, at teknologien lader sig studere (Latour, 1999:304).

I kapitel 8 foretages en analyse af den eksisterende bostøttepraksis i form af en kortlægning af anvendte bostøttetilgange⁶. Baggrunden for, at kombinere analysen af online bostøtte med en indledende analyse af den eksisterende bostøttepraksis, er, at der ikke findes en videnskabelig teoretisering eller skriftlighed af bostøttepraksis (Bengtsson & Røgeskov, 2012:16-17). Jeg argumenterer i afhandlingen for, at en

⁶ I forskningsundersøgelsen anvendes begrebet bostøttetilgange. 'Tilgange' er en oversættelse af begrebet 'modes of ordering'.

forståelse af online bostøtte kræver en grundlæggende indkredsning af bostøtte som fagligt felt. Jeg indleder derfor afhandlingens del 3 med en sådan indkredsning. Dette udføres på baggrund af deltagerorienterede interviews med udvalgte bostøttemedarbejdere.

Kapitel 8 indeholder en analyse af medarbejdernes eksplicite bostøttetilgange. Efterfølgende foretages i kapitel 9 en analyse af de mere implicite og uformelle dele af den eksisterende bostøttepraksis, som bostøttemedarbejderne ikke umiddelbart kan beskrive eller forklare. Disse implicite bostøttetilgange beskrives via en analyse af empirisk materiale indhentet via deltagerobservationer af den kommunale bostøttepraksis. Den implicite del af bostøttepraksis behandles og artikuleres ved inddragelse af 'modes of ordering' som analytisk greb (Law, 1994:83) Her identificeres forskellige implicite måder eller tilgange, som bostøttemedarbejderne benytter sig af i bostøttepraksis.

Kapitel 10 indeholder i forlængelse af kapitel 8 og 9 en analyse af forskydninger og transformationer, online bostøtte medfører i den eksisterende bostøttepraksis. Her synliggøres online bostøttes betydning for praksis, og hvilke bostøttetilgange som må tilpasses og ændres. Som analytisk redskab inddrages Mosers og Laws 'good passages and bad passages' for at få en forståelse af, hvornår online bostøtte er medvirkende til at skabe 'passage' for at udføre bostøtte praksis, og hvornår den 'reducerer passage' for at udføre bostøttepraksis. Herudover analyseres, hvilken betydning konteksten har for anvendeligheden af den online bostøtte i praksis (Moser & Law, 1999), for at få en forståelse for, hvordan og på hvilken måde online bostøtte udfordrer og understøtter bostøttemedarbejdernes faglighed og arbejdspraksis.

DEL 4 KONKLUSION, DISKUSSION, OG PERSPEKTIVERING

Afhandlingens del 4 består af kapitel 11. Her præciseres forskningsundersøgelsens vigtigste resultater, og igennem disse besvares undersøgelsens forskningsspørgsmål. Kapitlet indeholder endvidere en diskussion af forskningsundersøgelsens analyser, herunder betydningen af velfærdsteknologiens tilstedeværelse og betydningen af en

eksplicit praksis, når den bringes i anvendelse i praksis. Afslutningsvis perspektiveres til nye mulige forskningsprojekter, afledt af undersøgelsens fund⁷.

⁷ Forskningsundersøgelsen er som beskrevet i forordet et samarbejde mellem Aalborg Kommune, Ældre- og Handicapforvaltningen, University College Nordjylland og Aalborg Universitet. Aalborg Kommune ønskede ved dette samarbejdes opstart en afrapportering af forskningsundersøgelsens første resultater halvvejs i projektperioden, både for at diskutere resultaterne og for at bringe den nye viden tilbage til praksis. På baggrund af dette ønske er der udformet en intern rapport til Ældre- og Handicapforvaltningen med resultater relateret til forskningsundersøgelsens to indledende forskningsspørgsmål. Denne rapport ligger som bilag 1 i afhandlingen. Der blev ligeledes afholdt en mundtlig afrapportering til Kvalitets- og Innovationsenhedens medarbejdere den 7. februar 2017 for at uddybe rapportens resultater og for at besvare spørgsmål, der opstod på baggrund af rapportens resultater. Ligeledes er der på baggrund af forskningsundersøgelsens to indledende forskningsspørgsmål udformet en artikel til det norske Tidsskrift for omsorgsforskning. Den blev publiceret i 2017 (Lassen, 2017). Formålet med publiceringen af artiklen var at uddybe, hvilke muligheder og begrænsninger kommunale medarbejdere og ledere erfarer ved anvendelse af velfærdsteknologi i praksis, og artiklen uddyber således delelementer i den interne rapport. Artiklen er målrettet kommunale medarbejdere og ledere, men også professionsstuderende ved uddannelserne inden for det sundheds-, pleje-, trænings- og socialpædagogiske område netop for at give en forståelse for velfærdsteknologiens betydning i praksis og give nye perspektiver på undervisningen i velfærdsteknologi på de relevante professionsuddannelser.

KAPITEL 2. VIDENSKABELIGE PERSPEKTIVER PÅ VELFÆRDSTEKNOLOGI

”Den videnskabelige og sociale orden, der ofte fremstår som objektiv og næsten uimodsigelig, er blot et stabiliseret resultat af en række processer i praksisformer, der omfatter hybrider af sociale, tekniske og naturlige elementer” (Olesen & Kroustrup, 2012:63).

”ANT er en gren (eller rettere en kvist), skabt af folk, der er blevet rystet i deres grundvold, når de har forsøgt at give en social forklaring på videnskabens hårde kendsgerninger. ANT-forskerne kan generelt defineres som folk, der ud fra tredive års videnskabssociologi har draget nogle fuldstændig andre slutninger end deres bedste og nærmeste kollegaer. Hvor sidstnævnte har besluttet sig for, at samfundsteorien også gælder selv videnskaberne...” (Latour, 2008:118).

Prolog

Dette kapitel beskriver og argumenterer for forskningsundersøgelsens videnskabelige tilgang i form af en videnskabsteknologi- og samfundsforskningstilgang, også kaldet STS, der trækker på og inddrager en række begreber fra ANT'en. En sådan forskningstilgang følger teknologien i dens netværk og giver derigennem nye forståelser for teknologiens betydning i den undersøgte praksis. Her er fokus rettet mod relationerne mellem mennesker, ting, videnskab, teknologi og organisation. Den sigter således mod en identifikation og tydeliggørelse af teknologiens rolle og karakter i forhold til erfaringsprocesser og samfundsmæssig væren (Buch, 2007:72).

Baggrunden for valget af en ANT-forskningstradition er, at jeg via ANT-analytiske begreber kan studere de processer, som Latour beskriver som førende til en midlertidig 'orden' (Latour, 2008:46). Jeg ønsker at studere, hvorledes velfærdsteknologi føres til en midlertidig 'orden' i form af implementering eller anvendelse i den kommunale praksis, og hvilke processer der fører til dette. Denne teoretiske forståelse gør det ligeledes muligt at undersøge velfærdsteknologien 'in the making' og 'in action', som netop er grundlaget for nærværende forskningsundersøgelse, hvor velfærdsteknologien bliver anvendt eller forsøgt

anvendt i den kommunale praksis (Justesen, 2017:375; Latour, 1987). Ligeledes giver ANT-tilgangen mulighed for at undersøge, hvordan omgivelser, materialitet (velfærdsteknologi), sociale relationer og tid indvirker på medarbejdernes anvendelse af teknologien. ANT bliver i denne forskningsundersøgelse anvendt som et redskab til at åbne for en bredere forståelse af, hvorledes velfærdsteknologien har betydning for medarbejdernes arbejdspraksis (Justesen, 2017:391), som forskningsspørgsmålene eksemplificerer og beskriver i afhandlingens første kapitel. Endvidere kan ANT åbne for og skabe større forståelse for en umiddelbar videnskabelig orden, som fremstår som objektiv og næsten uimodståelig som i fortællingen om nødkaldet indledningsvis, hvor anvendelse af nødkaldet var resultatet af processer, som var omfattet af sociale, tekniske og naturlige forbindelser.

Den teknologi, som studeres i denne forskningsundersøgelse, anvendes inden for velfærdsområdet i den kommunale praksis. Den betegnes og defineres som velfærdsteknologi eller velfærdsteknologiske løsninger i både faglitteraturen og i daglig tale. Her har velfærdsteknologien til formål at løse, håndtere eller understøtte velfærdsopgaver eller velfærdsservice i den kommunale praksis (Hansen, 2013:28; Søndergaard, 2016). Begrebet velfærdsteknologi bliver nærmere præsenteret og beskrevet i kapitel 4. Forskningsundersøgelsens videnskabelige tilgang har således til formål at tydeliggøre velfærdsteknologiens rolle og karakter i forhold til de kommunale medarbejders samt ledernes og administrationens erfaringsprocesser. Velfærdsteknologiernes betydning for borgernes hverdagsliv er således ikke forskningsundersøgelsens direkte fokusområde, men borgernes erfaringer og ønsker til velfærdsteknologien online bostøtte er berørt og inddraget i form af empirisk materiale fra deltagerobservationerne i forskningsundersøgelsen, da dette har en indirekte indvirkning og betydning for medarbejdernes erfaringer og arbejdsliv. Dette beskrives nærmere i kapitel 9.

Nærværende kapitel giver en kort introduktion til science-technology-society-studier, da denne tilgang ligger til grund for de i forskningsundersøgelsen anvendte teoretiske værktøjer og ressourcer i form af begreber fra ANT'en. ANT introduceres, og de konkrete teoretiske begreber beskrives. Afslutningsvis præsenteres kort den helhedsorienterede teknologimodel (Müller, 1990), og det beskrives ligeledes, hvorledes den anvendes til tilrettelæggelse og udførelse af forskningsundersøgelsens indledende empiriske undersøgelser.

2.1. VIDENSKABS- & TEKNOLOGISTUDIER

Forskningsundersøgelsens videnskabelige tilgang placerer sig, som nævnt i ovenstående, inden for feltet science-technology-society-studier (STS) (Bijker et al., 1987; Jensen et al., 2012:7), idet forskningsundersøgelsen ønsker at undersøge

velfærdsteknologi i en bestemt kontekst samt betydningen heraf. En kort gennemgang af fremkomsten af denne form for videnskabelige studier følger herunder.

2.1.1. STS-FELTET

STS betyder studier inden for feltet videnskab, teknologi og samfund og dækker et meget bredt felt af forskellige teknologistudier. STS-feltet er således fragmenteret og ikke kendetegnet ved et sæt sammenhængende ideer, men bør i stedet betragtes som en praksis, der går på tværs af forskningstraditioner (Jensen et al., 2012:8). Netop denne diversitet erfares ofte af STS-forskere som fordelagtig, da den muliggør fleksible tilgange til problemstillinger i genstandsfeltet i samfundet (Clarke & Fujimura 1992; Jensen et al., 2012:8). Det, som bringer de forskellige tilgange sammen under STS begrebet, er et fælles fokus på det, som benævnes 'semless web' – et 'sømløst netværk' af teknologi og samfund, hvilket skal forstås sådan, at videnskab og teknologi betragtes som uadskillelige dele i et tæt vævet netværk af sociale, politiske, økonomiske, juridiske og etiske relationer (Bijker et al., 1987:10; Thygesen, 2009:20).

En given teknologi er ikke en fast og uforanderlig størrelse, der bliver introduceret i samfundet. Den skal i stedet ses som uadskillelig fra og formet af samfundets behov, interesser og grænser. Argumentet herfor er, at teknologier aldrig kun er tekniske eller sociale, men både sociale og tekniske på en og samme tid. Udtrykket 'socioteknisk' er senere introduceret af Bruno Latour for at indfange denne heterogenitet i den sociale verden (Hunniche & Olesen, 2014:156; Olesen & Kroustrup, 2012). Teknologien skal således ikke ud fra en sådan forståelsesoptik erfares som en 'black box' eller en forudsigelig enhed, hvis indre funktioner og indhold er blevet naturaliseret (Sismondo, 2004: 97), og den teknologiske udvikling kan derfor heller ikke længere opfattes som en lineær trinvis forskningsproces, men som en kompleks, relationel og heterogen proces, der kan tage mange forskellige retninger (Bijker et al., 1987:10; Thygesen, 2009:21).

STS har været anvendt i forskning inden for bl.a. de organisatoriske, administrative og sundhedsfaglige fagfelter. I denne forskningsundersøgelse inddrages materialitet i form af eksempelvis dokumenter og fysiske omgivelser og teoretiske analyser af forholdet mellem politiske visioner og praktiske processer (Jensen et al., 2012:10). Ligeledes har STS beskæftiget sig med teknologi- og videnskabsfilosofi i form af problematisering af eksisterende vægtning mellem teori og praksis, hvor STS-forståelsen af videnskab og teknologi er uløseligt forbundet med praksis, og hvor mennesket ikke kan ses som den eneste centrale aktør (Olesen & Kroustrup, 2012:63). Yderligere har STS vundet indpas i den feministiske forskningstradition. Her anvendes STS til at se modsætninger mellem det kvindelige og det mandlige, det værdifulde og det værdiløse, i relation til hvorledes dette konstitueres gennem lokale teknologier og symboler – det, som Haraway benævner materiel-semiotiske netværk

(Haraway, 1996; Jensen et al., 2012:11). Disse tre områder er forskellige, men har det til fælles, at de ønsker en nuanceret forståelse af, hvorledes den teknologiske, organisatoriske eller videnskabelige virkelighed konstrueres gennem konkret materiel og symbolsk aktivitet (Jensen et al., 2012:11). Forskningsundersøgelsen ønsker netop at give en sådan nuanceret forståelse af, hvorledes velfærdsteknologien i den kommunale praksis er konstrueret gennem materiel og symbolsk aktivitet, og er baggrunden for en STS-forskningsvidenskabelig tilgang. I de følgende afsnit præsenteres et historiske blik på STS-feltet, som føres frem til forskningsundersøgelsens anvendte ANT og Post-Aktør-Netværks-Teoretiske indsigter. Dette præsenteres nedenfor under de konkrete anvendte teoretiske begreber.

2.1.2. STS I ET HISTORISK PERSPEKTIV

Naturvidenskabelig viden blev frem til 1960'erne forstået via internalistiske tolkninger. Forståelsen var således, at naturvidenskaben havde privilegeret adgang til viden om naturen via sit særlige institutionelle og metodologiske grundlag (Olesen, 2012:18). En forståelse, hvor frembringelse af naturvidenskabelig viden må holdes skarpt adskilt fra samfundsmæssig frembringelse af viden, ligesom de forskningsmæssige metoder at frembringe viden på måtte holdes adskilt. Dette syn på vidensproduktion ændres blandt andet af de to skoler: Edinburgh-skolen (Sociology of Scientific Knowledge, herefter SSK) og Bath-skolen (herefter Bath-sociologien), som har påvirket STS på forskellige måder (Mol & Law, 2002). Det forhold vender jeg tilbage til nedenfor.

2.1.3. SOCIOLOGY OF SCIENTIFIC KNOWLEDGE

Videnskabeligviden i en SSK-forståelse er anderledes end andre former for menneskelig indsigt. Dette område opstod i slutningen af 1960'erne og begyndelsen af 1970'erne. I SSK-forståelsen ses viden som produkt af sociale kilder og som sociale konstruktioner. I dette perspektiv skal antagelser og overbevisninger undersøges gennem de specifikke lokale årsager (Olesen, 2012:19-20). Tingenes sammenhæng må være åbne for konkrete empiriske undersøgelser af de specifikke lokale årsager. SSK er et vigtigt grundlag for senere samfundsvidenskabelige studier af naturvidenskabelig erkendelse. Som nævnt ovenfor kaldes dette også for Edinburgh-skolen, da sociologerne Davide Bloor og Barry Barnes fra Edinburgh University fremførte "The Strong Program" som forskningsgrundlag.

Deres programmerklæring havde til formål at understrege sociologiens forpligtigelse til at følge videnskabelige standarder i forskningsarbejdet (Olesen, 2012:20; Sismondo, 2004). De opstillede fire grundregler for en sådan videnskabssociologisk tilgang til videnskabelige studier (Bloor, 1991:7): 1) Kausalitet: Sociologen skal være opmærksom på de forhold, der forårsager overbevisninger og videnstilstande, både de sociale og de ikke sociale. 2) Upartiskhed: Sociologen skal være

afbalanceret i forhold til dikotomier som sandhed og falskhed, rationalitet og irrationalitet, succes og fiasko – begge dele kræver en forklaring. 3) Symmetri: Sociologen skal udvikle en ensartet forklaringssti, som kan kaste lys over såvel sande som falske overbevisninger. 4) Refleksivitet: De sociologiske forklaringsformer må også gælde for videnskabssociologen (Olesen, 2012:21). Denne opfattelse forudsætter samlet set et ligeværdigt syn på alle overbevisninger og viden som et fælles socialt produkt.

2.1.4. BARTH-SOCIOLOGIEN

I 1970'erne påbegyndte sociologerne Herry Collins, Trevor Ponch og David Gooding Barth-studier, hvor tilgangen var mikrosociologiske, med det teoretiske formål at vise, hvordan ikke-rationelle forhandlinger blandt videnskabsfolk frembringer konsensusviden (Olesen, 2012:26). Deres afsæt var ligesom SSK af kognitiv art: at undersøge, hvordan naturvidenskabelig viden produceres. Baden-skolen introducerede begrebet videnskab som socialt konstrueret, uden antagelser om underliggende sociale interesser. Viden ses her som styret og konstrueret igennem forhandlinger. Baden-skolen lægger vægt på studier af viden og, mere specifikt, hvordan viden produceres, hvilket ifølge Baden-skolen sker via mikroempiriske undersøgelser af 'science-in-the-making'. Målet er at forstå ufærdig viden, snarere end viden, der allerede er blevet dømt af historien og blevet black-boxed (Thygesen, 2009:22). Her indtager sociologen en relativistisk position, idet videnskab betragtes som en social kategori blandt mange andre sociale kategorier.

Harry Collins fra det sociologiske institut i Bath programsatte sociologiens opgave i form af et empirisk relativistisk program (EPOR) (Collins, 1992:16). Ifølge dette skal forskeren: 1) påvise, at alle data, der produceres eksperimentelt, implicerer fortolkningsmæssig fleksibilitet, 2) påvise, at der findes et antal 'afslutninger' eller 'lukningsmekanismer', hvorigennem potentielt åbne diskussioner bliver afsluttet, og 3) sammenknytte disse afslutningsmekanismer med bredere sociale og politiske strukturerer (Collins 1992:25; Olesen, 2012:27). Bestræbelsen er ikke at reducere beskrivelsen af kollektive handlinger 'nedad' til individuelle handlinger, men at reducere beskrivelsen af individers aktiviteter "opad" til kollektiv handlen. Collins anbefaler således, at sociologen bevidst indtager en relativistisk position, hvorfra han/hun kan opfatte det, der synes at eksistere som knyttet til en social gruppe. Tesen er her, at sociale grupper konstruerer deres overbevisninger om den naturlige verden på samme måde, som de konstruerer deres overbevisninger som eksempelvis kunst, sport og politik (Olesen, 2012:27).

2.1.5. TEKNOLOGI SOM SOCIAL KONSTRUKTION - SCOT

Social Construction of Technology (SCOT) kan spores til midten af 1980'erne, hvor Trevor Pinch og Wiebe Bijker gennemførte flere casestudier og teknologiudvikling, og de udvidede begreberne fra SSK. På baggrund heraf udvikledes et akademisk felt, som primært var kritisk over for den traditionelle teknologiopfattelse, hvor teknologi ligesom videnskaben ligger uden for samfund og sociale relationer. Ifølge SCOT kan det sociale og det teknologiske ikke holdes adskilt. Her er der tale om en radikal konstruktivism, som argumenterer for, at selve teknologiens betydning og design er et produkt af sociale gruppers arbejde og forhandlinger (Pinch, 1997; Pinch & Bijker, 1984:423). En sådan forståelse bygger på, at artefakter konstrueres i det sociale, og teknologien må derfor betragtes i forhold til bestemte aktørgrupper, og at disse grupper konstruerer teknologien forskelligt. Her menes, at artefakterne har forskellig betydning. Denne konstruktion benævnes af SCOT 'fortolkningsfleksibilitet'. Herved forstås, at når en teknologi tages for givet, har den været igennem en udformning og har over tid været genstand for en kontrovers mellem forskellige sociale grupper, hvorefter den finder en forholdsvis stabilitet, som også kaldes 'lukning'. Denne lukning er relateret til flere grupper og er sjældent total, og derfor kan der være tale om grader af stabilisering eller 'lukning' (Lauritsen, 2012:46-47). Ovenstående forståelse af teknologi, som ikke kan adskilles fra samfundet og sociale relationer, udvikles i ANT'en, som jeg vil se nærmere på i det efterfølgende.

2.1.6. AKTØR-NETVÆRKS-TEORI

ANT'en behandler spørgsmålet om, hvorledes videnskab og teknologi er vævet sammen med samfundet og naturen og udgør en sub-position inden for STS-traditionen. ANT omtales også i dele af samfundsteoriene som tilhørende strømmingen inden for den franske pragmatiske sociologi (Andersens & Kaspersen, 2013:529). I begyndelsen af 1980'erne gennemgår socialvidenskaberne en forandring mod en øget humanisering, hvor spørgsmål om handling, mening og praktisk fornuft står centralt. Bruno Latour udvikler i denne periode ANT sammen med Michel Callon og John Law (Callon & Latour, 1981; Callon & Law, 1982; Latour, 1983), og han præsenterer selv denne pragmatiske sociologi som en associationssociologi, der gør op med sociologi som en forståelse af, at det sociale foreligger som en eksisterende størrelse, men i stedet konstant skabes og genskabes gennem nye forbindelser (associationer). Her må sociologien i sine undersøgelser følge 'aktørerne selv', når de opbygger deres sociale verden (Blok, 2013:529).

I denne forskningsundersøgelse inddrages ANT som den centrale metodiske og analytiske tilgang til forskningsfeltet. Og derfor er udgangspunktet for forskningsprojektet at undersøge, hvordan omgivelser, materialitet (velfærdsteknologien) og sociale relationer indvirker på medarbejdernes anvendelse af teknologien i praksis. Dette afsnit præsenterer ANT i en overordnet

forståelsesramme, og efterfølgende præsenteres og uddybes de specifikke teoretiske begreber, der anvendes som redskaber til analyse af empirien.

Ifølge Latour (2008) betegner 'social' alt det, som forbindes eller associeres på nye måder. Latour anskuer det sociale som en diversitet af materielle praksisser, der former og omformer specifikke sociale ordener, kaldet aktør-netværk. Ligeledes erkender Latour, at teknologier og andre materielle genstande har en mere central rolle i forståelsen af, hvorfor nogle sociale ordener opnår større stabilitet og varighed end andre (Latour, 1996). Det er således, efter denne opfattelse, sociologens opgave at studere de forbindelser, der holder netværket sammen, og de aktører, der konstituerer og samtidig konstitueres af netværket. ANT er i relation hertil inspireret af semiotikken og ophæver skel mellem tekster og materialiteter, og mellem mennesker og ikkemennesker.

ANT udspringer konkret af Latours bestræbelser på at forstå konstruktionen af naturvidenskabelig viden og teknologiske artefakter gennem etnografiske og historiske studier af det praktiske arbejde i laboratoriet (Latour & Woolgar 1979; Latour 1988, 1996). I 1979 udkom *Laboratory Life: The Social Construction of Scientific Facts*, udarbejdet i samarbejde mellem Bruno Latour og den engelske sociolog Stive Woolgar (Latour & Woolgar, 1979; Olesen & Kroustrup, 2012:64).

Udgangspunktet for dette arbejde var, at Latour i midten af 1970'erne havde tilbragt to år ved Salk Institute for Biological Studies i USA, hvor han observerede forskere i deres daglige arbejde. Det centrale i dette studie var, at laboratoriet ikke blot er et fysisk rum, hvor forskerne udfører videnskabelige eksperimenter, men at det også har en selvstændig vidensproducerende og erkendelsesmæssig betydning. Dette er således grundlæggende i det videnskabelige arbejde.

Latours empiriske arbejde i laboratoriet var præget af en række kontroverser og ufærdig viden, og han påpeger, at det netop er her, det er muligt at få tilgang til den ikke stabiliserende videnproces. Da argumentet her netop er, at når et vidensudsagn har stabiliseret sig som fakta og teorier, får de en selvfølgelig karakter og er således vanskelig at undersøge (Olesen & Kroustrup, 2012:65). I bogen *Laboratory Life* med den socialkonstruktivistiske undertitel: *The Construction of Scientific Facts* problematiserer Latour og Woolgar begrebet social og fremhæver naturvidenskab og teknologi som kontroversielle konstruktioner, der opbygges i netværk af såvel menneskelige som materielle faktorer. Dette bygger på princippet om generaliseret symmetri mellem mennesker og ikke-mennesker (Blok, 2013:544). Princippet om generaliseret symmetri betyder, at Latour tager et opgør med begrebet om modernitet eller den moderne forfatning. En adskillelse af natur fra kultur, objekt fra subjekt, videnskab fra politik (Blok, 2013:545). Det er således igennem Latours feltobservationer i *Laboratory Life*, at hovedargumenterne for ANT skabes, og arbejdet blev den første byggesten til og starten på opbygningen og udviklingen af ANT.

2.1.7. SEMIOTIK

Det semiotiske udgangspunkt er centralt i ANT og betyder, at det ikke kan afgøres teoretisk, hvem og hvad der handler i en given praksissammenhæng; det må afgøres historiske og empirisk (Moser, 2003:26-27; Schjølin, 2010). I nogle kontekster er det mennesker, sociale klasser eller stater, der er de centrale aktører⁸, og i andre sammenhænge er det bakterier eller maskiner. Handlingskapaciteten som aktøren besidder i en given kontekst, er de relationer og det netværk, som aktøren bringes til at indgå i, der frembringer denne handlingskapacitet (Andersen & Kaspersen, 2013:544).

Netværk er ikke en ting i verden, men den måde, aktørerne registrerer et praktisk arbejde eller en forandringsbane på. Latour betegner dette som en processuel skabelse af nye associationer. Resultatet af et netværk behøver ikke at have form som et netværk. Et andet eksempel på et netværk er et bureaukрати, som er et dynamisk netværk af roller, lovgivning, computere og statistiske redskaber. Et knudepunkt i forhold til eksemplet med bureaukрати kan være Danmarks Statistik (Blok, 2013:546), som producerer viden i form af tal, der kan anvendes til at dokumentere og legalisere en bestemt type viden. Et eksempel på et knudepunkt i forhold til viden om velfærdsteknologi i kommunal praksis kunne være Center for Velfærdsteknologi (KL), som foretager evalueringer af konkret velfærdsteknologi i danske kommuner og leverer anbefalinger angående implementering af velfærdsteknologi. De indsamler viden og leverer skriftlige evalueringer og rapporter om implementering af velfærdsteknologi i de danske kommuner. De foretager konkrete evalueringer af implementeringsgraden af konkrete velfærdsteknologier og bliver i kraft af dette et knudepunkt for velfærdsteknologi i kommunal praksis i Danmark.

Dette har betydning for bindestregen i aktør-netværk. Bindestregen markerer, at aktør og netværk er to sider af samme distribuerede praksissammenhæng (Law, 1992). I Latours tilgang forklarer 'samfundet' intet i sig selv, men i stedet skal dets sociotekniske produktion forklares. Af samme årsag erstatter Latour samfundsbegrebet med ideen om en flerhed af heterogene kollektiver, som hver for sig er hybride aktør-netværk af mennesker og ikke-mennesker (Blok, 2013:546). ANT er således en antidualistisk, sociologisk videnskabstradition, der har den centrale pointe, at 'alting' er en relevant aktør inden for givne netværk af relationer og derfor må inddrages (Latour, 1988). Det materielle, det fysiske og konkrete, kan ikke adskilles fra det semiotiske, det kulturelle eller betydningsmæssige. Det, som

⁸ I ANT er en adskillelse af 'aktør' og 'aktant' ikke fremtrædende; de anvendes ofte som synonymer. I semiotisk sammenhæng bruges 'aktanter' om de forskellige funktioner, en person kan have' og 'aktør' om selve personen (Latour, 1999; Olesen & Kroustrup, 2012:84).

bør undersøges, er, hvordan disse dele af virkeligheden hænger sammen. Det betyder konkret i forhold til denne forskningsundersøgelse, at velfærdsteknologien må undersøges i sine netværk af aktører i form af personer, artefakter, interesser og intentionalitet i den kommunale praksis. Callon og Law (1988) anvender begreberne 'globalt netværk' og 'lokalt netværk' for at differentiere netværksforståelsen. Globalt netværk betegner således netværk i et makroperspektiv (Callon & Law, 1988:289). Og 'lokalt netværk' betegner netværk i et klassisk mikroperspektiv. I nærværende forskningsundersøgelse benævnes 'globalt netværk', og 'lokalt netværk' i en tilpasset version. Begrebet 'globalt netværk' omskrives til 'nationalt netværk' for at betone, velfærdsteknologiens netværk i et nationalt perspektiv og 'lokalt netværk' betoner velfærdsteknologiens netværk i et lokalt kommunalt perspektiv.

Som analytisk greb inddrages en scenarieanalyse for at undersøge disse heterogene 'nationale netværk' og ikke mindst det scenarie, velfærdsteknologibegrebet bidrager med, scenariebegrebet forklares i nedestående. Derfor vil forskningsundersøgelsen begynde med et historisk tilbageblik og en scenarieanalyse af begrebet velfærdsteknologi via forskellige dokumenter og litteratur (se kapitel 4). Efterfølgende foretages empiriske undersøgelser af velfærdsteknologien i de 'lokale netværk'. Dette beskrives og analyseres i kapitlerne 5, 6, 7, 8, 9 og 10.

Aktørens handlingskapacitet er bundet til konteksten, og det er relationer, som aktøren bringes ind i, som har en betydning velfærdsteknologiens anvendelse i praksis. Forskningsundersøgelsen vil derfor undersøge de konkrete kontekster og relationer, som velfærdsteknologierne bringes ind i for at få en dybere forståelse af, hvornår og hvorfor velfærdsteknologierne, herunder også den online bostøtte erfares som eksempelvis begrænsende eller som mulighedsskabende i den kommunale praksis. For at udføre forskningsprojektets forskellige analyser anvendes konkrete teoretiske begreber inden for ANT. Disse præsenteres og beskrives, ligesom deres konkrete anvendelse uddybes og begrundes i nedestående afsnit.

2.2. TEORETISKE BEGREBER

I forskningsundersøgelsens analyse af dokumenter og litteratur om velfærdsteknologi og analyserne af det empiriske materiale inddrages og anvendes følgende teoretiske begreber: translation, scenarie, kollektiver 'modes of ordering' og 'good and bad passagers'. Begreberne er medvirkende til at understøtte analysen af dokumenter og empiri, som har til formål at besvare forskningsundersøgelsens forskningsspørgsmål. I de efterfølgende afsnit præsenteres og uddybes disse centrale analytiske begreber.

2.2.1. TRANSLATION

Translation er den proces, hvormed nye aktør-netværk vokser frem og stabiliseres (Blok 2013:546). Translation betegner den proces, hvorved en aktør mobiliseres til et bestemt netværk, og bestemte aktører bliver til 'talspersoner' for hele det stabiliserede netværk. Latours pointe er her, at sociale ordener (netværk) opnår deres relative stabilitet gennem diverse materialiseringer, eksempelvis videnskaben via grafer og juraens sagsmapper (Blok, 2013:547). Translationsprocessen indebærer konkret, at der ikke kan skelnes mellem et mikro- og et makroniveau i forhold til det sociale liv og hvor de involverede aktørers identiteter, de mulige former for interaktion og handlingsrammernes omfang bliver forhandlet og afgrænset (Olesen & Kroustrup, 76-77). En stor aktør hviler således på en lang række historiske aflejlrede og solide forbindelser, der tillader den at udøve makrostrukturerende effekter; et eksempel på dette kan være et statsapparat.

Langvarige og nedpakkede relationer kalder Latour for 'sorte bokse' (Blok, 2013:547). Valget af beskrivelsen sort boks skal symbolisere, at når disse forhandlinger og relationer er stabiliseret og nedpakket, er det ikke længere tydeligt, hvorledes processen mod denne nedpakning af relationer er foregået. En sort boks indeholder således de ting, som ikke længere er nødvendige at overveje. De ting, hvis virkninger vi tager for givet, og hvis indhold vi ikke behøver at beskæftige os med. Jo flere ting en aktør kan placere i en sort boks, eksempelvis vaner, tankebaner, genstande og kræfter, jo større konstruktioner kan der bygges. Det skal dog ikke forstås sådan, at denne sorte boks er lukket permanent, men makroaktøren handler, som om den er lukket for bestandig. Hertil kommer, at makroaktøren opnår en forsimpning af verden, som ingen sætter spørgsmålstegn ved (Olesen & Kroustrup, 2012:83).

Translation er en proces i ANT-analysens genstandsfelt, hvor omfanget af de involverede aktørers identiteter og mulige former for interaktion og handlingsrammer bliver forhandlet og afgrænset. Translationsprocessen rummer en række konstruktive momenter. Eksempelvis udpeges en talsperson, som beskrevet i ovenstående, og 'obligatoriske passagedsteder' dannes (Callon, 1986). Latour (1988) udpeger tre dimensioner af begrebet translation: 1) Translation udtrykker drift, bedrag og flertydighed. 2) I en strategisk betydning definerer translation et passagedsted, som aktører må gå igennem, hvorved de fremmer oversætterens interesser. 3) Begrebet har en lingvistisk betydning, hvor et sprogspil søger at oversætte alle sprogspil og erstatter dem med den 'egentlige' betydning af emnet (Latour, 1988:253 i Olesen & Kroustrup 2012:77).

Translation skal forstås som en proces. Det vil sige enhver form for forhandling, intrige, manipulation, overtalelse, voldshandling osv., hvorigennem en aktør kommer til at fremstå som berettiget til at tale på vegne af en eller flere andre aktører, hvad enten det er mennesker eller ikkemennesker (Olesen & Kroustrup,

2012:79). I forskningsprojektets analyser af velfærdsteknologi, herunder bostøtte og online bostøtte, anvendes transaktionsbegrebet eller translationsprocessen til at undersøge, hvem og hvad der er 'talsmand' for velfærdsteknologien i den kommunale praksis. Forståelsen af begrebet inddrages i analysen af interviewudsagn af ledelse, administration og medarbejderne i kapitel 6 og 7. Her undersøges, hvilken proces velfærdsteknologien gennemgår, herunder hvilke muligheder og begrænsninger medarbejdere, forvaltningsledelse og administration erfarer ved implementering af velfærdsteknologi i egen praksis.

Translationsbegrebet anvendes således til at skabe en forståelse af, hvilken proces velfærdsteknologien gennemgår i den kommunale praksis, samt hvilket indhold den eksisterende bostøttepraksis har. Translationsforståelsen inddrages i analyserne i kapitel 6 og 7, hvor interviewudsagn analyseres fra henholdsvis et forvaltningsledelses/administrations perspektiv og et medarbejderperspektiv. Og ligeledes ligger translationsforståelsen og hermed også forståelsen af 'sort boks' som langvarige og nedpakkede relationer til grund for undersøgelsen af den eksisterende bostøttepraksis i kapitel 8 og 9.

2.2.2. SCENARIO

Scenariobegrebet anvendes som analytiskredskab inden for ANT til at analysere en ny teknologi inden for et nyt område. Formålet med at inddrage scenariobegrebet er at fremme analysen af, hvorledes nye teknologier forholder sig til samtiden og de udfordringer og opgaver, som skal løses, men også til de behov og ønsker, som teknologien skal løse. Begrebet er inspireret af en semiotisk tradition. Et scenarie definerer aktører med specifikke interesser og behov, præferencer, kompetencer og kvalifikationer og gør også antagelser om, hvorledes økonomien, politikken, samfundet og moralen vil udvikle sig (Callon, 1987; Moser & Thygesen, 2014:61-62).

Callon udførte i slutningen af 1970'erne en undersøgelse af udviklingen og introduktion af elbilen (VEL) i Frankrig (Callon, 1987). I undersøgelsen viser Callon, hvordan udviklingen af elbilen kan analyseres ved hjælp af scenariobegrebet, der ikke alene definerede de teknologiske videnskabelige spørgsmål, der skal løses, men også sociale, økonomiske og politiske overvejelser relateret til dette. Denne heterogenitet og kompleksitet er til stede i hele innovationsprocessen, påpeger Callon (Callon, 1987:84). Han henviser til publikationer af ingeniører, der arbejdede på elbil-projektet. De beskrev ikke kun ønskede egenskaber ved elbilen, men også de sociale omgivelser, som elbilen skulle anvendes i, ved eksempelvis at forudsige forbrændingsmotorens udfasning og en stigning af elektrokemiske generatorer (Callon, 1987:86). Hans pointe med undersøgelsen var, at alle nye teknologier kommer med sådanne scenarier, der definerer og tildeler nye roller og positioner til forskellige aktører (Thygesen, 2008:40).

Callon og Law (1988) analyserede ligeledes i 1980'erne det britiske militære flyvevåbenprojekt – et udviklingsprojekt, som begyndte i 1950'erne og sluttede i 1965; det endte med at blive aflyst. Callon og Law anvendte netværk som grundlæggende analyseredskab til at kortlægge sammenhængen mellem det sociale og det tekniske i projektet og udviklede begrebet 'sociotechnical scenarie' til at analysere de forskellige elementer, der havde indflydelse på projektets forløb. Målet var at illustrere en metode til social analyse af et teknisk projekt. Teknikerne blev fulgt omhyggeligt i deres netværk for at undersøge den sociale verden, institutioner og roller, der skabes sammen med de tekniske aspekter i projektet. Herigennem ses også, hvordan forskellige genstande bliver mobiliseret og tilpasset disse forestillinger. Callon og Law konkluderede i undersøgelsen, at teknikerne og ingeniørerne var involveret i design og opbygning af projekter, både det tekniske og også eksempelvis de sociale implikationer ved projektet. Teknikerne og ingeniørerne er ikke kun teknikere og ingeniører. De er også sociale aktivister, der designer samfund og sociale institutioner, som skal passe til teknologierne.

Endvidere har Woolgar (1991) undersøgt designere og ingeniører under udviklingen af prototyper. Her konfigureres ikke blot nye teknologier, men karakteristika ved brugerne defineres også. Her påpeger Woolgar, at anvendelsen og brugerne bliver konfigureret i samme proces. De nyudviklede teknologier har indbygget eller indlejret en række forudsætninger om, hvem og hvordan brugerne er, samt hvilken type kvalifikationer og kompetencer de har, og hvilke behov de måtte have (Moser & Thygesen, 2014:62; Woolgar, 1991).

Scenariebegrebet er anvendt i forskellige analyser af teknologi inden for velfærds- og sundhedsområdet i Skandinavien, blandt andet i Thygesens afhandling om SmartHome-teknologi (Thygesen, 2009) og i en analyse af KOL-kufferten⁹ i Norge (Moser & Thygesen, 2014:63-65). Scenariebegrebet inddrages i dette forskningsprojekts analyse af velfærdsteknologibegrebet i kapitel 4 med udgangspunkt i et nationalt perspektiv. Her inddrages scenarieanalysen på en lidt anderledes måde, da den anvendes til at undersøge velfærdsteknologibegrebets implicite karakteristika og værdier, hvor en mere traditionel scenarieanalyse typisk fokuserer på en specifik teknologi med et konkret formål. På baggrund af denne analyse fremkommer en forståelse af, hvilke værdier og formål velfærdsteknologien kommer med, når det bringes til anvendelse i den lokale kommunale praksis. Scenarieanalysen har til formål at belyse, hvilket formål velfærdsteknologien har i et politisk, administrativt og ledelsesmæssigt perspektiv, og derved også at skabe større

⁹ KOL-kufferten en bærbar PC med webcam, der installeres i patientens/borgerens hjem, borgere med lidelsen Kronisk Obstruktiv Lungesygdom (KOL). Det betyder, at borger/patient kan kommunikere med sundhedspersonalet over video. Der inddrages således, billeder, lyd, og måleresultater så sundhedspersonalet kan diagnosticere og behandle, patienten/borgeren, selvom de ikke befinder sig fysisk i samme rum.

forståelse for de udfordringer, medarbejderne oplever ved velfærdsteknologien, når den møder den kommunale ældre-, sundheds- og handicappraksis.

2.2.3. MODES OF ORDERING

John Law (1994) anvender begrebet 'modes of ordering'. En dansk oversættelse kunne være: måder at sætte tingene i orden på. Det er måske ikke en elegant oversættelse, men den bedste måde, hvorpå jeg kan oversætte indholdet af begrebet. Law ser 'modes of ordering' som regelmæssige mønstre, der kan tilskrives de tilbagevendende sociale mønstre. De tilbagevendende mønstre, der er indbygget og reproduceret som en del af ordenen af menneskelige og ikke-menneskelige relationer (Law, 1994:83). Ved at benytte begrebet 'modes of ordering' trækker jeg på Laws argument om, at der på en given tid findes en række forskellige strategier (eller ordener) på en arbejdsplads. Disse ordener er mønstre, som opstår i samspil med verden og er således udformet, vedtaget, formuleret og udtrykt (men ikke nødvendigvis eksplicit) i materialer og relationer (Law, 1994):

"I think of them as fairly regular patterns that may be usefully imputed for certain purposes to the recursive networks of the social. In other words, they are recurring patterns embodied within, witnessed by, generated in and reproduced as part of the ordering of human and non-human relations (Law, 1994:83).

I citatet påpeger Law ligeledes, at disse mønstre eller ordener også er 'embodied' eller kropslige. I kapitel 8 beskrives den del af bostøttepraksis, som kan ekspliciteres og den mere implicite og kropslige bostøttepraksis beskrives i kapitel 9. Ligeledes anvendes i begge kapitler begrebet bostøtte tilgange ('modes of ordering') forstået som måder at udføre bostøtte på. 'Modes of ordering' anvendes således i forskningsundersøgelsen som et analytisk redskab til at forstå og håndtere mangfoldigheden af de elementer, der udgør bostøttearbejdet i praksis. Grunden til, at forskningsundersøgelsen undersøger bostøttetilgange, er, at jeg ønsker at kortlægge, hvad bostøttepraksis indebærer for medarbejderne og, efterfølgende, hvilken betydning den online bostøtte har i denne sammenhæng. Det har således været nødvendigt, at jeg som forsker og udefrakommende i bostøttefeltet får en forståelse for bostøttepraksis, i form af hvilke konkrete bostøttetilgange medarbejderen anvender, for at undersøge, hvilken betydning teknologien online bostøtte har for denne praksis.

Valget af begrebet 'modes of ordering' som analytisk tilgang er inspireret af Pols' (2004) forskning af sygepleje inden for psykiatrien; hun anvendte begrebet til at forklare og beskrive arbejdstilgange inden for det socialpædagogiske sygeplejearbejde i psykiatrien i Holland. Pols undersøgte, hvorledes god pleje (good care) udføres som et komplekst ideal. Ligeledes er denne analyse inspireret af Thygesens (2009) forskningsarbejde vedrørende demenspleje i Norge; her benævnes 'modes of ordering' i forhold til demenspleje for 'tactics', hvor jeg vælger at

anvende termen (bostøtte) tilgange. I denne forskningsundersøgelse bliver de identificerede bostøttetilgange således anvendt som en bagvedliggende analytisk forståelse af, hvorledes en bestemt praksis konfigureres i et socialt netværk.

2.2.4. KOLLEKTIVER

Callon og Law (1995) taler om 'hybride kollektiver' hvor samfundet udgøres af heterogent materiale. Samfundet består her af 'entiteter' forstået som mennesker og ikke-mennesker, hvor dette kollektiv ikke er fast og afgrænset eller separeret fra deres kontekst. Kollektivet er sæt af relationer i et netværk. 'Entiteter' er sammensatte/sammenførte 'compound' realiteter, produkter af sammensatte processer 'proces and composition' og dele af netværket er ikke på forhånd givet. Deres form, indhold og egenskaber er ikke fikseret/fast. Deres identitet opstår 'emerges' og ændrer sig i interaktionen. Det vil sige, at objekter så som mennesker og tekster er processer af transformation, kompromis og forhandling. Et 'hybrid kollektiv' kan indeholde ting, mennesker, biologi, organisationer, tekster/litteratur, dyr, opfindelser, moral og tro og også noget immaterielt, så som ideer og tro. Alt dette bliver dog først et kollektiv, det som Latour betegner som et heterogent netværk, hvis der etableres relationer, hvor relationerne hele tiden, etableres på ny, det betyder at kollektivet ikke er fastlagt, men det er heller ikke helt åbent (Callon & Law, 1995).

Kollektiv betegner projektet med at sammenføje nye enheder, der endnu ikke er samlet (Latour, 2008:98). Latour taler om flerhed af heterogene kollektiver, som hver for sig er hybride aktør-netværk af mennesker og ikke-mennesker. Han erstatter dermed samfundsbegrebet med netop denne flerhed af heterogene kollektiver (Blok, 2013:546). I denne forskningsundersøgelse anvendes kollektivbegrebet til at skabe forståelse for de kollektiver (heterogene netværk) velfærdsteknologien er en del af. Moser eksemplificerer et konkret kollektiv således:

"The motorbike practices, for instance, activated a collective composed of such elements as motorbikes, cars, horsepower, stopwatches, hills and curving roads, in addition to the human actors, the mates and other fellow men, who have a Part In these practices. Not to speak of posters, images, ads, films, novels, and stories which also go into their making. It would be futile to try to sort these elements into different boxes, one for each kind of reality and practice – a social practice here, a cultural practice there, a material practice over there – and a group of people actively involved in practices here, a bunch of texts and representations involved in meaning making there, some material objects working like resources, props, to be made use of or constraints to be taken into account, over there. Texts and representations, human bodies and practices, motorbikes and roads, are not different in kind, but different forms of materiality. They are elements of the same heterogeneous

practice – and collective. And they are all equally active, or potentially active. A poster showing a shiny motorbike on a cupboard door does for instance enact certain desires and subjectivities, and also acts to constitute these desires in the viewer. But it may also enact him as a member or insider to a motorbiking collective” (Moser, 2003:74-75).

Et kollektiv, er således arrangementer af heterogene aktører i form af objekter, organer, teknologier, rutiner, procedurer, kompetencer, identiteter og grænser, der gør det muligt at anvende en bestemt praksis. Moser (2003) henviser til at kollektivbegrebet giver mulighed for at tage hensyn til materialernes rolle, herunder også menneskelige kroppe, i det sociale liv og praksis:

”...the notion of ‘hybrid collective’ offers an alternative both to structural and situational conceptions of agency. The ‘collective’, as developed by Callon and Rabeharisoa, designates an ordered, and ordering, arrangement of heterogeneous actors, objects, bodies, technologies, routines, procedures, competences, identities and boundaries, which make the conditions of possibility of a particular practice. A collective makes neither a fixed apparatus, nor is it totally open a matter of starting from scratch in every new situation. The important difference here is that the notion of collective allows one to take into account the role of materials, of different forms, including human bodies, in the structuring of social life and practices” (Moser, 2003:74).

Derfor anvendes forståelsen bag kollektivbegrebet i denne forskningsundersøgelse i stedet for det, Latour betegner som hybride netværk, netop for at indramme og skabe forståelse for en bestemt praksis, som indeholder forskellige identiteter, rutiner, teknologier m.m. Jeg anvender denne forståelse i de empiriske undersøgelser af de forskellige kommunale praksisområder. Eksempelvis ligger der bag den kommunale forvaltningsledelse en forståelse af et ledelses/administrations kollektiv (i kapitel 6) og den beskrevne medarbejderpraksis som et medarbejderkollektiv (i kapitel 7). Og jeg undersøger den kommunale bostøttepraksis med den forforståelse, at det er et bostøttekollektiv, jeg undersøger derfor dette kollektivs teknologier, rutiner, procedurer og identiteter for at skabe en forståelse og synlighed af dette konkrete kommunale kollektiv også kaldet bostøttepraksis.

2.2.5. PASSAGER

Som beskrevet i det ovenstående er ’obligatorisk passage’ det sted, aktørerne i et givent kollektiv må igennem for at opnå et bestemt fælles mål, hvor denne proces fører til en form for stabilisering. Obligatoriske passager eller passagedet har rødder i det militære sprog, og her kan det eksempelvis være et geografisk sted, hvor det er muligt at passere bjerge eller vand. I en ANT-forståelse skal obligatoriske passager forstås således, at når en translation lykkes, handler den ene aktør mere og mere på

vegne af de mange aktører og bliver derved en stærkere talsperson. Talspersonens position er således blevet et 'obligatorisk passagedsted' for de mange (Olesen & Kroustrup, 2012:78).

Latour henviser selv til eksemplet med det videnskabelige laboratorium, som får status af et obligatorisk passagedsted ved at opnå retten til at vide, hvordan tingene i virkeligheden hænger sammen – i den forståelse, at det er her viden (videnskaben) leveres – og gør sig til talsmand for dette (Latour, 1987:182).

Ingunn Moser og John Law (1999) har anvendt begrebet som analytisk redskab i en analyse af en handicappet kvindes tilgængelighed til omverdenen via teknologi. Det specielle ved anvendelsen af passagebegrebet her er, at det er med til at analysere passager imellem teknologiske indretninger, eksempelvis en passage mellem den elektriske kørestol og et tog (eksemplet omhandler en handicappet kvinde, der ønsker at tage toget for at besøge sin familie). Moser og Law anvender begrebet til at identificere 'good passages' og 'bad passages' for kvinden i den elektriske kørestol og andre forskellige nødvendige teknologier. For at vise, hvorledes teknologierne i nogle situationer er med til at muliggøre hverdagslivet for den handicappede kvinde i den elektriske kørestol og i andre situationer er med til at besværliggøre eller helt umuliggøre hverdagslivet (Moser & Law, 1999). Passagepunkter er her under indflydelse af bestemte omgivelser på et givent tidspunkt (Moser & Law, 1999:201). I denne forskningsundersøgelse anvendes passagebegrebet på en lidt anderledes måde; her inddrages det til at identificere passager for bostøtte mellem en borger og en bostøttemedarbejder, hvor velfærdsteknologien online bostøtte sættes ind imellem borger og medarbejder – i modsætning til passager imellem forskellige teknologiske indretninger som i Moser og Laws analyse. Her inddrages passagebegrebet til at forklare, i hvilke situationer teknologien er medvirkende til at understøtte eller muliggøre bostøttearbejdet, og hvor det besværliggøres. Analyse af passager for bostøtte ved inddragelse af den online bostøtte findes i kapitel 9. Her identificeres 'passager' (good passages) og 'reducerede passager' (bad passages) for inddragelse af de identificerede bostøttetilgange.

2.2.6. OPSAMLING PÅ TEORETISKE BEGREBER

Udgangspunktet for forskningsundersøgelsens analyser er på baggrund af ovenstående gennemgang, at følge velfærdsteknologien i dens netværk. De beskrevne og anvendte begreber anvendes i analyse af velfærdsteknologien i henholdsvis det 'nationale netværk' og 'lokale netværk':

- Indledningsvist undersøges velfærdsteknologi i et nationalt perspektiv ved inddragelse af scenarieanalyse på baggrund af forskellige dokumenter omhandlende velfærdsteknologi (Callon & Law, 1995). Et scenarie defineres som en implicit forståelse (i velfærdsteknologien) af aktørenes

interesser, behov, præferencer, kompetencer og kvalifikationer. Og antagelser om, hvorledes økonomien, politikken, samfundet og moralen vil udvikle sig i relation til velfærdsteknologien.

- Efterfølgende studeres velfærdsteknologi i et lokalt kommunalt netværk. Her undersøges hvilken translation velfærdsteknologien gennemgår i ledelses- og administrationskollektivet og i medarbejderkollektivet. I undersøgelsen forstås netværk som forbindelser af mennesker og materialiteter og translation som en formings-proces, hvor velfærdsteknologien bliver forhandlet og genforhandlet af aktørerne.
- For at skabe en forståelse af bostøttekollektivet herunder identificere anvendte bostøttetilgange inddragelse begrebet 'modes of ordering' som analytisk redskab (Law, 1994). Modes of ordning forstås som måder at udføre bostøtte på, og benævnes i afhandlingen som bostøttetilgange.
- For at analysere hvilken betydning online bostøtte har for den eksisterende bostøttepraksis inddrages begrebet 'good and bad passages' som analytisk redskab (Moser & Law, 1999). Passager forstås som åbninger via den online bostøtte, hvorigennem bostøttemedarbejderne kan anvende bostøttetilgange. Reducerede passager defineres som nedsat eller afskåret mulighed for at anvende bostøttetilgange via online bostøtte.

2.3. MODEL FOR TEKNOLOGI

Forskningsundersøgelsen gør endvidere brug af en helhedsorienteret teknologimodel (Bertelsen, 2007; Müller, 1973; 1984; 1988; 1990; 1996; 2003)¹⁰ til strukturering og udførelse af deltagerorienterede interviews med de kommunale bostøttemedarbejdere for at identificere eksplicite bostøttetilgange. Rationalet for at inddrage denne teknologimodel er ønsket om få kortlagt de forskellige aspekter af bostøttee arbejdet og samtidig få respondenterne til at tænke bredere og anderledes på indholdet og resultatet af deres arbejdsområder og bostøttetilgange. Netop for at få kastet lys på det, som fremstår selvfølgeligt eller kropsligt indlejret for medarbejderne, og som derfor ligger gemt i den 'sorte boks'. Den helhedsorienterede teknologimodel anvendes således til at åbne for de stabiliserede arbejds gange/bostøttetilgange, så de bliver gjort synlige og eksplicite for bostøttemedarbejderne selv og for mig som forsker. I det følgende afsnit præsenteres den helhedsorienterede teknologimodel.

¹⁰ Der er anvendt en helhedsorienteret teknologiteori, som i denne afhandling er modificeret/ændret til en helhedsorienteret teknologimodel. I publikationen fra 1996: Serie om teknologi og samfund udgivet af Aalborg Universitetsforlag, beskrives denne som helhedsorienteret teknologiteori. Jeg har efterfølgende været i e-mail-korrespondance med en af forfatterne til denne publikation, Arne Remmen, som set i retrospækt vil betegne denne som en model frem for en teori, og derfor vælger jeg også at benævne denne en model.

2.3.1. HELHEDSORIENTERET TEKNOLOGIMODEL

Müllers helhedsorienterede teknologimodel i form af de fire grundlæggende elementer *teknologi, viden, organisation og mål/formål* medvirker til, at interviewpersonerne stimuleres til at komme med forskellige elementer, som de inddrager i deres praksis. I en ANT-inspireret tilgang har denne helhedsorienterede teknologimodel til formål at få aktiveret elementer, som både er tydelige og de som er mere kropslige for medarbejderne i deres arbejdspraksis (Demant & Ravn, 2017:396) men samtidig er mulige for medarbejderne at gøre eksplicite.

Müller (1990) har udviklet teknologimodellen ud fra et teknologibegreb, der omfatter både teknologiens tilblivelse og dens anvendelse. Begrebet rummer et utal af handlinger, processer og tilstandsændringer. Müller påpeger, at for at forstå disse ændringer må øjeblikstilstande kunne beskrives og overgangen fra en tilstand til en anden kunne analyseres. Her er således to betragtninger: en strukturbetragtning, der sætter os i stand til at beskrive og analysere relativt stabile forhold, og en procesbetragtning, der gør det muligt at analysere bevægelse og forandring (Müller, 1990). Müller påpeger, at:

”Mennesket anvender teknologi som middel til at skabe og udvide sine livsbetingelser. Teknologi består af enheden af teknik, viden, organisering og produkt” (Müller, 1990:30).

Strukturbetragtningen har fokus på, hvilke bestanddele teknologien består af, og hvordan disse indbyrdes er struktureret eller sammensat. Her beskrives, hvilke forskellige slags materialer, maskiner og arbejdskraft der anvendes, hvilke typer viden der indgår, og hvilke forskellige organisationsformer der anvendes, samt hvilke produkter der fremstilles (Müller, 1990). Procesbetragtning handler om at klarlægge, hvilke forskellige tilstandsændringer, også kaldet processer, der indgår i den beskrevne struktur under teknologiens drift. Her må det beskrives, hvad der sker med arbejdskraften, materialerne, maskiner, vidensdelen og arbejdsorganisationen. Dette betegner Müller som en helhedsorienteret definition af teknologibegrebet¹¹, som indeholder nedenstående fire hovedbestanddele:

Teknik: Omfatter de fysiske hjælpemidler, som anvendes til at udføre arbejdet (i denne undersøgelse bostøttearbejdet). Det er eksempelvis værktøj, redskaber og teknologi af enhver art. Teknologien kan ligeledes være en bestemt proces, som gennemføres på en bestemt måde. Teknik defineres som sammenføjningen af arbejdsmidler og arbejdsgenstande i arbejdsprocessen, og her identificeres alle de genstande, som anvendes for at udføre arbejdet.

¹¹ Teknologi er i denne forskningsundersøgelse processer i form af bostøttetilgange.

Viden: Skal forstås som de bestanddele, der er væsentlige for at udføre og forklare de arbejdsmæssige handlinger, medarbejderen udfører. Dette kunne også kaldes den psykiske arbejdskraft. En væsentlig del består af de erfaringer, som gradvis opsamles i tilknytning til selve arbejdsprocessen. Samt den teoretiske viden, som er tilegnet gennem medarbejdernes grunduddannelse og/eller via efter- og videreuddannelse. Viden defineres som sammenføjnngen af kunnen, indsigt og intuition i arbejdsprocessen¹².

Organisation: Teknologibegrebet består ifølge definitionen af teknik og viden. Det, som sammenføjer disse bestanddele og de nævnte processer, er organisationen. Organisation er en fællesbetegnelse for teknologiens sammenføjede bestanddele. Hermed forstås arbejdsprocessens organisering. Det væsentligste strukturelle indhold i denne bestanddel rummes i begrebet arbejdsdeling, altså arbejdsprocessens opsplnitning i forskellige delprocesser. Nogle udføres samtidig og relativt uafhængigt af hinanden. Andre processer er mere eller mindre afhængige af hinanden og indbygget i en hierarkisk struktur – eksempelvis kommunikation med andre faggrupper i den kommunale organisation som eksempelvis privatpraktiserende læger eller sygehusvæsnet.

Det er ligeledes vigtigt at sondre mellem den del af arbejdsdelingen, som er teknisk betinget, og den del, som er socialt betinget. At arbejdsdelingen er teknisk betinget, betyder, at den er bestemt af den måde, som arbejdsmidlerne er struktureret på. Denne struktur er bestemmende for, hvordan arbejdskraften skal indgå. Den socialt betingede arbejdsdeling består af opdeling af den samlede medarbejderstab i en virksomhed på forskellige funktionsområder, som ikke er teknisk begrundet. I organisationen finder vi nogle personer, som leder og fordeler andres arbejde, ikke så meget af hensyn til den tekniske gennemførelse af produktionen som af hensyn til kontrollen med arbejdets intensitet og dermed produktiviteten. Organisation defineres som ledelse og koordination af arbejdsdelingen i arbejdsprocessen¹³.

Målet/formålet med teknologien: Dette skal forstås som det umiddelbare resultat af at kombinere teknik, viden og organisation. I denne teknologidefinition angives hensigten med teknologien at være genskabelse og udvidelse af menneskets livsbetingelser. Det er disse teknologiskabte betingelser, som udgør den fjerde

¹² 'Viden' er i denne forskningsundersøgelse teoretisk viden, som medarbejderne har tilegnet sig under uddannelser og/eller kurser. Det kan være praksisviden, dvs. viden, som er fremkommet gennem bostøttearbejdet. Og det kan være viden, som er fremkommet via private erfaringer fra hverdagslivet. Generelt gælder det al viden, som inddrages i bostøttearbejdet.

¹³ 'Organisation' er i denne forskningsundersøgelse ledelse for bostøttemedarbejderne, men også andre tværfaglige medarbejdere, som bostøttemedarbejderne har kontakt med i bostøttearbejdet.

bestanddel af teknologibegrebet, og som har den korte betegnelse *produkt*. Valget af teknik, viden og organisation er intimt forbundet med valget af produkt. Produktet defineres som arbejdsprocessens resultat.

Teknologiens fire hovedbestanddele er i virkeligheden uadskillelige. I denne definition er de opdelt for at kunne beskrive og analysere teknologiens indre strukturer og processer (Müller, 1990:37). Delene skal opfattes som analysefelter for studiet af teknologiens struktur og processer (Müller, 1990:37). Jeg har valgt at inddrage Müllers (1990) helhedsorienterede teknologimodel som teoretisk grundlag for planlægning og udførelse af den deltagerorienterede interviewundersøgelse, som har til formål at kortlægge bostøttemedarbejderne praksis, i form af eksplicite bostøttetilgange, beskrevet i kapitel 8.

Den helhedsorienterede teknologimodel tager udgangspunkt i, at teknologi er under indflydelse af den kontekst, den anvendes i og har på nogle områder lighedspunkter med STS. Müller påpeger, at teknologibegrebet skal kunne omfatte både teknologiens tilblivelse og dens anvendelse, og at begrebet skal kunne rumme et utal af handlinger, processer og tilstandsændringer. Der er her tale om en bred teknologiforståelse, hvor teknologi både kan indeholde det materielle og det ikke-materielle, såsom serviceydelser, administration eller rekreation (Müller, 1990:30). Modellen og dens hovedbestanddele (viden, organisation, teknik og produkt) anvendes konkret til at forme de deltagerorienterede kvalitative interviews og til at udforme de konkrete spørgsmål til bostøttemedarbejderne under interviewene. I interviewundersøgelsen spørges bostøttemedarbejderne med udgangspunkt i modellen om, hvilke teknologier og hvilken viden de inddrager i forskellige konkrete situationer, og hvorledes dette er organiseret, samt hvilket formål eller mål de enkelte bostøttehandlinger har. I kapitel 4 findes en uddybende beskrivelse af, hvorledes den omtalte teknologimodel anvendes i interviewet.

KAPITEL 3. EMPIRISKE METODER

”Enten må vi tage af sted med de analytikere, der ikke har mere end en enkelt fuldt udarbejdet metafysik, eller vi må ’følge aktørerne selv’, der benytter sig af mere end én. Konkretion er ikke et resultat af, at man vælger én figuration snarere end andre som erstatning for aktørerne, men af redegørelsens vækst i antallet af mediatorer i forhold til antallet af formidlere. Dette vil være det tegn, der fortæller os, hvad en god ANT-undersøgelse er” (Latour, 2008:85).

Prolog

Dette kapitel præsenterer forskningsundersøgelsens forskellige empiriske metoder, hvordan de konkret anvendes samt argumentationen for valget heraf. Metoderne præsenteres i særskilte afsnit, hvor der afslutningsvis er overvejelser relateret til analysestrategierne for empirien. Undersøgelsens overordnede videnskabsteoretiske tilgang er som beskrevet ovenfor at følge aktørerne i deres netværk. Det betyder, at undersøgelsen også geografisk må bevæge sig for at beskrive aktører, der har betydning for velfærdsteknologi i den kommunale praksis.

Forskningsundersøgelsen gør brug af forskellige empiriske felter: velfærdsteknologiske ’politikker og visioner på nationalt niveau’ samt Aalborg, Hjørring og Viborg kommuner. De anvendte empiriske metoder og empiriske felter har løbende udviklet sig, i takt med at jeg har fulgt sporene i det velfærdsteknologiske netværk. Jeg har pendlet mellem forskningsundersøgelsens forskellige dele og udviklet og inddraget flere empiriske områder og felter, end jeg havde forestillet mig ved starten af undersøgelsen. Eksempelvis startede jeg feltstudiet af online bostøtte i Aalborg Kommune og fulgte det videre til Hjørring Kommune og Viborg Kommune, da det under deltagerobservationerne viste sig, at bostøttemedarbejderne ikke anvendte den online bostøtte i socialpsykiatrien i Aalborg Kommune som forventet. Ligeledes har denne teoretiske tilgang betydet, at jeg har måttet benytte mig af forskellige metoder for at indfange det forskelligartede empiriske materiale

Aktører er i denne undersøgelse personer og materialitet på forskellige niveauer, både nationalt og lokalt. Derfor tager afhandlingen sit afsæt i en undersøgelse af begrebet velfærdsteknologi, herunder hvilken forståelse og hvilket formål velfærdsteknologien har ud fra et overordnet nationalpolitisk perspektiv. Efterfølgende følger undersøgelsen velfærdsteknologien i en lokal organisation,

Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune, hvorefter der fokuseres på en konkret velfærdsteknologi, online bostøtte i dens anvendelse i praksis. For at følge aktørerne i deres netværk, som rummer både nationale og lokale aktører, inddrages fire forskellige empiriske metoder: 1) dokumentanalyse (Lynggaard, 2011:137), 2) spørgeskemaundersøgelse (Boolsen, 2008), 3) kvalitative forskningsinterviews (Kvale & Brinkmann, 2015) og 4) deltagerobservationer (Kristiansen & Krogstrup, 2015; Pedersen et al., 2014). Som Hansen (1989) påpeger i nedenstående citat, konstrueres data i en videnskabelig diskurs, og diskursen kommer blandt andet til udtryk gennem forskningens fokusområde, videnskabelige forforståelse og de empiriske metoder, som forskeren anvender:

"Fælles for antropologer, hvad enten de er på feltarbejde, udfører deltagerobservationer, gennemfører etnografiske interviews eller hvilken som helst anden forskningsmetode er, at hun/han indsamler data. Data-begrebet anvendes ikke alene af antropologer, men af alle forskere inden for alle faggrene. Det tages for givet, at "derude", hvor ens forskningsobjekt befinder sig, er der nogle data, som vi kan indsamle. Men data er ikke noget, der er. Data er en konstruktion i en videnskabelig diskurs. Det omfatter det, vi finder interessant, det som vi lægger mærke til i felten, og som vi tager med og hjem for at analysere. Det er først i det øjeblik, at "noget" opdages og registreres (som data), at det bliver til data (Hansen, 1989:58)

I denne forskningsundersøgelse er velfærdsteknologien i den kommunale praksis i fokus, specielt den online bostøtte. Udgangspunktet i ANT-analysen er at følge aktørerne i deres netværk. Ifølge Latour er aktøren ikke nødvendigvis et menneskeligt individ med interesser og intentionaltet. I stedet defineres enhver aktør som en semiotisk kategori, en aktant. Derfor må sociale aktører defineres ud fra den position, som de tilskrives i et handlingsforløb. Dette semiotiske udgangspunkt betyder, at hvem og hvad der handler i en given praksissammenhæng, ikke kan afgøres teoretisk, men i stedet må afgøres historisk og empirisk (Blok, 2013:545), se også kapitel 2. Netop det empiriske udgangspunkt er det gennemgående i denne forskningsundersøgelse. Velfærdsteknologien undersøges i en række forskellige praksissammenhænge med fokus rettet mod, hvilke positioner, de tilskrives i forskellige handlingsforløb i den kommunale praksis. Forskningsundersøgelsen tager sit indledende afsæt i en undersøgelse af velfærdsteknologiens historie, for efterfølgende at foretage en scenarieanalyse. Her ønskes at undersøge hvilket scenarie velfærdsteknologien kommer med når den bringes ind i de lokale kommunale netværk. Dette udføres ved hjælp af en dokumentanalyse.

3.1. DOKUMENTANALYSE

I kapitel 4 studeres begrebet velfærdsteknologi i et historisk perspektiv via en dokumentanalyse af faglitteratur, rapporter, politiske dokumenter m.m., der alle omhandler velfærdsteknologi på nationalt plan. Formålet med dokumentanalysen er at identificere scenariet for velfærdsteknologien, herunder at følge de små ofte gradvise udviklinger, der kendetegner ændringerne i et felt over tid, specielt forandringer af formål og definering af begrebet velfærdsteknologi i den offentlige sektor.

Metodisk inddrages dokumentanalysen (Lynggaard, 2011:137) for at kunne fremskrive scenariet af velfærdsteknologi. Herunder et ønske om at få en baggrundsforståelse af begrebet velfærdsteknologi og en forståelse af, hvilke formål og værdier der er indskrevet i velfærdsteknologien i den offentlige sektor i Danmark. Det handler med andre ord om at få indblik i velfærdsteknologiens opståen for her igennem at få en forståelse af den nuværende anvendelse og formål med velfærdsteknologien. Den analytiske tilgang til dokumenterne er at registrere konkrete forandringer af formål og definering af velfærdsteknologi via gennemgang af litteraturen og de problemforståelser, som velfærdsteknologien løbende har været målrettet imod. Der er således fokus på at undersøge forholdet imellem de forskellige konkurrerende måder at forstå og definere velfærdsteknologi på over tid. Scenariebegrebet inddrages som overordnet forståelse og formål med analysen, og hvilke konkrete spørgsmål der stilles til dokumenterne for netop at undersøge indskrevne eller implicite karakteristika og værdier ved velfærdsteknologien.

Analysen foretages konkret med udgangspunkt i faglitteratur, dokumenter, rapporter, og evalueringsprojekter af velfærdsteknologi med udgangspunkt i den offentlige sektor med fokus på det kommunale ældre-, sundheds- og handicapområde. Den anvendte litteratur er således udgivet af interesseorganisationer, fagforeninger, landsforeninger, regeringer og fonde. Derudover anvendes mere beskrivende faglitteratur¹⁴. Dokumentanalysen tager udgangspunkt i følgende spørgsmål for at fremskrive scenariet for velfærdsteknologien (Lynggaard, 2011:144):

- Hvorledes defineres og anvendes velfærdsteknologi i den offentlige, politiske og administrative kontekst?
- Hvilket formål tilskrives velfærdsteknologi i den offentlige, nationale, politiske og administrative kontekst og hvordan udvikler samfundet sig?
- Hvem er brugerne af velfærdsteknologi?
- Hvilken type kvalifikationer og kompetencer har brugerne, og hvilke behov og interesser har de (Callon, 1987:86; Thygesen 2009:41)?

¹⁴ Forskningsundersøgelsens forskningsspørgsmål og scenariebegrebet har været styrende for, hvilke dokumenter og litteratur der er udvalgt og anvendt i analysen (Lynggaard, 2011:140).

Dokumentanalysen er således valgt som første skridt i en større empirisk undersøgelse og analyse af velfærdsteknologi i kommunalt regi. Dokumentanalysen, i form af en scenarieforståelse, sigter således mod at opbygge en dybere forståelse af, hvilken betydning og formål velfærdsteknologien kommer med, når den møder de konkrete lokale kommunale praksisser; forhold som forskningsprojektet efterfølgende undersøger nærmere.

3.2. SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

I kapitel 5 præsenteres en analyse af, hvilke typer velfærdsteknologi medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune anvender i praksis. Analysen er udarbejdet på baggrund af data fra en webspørgeskemaundersøgelse. Begrundelsen for valget af webspørgeskema som metode er indledningsvis at få en bred viden om 1) hvilke typer velfærdsteknologi de kommunale anvender, og 2) hvilke umiddelbare erfaringer medarbejderne har med velfærdsteknologien i praksis.

Begrundelsen for at benytte et internetbaseret webspørgeskema som indsamlingsmetode er et ønske om skabe et systematisk overblik over den (velfærds) teknologi, der anvendes i det lokale netværk (herunder også forskelle i anvendelsen), og at anvende en analyseteknik, så spørgsmål forholdsvis nemt og hurtigt kan distribueres ud til et større antal medarbejdere, som er fagligt, geografiske og organisatoriske adskilt i forvaltningen (Frederiksen et al., 2017: 67). Webspørgeskemaet gør det således mere tids- og ressourcemæssigt håndterbart at indhente en sådan 'breder' viden.

Webspørgeskemaundersøgelsen er gennemført i programmet i SurveyXact¹⁵. Undersøgelsen er en deskriptiv statistikanalyse, som er karakteriseret ved simple og umiddelbare optællinger og beskrivelser. Formålet med undersøgelsen er at indhente viden om, hvilke typer velfærdsteknologi der anvendes, og at kortlægge eventuelle mønstre i, hvilke typer teknologi der anvendes i henholdsvis Ældre- og

¹⁵ SurveyXact er et internetbaseret program til at gennemføre spørgeskemaundersøgelser, herunder indhentning, analyse og præsentation af data (se <https://www.en.its.aau.dk/instructions/SurveyXact> for en yderlig beskrivelse).

Sundhedsafdelingen og Handicapafdelingen i forvaltningen i Aalborg Kommune (Madsen, 2017:27)¹⁶.

Webspørgeskemaet er i lighed med postomdelte spørgeskemaer udformet som et standardiseret interview, hvor spørgsmålene stilles op på samme måde til alle respondenter og indeholder forholdsvis lukkede svarkategorier (Andersen, 1999:208). Webspørgeskemaet distribueres via mail til de udvalgte respondenter, som modtager en mail, der indeholder et link til webspørgeskemaet. Webspørgeskemaet aktiveres derefter automatisk i et selvstændigt vindue hos respondenteren. Webspørgeskemaer kan designes på forskellige måder, eksempelvis ved hjælp af et ensidet design, der viser spørgeskemaet på en side eller i samme vindue, hvor respondenteren kan se hele webspørgeskemaet. Alternativt kan det designes dynamisk, så respondenteren får vist en afgrænset del af webspørgeskemaet, og spørgsmålene fremkommer på baggrund af de forrige besvarelser (Couper, 2008). Eksempelvis vil afkrydsning af en bestemt type velfærdsteknologi såsom vaske-tørretoilet efterfølgende stille respondenteren et nyt spørgsmål til, hvilke erfaringer de har med denne teknologi.

3.2.1. SPØRGESKEMAETS OPBYGNING OG DESIGN

Webspørgeskemaet indeholder to overordnede dele. Del 1) undersøger den konkrete anvendte velfærdsteknologi. Del 2) omhandler generelle erfaringer med anvendelse og implementering af velfærdsteknologi i form af de tre vigtigste erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi i egen praksis.

Analysen af del 1 præsenteres i kapitel 5, og analysen af erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi inddrages i kapitel 6. Webspørgeskemaet indeholder også åbne felter, hvor respondenteren kan indtaste kommentarer og beskrive egne erfaringer. Der er sendt spørgeskemaer til alle områder og underafdelinger i forvaltningen i Aalborg Kommune, og dette er organiseret via arbejds-mailadresser. For at få adgang til disse underafdelinger er der taget kontakt til forvaltningsledelsen i kommunen, som har været behjælpelig med at finde de relevante medarbejdere og deres e-mailadresser. Der er ligeledes udarbejdet en informationsmail i samarbejde med forvaltningsledelsen om formål og indhold af webspørgeskemaet for at signalere, at det også er i forvaltningens interesse, at

¹⁶ Ved den første kontakt til Ældre- og Handicapforvaltningen undersøgte jeg, om der eksisterede en samlet registrering af kommunens velfærdsteknologi, som kunne anvendes i stedet for den gennemførte webspørgeskemaundersøgelse, men det gjorde der ikke. Teknologi, som var indkøbt og bevilget som hjælpemidler, blev registreret i kommunens Rambøll Care Hjælpemiddel-system (bl.a. registrering af teknologi og anvendelse af denne), men generelle indkøb af velfærdsteknologi er ikke registreret i et samlet system. Baggrunden herfor er, at teknologien er finansieret på forskellig vis, og derved er ansvarsområdet, herunder vedligeholdelse af denne teknologi, fordelt forskelligt i kommunen.

afdelingerne udfylder disse webspørgeskemaer¹⁷. Som indledning til webspørgeskemaet udformes en forklaring på velfærdsteknologibegrebet i et praksisnært sprog. Her informeres informanterne om undersøgelsen, herunder at undersøgelsen er en del af en større forskningsundersøgelse, der handler om anvendelse af velfærdsteknologi i kommunal praksis, og at respondenterne er udvalgt til at udfylde spørgeskemaet på vegne af den underafdeling/område, som vedkommende er lokalleder for. Her præciseres det, at formålet med webspørgsundersøgelsen er at indhente viden om, hvilke typer velfærdsteknologi der anvendes i Aalborg Kommune, og hvorledes medarbejderne erfarer anvendelsen og implementeringen¹⁸ af velfærdsteknologi i praksis.

Ligeledes fremhæves det, at undersøgelsen lægger vægt på teknologi, som medarbejderne har berøring med i deres arbejde. Det præciseres yderligere, at velfærdsteknologi kan være teknologisk understøtning og forstærkning af f.eks. tryghed, sikkerhed, daglige gøremål og mobilitet i den daglige færden i og uden for hjemmet/institutionen, både for borgere og medarbejdere. Der forklares ligeledes, at der i denne undersøgelse fravælges teknologi som elektroniske journalsystemer, interne dokumentationssystemer for sociale ydelser, som eksempelvis det hyppigt anvendte kommunale EKJ-system. Der er således fokus på velfærdsteknologier, der anvendes i direkte kontakt med borgeren. Respondenterne får her præciseret, hvordan de aktiverer spørgeskemaet, og at spørgsmålene vedrører anvendelse af velfærdsteknologi i praksis. Endvidere informeres der om omfanget af tidsforbruget ved besvarelse af webspørgeskemaet. Og endelig, at webspørgeskemaet er tilgængeligt i 10 dage, og at der er mulighed for at besvare spørgsmålene i hele dette tidsrum. Afslutningsvis præciseres det, at undersøgelsen sendes ud efter aftale med medarbejderens leder, og dennes navn nævnes¹⁹.

3.2.2. SPØRGSMÅL

Som før nævnt indeholder webspørgeskemaundersøgelsen to overordnede spørgsmål: 1) Hvilke typer velfærdsteknologi anvendes under den pågældende respondents ledelsesområde? 2) Og hvilke erfaringer har medarbejderne med anvendelse af disse typer velfærdsteknologi i forhold til muligheder og

¹⁷ Kontaktgrundlaget til respondenterne i undersøgelsen er deres arbejdsmailadresse og øvrige kontaktdata.

¹⁸ Begrebet implementering anvendes i forskningsundersøgelsen, da forvaltningsledelsen anvender dette begreb både i daglig tale og i eksterne og interne dokumenter.

¹⁹ Webspørgeskemaet ligger som bilag 2.

begrænsninger²⁰? Til spørgsmål om, hvilke typer velfærdsteknologi der anvendes, er der i webspørgeskemaet opstillet en række forskellige typer velfærdsteknologi, som respondenterne kan krydse af.

Disse typer teknologi er inddelt i fire overordnede grupper jf. Hagen-udvalgets hovedkategorier (Aspnes et al., 2012:107) for på den måde at skabe overblik samt definere og afgrænse velfærdsteknologien for respondenterne, men også for at hjælpe respondenterne med at huske, hvilke typer teknologi de evt. måtte anvende. Det har ligeledes været muligt for respondenterne at registrere teknologi ud over de typer, der er angivet. De fire hovedgrupper er:

- Trygheds- og sikkerhedsteknologi
- Kompensations- og velværeteknologi
- Teknologi til social kontakt
- Teknologi til behandling og pleje.

Ved hver af de angivne typer velfærdsteknologi spørges til, om afdelingen eller institutionen har gjort sig erfaringer i form af muligheder eller begrænsninger ved anvendelse af denne velfærdsteknologi i praksis.

3.2.3. FASTLÆGGELSE OG UDVÆLGELSE AF POPULATION

Den kommunale afdelingsstruktur har været styrende for, hvorledes udvælgelsen af respondenter er foretaget. Respondenterne i denne webspørgeskemaundersøgelse er de lokale afdelingsledere.²¹ Webspørgeskemaerne er sendt ud til afdelingslederen i alle underafdelinger i de to udvalgte afdelinger (Ældre- og Sundhedsafdelingen samt Handicapafdelingen)²². De blev udfyldt af den lokale leder eller assisterende afdelingsleder. I tilfælde af eksempelvis længerevarende sygdom, uddannelse eller andet fravær har den assisterende leder udfyldt spørgeskemaerne. Baggrunden for

²⁰ Webspørgeskemaet indeholder nogle indledende spørgsmål om, hvor mange ansatte der er under den pågældende respondents ledelsesområde, og hvilke/hvilken uddannelsesmæssig baggrund medarbejdere på det pågældende område besidder. Afhandlingen behandler ikke disse besvarelser yderligere, men viden indhentet på baggrund af disse spørgsmål anvendes til at identificere relevante områder for feltstudier i den efterfølgende analyse af online bostøtte.

²¹ Bilag 3 indeholder en respondentoversigt for de underafdelinger, områder el. enheder, som har modtaget webspørgeskemaundersøgelsen.

²² Der er en underafdeling med i webspørgeskemaundersøgelsen, som organisatorisk hverken hører under Ældre- og Sundhedsafdelingen eller Handicapafdelingen. Det er Rehabiliteringscenter Aalborg i Mou. Denne afdeling indgår som en del af Myndighedsafdelingen i forvaltningen men indgår i undersøgelsen under Ældre- og Sundhedsafdelingen, da de fagligt og tematisk relaterer sig hertil.

valget af de lokale ledere er, at disse har ansvaret for afdelingernes medarbejdere og arbejdsforhold. Ligeledes er de den officielle kommunikationsindgang til afdelingen.

En lokalafdeling i undersøgelsen er for eksempel et plejehjem, en sygeplejegruppe, en hjemmeplejegruppe, en træningsenhed, et specialtilbud, et botilbud eller et bostøttetilbudsområde. Spørgeskemaet er pilottestet af en plejehjemsleder, som har givet respons på forståelse og opbygning af spørgsmålene i spørgeskemaet. Efter pilottesten blev spørgeskemaet endeligt tilrettet og udfærdiget.

3.2.4. DATABEARBEJDNING

Besvarelsene fra webspørgeskemaet er bearbejdet og analyseret ved hjælp af simple optællinger. Der er således foretaget samlede optællinger af, hvilke typer velfærdsteknologier respondenterne har angivet i spørgeskemaet. Dette er ligeledes opgjort særskilt for henholdsvis Ældre- og Sundhedsafdelingen og for Handicapafdelingen, se kapitel 5. Figur 3.1. opsummerer databearbejdningen af data fra webspørgeskemaet.

Undersøgte kategorier	Analyse
Trygheds- og sikkerhedsteknologi	1) Der er foretaget en registrering af de forskellige typer af teknologier under hver kategori. Dette præsenteres som en liste med de angivne typer teknologier.
Kompensations- og velværeteknologi	
Teknologi til social kontakt	
Teknologi til behandling og pleje	2) Der er opgjort en procentfordeling af teknologierne i henholdsvis Ældre- og Sundhedsafdelingen og Handicapafdelingen.
Samlet opgørelse af al teknologi	Der er afslutningsvis foretaget en samlet opgørelse af al teknologi fra alle fire kategorier i procentfordeling i henholdsvis Ældre- og Sundhedsafdelingen og Handicapafdelingen.
Erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi i praksis	Der er genereret en liste med alle angivne udsagn i form af muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi i egen praksis (se bilag 5).

Figur 3.1. Databearbejdningsoversigt over data fra webspørgeskemaundersøgelse.

3.3. KVALITATIVE SEMISTRUKTUREREDE FORSKNINGSINTERVIEWS

I kapitel 6 og 7 præsenteres en analyse af erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi i egen kommunal praksis af medarbejdere og ledere/administration. Analysen er udført på baggrund af kvalitative forskningsinterview og kvalitative udsagn fra webspørgeskemaet²³, som blev beskrevet i ovenstående afsnit. Det kvalitative forskningsinterview har samtalen som det grundlæggende redskab for empirisk metode (Kvale & Brinkmann, 2015:19-21).

Det forsøger at forstå verden ud fra subjekternes synsvinkel, udfolde betydningen af deres oplevelser og afdække deres levede verden forud for videnskabelige forklaringer (Kvale & Brinkmann, 2015:19).

I denne forskningsundersøgelse anvendes det kvalitative forskningsinterview som empirisk metode med to formål og på to forskellige måder. I kapitel 6 og 7 anvendes

²³ Oversigt over kvalitative udsagn fra webspørgeskemaundersøgelsen ligger som bilag 14.

det semistrukturerede forskningsinterview, som har karakter af det, Kvale og Brinkmann (2015:201) benævner ekspert- eller eliteinterview, da respondenterne er ansat som forvaltningsledelse og har en forholdsvis stor viden om implementering af velfærdsteknologi i et ledelsesmæssigt perspektiv. De har ligeledes erfaring med og viden om at kommunikere ledelsesmæssige og politiske budskaber internt og eksternt. Det, der gør sig særligt gældende for netop disse interviews, er, at de fortrinsvis indeholder spørgsmål, der retter sig mod respondenternes anvendte strategier og processer i forhold til anvendelse og implementering af velfærdsteknologien. Denne form for interview betegner Næss og Jensen (2005) det *sagsorienterede ekspertinterview*, hvilket beskrives nærmere i nedenstående afsnit.

Formålet med disse interviews er at skabe en dybdegående forståelse af, hvorledes forvaltningsledelsen og medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune erfarer anvendelse og implementering af velfærdsteknologi i deres daglige arbejde. I kapitel 8 anvendes en anden interviewform, som ligeledes er et semistruktureret forskningsinterview, men mere har karakter af deltagerorienteret tilgang, også i selve udførelsen. Dette deltagerorienterede kvalitative forskningsinterview anvendes til at kortlægge bostøtte medarbejdernes arbejdspraksis. Formålet er her at få afdækket og beskrevet så mange forskellige arbejdsområder og bostøttetilgange som muligt. Den deltagerorienterede dimension i interviewet fremtræder, hvor respondenterne under interviewet er med til at notere og kategorisere egne udsagn om arbejdsområder og rutiner på baggrund praksisfortællinger om bostøtteamarbejdet. Dette omtaler Bertelsen (2007) som en partcipatorisk teknologianalyse, der bidrager med perspektiver og viden om arbejdspraksis og arbejdsgange af også de mere uformelle arbejdsopgaver, som ikke nødvendigvis afdækkes gennem traditionelle interviews (Bertelsen, 2007:36).

3.3.1. SAGSORIENTEREDE EKSPERTINTERVIEWS

Det omtalte sagsorienterede ekspertinterview anvendes til at indsamle empiri til analysen i kapitel 6 og 7. Næss og Jensen (2005) fremhæver, at kvalitative forskningsinterviews kan inddeles i to grundlæggende forskellige typer interviews: 1) 'hverdagslivsinterview' og 2) det, der benævnes sagsorienterede ekspertinterview. Sagsorienterede ekspertinterview fokuserer fortrinsvis på fakta, strategier, processer og retter sig eksempelvis mod politikere eller eksperter i forvaltninger (Næss & Jensen, 2005:147). Denne forskningsundersøgelses interviewundersøgelse inddrager respondenter, som hovedsagelig er ansat i forvaltningsledelsen, som arbejder på et overordnet strategisk og administrativt niveau og har viden om implementering af velfærdsteknologi på et ledelsesmæssigt niveau. Der kan argumenteres for, at forskningsundersøgelses interviews også kan benævnes som det, Kvale og Brinkmann betegner eliteinterview (Kvale & Brinkmann, 2015:201), da respondenterne som er ansat som ledere i Ældre- og Handicapforvaltningen er vant til at blive udspurgt om tanker og erfaringer inden for deres ledelsesfelt. Men i denne sammenhæng er det netop den sagsorienterede dimension, som er

omdrejningspunktet i interviewundersøgelsen og derved bedst betegner denne form for interview, som er gennemført her. Der er foretaget i alt 19 interviews: 14 interviews med forvaltningsledelsen og administrationen i forvaltningen og 5 interviews med udvalgte medarbejdere, der har erfaring med implementering af velfærdsteknologi i praksis.

Interviewundersøgelsen fokuserer her på, hvilke strategier og tilgange der anvendes, og hvilke erfaringer i form af muligheder og begrænsninger respondenterne har i relation til implementering af velfærdsteknologi på eget ledelses- og arbejdsfelt. Derfor argumenteres der også for, at de fem medarbejderinterviews betegnes som sagsorienterede ekspertinterviews, da medarbejderne besidder den praksisbaserede ekspertviden om velfærdsteknologien.

3.3.2. UDVÆLGELSE AF RESPONDENTER

Respondenterne fra forvaltningsledelsen er udvalgt på baggrund af deres jobfunktion, da formålet er af få et ledelsesperspektiv på anvendelse og implementering af velfærdsteknologi. Her er 14 af de i alt 19 respondenter rekrutteret²⁴, og de resterende 5 respondenter er udvalgte medarbejdere, som har erfaring med anvendelse og implementering af velfærdsteknologi i praksis. De fem medarbejderrespondenter er udvalgt, således at de repræsenterer de forskellige kommunale områder: pleje-, trænings-/rehabiliterings-, sygepleje og plejehjemsområdet samt det pædagogiske specialområde. Forvaltningsledelsen var ligeledes behjælpelig med at finde kontaktpersoner i de forskellige afdelinger. De 19 interviews blev optaget på diktafon, hvilket gav intervieweren mulighed for at koncentrere sig om det sagte og større frihed til at stille spørgsmål under

²⁴ Vicedirektøren for Ældre- og Handicapforvaltningen er valgt som respondent frem for forvaltningsdirektøren, da denne historisk set var den nærmeste leder af Kvalitets- og Innovationsenheden og ligeledes tog del i kommunens Center for Velfærdsteknologis opstart. Vicedirektøren har således været med til at starte inddragelse af velfærdsteknologi i forvaltningen og været med til at diskutere og vurdere, hvilke overordnede tiltag forvaltningen har taget vedrørende velfærdsteknologi. Desuden var forvaltningsdirektøren forholdsvis nyansat ved forskningsundersøgelsernes start og havde ikke erfaring med velfærdsteknologi i Aalborg Kommune. I forhold til interview af områdesygeplejerske frem for sygeplejefachef har sygeplejefachefen selv ønsket, at områdesygeplejersken deltog i interviewundersøgelsen, da denne havde stor viden om og erfaring med velfærdsteknologi inden for det sygeplejefaglige område i kommunen. Ligeledes ønskede trænings- og aktivitetschefen, at en områdeleder for aktivitetsområdet deltog i undersøgelsen, da denne havde en større viden om velfærdsteknologi på dette område.

interviewet²⁵. Efterfølgende er lydfileerne transskriberet (Kvale & Brinkmann, 2011:203).

Der er udformet en interviewguide²⁶ forud for interviewene, og de respondenter²⁷, der har ønsket det, har modtaget interviewguiden cirka en uge forud for udførelsen af interviewet. Interviewguiden er semistruktureret, forstået på den måde, at der var fastlagt konkrete temaer og spørgsmål med udgangspunkt i teorigrundlaget for forskningsundersøgelsen. Men store dele af interviewet var også åbent for, at interviewpersonerne kunne beskrive og fortælle om relevante og ønskede områder i forbindelse med implementering af velfærdsteknologi. Desuden havde respondenterne mulighed for at uddybe svarene og selv bidrage med relevante emner, som på forhånd ikke var beskrevet og identificeret. Formålet med forskningsundersøgelsens sagsorienterede ekspertinterview er at indhente beskrivelser af interviewpersonernes forståelse og oplevelse af velfærdsteknologi. Udformningen af interviewguiden er fremkommet på baggrund af min egen forforståelse af emnet velfærdsteknologi og ikke mindst forskningsundersøgelsens forskningsspørgsmål. Indledningsvis har jeg redegjort for en del af min egen forforståelse af arbejdet med velfærdsteknologi.

3.3.3. ANALYSESTRATEGI

I kapitel 6 og 7 præsenteres en analyse af udsagn fra de kvalitative interviews og de kvalitative udsagn fra webspørgeskemaerne. På baggrund af forskningsspørgsmål omhandlende, hvilke muligheder og begrænsninger forvaltningsledelsen og medarbejderne erfarer ved implementering af velfærdsteknologi, foretages en meningskondensering. Via meningskondenseringen formuleres overordnede temaer for indholdet i interviewene (Kvale & Brinkmann, 2011:227-228). I analysen i kapitel 6 kondenseres fem temaer/faktorer, der har betydning for implementering af velfærdsteknologi ud fra et ledelses-/administrationsperspektiv. Efterfølgende

²⁵ Alle respondenter har underskrevet en samtykkeerklæring forud for deltagelsen i interviewundersøgelsen. Samtykkeerklæringen findes som bilag 4.

²⁶ Interviewguiden til forvaltningsledelsen er vedlagt som bilag 5 og interviewguiden til medarbejderne som bilag 6.

²⁷ Respondentoversigt for interviewene ligger som bilag 7.

kondenseres i kapitel 7 fem temaer/faktorer, der set fra et medarbejderperspektiv har betydning for implementering²⁸ af velfærdsteknologi²⁹.

3.3.4. DELTAGERORIENTEREDE INTERVIEWS

De deltagerorienterede interviews anvendes til at afdække bostøttemedarbejdernes eksplicitte viden om egne arbejdsrutiner og arbejdspraksis. For at sikre, at de kortlagte bostøttetilgange ikke kun er lokale og afgrænsede, inddrages Hjørring Kommunes bostøttemedarbejdere i denne del af afhandlingens analyser.

De kvalitative deltagerorienterede interviews anvendes til at identificere bostøttemedarbejdernes arbejdsrutiner og bostøttetilgange som analyseres, i kapitel 8. Her er bostøttemedarbejdernes viden kendetegnet ved erfaringer, narrative fortællinger om bostøttearbejdet med borgere, også i form handlinger, som de ikke på forhånd havde betegnelser og begreber for. Det betyder, at disse interviews i særdeleshed, som Kvale og Brinkmann (2015) påpeger, kan beskrives som en aktiv proces, hvor interviewer og interviewperson gennem samtalerelationen producerer viden, der er kontekstuel, sproglig, narrativ og pragmatisk (Kvale & Brinkman 2015:39).

For at fremme denne samtalerelation inddrages den deltagerorienterede dimension i interviewene. Denne er inspireret af Bertelsens undersøgelse af lægesekretærernes arbejde (Bertelsen, 2007), og der benyttes en form for partcipatorisk teknologianalyse under interviewene. Denne teknologianalyse udformes på

²⁸ I den undersøgte Ældre- og Handicapforvaltning omtales velfærdsteknologien som værende implementeret, når den anvendes og inddrages i de kommunale arbejdsrutiner. Der er dog ikke en bestemt måde, hvorpå velfærdsteknologierne implementeres. Det betyder, at der ikke ligger en bestemt definition eller beskrivelse af, hvad der forstås ved implementering eller implementeringsprocessen. Ledelsen/administration og medarbejderne forklarer implementering af velfærdsteknologi som det at inddrage en teknologi i den daglige kommunale praksis. I en ANT-forståelse kan en implementeret velfærdsteknologi forstås som en proces, hvor arbejdsrutiner med velfærdsteknologi er 'black boxed'. Rutiner, der ikke længere stilles spørgsmål ved, da de er indarbejdet og ikke længere har behov for væsentlige tilpasninger og forhandlinger. ANT inddrages således i forståelsen af implementering. Forvaltningsledelsen omtaler ligeledes implementering som en del af deres fasemodel. Her erfare nye tiltag i forvaltningen som en proces, der gennemløber fire faser: idéfasen, testfasen, implementeringsfasen og driftfasen. Fasemodellen illustrer ligeledes, at implementeringsfasen kræver ekstra ressourcer for forvaltningen, inden en eventuel velfærdsteknologi går ind i det som omtales som driftsfasen. Kommunens fasemodel findes i bilag 8.

²⁹ Der er foretaget pilotinterview forud for de sagsorienterede ekspertinterview. Pilotinterviewene indgår ikke i analysen.

baggrund af den helhedsorienterede teknologimodel (Müller, 1990), som er en socialkonstruktivistisk forståelse af teknologi, hvor teknologi skabes i konteksten³⁰. Teknologi skal i denne sammenhæng forstås som bostøttearbejde. Eksempelvis kan en arbejdsrutine i bostøttearbejde være at træne borgeren i at tage bussen ind til byens centrum. En arbejdsrutine indeholder således forskellige delelementer, som rummer forskellige former for *viden* om denne borgers diagnose, reaktionsmønstre og funktionsevneniveau. Ligeledes vil medarbejderen skulle have kontakt til forskellige andre personer i den kommunale *organisation*, eksempelvis kollegaer, der har erfaring med borgeren, såsom en sygeplejerske eller en socialrådgiver. Denne bostøttemedarbejder anvender forskellige typer *teknik* for at søge viden, dokumentere og registrere dette bostøttearbejde. I ovennævnte eksempel kunne en computer eventuelt inddrages for at søge efter bus afgang- og ankomsttider, journalsystemer til at dokumentere arbejdet med borgeren og evt. telefon/e-mail for at komme i kontakt med en socialrådgiver. Teknik kan også være en tilgang eller metode til at få borgeren til at deltage i konkrete aktiviteter. Produktet vil her være udførelsen af aktiviteten, altså at borgeren tager bussen mere eller mindre selvstændigt. Det er således de fire grundlæggende elementer i den helhedsorienterede teknologimodel, som er omdrejningspunktet for spørgsmålene, og hvad der bliver noteret under interviewet.

3.3.5. UDVÆLGELSE AF RESPONDENTER

Udvælgelsen af respondenter³¹ til den omtalte deltagerorienterede interviewundersøgelse er foretaget ud fra spredning i forhold til køn, alder, uddannelsesmæssig baggrund og praksiserfaring³² for at få en så bred repræsentation af respondenter som muligt. Derfor er der taget kontakt til Aalborg Kommunes og Hjørring Kommunes områdeledere, og de har været behjælpelige med at finde medarbejdere, som ønskede at deltage i interviewundersøgelsen. Respondenterne fik tilsendt en e-mail, der uddybede undersøgelsens indhold forud for interviewet. Selve interviewene blev afholdt på respondenternes respektive arbejdspladser. Der er i

³⁰ Teknologi er ifølge Müller ikke bare noget fysisk / en materialitet, det kan ligeledes være en arbejdsproces. I denne forskningsundersøgelse undersøges den kommunale bostøttepraksis som en teknologi i form af en arbejdsproces. Bostøttepraksis ønskes indfanget og beskrevet i samarbejde med medarbejderne. Til at indfange og systematisere denne praksis anvendes Müllers teknologibegreb, som indeholder fire grundlæggende elementer. De fire elementer anvendes til at analysere bostøttemedarbejdernes narrative fortællinger om egen praksis.

³¹ Der er foretaget et pilotinterview med en bostøttemedarbejder fra Aalborg Kommune for at afprøve interviewteknikken samt indøve interviewteknikken og formulere kodning på baggrund af respondentens fortællinger fra praksis. Efter pilotinterviewet blev det tydeligt, at der var behov for en lydoptagelse af interviewet, som kunne anvendes ved den efterfølgende transskription af plancherne for at højne kvaliteten og forståelsen af kodningerne.

³² Respondentoversigt over deltagerorienterede interviews findes i bilag 9.

undersøgelsen inddraget ni bostøttemedarbejdere som respondenter (Kvale & Brinkmann, 2011:224).

3.3.6. PARTICIPATORISK TEKNOLOGIANALYSE

Teknologianalysen eller analysen af bostøttemedarbejdernes arbejdspraksis i form af eksplicite bostøttetilgange begynder således allerede under selve interviewet, og analysen foregår sammen med respondenterne. Respondenterne tager udgangspunkt i tre selvvalgte borgere og refererer, hvilke arbejdsopgaver og rutiner der udføres i relation til disse borgere. Under interviewet stilles uddybende spørgsmål til indholdet, og hvorledes bostøtten udføres i praksis, med udgangspunkt i de fire omtalte begreber. Intervieweren og den interviewede finder sammen betegnelser for de erfaringsbaserede rutiner. Analysen foretages ved hjælp af en stor planche, hvor de fire begreber er noteret øverst³³. De forskellige udsagn bliver noteret på post-it-sedler og placeres under det rette felt. Respondenten støttes i at finde eller formulere dækkende begreber, som noteres på post-it-sedlerne. Der foregår således en omhyggelig kodning af respondentens udsagn under selve interviewet i en form for samproduktion. Kodningen beskriver således de handlinger eller oplevelser, der af respondenterne beskrives som dele eller hele arbejdsrutiner. Denne kodning af respondentens udsagn kan kategoriseres som en form for begrebsstyret kodning af interviewet (Kvale & Brinkmann, 2011:224). Herefter er planchen renskrevet til et dokument med fire kategorier: Viden, teknik, organisering og produkt, som indeholder arbejdsområder fordelt under disse kategorier og den er efterfølgende sendt til respondenterne med henblik på gennemlæsning. På den måde sikres det, at der ikke er glemt vigtige elementer fra respondentens fortællinger af egen praksis, og risikoen for misforståelser eller fejltolkninger fra forskerens side. Under selve interviewet, er forskerens opgave både at stille uddybende spørgsmål til respondentens fortællinger og efterfølgende analysere udsagnene sammen med respondenterne ud fra den beskrevne helhedsteknologimodel (Müller, 1990). For at minimere eventuelle fejltolkninger og andre implikationer blev interviewene ligeledes optaget på en diktafon, med det formål at aflytte optagelserne under renskrivningen af plancherne for at fastholde de righoldige beskrivelser og fortællinger, der blev lagt til grund for planchens indhold, og derved fremme kvaliteten af transskriberingerne af plancherne (Kvale & Brinkmann, 2011:227).

3.3.7. ANALYSESTRATEGI

På baggrund af de ni renskrevne plancher foretages en analyse af, hvilke bostøttetilgange hver enkelt planche indeholder. Her inddrages hovedsagelig elementerne viden og teknik i helhedsteknologimodellen til at beskrive, hvilke forskellige elementer medarbejderne inddrager og anvender i bostøtteamarbejdet. På

³³ I bilag 10 illustreres en sådan participatorisk teknologianalyse via et før og et efter foto af plancherne ved et af disse interviews.

baggrund af de ni deltagerorienterede interviews og renskrevne plancher fremkommer ni beskrivelser af forskellige elementer som bostøttearbejdet indeholder. På baggrund af disse ni analyser inddrages det teoretiske begreb bostøttetilgange ('modes of ordering', se kapitel 2 for nærmere beskrivelse) til at fremanalysere konkrete måder at udføre bostøtte på. Dette gøres ved at kondensere de ni analyser til én fælles beskrivelse af forskellige anvendte bostøttetilgange. Hvis et element genkendes i mere end én af de ni beskrivelser, bliver det til en bostøttetilgang i den fælles beskrivelse. Enkelte elementer bærer præg af tilstødende arbejdsopgaver, og disse præsenteres afslutningsvis i kapitel 8, hvor analysen præsenteres.

3.3.8. VALIDERING AF BOSTØTTETILGANGE

Som nævnt i indledningen, findes der ikke en veldokumenteret videnskabelig teoretisering eller beskrivelse af bostøttefagligheden. Dette har indflydelse på forskningsundersøgelsen som fokuserer på inddragelse af teknologi i denne specifikke bostøttefaglighed. Det har derfor været nødvendigt først at kortlægge bostøttefagligheden i form af bostøttetilgange for efterfølgende at kunne forstå og analysere den online bostøttes betydning for praksis. Netop for at kunne identificere mere generelle faglige karakteristika og praksisser er den samlede bostøttekortlægning derfor afslutningsvis valideret af 25 praktiserende bostøttemedarbejdere fra 10 kommuner³⁴. Udvælgelsen af bostøttemedarbejdere til validering er foretaget på baggrund af spredning i forhold til køn, uddannelsesmæssig baggrund, kommunernes størrelse og geografisk placering i landet. Kommentarerne fra valideringen er indarbejdet i analysen af bostøttetilgange i kapitel 8. Det betyder, at resultatet af den samlede analyse af bostøttetilgange således præsenterer det arbejde, bostøttemedarbejderne faktisk udfører, og eksempelvis ikke, hvad områdets ledelse forventer, at de udfører³⁵.

3.4. DELTAGEROBSERVATIONER

Deltagerobservationer anvendes i forskningsundersøgelsen til at identificere bostøttemedarbejdernes mere implicite og kropslige arbejdsrutiner og arbejdspraksis og til at undersøge den online bostøttes betydning for medarbejdernes eksisterende arbejdspraksis i kapitel 9 og 10. Der er således to forskellige formål med observationerne. Observation af den eksisterende bostøttepraksis blev en del af forskningsundersøgelsen, i takt med og i forlængelse af erkendelsen af et behov for en kortlægning og eksemplificering af den eksisterende bostøttepraksis.

³⁴ En oversigt over udvalgte bostøttemedarbejdere til validering findes i bilag 11.

³⁵ Dokument med beskrevne bostøttetilgange, som er sendt til validering, findes i bilag 12.

Kortlægningen af bostøttetilgange har således haft til formål, at jeg som forsker fik en forståelse af det felt, jeg ville undersøge, og samtidig udvikle nogle begreber, som kan anvendes i analysen af online bostøtte i praksis. Ligeledes giver det bostøttemedarbejderne nogle nye begreber at eksemplificere deres arbejde med både overfor kollegaer men også overfor ledelse og administration.

Hastrup argumenterer for, at grænserne for det sociale eller kulturelle system ikke kan undersøges ved statistisk analyse af, hvordan flertallet gør, eller ved en semantisk analyse af, hvad meningen er, og hvor den holder op. Grænserne sættes i praksis. Derfor må det sociale egen stoflighed studeres og sandsynliggøres empirisk. Og det sociale felt omslutter på den måde den enkelte, hvis handlinger igen bidrager til helheden (Hastrup, 2010:25). Hastrup påpeger, at relationer ikke kan ses og derfor heller ikke dokumenteres, men kun erfares i praksis, og denne erfaring passerer oftest udokumenteret i al sin selvfølghed. Men ved at udsætte sig fordomsfrit for andres selvfølgheder, har man en mulighed for at forstå, hvad der er på spil, idet man i feltet observerer disse selvfølgheder (Hastrup, 2010:25). Bostøttemedarbejdernes arbejde må derfor observeres i praksis, ligesom teknologiens betydning for praksis. Fokus i observationerne rettes mod de rutiner og arbejdsopgaver, man som medarbejder udfører, i særdeleshed de ikke-eksplicite arbejdsrutiner, som er indlejret i deres praksis (Hastrup, 2010:37). Mit første møde med socialpsykiatrien fandt sted ved det kvalitative interview med fagcenterchefen for socialpsykiatrien i Aalborg Kommune i forbindelse med den indledende undersøgelse af ledelsens og medarbejdernes erfaringer med velfærdsteknologi. Det var interviewet med fagcenterchefen, som ledte mig på sporet af velfærdsteknologien online bostøtte i det socialpsykiatriske felt med en skærpet opmærksomhed mod medarbejdernes erfaringer og anvendelse af online bostøtte. Fagcenterchefen omtalte her den online bostøtte som svær at implementere, og at medarbejderne udviste større skepsis over for teknologien end forventet. Her opleves bostøttemedarbejderne som bærere af en vis teknologiskepsis. Ved observationsstudiets start viste det sig, at bostøttemedarbejderne i Aalborg Kommune i meget begrænset omfang anvendte den online bostøtte, så jeg måtte udvide observationsfeltet til også at omfatte bostøttepraksis i Hjørring Kommune og Viborg Kommune for at få større mulighed for at foretage observationer af den online bostøtte i praksis. Baggrunden for valget af Hjørring Kommune var (at i lighed med Aalborg Kommune) havde de deltaget i implementeringsprojektet af online bostøtte. Ligesom Viborg Kommune havde anvendt online bostøtte i en længere periode³⁶.

³⁶ Viborg Kommune havde gennemført en projektperiode på online bostøtte (virtuel bostøtte) i perioden 2012 – 2014. Herefter er online samtaler implementeret som et af flere redskaber i arbejdet med den socialpædagogiske bostøtte (Se <https://teknologi.viborg.dk/Projekter/Virtuelle-teknologier/Virtuel-bostoette-psykiatri>).

Ud fra de ovennævnte fokusområder er observationstilgangen at følge bostøttemedarbejderne i alle deres forskellige arbejdsgøremål. Her observeres medarbejderne i deres arbejdsrutiner, og jeg fulgte bostøttemedarbejderne i alle de arbejdsrutiner, som det var muligt af følge med i. Borgeren blev adspurgt, om jeg måtte deltage i hjemmebesøgene, og der, hvor borgeren ikke ønskede, at jeg deltog, sad jeg eksempelvis i bostøttemedarbejderens bil og ventede, hvorefter jeg så talte med medarbejderen om besøgets indhold. De første uger af feltstudiet fulgte jeg en bestemt medarbejder en hel arbejdsdag for at få en forståelse for medarbejders samlede arbejdsrutiner. De efterfølgende uger inviterede de forskellige bostøttemedarbejdere mig med på forskellige hjemmebesøg, som de havde en forestilling om kunne have min interesse. Observationerne i Aalborg og Hjørring Kommuner³⁷ strakte sig over cirka tre ugers fuldtidsobservation. Efter denne periode var der endnu ikke observeret en bostøttemedarbejder anvende den online bostøtte. På baggrund af dette blev der taget kontakt til Viborg Kommune. Der er således foretaget fire ugers fuldtidsobservation i alt i denne forskningsundersøgelse (se bilag 13 for observationstidspunkt og omfang). Der er herudover udført tre opfølgende feltinterviews med to bostøttemedarbejdere og en afdelingsleder. Der er tale om ustrukturerede interviews omhandlende de observerede episoder samt baggrundsviden for organisering og arbejdsopgaver. Uddrag fra disse tre feltinterviews indgår sammen med uddrag af deltagerobservationerne i undersøgelsens analyser.

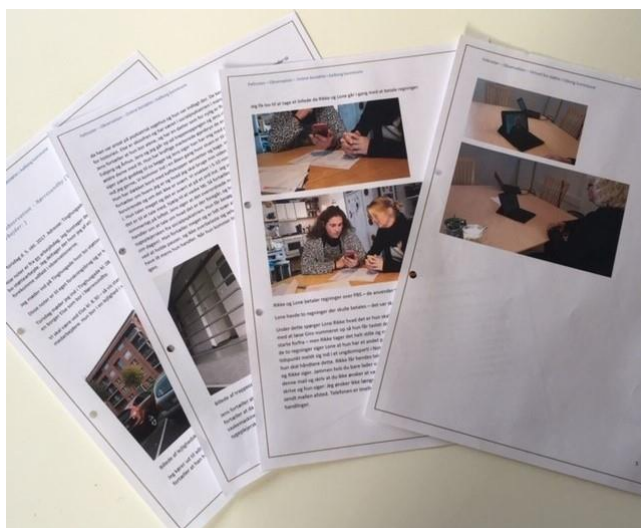
3.5. FELTNOTER OG FOTOS

Under observationerne blev der udarbejdet feltnoter. Af etiske årsager var det ikke muligt at notere under eksempelvis hjemmebesøgene, da borgerne i mange situationer havde behov for at tale fortroligt med bostøttemedarbejderne, og det ville tage fokus i samtalen, hvis jeg noterede under besøget. I andre situationer ville borgeren gerne tale med mig om mit forskningsarbejde, og her faldt det heller ikke naturligt at tage feltnoter. Det, der kendetegnede borgerne i de tre undersøgte kommuner, var, at de alle havde psykiske lidelser, hvor symptomerne blandt andet kunne være følelse af overvågning. Netop det, at jeg som udefrakommende ville sidde og observere og notere, ville måske forstærke disse følelser, og det var på ingen måde hensigten. Ydermere var det uhensigtsmæssigt at sidde og notere ved personalemøder eller lignende. Derfor udviklede jeg en metode til at fastholde observationerne, indtil jeg kom hjem om eftermiddagen. Jeg skrev noter ned i stikform på en lille notesblok, jeg havde i lommen. Og når jeg havde mulighed for det, eksempelvis på toilettet eller i frokoststuen, fik jeg skrevet noterne ned. Derudover anvendte jeg en lille diktafon. Her indtalte jeg det, som var blevet observeret i omgivelserne, eksempelvis borgerens udseende, og hvad

³⁷ Observationsoversigt findes i bilag 13.

medarbejdernes samtaler indeholdt, samt hvilke aktiviteter og stemninger der kendetegnede de forskellige situationer. Jeg kunne nå at indtale på diktafonen, når jeg kørte alene i bilen fra et hjemmebesøg til det næste. Her kunne jeg genskabe samtaler og nonverbalt kropssprog hos borgeren og medarbejderen i en sådan form, at det var muligt efterfølgende at udforme 'fortykkede' feltnoter ved hjælp af disse lydfiler. Derudover har jeg inddraget fotografiske feltnoter (Rasmussen, 2007: 13).

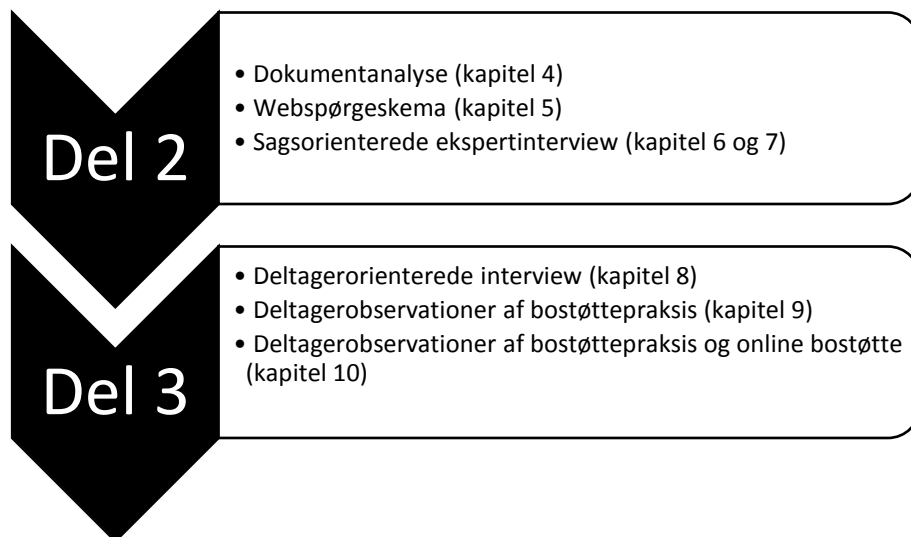
Der er taget fotos af de forskellige fysiske lokationer og konkrete artefakter i konteksten for at fastholde de visuelle indtryk under observationerne. Et eksempel på sådanne fotos er et billede af den vej eller sti, som borgeren og medarbejderen gik på, mens de talte sammen. Disse fotos er i vid udstrækning anvendt til at udforme feltnoterne, hvor omgivelserne beskrives, men også med henblik på at genkalde stemninger og handlingsforløb, der udspillede sig i disse omgivelser. Både fotos og lydoptagelser har således været medvirkende til at fastholde sanselige og følelsesmæssige oplevelser under observationerne, således at de efterfølgende kunne nedskrives til feltnoter.



Figur 3.2. Foto af egne feltnoter.

Feltnoterne tager form af dagbogslignende beskrivelser med konkrete hændelser, beskrivelser af lokationer, samtaler med citater i kronologisk rækkefølge og egne tanker i forbindelse med de forskellige observerede situationer (Baarts, 2015:72). Fokusområdet for disse feltnoter har været at observere bostøttetilgange i form af hvilke teknikker eller tilgange medarbejderne benyttede sig af, og på implicite elementer i bostøttepraksis. Desuden hvilken betydning den online bostøtte har for

de anvendte bostøttetilgange. I nedenstående skema visualiseres forskningsundersøgelsens anvendte empiriske metoder, og hvor metodernes empiriske materiale konkret benyttes og analyseres i afhandlingens forskellige kapitler.



Figur 3.3. Viser forskningsundersøgelsens anvendte metoder.

3.6. FORSKEREN I FELTEN

I denne afsluttende del af dette kapitel beskrives forskerens rolle og betydning for det undersøgte felt. Jeg vil i det følgende beskrive min egen rolle som forsker, og hvilken forforståelse jeg har bragt med mig ind i feltet.

I mødet med praksis medbringer jeg en forhåndsviden af forskningsfeltet velfærdsteknologi i kommunal praksis, da jeg bl.a. har arbejdet med test og implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis i udviklingsprojektet Lab. X, herunder også erfaringer med test af velfærdsteknologi i Aalborg Kommune. Denne projekterfaring i kommunal praksis har givet mig et forhåndskendskab til området og personer i Aalborg Kommune, som arbejder med velfærdsteknologi. Det har givet mig en indsigt i den interne organisation, som jeg har draget nytte af i forskningsundersøgelsens forskellige analyser. Jeg har forholdsvis hurtigt fået adgang til praksis i form af relevante personer til interviews og observation i den kommunale praksis, da medarbejdere, ledere og konsulenter har haft kendskab til mit tidligere arbejde eller har samarbejdet med mig i det nævnte udviklingsprojekt.

Ligeledes har jeg en baggrund som ergoterapeut og lektor på ergoterapeutuddannelsen i Aalborg. Omkring halvdelen af bostøttemedarbejderne i forskningsprojektet er ergoterapeuter, og nogle af disse medarbejdere havde kendskab til mit undervisningsvirke på uddannelsen. For at forhindre en forventning til mig om faglig viden og viden om praksis inden for bostøtteområdet har jeg som det første, når jeg besøgte et nyt bostøtteområde, forklaret undersøgelsens formål, og at jeg netop havde et begrænset kendskab til bostøtteområdet og psykiatrien i det hele taget. Dette har jeg gjort for at skabe en distance til området og legitimere forklarende spørgsmål fra min side under observationerne af, hvad de gør, og hvordan de udfører deres bostøttearbejde. Netop her har jeg prøvet at distancere mig fra min egen uddannelsesmæssige baggrund for at skabe plads til et udefrakommende blik på bostøtteområdet.

Fordelen ved kendskab til det ergoterapeutiske område har været, at jeg ikke først skulle lære det ergoterapeutiske 'interne eller faglige sprog' at kende. Jeg kunne forholdsvis hurtigt navigere i bostøttepraksis, ligesom medarbejderne hurtig fandt det naturligt og selvfølgeligt at jeg kunne tage med på hjemmebesøge hos en psykisk syg borger. Jeg havde oplevelsen af, at jeg i løbet af et par dage blev betragtet som en form for kollega eller praktikant, og sad i pauserne og spiste min madpakke sammen med de andre bostøttemedarbejderne. Jeg deltog ligeledes i samtaler om oplevelser med borgerne, som vi havde haft sammen, på lige fod med de andre medarbejdere. Desuden blev jeg eksempelvis spurgt om min vurdering af en borgers tilstand efter et besøg.

Jeg har været opmærksom på udfordringer i forbindelse med at undersøge et felt, hvor jeg har et forhåndskendskab til medarbejdernes uddannelse og faglighed. Jeg er bevidst om, at jeg har nogle forventninger og en forforståelse for, hvad disse medarbejdere har lært og kan. Jeg har derfor forsøgt at distancere mig fra denne viden ved at spørge medarbejderne om baggrunden for handlinger, som jeg tror, jeg kender baggrunden for, netop for at skabe rum for nye forklaringer for forståelser. Men også for at få medarbejdernes egne forklaringer med egne formuleringer i forhold til de handlinger og arbejdsrutiner, de udfører, for at minimere risikoen for blindhed over for de små hændelser og handlinger i den kommunale kulturelle bostøttepraksis. Jeg har bestræbt mig på at indtage en 'naiv' tilgang til feltet, hvor det tillades at stille naive spørgsmål til praksis om, hvorledes og hvorfor bostøttepraksis udføres på den observerede måde. Ifølge Wadel er der risiko for, at observatøren afslutter observationen for tidligt og dermed forsømmer at komme dybere ned i den observerede praksis. Derfor anvender jeg denne spørgende tilgang til feltet (Wadel, 1991). Derfor forsøger jeg i observationerne at udfolde fænomenerne ved at følge dem på forskellig vis, dels observere gentagne gange, dels spørge ind til deres særeje.

3.6.1. EGEN TEKNOLOGIFORSTÅELSE

I forskningsundersøgelsen opererer jeg med en bred teknologiforståelse, hvor teknologi kan være artefakter, en materiel genstand, der er frembragt af mennesker med et bestemt formål, og som omfortolkes i en situeret praksis. Men det kan eksempelvis også være bestemte processer eller arbejdstilgange, der er udformet med det formål at finde anvendelse i og påvirke praksis (Hasse & Brok, 2015:12-14). I undersøgelsen rettes fokus mod en bestemt type teknologi, det betegnes som velfærdsteknologi; her er velfærdsteknologi nogle bestemte artefakter, der har til formål at understøtte eller levere velfærdsydelse i den kommunale praksis. I dette ligger også en forståelse af, at teknologi ikke er neutrale genstande, men indvævet i den praksis, de, er del af. Teknologi og det sociale folder sig ind i hinanden og kan ikke behandles som to adskilte størrelser. Teknologier er, hvad de er, i kraft af deres dynamiske og kontekstspecifikke historie (la Cour et al., 2017:8).

3.7. OM AT BLIVE ETNOGRAF

Jeg har gennem min uddannelse og efterfølgende erhvervspraksis tilegnet mig metoder og erfaringer i at observere borgere og patienter med fysiske og psykiske funktionsevnedesættelse for at identificere, hvilke aktivitetsproblemer disse måtte have. Jeg var ved forskningsundersøgelsens start af den overbevisning, at jeg havde veludviklede etnografiske værktøjer til at indfange bostøttemedarbejdernes arbejdspraksis og til at undersøge den online bostøttes betydning for denne bostøttepraksis. Men det viste sig hurtigt, at et ensidigt fokus på mennesker og deres handlinger potentielt forringer fokus og forståelse for materialitetens betydning for den observerede praksis. Jeg har derfor ændret linse i observationsoptikken til at have større fokus på de forskellige ikke-menneskelige aktører i bostøtteamarbejdet. Eksempelvis hvilken betydning kaffedrikning har for samtalen mellem bostøttemedarbejder og borger, heri implicit betydningen af kaffekoppen og kaffekanden og/eller betydningen af smartphonen som mediering af kommunikationen mellem borger og bostøttemedarbejder.

Det viste sig ligeledes, at jeg ofte følte mig usikker på, hvorledes jeg skulle indfange og observere de implicite og kropslige rutiner hos bostøttemedarbejderne, og hvordan jeg skulle fokusere mine observationer? For hvordan observerer man implicite handlinger? En observatør fungerer ikke bare som talerør, hvorigennem en situation genfortælles, som den forløber. Observatøren træffer valg om, hvilken historie der skal fortælles, og hvordan den skal fortælles. Haraway (1991) påpeger netop, at forskeren bliver en del af den historie, der fortælles, ved at træffe beslutningerne om, hvad der skal registreres og gengives i feltnoterne (Goodwin et al., 2003:569). Jeg besluttede derfor at observere forskellige situationer og

forskellige dele af bostøtten, for jeg havde svært ved at finde frem til, hvornår jeg skulle starte, og hvornår jeg skulle afslutte en observation.

Jeg deltog som observatør hele arbejdsdage, dvs. 7-8 timers uafbrudt observation. Og det erfarede jeg som uproduktivt. Feltnoterne blev ufokuserede, og jeg prøvede hele tiden på at beskrive alt, hvad der foregik omkring mig. Derfor måtte jeg afgrænse disse observationer til specifikke situationer. En situation kan eksempelvis være en informationsudveksling mellem bostøttemedarbejderne ved et møde, en samtale mellem to medarbejdere, der mødes på gangen, et hjemmebesøg hos en borger eller en samtale med en borger i et samtalerum på et støttecenter.

Jeg udvalgte situationer for at kunne fokusere på den konkrete begivenhed og for efterfølgende at få den beskrevet så detaljeret som muligt via feltnoter. Ligeledes måtte jeg acceptere, at der var situationer, jeg gik glip af i løbet af dagen. Mol og Mesman (1996) henviser til sådanne vanskeligheder i deres arbejde med sundhedsplejersker på en neonatalafdeling, og de fremhæver, at det til tider er umuligt at vide, hvad det er for en situation, som bør observeres (Mol & Mesman, 1996:424-227). Mol og Mesman foreslår, at forskeren må vælge et tema for en observationssituation. De beskriver, hvordan de brugte temaer for at afgrænse en observationssituation. Et tema kunne være at 'give en baby mad' som en situation og en strategi, der gør det muligt at indfange og indramme en situation. Ved sådan en observationsstrategi skildres en del af praksis. Her skitseres eksempelvis måder at arbejde på, for eksempel forhandlinger, hierarkier og netværk i denne givne situation. De foreslår, at det tema, der udvælges til observation, skal være noget, der kan spores og kan føre observatøren til alle de steder, der ønskes undersøgt. Når du kender det tema, du følger, kan du ligeledes identificere, hvor og hvordan det finder sted. Jeg valgte derfor temaerne:

- Gøre rent
- Rydde op
- Forberedelse til bostøtte
- Gruppestøtte
- Planlægge og strukturere hverdagsaktiviteter
- Støtte i det offentlige rum
- Gå en tur
- Den terapeutiske eller socialpædagogiske samtale
- Overlevering af erfaringer /dokumentation
- Kollegial sparring
- Online samtale

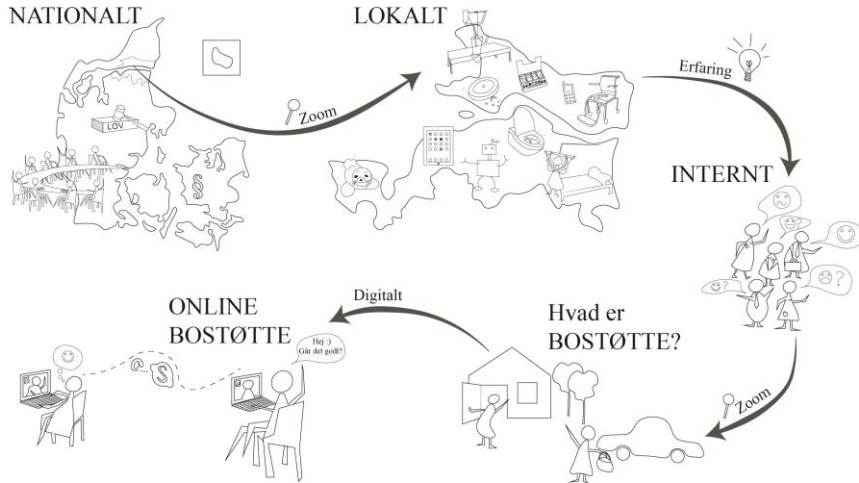
Carspecken (1996) fremhæver ligeledes nødvendigheden af at trække på nonverbal kommunikation (f.eks. løftede øjenbryn, håndbevægelser og kropssprog) under observationen for at opnå det der refereres til som 'fortykkede beskrivelser' i feltnoterne. Carspecken (1996) påpeger, at 'fortykkede beskrivelser' beriger det

empiriske materiale og forståelsen heraf. Gentagne perioder med observation en uge ad gangen, fotos og de indtalte observationer på diktafon har gjort det muligt for mig at generere disse 'fortykkede' beskrivelser. Haraway (1991) fremhæver, at det ikke er tilstrækkeligt blot at observere. Det afgørende er at opleve situationen, fornemme stemninger i situationen. At erfare, hvorfor og hvordan situationen forløber, og at identificere, hvorfor den konkrete situation er meningsfuld for forskningsundersøgelsen (Dryden, 2010:49-51).

Det at blive etnograf er en proces, der indebærer at udnytte en række metodologiske værktøjer og tilgange på en sådan måde, at de bliver legemliggjort i observationen. I observationsforløbet udviklede jeg mine observationstilgange og teknikker. Efter nogen tid valgte jeg at foretage uformelle samtaler med bostøttemedarbejderen og borgeren under observationerne eller efter observationerne. Andre gange valgte jeg at foretage et opfølgende interview med medarbejderen. I starten af forløbet havde jeg svært ved at vurdere, hvornår jeg havde behov for et mere formelt interview for at få en tilstrækkelig forståelse af den observerede praksis. Med tiden blev disse metoder anvendt automatisk og selvfølgelig. Ofte var det, efter jeg havde været hjemme, hvor jeg havde udformet mine feltnoter, at jeg besluttede at foretage et opfølgende interview. Min egen rolle ved disse skiftende metoder ændredes ligeledes fra mere uformel deltager i observationerne til mere formel deltager ved interview, som blev optaget på diktafon³⁸. Jeg er bevidst om, at jeg veksler og glider mellem de fire roller, som Gold (1970) beskriver som: *komplet observatør*, *observatør som deltager*, *deltager som observatør* og *komplet deltager*.

I situationer, hvor bostøttemedarbejderne modtager kollegialrespons under ledelse af en psykolog, indtager jeg eksempelvis den komplette observatørrolle, og i situationer, hvor vi sidder og spiser madpakker i frokoststuen, er jeg det, der tilnærmelsesvis kan betegnes som en komplet deltager (Gold 1970; Kristensen & Krogstrup 2015:90). Men som udgangspunkt ønsker jeg at være observatør som deltager, både for at få mulighed for at spørge ind til det observerede undervejs og for ikke at flytte fokus til mig fra den bostøttepraksis, der skal udføres hos borgeren. Denne veksling imellem uformelle og formelle samtaler, og mere eller mindre deltagelse i de forskellige observationer har jeg ikke kunne læse mig til. Det er erfaringer, der er skabt igennem feltarbejdet og mere eller mindre er fremkommet uden den fuldstændige erkendelse heraf. Det er derimod fremkommet som en form for efterrationalisering, hvor jeg ser tilbage på feltstudiet og de forskellige veje, jeg er gået, med det formål at følge aktørerne i deres netværk. Forskningsundersøgelsen foretager således som beskrevet forskellige empiriske undersøgelser i det nationale og lokale netværk. Nedestående figur visualiserer forskningsundersøgelsens empiriske felter og formål.

³⁸ Der er foretaget tre opfølgende interviews på baggrund af observationerne af bostøttepraksis. Disse interviews er transskriberet og inddraget i analyserne i forskningsundersøgelsen.



Figur 3.4. Illustration over forskningsundersøgelsen forskellige analytiske elementer.

Del 2

KAPITEL 4. DET SOCIOTEKNISKE SCENARIO FOR VELFÆRDSTEKNOLOGI

"A sociotechnical scenario is a plausible proposal for a revised network of both social and technical roles that does not rest on an a priori distinction between human beings and machines" (Callon & Law, 1988:287).

Prolog

Gad (2010) påpeger at STS-studier har påvirket etnografien til at rette et større fokus mod dokumenter (Riles, 2006:3) ved at gøre opmærksom på, at tekster har en helt central betydning i videnskabeligt arbejde:

"I Laboratory & Life satte Latour og Woolgar fokus på tekster, grafer, rapporter, skemaer m.m. (Latour & Woolgar, 1986.) Naturfænomener får tilskrevet eksistens ved at disse indskrives f.eks. i videnskabelige tekster, grafer, billede mv., og ved at disse inskriptioner cirkulerer. Foruden inskription og cirkulation ville naturfænomener, naturlove mv. ikke eksistere som stabile fakta. Det er således ikke kun videnskabelige artikler, der er afgørende, for inskriptioner af alskens karakter bidrager til at holde virkeligheder på plads og tilskriver løbende eksistens til bestemte forhold både i forskningsprocesser, og når videnskabelige fakta "sælges" udenfor en videnskabelig sammenhæng. Inskriptioner er helt basale komponenter i moderne videnskabelig praksis og vidensproduktion" (Gad, 2010:3).

Endvidere fremhæver Gad (2010), at officielle dokumenter såsom evalueringer, kontrakter, rapporter m.m. spiller en betydelig rolle i moderne bureaukratisk praksis, hvor de bl.a. kan ses som udtryk for at skabe orden i komplekse og dynamiske virkeligheder med henblik på kunne handle og tage styringsmæssige initiativer.

Udgangspunktet for dette kapitel er at foretage en scenarieanalyse af begrebet velfærdsteknologi i den offentlige sektor i Danmark (se kapitel 2) på baggrund af de omtalte dokumenter. I kapitlet gennemføres en sådan analyse ved i et historisk perspektiv at undersøge, hvilke aktører der har betydning for velfærdsteknologien i

det, som klassisk beskrives som et makroperspektiv eller et nationalt netværk (Latour, 2008:256). Et nationalt netværk udgør eksempelvis regeringen og KL, som rammesætter velfærdsteknologiens scenarie i et overordnet perspektiv, hvor der er et 'forhandlingsrum', som indtages og udfyldes i de lokale netværk (Callon & Law, 1988:289). Et lokalt netværk udgør således de konkrete kommuner, som bringer velfærdsteknologien i anvendelse og udvælger, hvilke konkrete teknologier som får status af velfærdsteknologi (Callon & Law, 1988:289). I kapitel 5, 6 og 7 undersøges velfærdsteknologi og aktører i et mikroperspektiv i form af konkrete velfærdsteknologier i et lokalt kommunalt netværk (Callon & Law, 1988:289) for derved at få en dybere forståelse af, hvilken betydning og formål velfærdsteknologien kommer med, når den møder de konkrete lokale kommunale praksisser i det lokalenetværk. Ud fra den ANT-inspirerede forståelsesramme, som forskningsprojektets analyser er forankret i (se kapitel 2), skal aktørbegrebet ikke forstås sådan, at mikroaktører er lig med mennesker med psykologiske kvaliteter og makroaktører institutioner med eksempelvis økonomiske og politiske kvaliteter (Olesen & Kroustrup, 2012:79). I stedet skal aktører og netværk forstås således, at aktører må bygge nogle 'forbindelser' (associationer), der holder længere og mere stabilt, før de kan benævnes som holdbare forbindelser (Olesen & Kroustrup, 2012:81).

I ANT-perspektivet er der ikke aktører, der er større end andre, men det er forbindelsen mellem aktørerne, der har betydning. I en sådan optik giver det derfor mening at undersøge, hvilke forbindelser og translationer der medvirker til at opbygge holdbare forbindelser (se kapitel 2). Der er således ikke på forhånd taget stilling til, om aktører i form af statslige rapporter, anbefalinger og forvaltningsledelse anses som makroaktører, og om konkrete fagmedarbejdere i den kommunale sektor anses som mikroaktører i forskningsundersøgelsen. På baggrund af denne forståelse anvendes ensartede analyserammer til at sige noget om de strategier, som aktører tager i anvendelse for at hverve 'kroppe', materialer, diskurser, teknikker, følelser, love og organisationer (Olesen & Kroustrup, 2012:82).

For at spore, hvilket formål velfærdsteknologien rummer, trækkes derfor i kapitlet på scenariebegrebet (Callon, 1987). Scenariebegrebet anvendes som analytisk redskab for at få en forståelse af, hvilke hypoteser og scenarie velfærdsteknologien skal fungere i. Et scenarie definerer eksempelvis aktører med specifikke behov, interesser kvalifikationer og kompetencer i forhold til velfærdsteknologien og gør antagelser om, hvorledes politik, økonomi og samfundet vil udvikle sig i relation hertil (Callon, 1987; Moser & Thygesen, 2014). Scenariet har derfor også betydning for, hvorledes medarbejderne forholder sig til velfærdsteknologien i praksis.

I analysen anvendes scenariebegrebet til at kortlægge den generelle forståelse, som velfærdsteknologibegrebet i et offentligt, nationalt perspektiv bærer, da det har betydning for, hvorledes velfærdsteknologierne erfares. Scenarieanalysen af velfærdsteknologibegrebet anvendes til at undersøge, hvilket scenarie

velfærdsteknologien skal fungere i. Ligeledes præsenteres den teknologiforståelse, der ligger til grund for velfærdsteknologi i Danmark, ud fra et overordnet politisk rationale. I kapitlets analyse agerer de dokumenter, der er inddraget, i sig selv aktører i det velfærdsteknologiske netværk. Dokumenterne er således betydningsgivende aktører, der er medvirkende til at fastholde den eksisterende forståelse og formålet med velfærdsteknologien i de nationale og lokale kommunale netværk.

Dette historiske blik på velfærdsteknologi er et indledende studie af netværk, som velfærdsteknologien kan spores i, og der undersøges, hvilke aktører der har haft betydning for velfærdsteknologiens formål i dag. Analysen i kapitlet kan (og skal ikke) stå alene, men er udgangspunkt for de efterfølgende empiriske analyser af velfærdsteknologi i kommunal praksis.

4.1. VELFÆRDSTEKNOLOGIENS UDVIKLING

Det første trin i scenarieanalysen er at spore, hvorledes velfærdsteknologien er opstået som begreb. I litteraturen beskrives begrebet eller fænomenet velfærdsteknologi i Danmark første gang i den offentlige debat i 2007 (Fredskild, 2013:19; Søndergaard, 2016:1). Hansen (2013) henviser endog til et helt bestemt debatmøde i 2007 arrangeret af Teknologirådet, hvor ny teknologi inden for ældreplejen blev diskuteret, og hvor begrebet blev lanceret for første gang. Begrebet er således fremkommet i den offentlige debat til at beskrive teknologier, som findes anvendelige inden for et bestemt velfærdspolitisk område. Efterfølgende er begrebet blevet anvendt bredt i offentligheden, og forskellige institutioner og organisationer har prøvet at definere det på forskellige måder.

Inddragelse af teknologi i sundhedsvæsenet er dog ikke et nyt fænomen, idet teknologi har præget den sundhedsfaglige udvikling de seneste 300 år, herunder diagnostiske metoder, kropslige interventioner og plejeformer (Hunich & Olesen, 2014). Artefakter, apparater, værktøjer, systemer og teknikker har medført eller bidraget til radikale forbedringer af behandling og pleje gennem historien. Den offentlige social- og sundhedssektor har anvendt teknologi til at levere forskellige ydelser, før velfærdsteknologiens fremkomst, men der har (indtil for nylig) været tale om relative lavteknologiske arbejdsområder, specielt inden for den kommunale sektor (Søndergaard, 2016).

Velfærdsteknologi, på engelsk 'welfare technology', kan ikke direkte sammenlignes med andre engelske begreber, men har på nogle områder lighedspunkter med begrebet 'ambient assisted living' (Assistive Technology). Dog er velfærdsteknologibegrebet bredere (Søndergaard, 2016). Velfærdsteknologi betegnes i forskellig litteratur som et paraplybegreb (Søndergaard, 2016:1,

Fredskild, 2013:19) og dækker over flere forskellige typer teknologi, hvor det er anvendelsen og formålet med teknologien, der gør dem til velfærdsteknologi. Det er således funktionen og anvendelsen af teknologien, der har betydning for, hvorvidt teknologien medvirker til at understøtte og assistere medarbejderne i at udføre de forskellige velfærdsydelser. De nordiske forskelle i forhold til velfærdsteknologibegrebet er primært relateret til anvendelsesområdet og dets fokus. Nordens velfærdscenter under Nordisk Ministerråd har formuleret en fælles definition på velfærdsteknologi, som rummer forskellighederne i de nordiske lande. Her defineres velfærdsteknologi som *"teknologi, der forebygger, assisterer eller leverer velfærdsydelser"* (Søndergaard, 2017:7).

Begrebet velfærdsteknologi er opstået i Norden og anvendes i større eller mindre grad i følgende nordiske lande: Danmark, Norge, Sverige, Finland og Island (Søndergaard, 2016). Definitionen giver mulighed for, at velfærdsteknologi også rummer teknologier som SmartHome-teknologi, sundhedsteknologi, kommunikationsteknologi, telemedicin, digitalisering og telemedicin. Siden 2007 har velfærdsteknologien været genstand for stor interesse fra politikere på nationalt plan i de fem nordiske lande. Her ses muligheder for at levere velfærdsydelser på nye måder. Årsagen til den stigende interesse for velfærdsteknologi fra politisk side i de nordiske lande har bl.a. været den samfundsmæssige udvikling. Ligesom resten af Europa står de nordiske lande over for udfordringer med en voksende aldrende befolkning (Valkonen & Vihrials, 2014). Denne udfordring sætter pres på den offentlige velfærdssektor, da en stigning i antallet af ældre borgere har tendens til at medføre et øget behov for velfærdsydelser (Søndergaard, 2016). Sammen med den aldrende befolkning står de nordiske lande samtidig over for et fald i antallet af personer i den erhvervsaktive aldersgruppe. Det betyder færre personer på arbejdsmarkedet og færre skatteydere. Denne dobbelte demografiske udfordring vil medføre, at de lokale myndigheder skal levere flere offentlige tjenester med færre ressourcer (Søndergaard, 2016:113-115). En anden faktor, som gør sig gældende i dette perspektiv, er, at levetiden i fremtiden vil stige, og det forudsiges, at flere ældre borgere skal have flere offentlige tjenester over en længere periode. Desuden er tendensen, at de ældre borgere får flere tjenester, i takt med at deres fysiske sundhed falder. Den ældste del af befolkningen har ligeledes den højeste risiko for en eller flere kroniske sygdomme, og som følge heraf har de yderligere behov for forskellige sundhedsydelser fra det offentlige³⁹. Disse faktorer indebærer en usikker

³⁹(Se

https://www.ssi.dk/Aktuelt/Nyheder/2015/2015_10_Hver%20femte%20lever%20med%20kronisk%20sygdom_21102015.aspx)

økonomisk fremtid for regioner og kommuner, og derfor må der tænkes i alternativer til de nuværende social- og sundhedsydelser. En af måderne, hvorpå disse udfordringer kan foregribes, er i stigende omfang at inddrage velfærdsteknologi (Søndergaard, 2016).

En anden årsag til, at velfærdsteknologi siden 2007 har vundet indpas både i den politiske debat og i den offentlige hverdagspraksis, er den hastigt stigende udvikling af teknologi og teknologiske muligheder generelt. Nu tilbyder den teknologiske udvikling imidlertid mere avanceret teknologi inden for mange forskellige områder, som på forskellig vis kan inddrages i de offentlige serviceydelser inden for en økonomiske ramme, som kommunerne kan betale (Søndergaard, 2016). Det har dog vist sig, at anvendelse af højteknologiske løsninger på velfærdsydelser kan være vanskelig på grund af de enkelte ydelsers kompleksitet. Menneskelige faktorer og menneskelig interaktion skaber et komplekst miljø, der stiller store krav til det teknologiske aspekt af nye løsninger. Derudover er der blandt andet tale om teknologi, som er udviklet inden for andre områder og derefter overført til velfærdsområdet, hvilket har betydet tilpasninger og ændringer på forskellige niveauer, herunder den service, der skal leveres med teknologien (Hansen, 2013: 36-37). Dette illustrerer netop Law og Callons pointe om, at det ikke er muligt at adskille det sociale fra det ikke-sociale, idet det sociale og teknologiske bliver skabt samtidig (Law & Callon, 1988:284-285).

De nordiske samfund synes, som Søndergaard (2016) fremhæver, nu generelt at være mere villige til at acceptere teknologi som en form for bistand eller som værktøjer til at fremme velfærd:

”The Nordic societies in general now seem more willing to accept technology as a form of assistance, or as tool to promote independence, than they did just a few years ago. Furthermore, this changing perception of technology and the role it plays in our society in general is also influencing ethical discussions around using welfare technology within the care sector” (Søndergaard, 2016:7).

Det kan her fremføres, at de nordiske lande overordnet set er sammenlignelige på velfærdsteknologiområdet, da de generelle samfundsmæssige strukturer er relativt ens, eksempelvis den nordiske velfærdsmodel og sundhedssystemerne, også kaldet den skandinaviske model (Hjortbak & Handberg, 2018:20). På trods af dette har tilgangen og anvendelsen af velfærdsteknologi været forskellig landene imellem, hvilket har betydning for den nuværende anvendelse, forståelse og definition af velfærdsteknologi i de enkelte nordiske lande. Alle de nordiske lande anerkender velfærdsteknologi som et redskab til at imødegå nutidige og fremtidige økonomiske og samfundsmæssige udfordringer, men landene har haft forskellige fokusområder for indførelse af velfærdsteknologi, og dette afspejler sig ligeledes i landenes anvendelse af velfærdsteknologi og deres formål og den formålsbeskrivelse, det enkelte land har valgt at indskrive i teknologien. Fra 2007 og i årene frem til

omkring 2012 var anvendelsen af velfærdsteknologi i de nordiske lande inden for det offentlige på et tidligt stadie, hvor det kendetegnes ved udviklingsprojekter og testprojekter i mindre skala. Der blev iværksat forskellige nationale indsatser for at fremme velfærdsteknologien, og disse indsatser har været retningsgivende for, hvorledes anvendelsen af velfærdsteknologi i den offentlige sektor har udviklet sig i de nordiske lande (Søndergaard, 2016).

4.2. VELFÆRDSTEKNOLOGI I EN DANSK KONTEKST

Danmark er det land i Norden, der har haft størst interesse for og udvikling inden for velfærdsteknologi (Søndergaard, 2016: 7). Dette skyldes i høj grad implementering af nationale strategier med fokus på tiltag, der har til formål at stimulere og opmuntre til anvendelse af velfærdsteknologi i praksis. Den første strategi i Danmark var indførelsen af Fonden for Arbejdskraftbesparende Teknologier i 2009, også kendt som ABT-fonden. Fonden skiftede i 2011 navn til Fonden for Velfærdsteknologi⁴⁰. Ved oprettelse af ABT-fonden blev der afsat 3 milliarder kroner til at fremme brugen af velfærdsteknologi i den offentlige sektor. Fonden støttede hovedsagelig lokale innovative projekter, som beskæftigede sig med ny teknologi eller nye måder at bruge eksisterende teknologi og it-løsninger på (Fredskild & Dalkjær, 2013).

I takt med at der kom et større fokus på velfærdsteknologi inden for den offentlige sektor, fik de private virksomheder, der producerede og udviklede teknologi, en interesse i at levere løsninger, der kunne anvendes inden for velfærdssystemet, dvs. teknologi, som kunne imødekomme de offentlige serviceydelser. I 2010 blev der igangsat den del pilotprojekter og udviklingsprojekter med velfærdsteknologi, og her tegnede der sig et billede af en generel udfordring for de private virksomheder i at komme fra prototyper til færdigt produkt på markedet.

Der var ligeledes fonde, der støttede udviklingen af teknologien, og i 2010 oprettedes Fornyelsesfondens program for brugerreven innovation. Her var fokus på forretningsudviklingen blandt private udviklere og leverandører således, at fokus ikke kun lå på organisationsudviklingen og effektiviseringseffekterne i det offentlige. Der var således nu fokus både på den offentlige sektor som modtager og efterspørger af velfærdsteknologi og de private virksomheder, der udvikler og leverer velfærdsteknologi til den offentlige sektor. Så allerede på dette tidspunkt var opmærksomheden rettet mod, at velfærdsteknologien skulle være målrettet de ydelser, de skulle understøtte (Søndergaard, 2016).

⁴⁰ (Se <https://www.welfaretech.dk/nyheder/2012/januar/abt-fonden-er-blevet-til-fonden-for-velfaerdsteknologi>) (Welfare Tech)

Fra mindre til store projekter

Efter regeringsskiftet i 2011 skiftede ABT-fonden navn til Fonden for Velfærdsteknologi og anvendelsen af fondens midler ændredes. Sammen med de danske regioner, økonomerne og hospitalerne skulle fonden nu prøve at finde større områder, som med fordel kunne anvende velfærdsteknologi. (Fredskild & Dalkjær, 2013). Fonden for Velfærdsteknologi satte en række mål, som skulle være med til at forbedre vilkårene for udbredelsen af velfærdsteknologi i det danske samfund, og ville fremadrettet arbejde med:

- Fuldstændig digitalisering af korrespondancen mellem borgere, virksomheder og det offentlige.
- En sammenhængende digital kommunikation vertikalt og horisontalt mellem regioner, kommuner, og almen praksis.
- Ændring af infrastrukturen, så det offentlige kan dele dataoplysninger om borgere og virksomheder.
- Gennemgå lovgivningen for at se, om det er nødvendigt at ændre den for at fremme vejen for de digitale løsninger.
- Indføre elektroniske patientjournaler på alle hospitaler i løbet af 2013.
- Oprette et nationalt patientindeks, hvor der skal være et samlet overblik over alle patienters sundhedsoplysninger.
- Udarbejde en handlingsplan for at udbrede telemedicin.

Her blev blikket rettet mod de større gevinstrealiseringer. Man ville gå fra mindre til større projekter. Fonden fik ligeledes udarbejdet en businesscase på hvert projekt for efterfølgende at kunne dokumentere de økonomiske gevinster som del af projektindholdet (Søndergaard, 2016).

Som opfølgning på den første danske strategi, der omhandler velfærdsteknologi, implementerede den danske regering ligeledes en ny national strategi, der blev kendt som 'strategien for digital velfærd 2013-2020', i håb om at sikre, at alle 98 danske kommuner med succes ville implementere nye teknologi i de kommende år. Her var fokus på de danske kommuners anvendelse af velfærdsteknologi, hvorimod de ovenstående punkter havde mere fokus på regionale institutioner (Regeringen, KL & Danske regioner, 2013). Denne nye strategi adskiller sig fra den tidligere, idet der er tale om en top-down-strategi, der skal sikre, at alle kommuner implementerer velfærdsteknologiløsninger, der er specielt udvalgt, og som har en dokumenteret virkning, herunder at de medfører en økonomisk gevinst. Med regeringens nye vækstplan for sundheds- og velfærdsteknologi i 2013 kaldet 'Danmark i arbejde' fik fonde en central plads i den velfærdsteknologiske udvikling og forskning. Regeringen oprettede ikke nye fonde, men udpegede en række store statslige fonde som centrale for fortsat udvikling af det velfærdsteknologiske område, herunder Markedsmodningsfonden, Vækstfonden og Højteknologifonden samt Fonden for Velfærdsteknologi (Fredskild & Dalkjær, 2013).

Statens Fond for Velfærdsteknologi i Danmark var med til at synliggøre det økonomiske og kvalitetsmæssige potentiale i forbindelse med implementeringen af velfærdsteknologien i de danske kommuner. I bekendtgørelsen for fonden formuleres formålet i paragraf 1 således:

”Fonden for Velfærdsteknologi har til formål at fremme national udbredelse af digitale og velfærdsteknologiske løsninger, der øger produktiviteten i den offentlige service, reducerer ressourceforbruget, understøtter kvalitet og har fokus på at øge borgernes selvhjulpethed. Fondens midler skal således medgå til finansiering af statslige udgifter i forbindelse med gennemførelsen af Strategi for digital velfærd 2013-2020” (Fonden for Velfærdsteknologi, 2014).

Regeringernes strategier og fondenes rammevilkår har således haft indflydelse på, hvilken teknologi og hvorledes denne blev evalueret i Danmark. Der har således fra begyndelsen været et politiske sigte med teknologien, og der har været indarbejdet økonomiske gevinstrealiseringer ved afprøvning og test af velfærdsteknologiprojekter, støttet af fondsmidler. Kommunerne har således gennem retningslinjerne for fondsmidlerne lært, hvorledes velfærdsteknologien bør evalueres og derved også succeskriterierne for teknologierne. Konkrete eksempler på test af forskellige typer af velfærdsteknologi i kommunal praksis kan findes på Center for Velfærdsteknologi⁴¹. Eksempelvis evalueringsrapporter om værdien af sensorgulve i plejecentre, digitalt understøttet træning i hjemmeplejen (DigiRehab) m.m. (Kommunernes Landsforening, 2018).

Velfærdsteknologi beskrives i disse dokumenter med det formål at imødekomme den gældende politik, der indeholder økonomiske udfordringer inden for velfærdsområdet. I denne politiske og administrative praksis ønskes velfærdsteknologi inddraget som en forlængelse eller et værktøj til at udføre den ønskede politik (Center for Velfærdsteknologi, 2017b). Overordnet set kan det således fremhæves, at velfærdsteknologi i en dansk kontekst følges af et velfærdsteknologisk scenarie, der ikke alene rummer et ønske om at implementere konkret teknologi i løsningen af velfærdsopgaver, men som samtidig knytter sig til en række politiske og administrative succeskriterier og anvisninger, i forhold til hvordan typer af teknologi udvælges og evalueres. Forhold, der i høj grad bundes i rationalet om økonomiske gevinstrealiseringer.

⁴¹ Forskellige evalueringsrapporter og evalueringsrapporter kan findes på hjemmesiden for Center for Velfærdsteknologi under Kommunernes Landsforening (Se <http://www.kl.dk/Kommunale-opgaver/Centerforvelfaerdsteknologi/>).

4.3. KOMMUNERNES INDFLYDELSE PÅ VELFÆRDSTEKNOLOGI

I 2013 oprettes Center for Velfærdsteknologi af Kommunernes Landsforening med det formål at etablere og styrke et fælleskommunalt samarbejde om udbredelse af velafprøvede teknologiske løsninger samt at dele og udbrede erfaringer om afprøvning og implementering af velfærdsteknologi. Med udgangspunkt i dette udarbejdes programmet 'Fælleskommunalt program for udbredelse af velfærdsteknologi 2014-16'. Her var målet at arbejde for at etablere og styrke et fælleskommunalt samarbejde om udbredelse af velafprøvede teknologiske løsninger, specifikt i forhold til toiletbesøg, spising, forflytning og anvendelsen af hjælpemidler i forhold til rehabilitering. Ligeledes arbejder centret med at understøtte storskalaimplementering af velfærdsteknologi i kommunerne (Center for Velfærdsteknologi, 2017b). I 2013 udgav Center for Velfærdsteknologi endvidere en rapport om 'Kortlægning af udfordringer i forbindelse med implementering af velfærdsteknologi'. Denne rapport indeholder 90 identificerede udfordringer ved implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis, som efterfølgende er kategoriseret i 6 overordnede temaer. Disse skal ses som et udtryk for, hvad man generelt identificerer som udfordringer og begrænsninger ved implementering af velfærdsteknologi i 2013.

Kortlægning viser, at udfordringer og begrænsninger erfares inden for mange forskellige områder, således at viden og kompetencer til at behandle og håndtere disse udfordringer må søges på alle niveauer inden for det kommunale system. De beskrevne temaer i kortlægningen er: *Økonomi og politik*, hvilket dækker over udfordringer, der opstår inden for den økonomiske ramme eller i forbindelse med politiske tiltag og beslutningsprocesser. *Organisation* dækker over organisatoriske udfordringer, der følger i kølvandet på implementering og anvendelse af velfærdsteknologi. *Medarbejderne* omhandler de udfordringer, der opleves hos frontmedarbejderne i den daglige praksis. *Borgere*, som er brugere, der henvender sig om de udfordringer, som ligger specifikt hos de pågældende borgere, f.eks. i forbindelse med borgerens personlige kapacitet og ønsker. *Teknologi* omhandler de udfordringer, som knytter sig til teknologien og dens anvendelse. *Lovgivning og rammevilkår* relaterer sig til de udfordringer, der knytter sig til lovgivning og rammevilkår, som påvirker udbredelsen, implementeringen og anvendelsen af velfærdsteknologi i relation til indkøb, implementering og daglig anvendelse. En implementering af velfærdsteknologi betragtes således i denne rapport som en kompleks proces, som involverer og har indflydelse på mange forskellige kommunale arbejdsfunktioner og dermed også medarbejderne (Center for Velfærdsteknologi, 2013).

En velfærdsteknologi, som ved første øjekast opleves som simpel og let anvendelig, kan vise sig at være problematisk at anvende (Center for Velfærdsteknologi, 2013). Teknologien, som afprøves på et konkret specialiseret område i den kommunale

praksis, kan ikke umiddelbart sammenlignes med andre områder, hvor samme teknologi anvendes. Det viser sig, at de forskellige kommunale praksisområder kan være mere komplekse end først antaget set i et mere administrativt perspektiv. (Center for Velfærdsteknologi, 2013) Center for Velfærdsteknologi formulerer (2016) fremtidens opgaver via et nyt program, 'Program for velfærdsteknologi 2017-2020'. Her er sigtet et centeret samarbejde med kommunerne om et fælles mål:

"Programmet skal sikre en strategisk udvikling af det velfærdsteknologiske område ved at opsamle viden, koordinere og dokumentere arbejdet med velfærdsteknologi samt understøtte kommunernes implementering og gevinstrealisering af modne velfærdsteknologiske løsninger" (Center for Velfærdsteknologi, 2016).

Det betyder, at kommunerne ikke behøver at gentage tests, men i stedet kan tage ved lære af andre kommuners erfaringer. Center for Velfærdsteknologi bliver således fremover et center, som samler og udgiver resultater af afprøvninger og tests af velfærdsteknologi i de danske kommuner. Her koordineres og udgives den viden, som de enkelte kommuner har samlet, således at erfaringerne kan deles. Centret udformer evalueringer af konkret velfærdsteknologi på baggrund af kommunernes erfaringer, der er indhentet i forbindelse med velfærdsteknologiprojekter, der er støttet af de ovenfor omtalte fonde.

Centret påpeger, at dette nye programs formål er at bidrage væsentligt til borgernes livskvalitet og til kommunernes økonomiske råderum gennem videndeling om implementering af modne velfærdsteknologiske løsninger i kommunerne. Programmet har særligt fokus på følgende fire overordnede gevinstkategorier (Center for Velfærdsteknologi, 2016):

1. Programmet bidrager til at synliggøre kommunernes effektiviseringer og gevinstrealiseringer ved implementering af velfærdsteknologi.
2. Programmet understøtter udvikling af kvaliteten, sådan at borgerne oplever, at de kommunale ydelser leveres meningsfuldt med anvendelse af den velfærdsteknologi, der er målrettet borgernes behov, med henblik på sikre, at de får et selvstændigt og værdigt hverdagsliv.
3. Programmet understøtter videndeling af de positive effekter, som implementering af velfærdsteknologier har på arbejdsmiljøet.
4. Programmet understøtter øget koordination af velfærdsteknologiske projekter mellem kommunerne gennem videndeling om projekter og dokumentation med henblik på øget fælles læring (Center for Velfærdsteknologi, 2016:2).

Ud over det ovenstående nye program har Center for Velfærdsteknologi i 2016 lanceret en fælleskommunal digital handlingsplan, som skal understøtte

kommunernes arbejde med digitale løsninger og teknologi (strategi) (Center for Velfærdsteknologi, 2016). Den fælleskommunale digitale handlingsplan består af i alt 30 initiativer, som sætter retning for det fælles digitaliseringsarbejde i Danmark frem mod 2020. Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi og -handlingsplan supplerer den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, der blev offentliggjort i maj 2016. Handlingsplanen visualiserer, hvilke områder kommunerne ser som fremtidige kommunale fokusområder inden for velfærdsteknologi.

Styregruppen for det fælleskommunale program for velfærdsteknologi 2017-2020, som koordineres af Center for Velfærdsteknologi, udpeger årligt 1-2 fælleskommunale fokusområder, som herefter er retningsgivende for de fælleskommunale aktiviteter i det følgende år. I 2017 var de fælleskommunale fokusområder: 1) teknologi til digitalt understøttet træning og 2) teknologi til skærmbesøg/virtuel kommunikation integreret i samarbejdet med borgere, der modtager hjemmepleje, hjemmesygepleje og bostøtte. De fremadrettede fokusområder for velfærdsteknologi i kommunerne for det fælleskommunale område var ydermere i 2017: 1) teknologi til (funktionel) mobilitet, der understøtter borgerne i at opbygge, genvinde og vedligeholde færdigheder, og 2) teknologi til patientrettet forebyggelse (KOL, diabetes og hjerte-kar-sygdom), der understøtter borgernes håndtering/mestring af egen kroniske sygdom og de pårørendes håndtering/mestring af situationen (Center for Velfærdsteknologi, 2017b).

I samme evalueringsrapport har de danske kommuner peget på de typer velfærdsteknologi, som de forventer fremover vil bidrage med de største gevinster: 1) skærmbesøg, 2) medicinhåndtering, 3) digitalt understøttet træning, 4) bedre brug af hjælpemidler og 5) sensorteknologi.

Yderligere beskrives i rapporten udfordringer ved anvendelse af velfærdsteknologi i den kommunale praksis, i forbindelse med medarbejdernes skærmbesøg, at det ændrer på den måde, den klassiske omsorgsbaserede støtte leveres på. Fra et pleje- og socialfagligt synspunkt kan skærmbesøg være med til at skubbe en kulturforandring fra omsorg leveret i det konkrete fysiske møde mellem borger og medarbejder til et fokus på at understøtte den enkelte borgers selvstændighed og selvhjulpenhed (Center for Velfærdsteknologi, 2017b). Rapporten fremfører, at det er i tråd med den rehabiliterende tilgang, der dominerer kommunernes arbejde på social- og ældreområdet. Det fremhæves som en stor kulturændring særligt for medarbejderne, som på tværs af fag, generationer og lokale forudsætninger motiveres og udfordres i varierende grad af de muligheder for faglig udvikling, den teknologigivne forandring indebærer. Rapporten påpeger, at der sker en ændring i de faglige tilgange, hvilket beskrives som en positiv forandring af fagligheden. Et forhold jeg vender tilbage til i analyserne af bostøtte i kapitel 8, 9 og 10.

Opsummerende kan det siges, at velfærdsteknologi i Danmark tidligere primært blev anvendt synonymt med borgerrettet teknologi inden for sundhedsområdet. Men nu

anvendes begrebet bredere og også uden for sundhedsområdet. Det kan fremføres, at hverken velfærds- eller teknologidelen af begrebet anvendes konsistent. Velfærdsteknologi anvendes både om teknologi, der direkte fremmer den enkelte borgers velfærd, og om teknologi, der gennem ressourceoptimering forventes indirekte at kunne give velfærd til flere. Endelig kan det også fremhæves, at teknologiledet i begrebet velfærdsteknologi anvendes om både konkret teknologi (hjælpemidler, digitalt udstyr m.v.) og om systemer, procedurer, viden m.v. (Søndergaard, 2016).

Det velfærdsteknologiske scenarie bliver i den kommunalpolitiske og administrative praksis bearbejdet og udvidet, således at det får konkrete anvendelsesmuligheder, og velfærdsteknologibegrebet bliver i det kommunale netværk beskrevet som en praksis der inkluderer kommunale medarbejdere, borgere og andre teknologier i specifikke serviceydelser. Fra at være et politisk og administrativt redskab i det nationale netværk bliver det udvidet til også at være et praksisredskab for konkrete borgere og medarbejdere.

4.4. FORSKELLIGE INTERESSER I VELFÆRDSTEKNOLOGI

En vigtig pointe er, at der ikke har eksisteret en fælles definition af velfærdsteknologi i Danmark, og det gør der stadig ikke. Men siden 2007 har forskellige organisationer prøvet at definere velfærdsteknologi, der er målrettet de interessenter og de områder, de repræsenterer. Generelt set kan det dog fremhæves, at definitionerne i Danmark er bredere end i Sverige og Norge. De seneste definitioner i Danmark har store ligheder med den definition, som Nordens velfærdscenter har udarbejdet. Fra starten har det primære fokus for velfærdsteknologien i Danmark været på ældre- og handicapområdet, og især på pleje- og omsorgsteknologi, telemedicin, kommunikationsteknologi og teknologi til at lette plejepersonalets arbejdsopgaver. I løbet af de seneste fem år har dette fokus flyttet sig til også at omfatte både den sociale sektor og uddannelsessektoren. Ligesom i de andre nordiske lande er formålet med velfærdsteknologien i Danmark også at understøtte eller forbedre brugerens livskvalitet. Velfærdsteknologi fokuserer ofte på 'empowerment' hos borgerne og på at genvinde tabte funktioner hos borgeren. De danske kommuner anvender ofte tre parametre, når de evaluerer og vurderer en velfærdsteknologi: *den borgerrettede kvalitet, den medarbejderoplevede kvalitet og den ressourcemæssige kvalitet* (Center for Velfærdsteknologi, 2017:8), som det også er fremgået ovenfor. Fokus her er rettet mod borgerens livskvalitet, medarbejdernes arbejdsmiljø og den økonomiske besparelse. Selv om kvaliteten er afgørende, er det, der adskiller Danmark fra de øvrige nordiske lande en meget stor vægt på omkostningseffektiviteten, som derved er en vigtig del af scenariet for velfærdsteknologien.

4.4.1. DEFINITIONER AF VELFÆRDSTEKNOLOGI

En måde, hvorpå forskellige aktører med interesse i det velfærdsteknologiske område har forsøgt at påvirke udviklingen af velfærdsteknologiscenariet, er ved at give selvstændige bud på en definition. Det afspejler således de enkelte organisationers interesser i at præge formålsformuleringen inden for velfærdsteknologi, men de forholder sig også til perspektivet i omkostningseffektivitet. Derudover afspejler de forskellige definitioner også, hvorledes den pågældende praksis indfører og vedtager begrebet velfærdsteknologi. Kaster vi et blik på nogle af de første definitioner på velfærdsteknologi, definerer eksempelvis Ingeniørforeningen i Danmark (IDA) velfærdsteknologi på en måde der har et klart andet fokus end den beskrevne fælles nordiske definition fra 2017:

”Velfærdsteknologi er en fælles betegnelse for teknologier og intelligente kommunikationsløsninger til velfærdsfremmende formål, der benyttes af borgere med særlige behov. Velfærdsteknologi kan anvendes i forbindelse med ydelser som pleje, omsorg, praksis hjælp til daglige gøremål, hjælpemidler, boligændring, behandling, genoptræning, vedligeholdelse, specialundervisning og beskæftigelse” (Ingeniørforeningen, 2012:33).

Endvidere forklares velfærdsteknologi ved:

”Velfærdsteknologi er ikke afgrænset til en bestemt sektor, men rækker ind i alle sektorer, herunder sundhedssektoren, socialektoren, undervisnings- og uddannelsessektoren samt arbejdsmarkedssektoren. Velfærdsteknologi kan gøre borgerne mere trygge og sikre, mere selvhjulpne og bedre i stand til at tage hånd om genoptræning, krop og psyke” (Ingeniørforeningen, 2012:33).

I ovenstående definition er borgeren i centrum. LO har i en publikation fra 2011 beskrevet velfærdsteknologi som:

”Velfærdsinnovation er en overordnet betegnelse for nytænkning af den offentlige sektors opgaveløsning. Velfærdsteknologi forstås som teknologiske systemer og hjælpemidler, der understøtter den offentlige medarbejders arbejde i dagligdagen. Velfærdsteknolog skal ikke erstatte medarbejderne, men derimod være behjælpelig med en bedre og mere effektiv opgaveløsning samt skabe bedre livskvalitet for brugeren og borgeren” (Landsorganisationen i Danmark, 2011).

Her er medarbejderperspektivet tydeligt med i defineringen af velfærdsteknologi, og det fremhæves direkte, at teknologien ikke må erstatte Landsorganisationens (LO) medlemmers arbejde. Ideen om, at velfærdsteknologi på sigt kan spare medarbejderressourcer, har haft en indflydelse for definitionen og formålet med

velfærdsteknologien. Der hvor LO varetager interesserne, er ideen, at velfærdsteknologien skal være et arbejdsredskab for medarbejderne og ikke erstatte medarbejderne.

Ældre Sagen givet et bud på en definition på velfærdsteknologibegrebet med et langt stærkere borgerperspektiv. I en publikation fra i 2014 beskrives velfærdsteknologi som et bredt begreb:

"Brugerrettede teknologier, der forsyner eller assisterer brugeren med én eller flere velfærdsydelse. Velfærdsteknologi er teknologisk understøtning og forstærkning af f.eks. tryghed, sikkerhed, daglige gøremål og mobilitet i den daglige færden. Den er især rettet mod ældre mennesker, personer med kroniske sygdomme samt borgere med handicap i forskellige former og grader" (Ældre Sagen, 2014:6).

Ældre Sagen arbejder således med en forståelse af velfærdsteknologi, som ligner den kommunale social- og sundhedssektors, hvor der er fokus på løsning af pleje- og omsorgsopgaver og praktisk bistand samt sundheds-, trænings- og forebyggelsesopgaver, f.eks. telemedicin og telesundhed. Ældre Sagen har nogle fokuspunkter rettet mod velfærdsteknologi, heriblandt: Teknologi skal forblive et tilbud og aldrig blive tvang. Det vil sige, at teknologien er et frivilligt valg, der ikke må erstatte den menneskelige kontakt, hvis denne foretrakkes. De argumenterer derfor på følgende måde: "Telesundhed kan tilbydes som et led i behandlingen/forebyggelsen/rehabiliteringen. Siger den enkelte ældre borger nej tak til en telesundhedsydelse, fordi man ikke mestrer teknologien, skal man ikke miste retten til at få den nødvendige pleje, behandling eller rehabilitering" (Ældre Sagen, 2014:8). Ældre Sagen har ligeledes fokus rettet mod medarbejderne, der skal assistere den ældre borger ved anvendelse af velfærdsteknologien:

"Uddannelse, efteruddannelse og træning af personalet er afgørende for, at telesundhed kommer til at fungere godt. Særligt i kommunerne er det vigtigt, at personalet er klar til tæt opfølgning og opbakning til patienten. Derfor kan lokale ældre- og sundhedspolitisk frivillige høre, om kommunen allerede har eller har planer om efteruddannelse af sygeplejersker og hjemmehjælpere i kommunen (Ældre Sagen, 2014:8).

Området indbefatter ikke medarbejdernes arbejdsmiljø, men deres kompetencer er relateret til at kunne anvende teknologien, så de kan støtte borgeren på bedst mulig vis. I perspektivet inddrages og anvendes velfærdsteknologien sammen med Ældre Sagens medlemmer med udgangspunkt i borgerens funktionsniveau og ønsker. Her ses formålet med velfærdsteknologien som en måde at klare hverdagsaktiviteterne på i samarbejde med den kommunale medarbejder. En anden vigtig pointe at fremhæve i forlængelse heraf er, at definitionerne på velfærdsteknologi ændres over tid i forhold til de erfaringer, velfærdsteknologien har bragt med sig. Socialstyrelsen

skriver om velfærdsteknologi på sin hjemmeside i 2018, at velfærdsteknologi skal gavne det sociale område:

”Velfærdsteknologi er teknologiske og digitale redskaber, der kommer forskellige målgrupper på det sociale område til gavn i deres dagligdag eller i forbindelse med sociale velfærdsydelse og indsatser, f.eks. i form af mainstreamteknologi, der dækker over teknologier, der bruges i samfundet i almindelighed (eksempelvis smartphones og tablets). Det kan også være i form af teknologi, der er specialdesignet til at imødekomme bestemte målgruppers behov, herunder hjælpemidler” (Socialstyrelsen, 2018).

Socialstyrelsen betegner velfærdsteknologi som værende eksisterende teknologi, produkter og tjenester, men også en ny sammensætning af produkter og tjenester, som derefter bliver til et velfærdsteknologisk produkt eller tjeneste. Borgeren og teknologien er det centrale element, og medarbejderen ses her ikke som en vigtig del af velfærdsteknologien.

Modsat ovenstående har Kommunernes Landsforening ikke rettet sig mod en bestemt definition af velfærdsteknologi, da de lader de enkelte kommuner selv beslutte, hvilken definition der bør være gældende. Men Center for Velfærdsteknologi henviser til den førnævnte bundlinje, som velfærdsteknologien vurderes ud fra. Heri ligger dog en indirekte definition af velfærdsteknologi. De forskellige definitioner kan således give et indblik i, hvilke perspektiver der anskues som vigtige i forhold til anvendelse af velfærdsteknologi, dog vurderes velfærdsteknologien i højere eller lavere grad i forhold til de ovenfor beskrevne bundlinjer. Medarbejderperspektivet står centralt hos medarbejderorganisationerne, mens borgerperspektivet er hovedfokus hos borger- og patientorganisationerne. Dette afspejler, hvorledes velfærdsteknologien anskues forskelligt i de beskrevne praksisser. Ovenstående viser også, at velfærdsteknologi i et dansk politisk og administrativt perspektiv i høj grad defineres ud fra en omkostningseffektiv logik, som i høj grad sætter rammerne for kommunernes rationaler i forhold til at indføre forskellige teknologier. Her er eksempelvis mødet hos borgeren centralt for effektiviseringen via digitalisering af det fysiske fremmøde (Center for Velfærdsteknologi, 2017b). Der hersker inden for kommunalpolitisk og administrative praksis en forståelse af, at dette påvirker fagligheden positivt. Heri er der indskrevet en potentiel ’blindhed’ over for velfærdsteknologiens påvirkning og vice versa.

Opsummerende giver denne første analyse af velfærdsteknologi et billede af national politik, strategier og organisationer som vigtige aktører i udviklingen af velfærdsteknologibegrebet i den danske offentlige sektor. Ligeledes fremgår det, at formålet med velfærdsteknologien er at understøtte de offentlige serviceydelser og besparelse af ressourcer i en national og lokalpolitisk og administrativ praksis. Udviklingen og anvendelsen af velfærdsteknologi i den offentlige sektor har været

under indflydelse af nationale strategier og indsatser med økonomisk støtte fra fonde og derved disses rammer og vilkår. Aktører i form af forskellige interesseorganisationer har bidraget med forskellige andre mere borgerrettede og medarbejderrettede perspektiver i definitionen af velfærdsteknologi, eksempelvis Ældre Sagen, fagforeninger og fagorganisationer og styrelser. Definitionerne af velfærdsteknologi er ændret over tid, og definitionerne er blevet bredere og rummer derved flere forskellige typer teknologi. Men det overordnede udgangspunktet for implementering af velfærdsteknologi i de danske kommuner er en omkostningseffektivitet, når velfærdsteknologibegrebet studeres ud fra nationale, lokalpolitiske og administrative perspektiver. Et andet perspektiv, som denne analyse fremhæver, er, at velfærdsteknologien har en indvirkning på og betydning for det, som betegnes som medarbejdernes arbejdsgange og faglighed (Center for Velfærdsteknologi, 2017b:12). Disse perspektiver inddrages og undersøges nærmere i de empiriske undersøgelser af velfærdsteknologi i en konkret kommunal praksis i kapitel 5, 6 og 7.

4.5. VELFÆRDSTEKNOLOGIENS SCENARIO

Kapitlets afsluttende afsnit opsummerer, fremhæver og uddyber tre væsentlige aspekter ved velfærdsteknologiscenariet som er blevet analyseret ovenfor. De overordnede forventninger til velfærdsteknologien er i forhold til politisk og administrativ praksis relateret til, at en voksende andel af den aldrende del af befolkningen anskues som en udfordring i forhold til offentlige ydelser. Det forventes, at velfærdsteknologien kan være medvirkende til at mindske denne udfordring. Som allerede beskrevet evalueres velfærdsteknologi ud fra de nævnte aspekter/bundlinjer: *den medarbejderoplevede kvalitet, den borgeroplevede kvalitet og den ressourcemæssige kvalitet*. Og disse tre aspekter angiver retningslinjerne for den overordnede politik og formålet med velfærdsteknologien i det offentlige felt. Aspekterne er således også grundlæggende for velfærdsteknologiscenariet. Her defineres, hvem brugerne er, og hvilke behov og interesser de har, ligesom der er 'indskrevet' et bestemt økonomisk rationale for velfærdsteknologien. Dette uddybes i herunder.

4.5.1. DEN RESSOURCEMÆSSIGE KVALITET

Formålet med velfærdsteknologien er, at den skal medvirke til at minimere de økonomiske ressourcer som bruges på de kommunale serviceydelser. Herunder skal den spare på medarbejdernes tid ved at reducere og optimere arbejdsrutiner for medarbejderne, således at der kan leveres mere service på den samme tid. Der kan spares ressourcer ved eksempelvis at reducere medarbejdernes transporttid til og fra borgerne ved de ydelser, der leveres hjemme hos borgerne. Eksempelvis kan borgerne komme til medarbejderne for at få eksempelvis sygepleje- og trænings-

/rehabiliteringsydelser. Et andet aspekt er, at velfærdsteknologien skal være medvirkende til at forbedre kvaliteten af dokumentationen for de leverede serviceydelser.

4.5.2. DEN MEDARBEJDERRETTEDE KVALITET

I dette velfærdsteknologiscenarie er medarbejderne ligesom borgerne indskrevet som brugere af velfærdsteknologien. Formålet med velfærdsteknologien er at forbedre det fysiske arbejdsmiljø for medarbejderne, f.eks. færre fysisk belastende arbejdsrutiner såsom forflytninger og andre belastninger af arme, skuldre, ryg og nakke ved håndtering af borgere i pleje- og træningssituationer. Målet er også et forbedret psykisk arbejdsmiljø, da formålet med velfærdsteknologien er at skabe et bedre overblik over medarbejdernes arbejdsopgaver, og velfærdsteknologien kan således være medhjælpende til hurtigere og nemmere at komme i kontakt med borgere og kollegaer ved hjælp af kommunikationsteknologier.

4.5.3. DEN BORGERRETTEDE KVALITET

I det velfærdsteknologiske scenarie er borgerne i lighed med medarbejderne også brugere af velfærdsteknologien, hvor velfærdsteknologien har til formål, at gøre borgerne mere uafhængige af de kommunale medarbejdere i hverdagslivet og derved give borgerne større selvstændighed og højere livskvalitet. Her anskues det som en kvalitet at levere velfærdsteknologiske ydelser frem for ydelser leveret af en medarbejder.

Der er ligeledes en forventning om, at velfærdsteknologien skaber større fleksibilitet for borgerne, idet de i større omfang kan modtage ydelser, når de selv ønsker det, og at dette er i overensstemmelse med borgernes egne ønsker og planer for livsførelse. I dette scenarie betragtes teknologien i selv som en kvalitet, da det at modtage serviceydelser via en teknologi frem for en medarbejder medfører større uafhængighed for borgeren. Her ligger en forståelse af, at velfærdsteknologi giver kvalitet i serviceydelserne i modsætning til medarbejdere, der leverer serviceydelser uden inddragelse af velfærdsteknologi. Endvidere ligger heri en forståelse af, at borgernes oplevelse og forståelse af fleksibilitet ved inddragelse af velfærdsteknologi er den samme forståelse af fleksibilitet som den overordnede politiske og administrative forståelse af fleksibilitet. I dette scenarie ligger en forståelse af implementering af velfærdsteknologi med det formål at effektivisere de kommunale serviceydelser ved at reducere og/eller effektivisere ydelserne, og gerne i storskala, hvor resultatet bliver mere ensformede serviceydelser. Her er det ikke den enkelte borger eller medarbejder, der er i fokus, men en større gruppe borgere og medarbejdere, som velfærdsteknologien rettes mod. Herved er formålet at indkøbe velfærdsteknologi i et større antal for at målrette de gældende serviceydelser. Eksempelvis indkøbes og installeres vaske-tørre-toiletter og

intelligente-gulve til hele plejehjem og ikke med udgangspunkt i den enkelte borgers funktionsniveau som beboer på et plejehjem.

4.5.4. TEKNOLOGIFORSTÅELSE

Teknologiforståelsen i scenariet er, at velfærdsteknologi er begrænset til artefakter, der alene har konsekvenser for den sammenhæng (serviceydelse), som den er tiltænkt. Endvidere ligger der heri et teknologioptimistisk perspektiv, hvor konsekvenserne af velfærdsteknologien kan kontrolleres, så de svarer til de ønskede effekter. Medarbejderne kan anvende og inddrage velfærdsteknologien i deres kommunale arbejder, hvis de lærer at håndtere og betjene dem uden videre konsekvenser for konteksten i øvrigt. Velfærdsteknologien fungerer generelt i den kommunale praksis, hvis medarbejderne lærer at anvende den. Der er her tale om en teknologiforståelse, hvor teknologien anskues som værende neutral og blot uden videre kan inddrages og anvendes i forskellige kontekster i relation til medarbejdernes forskellige arbejdsrutiner og borgerens hverdagsliv.

4.5.5. ET ALTERNATIVT SCENARIO PÅ VELFÆRDSTEKNOLOGI

Der er dog, også et andet velfærdsteknologiscenarie i spil, som kan være svært at adskille fra det ovenstående. Scenariet kommer til en vis grad til syne i definitionen af velfærdsteknologi fra Ældre Sagen, som blev præsenteret ovenfor. Her er velfærdsteknologiscenariet anderledes. Brugere af velfærdsteknologien er alene borgerne, og formålet er at understøtte borgeren i daglige gøremål og at give større tryk og sikkerhed m.m. Teknologien er således ikke rettet mod medarbejderne eller de overordnede velfærdsydelser. Her er andre interesser i spil. I Danmark anvendes velfærdsteknologi også som betegnelse for nogle teknologiske hjælpemidler, som bevilges til den enkelte borger i modsætning til ovenstående beskrivelse af velfærdsteknologi, idet teknologien implementeres i et bredere omfang til en gruppe borgere og medarbejdere, eksempelvis på et plejehjem eller i hjemmeplejen i kommunen som velfærdsteknologi. De hjælpemidler, som også beskrives som velfærdsteknologi, har til formål i væsentlig grad at afhjælpe den enkelte borgers funktionsnedsættelse og dermed forbedre borgerens livskvalitet. Formålet med velfærdsteknologien er alene at forbedre borgerens muligheder for deltagelse i hverdagslivet (Brandt, 2012:183-140). Velfærdsteknologi i form af et hjælpemiddel bevilges ud fra servicelovens bestemmelser. I modsætning til velfærdsteknologi, der implementeres bredt i kommunen med det formål at forbedre serviceydelser i form af reducerede arbejdsrutiner og/eller tidsbesparelser, finansieres velfærdsteknologi til den enkelte borger på mere individuelle måder i de forskellige kommuner. Det kan i princippet være den samme type velfærdsteknologi, eksempelvis et vaske-tørre-toilet, som implementeres bredt på et plejehjem til alle beboere for at forbedre medarbejdernes arbejdsrutiner og arbejdsmiljø, give borgerne en bedre toilethygiejne og for at spare på medarbejdernes tidsforbrug. Hvor den samme velfærdsteknologi (eksempelvis et vaske-tørre-toilet) kan bevilges til en

hjemmeboende borger, da dette i væsentlig grad forbedrer og afhjælper en given funktionsnedsættelse hos borgeren. Her kan det alene være borgeren, der er bruger af velfærdsteknologien, og det er her servicelovens bestemmelser, der har betydning for det velfærdsteknologiske scenarie. Her foretages en individuel vurdering af borgerens funktioner og behov, og dette sammenholdes med den konkrete velfærdsteknologi (hjælpemiddel). Men med et udefrakommende blik er det ikke muligt at se, at scenariet for den samme type velfærdsteknologi i disse to eksempler er forskellige. Det er ikke muligt at se på den konkrete velfærdsteknologi, om den er indkøbt og anvendt med det formål at fungere som et hjælpemiddel for borgeren, eller om teknologien har til formål at understøtte og effektivisere kommunale serviceydelser. Forhold der kan have betydning for medarbejdernes for forståelse og oplevelse af formålet med velfærdsteknologi i den kommunale praksis og ikke mindst bidrage til forskellige forståelser af velfærdsteknologien mellem medarbejdere og ledelsen i den kommunale praksis. Et sådant alternativt velfærdsteknologiscenarie vil ikke yderligere blive inddraget i denne afhandling, da det forskningsmæssige fokus er rettet mod velfærdsteknologi, der implementeres i mere bred forstand.

4.6. OPSUMMERENDE PERSPEKTIVER PÅ SCENARIE

Kapitlet har forsøgt at spore velfærdsteknologiens scenarie ved at fokusere på den historiske tilblivelse, samt hvilket formål velfærdsteknologien har i den offentlige politiske og administrative praksis. I kapitlet argumenteres for, at velfærdsteknologi kommer med et overordnet scenarie, der er konstrueret af forskellige aktører. Det overordnede velfærdsteknologiscenarie udvides og specificeres, når det konkretiseres i form af en konkret velfærdsteknologi med specifikke indretninger og funktioner. Overordnet set viser analysen, at velfærdsteknologi i en dansk kontekst kommer med et velfærdsteknologisk scenarie, der ikke alene rummer et ønske om at implementere konkret teknologi i løsningen af velfærdsopgaver, men som også knytter sig til en række politiske og administrative succeskriterier og anvisninger, i forhold til hvordan teknologier udvælges og evalueres. De overordnede forventninger til velfærdsteknologien er ud fra en politisk og administrativ praksis relateret til forståelsen af de demografiske udfordringer, hvor den voksende andel af den aldrende del af befolkningen ansues som en udfordring for de offentlige ydelser. Det forventes, at velfærdsteknologien kan være medvirkende til at imødekomme denne udfordring. Formålet med velfærdsteknologien er at understøtte offentlige serviceydelser og besparelse på ressourcer i en national og lokalpolitisk administrativ praksis. Regeringernes overordnede strategier og de skabte velfærdsteknologiske fondes rammevilkår har således haft indflydelse på, hvilke teknologier og hvorledes disse blev evalueret i Danmark. Der har således fra begyndelsen været et politiske sigte med teknologien, og der har været indarbejdet økonomiske gevinstrealiseringer ved afprøvning og test af

velfærdsteknologiprojekter støttet af fondsmidler. En vigtig pointe fra analysen er således, at kommunerne gennem retningslinjerne for fondsmidlerne lærer, hvorledes velfærdsteknologien bør evalueres, og derved også opsætter succeskriterier for teknologien. Som allerede beskrevet evalueres velfærdsteknologi ud fra de førnævnte tre bundlinjer. Disse giver retningslinjerne for den overordnede politik og formålet med velfærdsteknologien i det offentlige felt. De er således også grundlæggende for velfærdsteknologiens scenarie. Heri defineres, hvem brugerne er, og hvilke behov og interesser de har, ligesom der er 'indskrevet' et bestemt økonomisk rationale for velfærdsteknologien. Selvom KL ikke har rettet sig mod en bestemt definition af velfærdsteknologi, men i stedet lader de enkelte kommuner selv beslutte, hvilken definition der bør være gældende, har de alligevel igennem Center for Velfærdsteknologi, der arbejder ud fra de tre bundlinjer, indirekte medvirket til at indskrive en definition af velfærdsteknologi.

Spørgsmålet i forlængelse heraf er således, hvorledes velfærdsteknologiscenariet om- og rekonstrueres – det, der før blev beskrevet som 'forhandlingsrum' i de konkrete lokale kommunale netværk, når nye og andre aktører kommer til (Callon & Law, 1988:289). Teknologi laver om på og skaber forandringer der, hvor den anvendes og inddrages. Derfor kan teknologi ikke anskues som neutrale redskaber, som kun 'gør' det, som er intentionen med dem (la Cour et al., 2017:10). Spørgsmålet er således i forlængelse af analyserne i dette kapitel, hvorledes velfærdsteknologiscenariet om- og rekonstrueres i et konkret lokalt kommunalt netværk, når nye og andre aktører kommer til. Dette analyseres nærmere i kapitel 5, 6 og 7.

KAPITEL 5. ANVENDT TEKNOLOGI

”For komplicerede løsninger gør personalet ude af stand til at se fordelene ved tiltaget” (B162).

”Systemet skal være let at gå til – ikke kræve for mange tekniske kundskaber” (M117).

”Teknologierne skal give mening ude på arbejdspladserne og vi kan ikke altid bruge de samme teknologier på de forskellige afdelinger” (M115).

Prolog

Kapitel 5 fortsætter undersøgelsen af velfærdsteknologi, men til forskel fra det foregående kapitel undersøges velfærdsteknologi nu i et lokalt kommunalt netværk i form af Aalborg Kommune (Callon & Law, 1988). Kapitlet har på denne måde til formål at undersøge, hvilke konkrete typer velfærdsteknologi der anvendes i det lokale netværk, samt om der her kan spores forskelligheder i anvendelsen af velfærdsteknologi på tværs af arbejdsområder og faglighed. Argumentet herfor er, at denne forskningsundersøgelse ønsker at kortlægge, hvilke typer teknologi der konkret anvendes i det lokale netværk inden for rammerne af det velfærdsteknologiske scenarie, som blev identificeret i kapitel 4. Ideen med kortlægningen af anvendte velfærdsteknologier er at skabe et billede af, hvilke typer teknologi de kommunale medarbejdere anvender, når vi taler om velfærdsteknologi i den kommunale sektor. Der foretages – netop for at forstå eventuelle forskelle – adskilte analyser af, hvilke typer teknologi der konkret inddrages som velfærdsteknologi i den kommunale arbejdspraksis for medarbejdere i to afdelinger Ældre- og Sundhedsafdelingen samt Handicapafdelingen under Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. Endvidere undersøges det, om der kan spores forskellige typer teknologi i de to undersøgte afdelinger. En mere uddybende forklaring på eventuelle forskelle i anvendelsen af velfærdsteknologi mellem de to afdelinger beskrives og undersøges kvalitativt i kapitel 6 og 7. Kapitel 5 danner således baggrunden for de efterfølgende analyser, hvor udsagn om erfarede muligheder og begrænsninger ved inddragelse af disse typer velfærdsteknologi analyseres mere detaljeret.

Analysen i dette kapitel bygger på en webspørgeskemaundersøgelse foretaget i de lokale underafdelinger under Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. 103 underafdelinger/områder er inddraget som datagrundlag, hvor 84 har

besvaret webspørgeskemaet (33 i Handicapafdelingen og 51 i Ældre- og Sundhedsafdelingen). Disse underafdelinger/områder repræsenterer forvaltningens måde at organisere de forskellige områder på. En underafdeling kan eksempelvis være et plejehjem, en hjemmeplejegruppe, en rehabiliteringsenhed, en bostøtteenhed eller en døgninstitution. Underafdelingerne udgør således spørgeskemaets respondentgruppe.

I Ældre- og Sundhedsafdelingen er borgere i vid udstrækning ældre, og borgere med kroniske lidelser. Medarbejdere er hovedsagelig pleje-, omsorgs-, trænings- og rehabiliteringspersonale. Og de leverer serviceydelser i form af eksempelvis sygepleje, trænings- og rehabiliteringsydelser, plejehjemsydelser samt fritvalgsydelser, herunder hjemmepleje, og praktisk hjælp (Aalborg Kommune 2018c).

I Handicapafdelingen har borgerne hovedsagelig forskellige handicap og/eller behov for specialtilbud. Medarbejderne har her hovedsagelig en baggrund som pædagog men kan også være socialrådgiver eller have en sundhedsfaglig uddannelse. Handicapafdelingen er kendetegnet ved at levere ydelser på fem områder: 1) ADHD og autisme, 2) Erhvervet hjerneskade og fysiske handicap, 3) Støtte, optræning, omsorg og hjælp til udvikling af færdigheder til borgere med varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne, 4) Bostøtte, dag- og beskæftigelsestilbud samt botilbud til borgere med sindslidelse, 5) Botilbud, bostøtte og vejledning for borgere med svært nedsat psykisk og eventuelt fysisk funktionsniveau (Aalborg Kommune 2018b).

5.1. ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN

Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune har ca. 6.000 fuldtidsansatte medarbejdere fordelt på de tre afdelinger Ældre- og Sundhedsafdelingen, Myndighedsafdelingen og Handicapafdelingen (Aalborg Kommune, 2017). Hovedparten af medarbejderne i forvaltningen er ansat i Ældre- og Sundhedsafdelingen og Handicapafdelingen og er som udgangspunkt det personale der udfører de serviceydelser Myndighedsafdelingen bestiller i de to afdelinger. De to afdelinger indgår derfor i den gennemførte webspørgeskemaundersøgelse⁴². Bilag

⁴² Medarbejdere i Myndighedsafdelingen er ikke med i webspørgeskemaundersøgelsen, da de som udgangspunkt foretager visitationsarbejde, hvilket er den del af bestiller-udfører-modtager-modellen, der definerer, hvad der skal udføres, hvor meget der skal udføres og til hvem med udgangspunkt i lovgivningen og det kommunale serviceniveau. Derfor leverer de ikke kommunale serviceydelser sammen med borgeren og velfærdsteknologien.

3 er en oversigt over respondenter⁴³ og de undersøgte underafdelinger/områder i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune.

Ved bearbejdning af data fra webspørgeskemaundersøgelsen kortlægges det velfærdsteknologiske landkort over Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. Undersøgelsen repræsenterer ikke en oversigt over det samlede antal teknologier, men forsøger i stedet at skabe et overblik over, hvilke former for teknologi der anvendes, og i hvilken udstrækning teknologierne anvendes i hver af de to undersøgte afdelinger. Dette for at forstå, hvilke former for teknologi der indgår og anvendes i det lokale netværk. Her bør det fremhæves, at de mest udbredte typer velfærdsteknologi ikke nødvendigvis er dem, der antalsmæssigt er flest af i de to undersøgte afdelinger, da analysen ikke giver svar på, hvor mange der antalsmæssigt er af hver enkelt type velfærdsteknologi⁴⁴.

Analyse af data fra webspørgeskemaet er inddelt i fire afsnit, som afspejler webspørgeskemaets inddeling af temaer (fire undergrupper) under velfærdsteknologiområdet: *trygheds- og sikkerhedsteknologi*, *kompensations- og velværeteknologi*, *teknologi til social kontakt* og *teknologi til pleje og behandling*. Baggrunden for at inddele webspørgeskemaet i disse fire grupper af velfærdsteknologi (med tilhørende undergrupper) er et ønske om at skabe en struktur, der understøtter respondenterne i bedst muligt at huske de forskellige typer af teknologi fra deres egen praksis. I det følgende præsenteres de typer velfærdsteknologi, der anvendes under temaet trygheds- og sikkerhedsteknologi.

5.2. TRYGHEDS- OG SIKKERHEDSTEKNOLOGI

Under temaet trygheds- og sikkerhedsteknologi anvendes følgende typer velfærdsteknologi i Ældre- og Handicapforvaltningen:

⁴³ En respondent repræsenterer en underafdeling/område i den undersøgte forvaltning.

⁴⁴ Respondenterne bliver adspurgt om antallet af hver enkelt type velfærdsteknologi, som de kan angive i spørgeskemaet, men det viser sig, at dette spørgsmål har været vanskeligt for respondenterne at besvare. Baggrunden herfor kan eksempelvis være, at respondenterne ikke har overblik over, eller har registreret hvor mange teknologier der eksempelvis er placeret hjemme hos borgeren.



Figur 5.1. Typer af anvendt trygheds- og sikkerhedsteknologi.

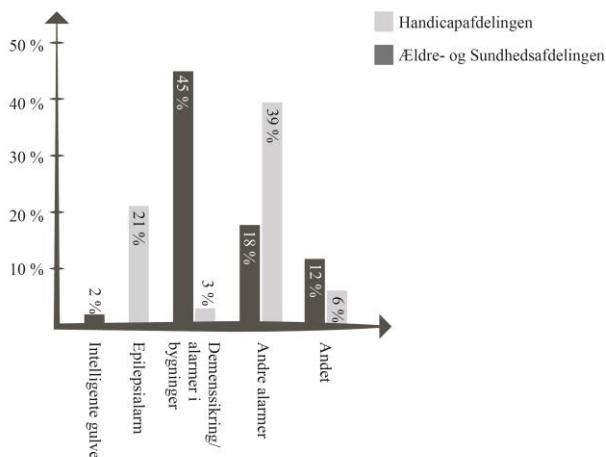
Det overordnede billede af de anvendte typer velfærdsteknologi under dette tema er forskellige alarmer, som medarbejderne fortrinsvis skal respondere på. De tre typer velfærdsteknologi, som er angivet her, er: *Intelligente gulve*, som kan registrere, om borgeren er faldet og ligger på gulvet i plejehjemslejligheden. Her får medarbejderne på plejehjemmet en alarm. Det er *demenssikringer*, som er alarmer, der gør medarbejderne på plejehjemmet eller institutionen opmærksom på, at borgeren bevæger sig uden for et bestemt område. Det er også en alarm, som kræver en reaktion fra medarbejderne. Endelig er det *epilepsialarm*, der registrer epilepsianfald, når borgeren ligger i sengen. Alarmen giver medarbejderne besked, når der registreres epilepsianfald.

Derudover er der angivet en del *andre typer alarmer*, herunder: kaldealarm, som skal aktiveres aktivt af borgeren, alarmer til overvågning af fatale fysiologiske værdier, eksempelvis respiration, men også sensorbleer samt brandalarmer, som er installeret på plejehjem og specialdøgninstitutioner.

Anvendte alarmer som har til formål at sikre personalet, er overfaldsalarmer og sikringsalarmer. Der anvendes ligeledes demensskærme, det er ikke en direkte sikkerheds- og tryghedsteknologi, men elektroniske skærme med abstrakte billeder, som har til formål at få borgerne til at slappe af og falde til ro. Derudover er der luftrensere, som har til formål at fjerne eller nedsætte luftgener for både borgere, medarbejdere og pårørende på eksempelvis plejehjem⁴⁵.

⁴⁵ Viden om velfærdsteknologiernes anvendelse er indhentet gennem konsulenter ansat ved Aalborg Kommunes Center for Velfærdsteknologi.

Trygheds- og sikkerhedsteknologi



Figur 5.2. Anvendelsen af trygheds- og sikkerhedsteknologier i procent af den samlede respondentgruppe fordelt på Ældre- og Sundhedsafdelingen (N=51) samt Handicapafdelingen (N=33).

Figur 5.2 skal læses således, at den angivne procentsats for teknologierne beskriver den procentvise andel af respondenterne, der har angivet, at de anvender den pågældende teknologi. Det betyder, at demenssikring/alarmer i bygninger anvendes af 45 pct. af underafdelingerne/områderne under Ældre- og Sundhedsafdelingen og af 3 pct. af underafdelingerne/områderne i Handicapafdelingen.

Figuren viser bl.a., at de typer velfærdsteknologi, som hører under kategorien trygheds- og sikkerhedsteknologi, anvendes i begge de undersøgte afdelinger. Ligeledes viser figuren, at demenssikring hovedsagelig anvendes i Ældre- og Sundhedsafdelingen, og at epilepsialarmer alene anvendes i Handicapafdelingen. På samme måde anvendes andre alarmer af 39 pct. af underafdelingerne/områderne i Handicapafdelingen og 18 pct. af underafdelingerne/områder under Ældre- og Sundhedsafdelingen. Dette stemmer godt overens med de diagnoser og borgergrupper, der serviceres af disse afdelinger. Ældre- og Sundhedsafdelingen har til opgave at levere serviceydelser til kommunens plejehjem og demensafdelinger og ældre borgere i eget hjem og servicerer derved brugere, der har brug for demenssikringsteknologi. Handicapafdelingen leverer ydelser til borgere inden for det, som betegnes som specialområdet, eksempelvis borgere med bl.a. epilepsidiagnose bosiddende på døgninstitutioner.

5.3. KOMPENSATIONS- OG VELVÆRETEKNOLOGI

Under temaet kompensations- og velværeteknologi anvendes følgende typer i Ældre- og Handicapforvaltningen:

- Wii
- Apps
- Digifys
- Loftlift
- Talemaskiner
- Robotstøvsuger
- Vaske/tørre toilet
- Elektrisk benløfter
- Elektroniske pilleæsker
- Elektriske bade/bækkenstole
- Elektroniske kalendersystemer
- Elektrisk støttestrømpe -påtager
- Vend-let systemer til seng (til forflytning af borger i seng)
- ExorLife, piktogrammer, memoassist (tegnsprog/symboler)
- Systemer for trykaflastning i seng (elektriske luftvekselstykmadrasser)
- Intelligente senge (her menes plejeseng med forskellige teknologiske overvågninger, eksempelvis vådsensor, eller en alarm ved udstigning af seng m.v.)



Figur 5.3. Typer af anvendt kompensations- og velværeteknologi.

Figur 5.3. illustrerer, at der anvendes et varieret udbud af forskellige typer kompensations- og velværeteknologi i forvaltningen. En del af disse typer anvendes i plejearbejdet, for at skabe et overblik, og en forståelse af teknologiernes formål, præsenteres og beskrives teknologierne i nedenstående skema.

LOFTLIFT

Anvendes til at flytte borgere fra eksempelvis seng til kørestol.

ELEKTRISK BADE-BÆKKEN-STOL

Anvendes til at hæve, sænke og kippe borgerne i vaskesituationer.

VASKE-TØRRE-TOILETTER

Anvendes til at udføre dele af plej opgaverne i toiletsituationerne.

WII

En videospilkonsol, som benyttes til træning og rehabilitering via spil, der eksempelvis træner borgerens balance, reaktionsevne og bevægelighed.

DIGIFYS

Et videobaseret træningsprogram, som anvendes af terapeuter og plejepersonalet til træning af borgere, primært i eget hjem.

STØTTESTRØMPEPÅTAGER

Anvendes af plejepersonale, der skal give borgere støtte-/kompressionsstrømper på; dette er meget fysisk hårdt for personalets fingre, arme, skuldre og ryg.

INTELLIGENT PLEJESENG

Har forskellige sensorer, der registrerer om sengens hjul er bremsed, om sengehesten er slået op, og en vådsensor registrerer væske (urin og sved), vejtrækning, og om borgeren har forladt sengen. Disse sensorer og de dertilhørende alarmerer, som er knyttet til plejhjempersonalets telefoner, giver sikkerhed for borgeren, de pårørende og personalet.

ELEKTRISK BENLØFTER

Anvendes til at løfte ben på borgere, der eksempelvis er meget sengeliggende.

EXORLIFE

Et computerbaseret program til udformning af træningsprogrammer med billeder, video og lyd. Anvendes af terapeuter til udformning af træningsprogrammer, således at borgeren kan udføre øvelserne med eventuel støtte af en terapeut, en social- og sundhedsassistent eller en social- og sundhedshjælper.

MEMOASSIST OG TEKNOLOGI MED PIKTOGRAMMER

En app til strukturering af hverdagen. Anvendes af eksempelvis en pædagog eller bostøttemedarbejder sammen med borgeren for at støtte borgeren i at strukturere hverdagens aktiviteter.

TEKNOLOGI TIL TRYKAFLASTNING (DECUBITUS)

Anvendes til formål at udligne tryk hos borgeren i sengen og eventuelt i kørestolen for at forhindre eller minimere risikoen for tryksår.

ELEKTRISK PILLEÆSKE

En elektrisk doseringspilleæske, der giver borgeren lyd, når det er tid at tage medicin. Den læser medicinen inde, indtil den skal indtages, så borgeren ikke fejlmedicineres.

TALEMASKINER OG ELEKTRONISKE KALENDERE

Kompenserer for manglende taleevner og dårlig hukommelse.

VENDLET-SYSTEM

Anvendes til at vende immobile borgere i sengen.

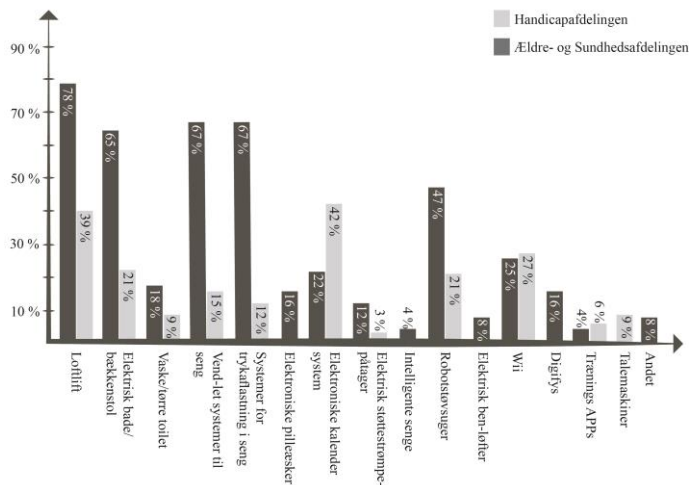
ROBOTSTØVSUGER

Anvendes hovedsagelig i borgerens eget hjem og på plejehjem. Medarbejderne har til opgave at servicere og tømme støvsugeren på plejehjemmet.



Figur 5.4. Beskrivelse af anvendte typer kompensations- og velværeteknologi.

Kompensations- og velværeteknologi



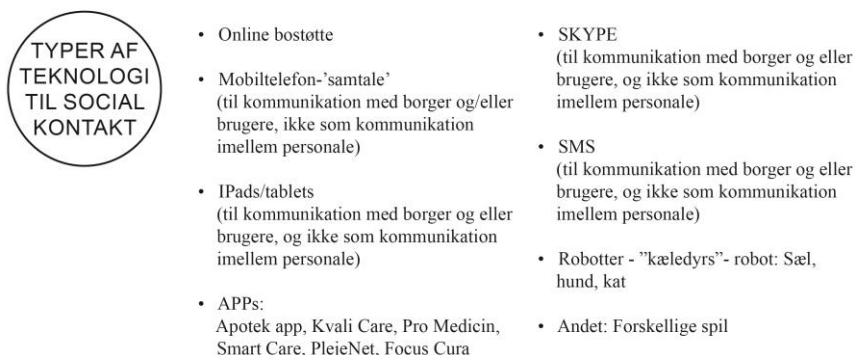
Figur 5.5. Typer af kompensations- og velværeteknologi i procent af den samlede respondentgruppe fordelt på Ældre- og Sundhedsafdelingen (N=51) samt Handicapafdelingen (N=33).

Figur 5.5. viser, at eksempelvis loftlifte anvendes af 78 pct. af underafdelingerne/områderne under Ældre- og Sundhedsafdelingen og af 39 pct. af underafdelingerne/områderne under Handicapafdelingen. Teknologi til plejemæssige opgaver, eksempelvis elektriske bade-bækken-stole (65 pct.), vend let-systemer (67 pct.) og teknologi til trykafastning (67 pct.), anvendes i overvejende grad inden for ældre- og sundhedsområdet mens elektrisk kalender anvendes i overvejende grad inden for handicapområdet (42 pct.).

Figuren viser endvidere, at de mere plejeorienterede typer teknologi i større omfang anvendes af underafdelingerne/områderne under Ældre- og Sundhedsafdelingen, mens teknologi, der understøtter kommunikation, hukommelse og kognitive funktionsevnedesættelser hos borgerne, i større omfang anvendes af underafdelingerne/områderne under Handicapafdelingen, der leverer ydelser til borgere inden for det, som betegnes specialområdet i den kommunale praksis.

5.4. TEKNOLOGI TIL SOCIAL KONTAKT

Under temaet teknologi til social kontakt anvendes følgende typer i Ældre- og Handicapforvaltningen:



Figur 5.6. Typer af teknologi til social kontakt.

Figur 5.6. angiver, hvilke typer teknologi der anvendes til social kontakt. Det skal her bemærkes, at både online bostøtte og Skype er angivet som to forskellige typer teknologi. Årsagen hertil er, at online bostøtte kun kendes af bostøttemedarbejdere i Handicapafdelingen under Fagcentret for socialpsykiatri og Fagcentret for voksne med senhjerneskade. Det er i princippet den samme teknologi. Online bostøtte er som tidligere nævnt en Skype-forbindelse, men har fået betegnelsen online bostøtte, da den anvendes af bostøttemedarbejderne til at kommunikere med borgeren (se kapitel 1).

Nedenstående figur beskriver og forklarer de angivne typer af teknologi til social kontakt.

KOMMUNIKATIONS- METODER:



ONLINE BOSTØTTE

Skype for business, som anvendes af bostøttemedarbejderne i socialpsykiatrien og erhvervet hjemmeskade til at kommunikere med borgere bosat i eget hjem.

SKYPE FOR BUSINESS

Anvendes af blandt andet hjemmesygeplejersker til at kommunikere med borgere, der f.eks. har behov for et tilsyn.

MOBILTELEFON/ SMARTPHONE/ IPAD/TABLET

Telefonen anvendes til at kommunikere med, både via samtaler og SMS'er, og iPads anvendes eksempelvis til at e-maile med borgere.

ANDET:



KÆLELYRSROBOT

Dvs. robotsæl, robohund og robotkat, som anvendes til demente borgere eller borgere med forskellige specialdiagnoser. Formålet er at give borgerne ro og sansemæssig stimulering. Opslagsværk for personalet i dette system.

APPS:



APOTEK-APP

Anvendes til at bestille medicin, få information om lægemidler og behandlingsvejledninger

PRO MEDICIN

En database, der indeholder information om lægemidler og behandlingsvejledninger. Anvendes af hjemmesygeplejersker til informationsøgning.

PLEJENET

Et e-learning-system for sygeplejen, hvor sygeplejersken kan slå forskellige typer sår op og finde billeder og anvisninger på behandling.

KVALICAREAPP

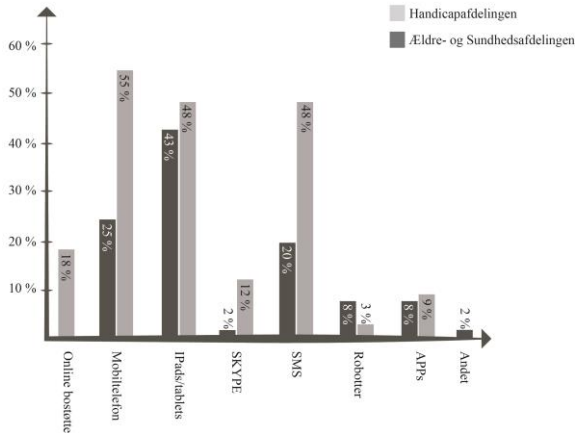
Et kompetenceudviklingssystem baseret på e-learning. Kurser på forskellige faglige områder tilgængeligt for personalet, samt en årsplan for hvert ældreområde. Der er ligeledes et netbaseret opslagsværk for personalet i dette system.

FOCUS CURA

Focus Cura er et visuelt dialogværktøj på en åben platform, som giver rehabiliteringspersonalet mulighed for at have kontakt til borgerne og fastholde effekter opnået ved den kommunale rehabilitering. Focus Cura er også en teknologi til hjemmemonitorering af sårbare borgere med KOL eller hjertesvigt. Det er ikke tydeligt angivet, hvilken version af Focus Cura der er tale om

Figur 5.7. Anvendte typer af teknologi til social kontakt.

Teknologi for social kontakt



Figur 5.8. Anvendelsen af teknologi til social kontakt i procent af den samlede respondentgruppe fordelt på Ældre- og Sundhedsafdelingen (N=51) samt Handicapafdelingen (N=33).

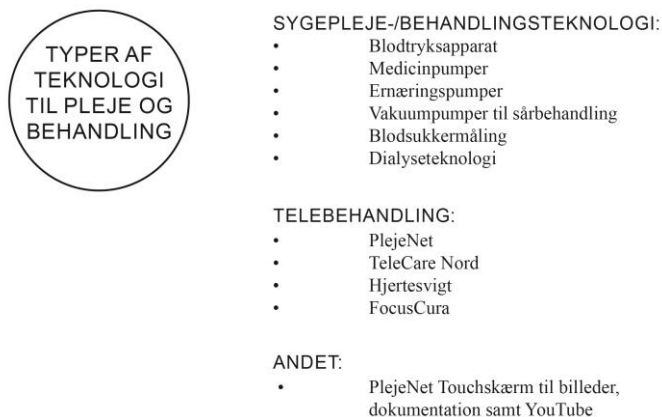
Figur 5.8. illustrerer brugen af teknologi til social kontakt. Figuren viser, at mobiltelefoner, iPad/tablet og SMS er de typer teknologier, der anvendes af flest underafdelinger/områder under både Handicapafdelingen og Ældre- og Sundhedsafdelingen. Samtale i mobiltelefon og SMS er i undersøgelsen adskilt som to forskellige teknologier. Den procentvise anvendelse af teknologi til social kontakt er størst i Handicapafdelingen.

Endvidere fremgår det, at Skype og online bostøtte hovedsagelig anvendes af Handicapafdelingen. Disse typer teknologier understøtter ligeledes de serviceydelser, som Handicapafdelingen leverer, eksempelvis bostøtteydelser. Det er især teknologier, som understøtter kommunikative og relationelle udfordringer hos borgerne, der er udbredt i underafdelingerne/områderne under Handicapafdelingen (Aalborg Kommune, 2018b).

Figuren illustrer ligeledes, at Ældre- og Sundhedsafdelingen også anvender teknologier som mobiltelefoner og iPads i arbejdet med borgerne, men i mindre grad end i Handicapafdelingen. Her anvender 43 pct. iPads/tablets og 25 pct. mobiltelefoner af underafdelingerne/områderne i Ældre- og Sundhedsafdelingen, til eksempelvis at kommunikere med borgere i eget hjem, der modtager hjemmepleje, sygepleje og/eller træning/rehabiliteringsydelser. I Handicapafdelingen anvender 48 pct. iPads/tablets og 55 pct. af underafdelingerne/områderne anvender mobiltelefoner.

5.5. TEKNOLOGI FOR BEHANDLING OG PLEJE

I gruppen af teknologi til behandling og pleje anvendes følgende typer teknologi i Ældre- og Handicapforvaltningen:



Figur 5.9. Typer af anvendt teknologi til pleje og behandling.

De angivne teknologier er: *Blodsuktermåleapparater, blodtrykmåleapparat* der er velkendte inden for sygeplejeområdet i lighed med *medicinpumper, ernæringspumper, dialyseteknologi og vakuumpumper*. Disse teknologityper anvendes hovedsagelig af sygeplejen til borgere både på plejehjem og i eget hjem. Nedenstående figur forklarer de angivne typer af teknologi til telebehandling⁴⁶.

⁴⁶Telebehandling eller telemedicin kan kort defineres ved digitalt understøttede sundhedsfaglige ydelser leveret over afstand (<https://www.regionh.dk/tilfagfolk/Sundhed/telemedicin/Hvad%20er%20telemedicin/Sider/Om%20telemedicin.aspx>).

PLEJENET

Er et elektronisk journalsystem, der anvendes i forbindelse med behandling af sår eller stomi. Anvendes af borgere og i det regionale behandlingssystem. Støtter ligeledes eksempelvis den kommunale hjemmesygepleje i håndteringen af dette.

TELECARE

Et telecaresystem for borgere med hjertesvigt og KOL. Anvendes af borgere og i det regionale behandlingssystem. Støtter ligeledes eksempelvis den kommunale hjemmesygepleje i håndteringen af dette.

FOCUSCURA

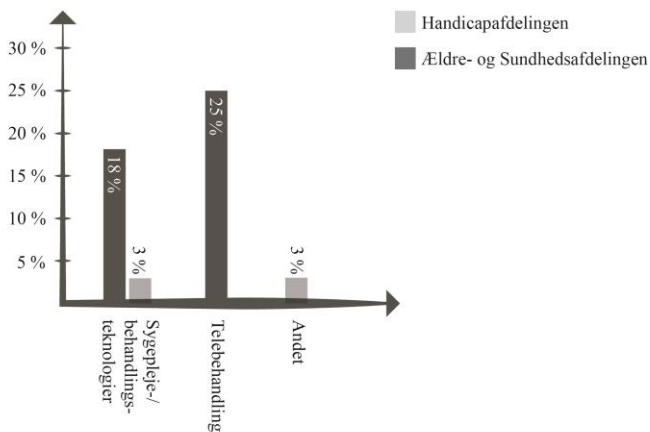
Teknologi til hjemmemonitorering af sårbare borgere med KOL eller hjertesvigt. Her er det ligeledes hjemmesygeplejen, der støtter borgerne i at håndtere disse typer teknologi.



Figur 5.10. Forklaring på typer af telebehandlingsteknologier.

Borgere der anvender telebehandling i det kommunale regi, skyldes primært at de er i et behandlingsforløb på sygehuset og har forskellige symptomer/fysiologiske værdier, der overvåges. Det kommunale personale kommer i kontakt med og betjener således disse teknologier, da de leverer anden og tilstødende pleje samt omsorgsydelser til borgeren i forbindelse med sådanne behandlingsforløb.

Teknologi for behandling og pleje

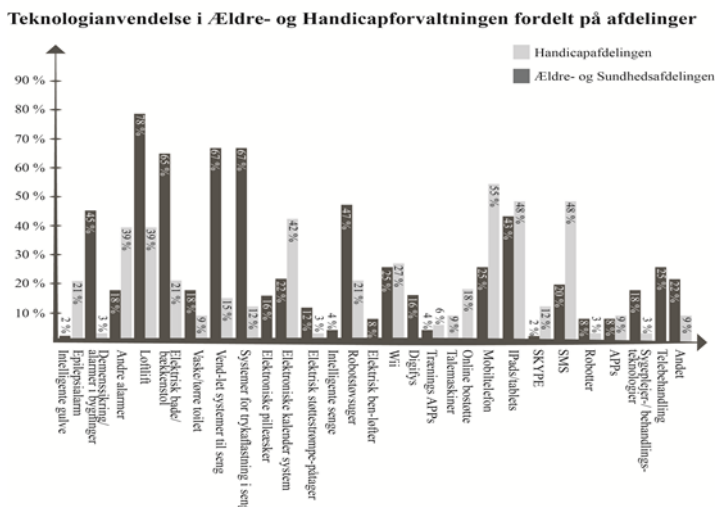


Figur 5.11. Typer af teknologi anvendt til behandling og pleje i procent af den samlede respondentgruppe fordelt på Ældre- og Sundhedsafdelingen (N=51) samt Handicapafdelingen (N=33).

Teknologi under denne gruppe anvendes i overvejende grad af sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der hovedsagligt er ansat i underafdelinger/områder under Ældre- og Sundhedsafdelingen. Under *andet* i webspørgeskemaet er angivet touchskærme til billeder, dokumentation samt YouTube. Denne form for teknologi anvendes primært af medarbejdere ansat i underafdelinger/områder under Handicapafdelingen. De elektroniske touchskærme med billeder, fotos og filmklip benyttes til at kommunikere og træne hukommelsen hos borgerne inden for handicapområdet.

5.6. ANVENDTE TEKNOLOGIER I ET SAMLET BILLEDE

Figur 5.12. giver på baggrund af ovenstående gennemgang et sammenfattende billede af de forskellige teknologiers udbredelse imellem Ældre- og Sundhedsafdelingen og Handicapafdelingen. Figuren viser, at teknologi inden for kompensation og velvære er mest udbredt inden for ældre- og sundhedsområdet, og at teknologi, som har til formål at understøtte social kontakt, er mest udbredt inden for handicapområdet. Dvs. at teknologi, der afhjælper eller understøtter fysiske funktionsevnedensættelser hos borgerne, er mest udbredt inden for ældre- og sundhedsområdet, og teknologi, der understøtter kognitive, hukommelse og kommunikative funktionsnedsættelser, er mest udbredt inden for handicapområdet. Der er således potentiale for at indhente viden om implementering og anvendelse af disse forskellige typer teknologi inden for det to forskellige områder, en viden der eventuelt kunne deles på tværs af forvaltningens afdelinger.



Figur 5.12. Samlet opgørelse af forskellige typer anvendt velfærdsteknologi i procent af den samlede respondentgruppe fordelt på Ældre- og Sundhedsafdelingen (N=51) samt Handicapafdelingen (N=33).

I Ældre- og Sundhedsafdelingen er de fire mest udbredte typer velfærdsteknologi:

1. Loftlifte
2. Vend let-system til seng
3. Systemer til trykaflastning i seng
4. Elektriske bade-bækken-stole

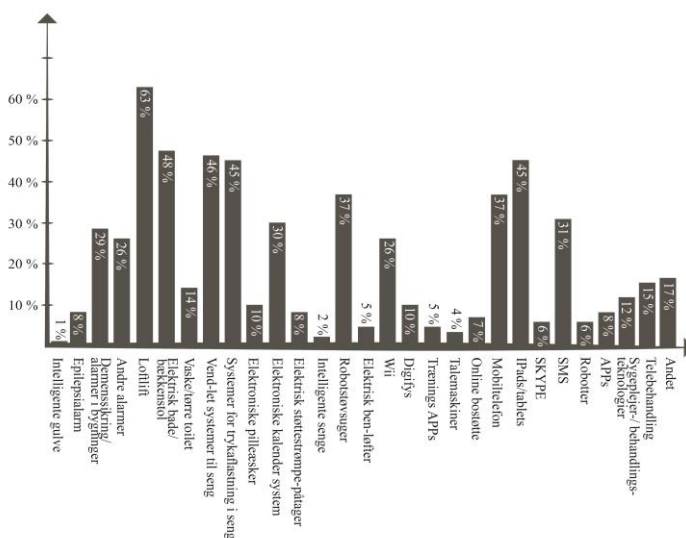
Tilsvarende er de fire mest udbredte typer velfærdsteknologi i Handicapafdelingen:

1. Mobiltelefoner (samtaler)
2. iPads/tablets
3. SMS
4. Elektroniske kalendersystemer

I et samlet billede viser figur 5.13., at de fem mest udbredte typer velfærdsteknologi i Ældre- og Handicapforvaltningen er:

- Loftlifte (63 pct.)
- Elektriske bade-bækken-stole (48 pct.)
- Vend let-systemer til seng (46 pct.)
- System til trykaflastning i seng (45 pct.)
- iPads/tablets (45 pct.)

Teknologianvendelse i Ældre- og Handicapforvaltningen



Figur 5.13. Samlet opgørelse af forskellige typer anvendt velfærdsteknologi i procent af den samlede respondentgruppe (N=84).

Kapitlet viser opsummerende, at både medarbejdere i Ældre- og Sundhedsafdelingen og i Handicapafdelingen generelt håndterer forskellige typer teknologi i hverdagen. I lyset af denne kortlægning må det fremhæves, at medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen besidder kendskab til håndtering og anvendelse af en del forskellige typer teknologi i deres arbejdsdag. Tre ud af de fire mest udbredte teknologier i Ældre- og Sundhedsafdelingen er kendetegnet ved, at de kompenserer eller afhjælper fysisk belastende arbejdsrutiner hos medarbejderne. Og de fire mest udbredte teknologier under Handicapafdelingen er kendetegnet ved at de understøtter og kompenserer de kommunikative, hukommelsesmæssige og kognitive funktionsnedsættelser hos borgerne. Velfærdsteknologi er således allerede en del af arbejdslivet for medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. Og er ligeledes en del af medarbejdernes arbejdspraksis og arbejdsrutiner. I det følgende kapitel foretages en kvalitativ og mere dybdegående undersøgelse af, hvorledes medarbejderen, forvaltningsledelsen og administrationen oplever disse identificerede velfærdsteknologier i egen arbejdspraksis.

KAPITEL 6. VELFÆRDSTEKNOLOGI I ET LEDELSESPERSPEKTIV

”Der er selvfølgelig makro- og mikroaktører, men forskellen imellem den fremkommer ved magtrelationer og konstruktionerne af netværket, der vil unddrage sig analyse, hvis vi forudsætter a priori, at makroaktører er større end eller overlegne i forhold til mikroaktører. Disse magtrelationer og translationsprocesser dukker mere tydeligt frem igen, hvis vi følger Hobbess og hans særegne antagelse om, at alle aktører er isomorfe” (Callon & Latour, 1981:280; Olesen & Kroustrup, 2012:79).

Prolog

Analysen af ledelsens, administrationens og medarbejdernes erfaringer med velfærdsteknologi er struktureret over de næste to kapitler. Kapitel 6 præsenterer analysen af velfærdsteknologi i et kommunalt ledelses- og administrativt perspektiv. Her analyseres 14 interviews med forvaltningsledelsen og administration. I kapitel 7 undersøges velfærdsteknologi i et medarbejderperspektiv på baggrund af 5 interviews foretaget med medarbejdere, og kvalitative udsagn fra webspørgeskemaundersøgelsen, som er omtalt i kapitel 5. Begge kapitler præsenterer fem elementer, der er vigtige for respondenterne i forhold til implementering af velfærdsteknologi i praksis.

Kapitel 6 og 7 bidrager i et ANT-perspektiv til undersøgelsen af de forskellige forbindelser (associationer), der til stadighed forhandles i det konkrete kommunale netværk samt, hvilke spor disse forhandlinger har efterladt. Dette gøres for både at få en forståelse af de blackboxedede forbindelser og øvrige forbindelser, som til stadighed er under forhandling (Latour, 2008:29). Sporene undersøges i form af erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse og implementering af velfærdsteknologi i praksis. Analysen vil således fokusere på velfærdsteknologiens netværk i den kommunale praksis både ud fra et medarbejderperspektiv og ud fra et ledelses- og administrationsperspektiv.

I det følgende præsenteres en analyse af udsagn fra de gennemførte semistrukturerede, sagsorienterede kvalitative interviews med respondenter fra forvaltningsledelsen og administrationen med det formål at analysere den del af forskningsundersøgelsens problemfelt, der handler om de muligheder og begrænsninger, ledelsen og administrationen i Aalborg Kommune erfarer i

forbindelse med implementering af velfærdsteknologi. Denne analyse frembringer fem områder, som er betydningsgivende i forhold til erfarede muligheder og begrænsninger: 1) kultur og vaner, 2) økonomisk logik, 3) teknologiforståelse (lære at anvende en teknologi), 4) ledelsesmæssig opbakning og tid, samt 5) velfærdsteknologi skal give mening. Ydermere beskriver kapitlet, hvorledes velfærdsteknologien finder vej ind i forvaltningen.

6.1. VELFÆRDSTEKNOLOGI I ET LEDELSES- OG ADMINISTRATIVT PERSPEKTIV

I de følgende afsnit præsenteres en analyse af interviewudsagn fra forvaltningsledelsen og administrationen.

6.1.1. VELFÆRDSTEKNOLOGIENS VEJ IND I FORVALTNINGEN

Det generelle billede i undersøgelsen er, at velfærdsteknologi er anskaffet og finansieret på meget forskellig vis i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. Teknologien kan være bevilget via bevillingsenheden under Myndighedsafdelingen på baggrund af servicelovgivningen, via projektmidler eller via lokalinstitutioners egne driftsmidler. Ligeledes kan teknologi være alment tilgængelig og gratis, såsom apps til smartphones og tablets, som eksempelvis anvendes af brugere/borgere og medarbejdere som trænings- og/eller kommunikationsteknologi.

Ved et af de i alt fem fagcentre⁴⁷ under Handicapafdelingen er det et mål i sig selv, at fremtidig velfærdsteknologi i højere grad skal være 'gratis' og være noget, der i almindelighed anvendes i befolkningen, således at teknologien ikke marginaliserer eller udstiller borgerne i det offentlige rum. Dette pointeres af en af fagcentercheferne under Handicapafdelingen. I sygeplejen anvendes ligeledes sundheds- og telemedicinsk teknologi, som er anskaffet gennem projekter, som eksempelvis er igangsat af sygehuset og/eller universitetet, hvor en borger både har kontakt til sygehuset og den kommunale sygepleje.

Fælles for de undersøgte områder i forvaltningen er, at alle de adspurgte ledere ser velfærdsteknologi som en større del af både borgernes og medarbejdernes hverdag i

⁴⁷ Handicapafdelingen i Aalborg Kommune omfatter fem områder, som benævnes fagcentre: Fagcenter for Autisme og ADHD, Fagcenter for Erhvervet Hjerneskade og fysisk handicap, Fagcenter for Livskraft, Fagcenter for Socialpsykiatri og Fagcenter for Særlige tilbud (Se <https://www.aalborg.dk/om-kommunen/organisation/%C3%A6ldre-og-handicapforvaltningen/handicapafdelingen>).

fremtiden. En nuværende udfordring ved nogle typer velfærdsteknologi er, at de stadig ikke er helt stabile og sikre at anvende endnu. Det er dog en fælles forståelse og forventning om, at der i den nære fremtid kommer ny og forbedret teknologi, der kan imødekomme nogle af de arbejdsmæssige udfordringer, som opleves. Ligeledes forventes det, at fremtidig teknologi er mere robust og generelle så de kan implementeres i et storskalaniveau og derved skabe en større ressourcemæssig besparelse. Et forhold der begrundes med, at teknologi generelt udvikler sig i samfundet, og der anvendes flere og mere avancerede teknologier, og at dette vil have en naturlig afsmittende effekt på både borgere og medarbejdere i forvaltningen.

En respondent påpeger, at borgerne allerede anvender iPads og smartphones til mange forskellige hverdagsaktiviteter og har derved en forventning om, at der vil komme en større efterspørgsel på velfærdsteknologi fra både borgere, pårørende og medarbejdere. Ligeledes påpeger denne respondent, at den kommende generation af ældre således vil have en anden tilgang til serviceydelser. Dette eksemplificeres i nedenstående citater:

”Om ikke mange år får vi jo 68-generationen på plejehjem. Og om man vil det eller ej, er de kendt for deres oprør dengang, og så har de jo sådan set været oprørende hele livet igennem på forskellig vis. De er søgende, de er meget lidt autoritetstro... Så kan det godt være, at de bliver gamle og demente, men de bliver gamle, nysgerrige demente” (Respondent 2:24).

”Jamen, der er da nogle pårørende, der efterspørger, at borgerne bliver bedre hjulpet i forhold til at betjene IT i det hele taget. Det er på området for udviklingshæmmede, hvor det er rigtig fint, hvis de nu bliver støttet til at anvende PC. Det er noget af det, der bliver efterspurgt!” (Respondent 3:8).

Respondenterne ser overordnet fordele ved implementering af velfærdsteknologi og forventer, at det bliver nemmere at implementere velfærdsteknologi, i takt med at synet på teknologi ændrer sig i samfundet generelt. Her er der en forventning om, at der sker en automatisk overførselsmulighed fra det private forbrug af teknologi til det professionelle forbrug og håndtering af teknologi. Her ligger en ledelsesmæssig forventning om, at medarbejdere og borgere med tiden i højere grad accepterer velfærdsteknologi i den kommunale praksis under ældre-, sundheds- og handicapområdet. I analysen fremkommer forskellige perspektiver på velfærdsteknologi fra ældre-, sundhedsområdet og handicapområdet. Disse forskellige perspektiver præsenteres adskilt i de følgende afsnit.

6.1.2. ÆLDRE- OG SUNDHEDSAFDELINGEN

Hos respondenter under Ældre- og Sundhedsafdelingen var der stor genkendelighed i forhold til emnet velfærdsteknologi og de ressourcemæssige fordele hermed. Der

refereres til de tre bundlinjer *den borgeroplevede kvalitet, den medarbejderoplevede kvalitet og den ressourcemæssige kvalitet* som værende formålet med velfærdsteknologien. Her kan den nationale politiske og administrative forståelse af formålet med velfærdsteknologien spores. Respondenterne i Ældre- og Sundhedsafdelingen vurderer velfærdsteknologi i forhold til de tre bundlinjer og lægger ikke skjul på, at velfærdsteknologien skal give en form for økonomisk besparelse. Flere af respondenterne fremhæver, at samme velfærdsteknologi oftest giver fordele for både borgere og medarbejdere. Ligeledes fremhæves det, at flere typer velfærdsteknologi ofte tilsammen giver en bedre anvendelse. Dvs. at man bør se på eksempelvis hele toilet- og baderutinen og anvende de forskellige typer velfærdsteknologi, der støtter denne. Her fremhæves loftlift og elektrisk badebækken-stol som to eksempler, der tilsammen giver et bedre arbejdsmiljø og sparer tid lige som et vaske-tørre-toilet og en loftlift.

De nævnte typer velfærdsteknologi fremhæves som anvendelige og spås af respondenterne at få en større udbredelse i kommunen i fremtiden. Her argumenteres igen med, at når borgerne i deres hverdagsliv bliver bedre kendt med eksempelvis et vaske-tørre-toilet, vil det blive indkøbt af borgerne selv og dermed være en naturlig teknologi for borgerne at anvende, når de flytter på plejehjem (Respondent 14).

Velfærdsteknologien har her også et fælles formål: at de er medvirkende til, at medarbejderne 'forstyrrer' borgerne mindst muligt i hverdagen. Her formuleres målet med velfærdsteknologien også som det at medvirke til færre besøg af forskellige kommunale medarbejdere i borgerens hjem. Netop dette var også ambitionen hos Center for Velfærdsteknologi (KL) jf. kapitel 5. Dette omtales som et paradigmeskifte i den kommunale praksis. Heri ligger en implicit kvalitet i, at borgerne udfører mest muligt selv, og at medarbejderne forstyrrer borgerne, når de kommer for at udføre forskellige former for service. Følgende citat, hvor respondenterne svarer på hvad formålet er med at implementere velfærdsteknologi, illustrer dette:

”Vi gør det i flere kontekster. Det gør vi selvfølgelig dels i en effektiviseringskontekst – det siger næsten sig selv. Men vi gør det også i kvalitetsmæssig kontekst og i en arbejdsmiljømæssig kontekst. Ja, og så også mest af alt er det også nyttigt i forhold til paradigmeskift til et borgerfokus, hvor vi skal forstyrre borgeren mindst muligt. Det kan vi bruge velfærdsteknologi til” (Respondent 2:1).

6.1.3. HANDICAPAFDELINGEN

Respondenterne i Handicapafdelingen ser sig i mindre grad som brugere af velfærdsteknologi end respondenterne i Ældre- og Sundhedsafdelingen. I forhold til kortlægningen af velfærdsteknologi i kapitel 5 stemmer det overens med analysen i forhold til kompensations- og velværeteknologi og teknologi til behandling og pleje. Men det viser sig her, at Handicapafdelingen i et større omfang benytter teknologi til

social kontakt og tryghed. dette stemmer ligeledes i overensstemmelse med analyse i kapitel 5. Eksempelvis giver en respondent udtryk for, at velfærdsteknologi primært understøtter de mere plejemæssige opgaver i kommunen og i mindre grad de pædagogiske opgaver, som kendetegner arbejdet i Handicapafdelingen.

Ligeledes synes velfærdsteknologibegrebet ikke at være så ekspressivt hos disse respondenter, og en respondent spørger indledningsvis ind til, hvad jeg selv forstår ved velfærdsteknologi i et af interviewene. Jeg inddrager derfor eksempler på velfærdsteknologi med udgangspunkt i rapporter og evalueringer fra Kommunernes Landsforening⁴⁸, som jeg ved, bliver anvendt på handicapområdet i andre kommuner, og som er angivet i webspørgeskemaundersøgelsen af respondenterne ude i lokalafdelingerne i forvaltningen (vaske-tørre-toilet, spiserobot, elektronisk kalender og talemaskiner). Respondenterne omtaler her ikke velfærdsteknologi som en væsentlig del af medarbejdernes praksis, men når de bliver bedt om at komme med praksisfortællinger fra egen praksis, indeholder disse fortællinger velfærdsteknologi som eksempelvis en del af dokumentationen, planlægningen og kommunikationen i den pædagogiske praksis inden for handicapområdet. Det er således bemærkelsesværdigt, at praksisfortællingerne omhandler anvendelse af velfærdsteknologi, men er fraværende i respondenternes bevidsthed, når de bliver bedt om at komme med eksempler på anvendt velfærdsteknologi. En respondent svarer følgende, efter at jeg er kommet med eksempler på velfærdsteknologi:

”Jeg ser bort fra al den der teknologi, der har med de daglige, personlige aktiviteter at gøre ... loflifte, badeborde og sådan ... Det er jo også teknisk, og det er fint, men det har ikke for mig at se noget med velfærdsteknologi at gøre. Men en spiserobot for eksempel ... spiserobotten har hos os bevirket, at alle nu kan spise på samme tid på en bestemt institution. De, der bruger spiserobotten, har ikke behov for personalehjælp, kun lige til at skære maden ud og lægge på den der bakke. Det er rigtig godt ... Det kan man kalde et velfærdsteknologisk gennembrud på spisesituationen (Respondent 7:2).

Der er således typer af velfærdsteknologi inden for handicapområdet, som har større fokus og perspektiver end andre, set ud fra en ledelsesoptik. Det er et generelt billede at teknologi i eksempelvis handicapinstitutionerne, har en friheds- og selvstændighedsdimension for borgerne/beboerne. Dette italesættes ligeledes af respondenterne i Handicapafdelingen som værende formålet med teknologien i modsætning til de tre bundlinjer omtalt i Ældre- og Sundhedsafdelingen. En leder

⁴⁸ Udbredelse af velfærdsteknologi i kommunerne. Basismåling 1. kvartal 2014. Det fælleskommunale program for udbredelse af velfærdsteknologi. Statusmåling juni 2015. Statusmåling 2016. Det fælleskommunale program for udbredelse af velfærdsteknologi (Se <http://www.kl.dk/Kommunale-opgaver/Centerforvelfaerdsteknologi/Statusmalinger/>).

fra handicapområdet påpeger, at de anvender en del apps til at understøtte læringssituationer, eksempelvis for unge og børn:

”Vi har en medarbejder til at sidde i en gruppe lige nu. Jeg tror, det er Socialstyrelsen, der har oprettet denne arbejdsgruppe, hvor målet er at få samlet anvendelige apps inden for handicapområdet. Fordi lige nu bliver der udviklet apps hver eneste dag. Mange af dem forsvinder i morgen. Man aner ikke, hvad der eksisterer på området. Det at starte med at anvende en app til børn med specifikke indlæringsvanskeligheder, og som pludselig er væk, det kan bare have fatale følger for dette barn, som eksempelvis er blevet afhængigt af denne app” (Respondent 11:5).

Respondenterne i Handicapafdelingen ser altså i højere grad formålet med velfærdsteknologien som noget, der skaber frihed og understøtter de sociale- og kommunikative udfordringer hos borgerne.

6.2. FEM CENTRALE TEMAER

I det følgende afsnit præsenteres en analyse af erfarede muligheder og begrænsninger i et ledelses- og administrativt perspektiv ved implementering af velfærdsteknologi. Afsnittet er tematiseret i fem undertemaer, som har betydning for, hvorledes respondenterne erfarer muligheder og begrænsninger ved anvendelse og implementering af velfærdsteknologi. Undertemaerne er fremkommet på baggrund af en kondensering af kvalitative udsagn fra interviews med repræsentanter for forvaltningens ledelses- og administrative personale (Kvale & Brinkmann 2015:267-271). De fem temaer er: 1) kultur og vaner, 2) økonomisk logik, 3) teknologforståelse (at lære at anvende en teknologi), 4) ledelsesmæssig opbakning og tid, samt at 5) velfærdsteknologi skal give mening.

6.2.1. KULTUR OG VANER

Respondenterne fra forvaltningsledelsen og administrationen påpeger, at Ældre- og Handicapforvaltningen er en stor organisation, hvor det generelt tager lang tid at implementere nye tiltag, og at dette er en udfordring i sig selv. En respondent udtaler, at fra det tidspunkt, et nyt initiativ bliver formuleret og vedtaget, og til det bliver implementeret i yderste led, tager det typisk flere år. Her opleves en implementering af eksempelvis en velfærdsteknologi i praksis ligeledes som en ændring af kulturen hos medarbejderne. Her omtales medarbejdernes praksis som en kultur, der må ændres:

”Man kan sige, helt overordnet handler det her jo ikke kun om teknologier. Det handler også om kultur (...)Jeg tror ikke, man skal

underkende, hvor lang tid det tager. Og i en hverdag, der er presset, det er den, uanset om du er social- og sundhedshjælper eller sygeplejerske, eller terapeut, eller du sidder herinde som konsulent, eller hvorvidt du er chef ... så er hverdagen bare enormt presset af forskellige typer af opgaver. Så jeg tror, man skal være meget bevidst om i implementeringsprocesserne, at det tager lang tid” (Respondent 2:3).

Her opleves og omtales en ny praksis med velfærdsteknologi som en kulturændring. Sådanne ændringer er medvirkende til at udvikle medarbejdernes forståelse af virkning og effekt af teknologien i praksis, og den forudsætter et medarbejderengagement i processen. Det, som skal ændres, er således set i en ledelses- og administrativ optik en kultur hos medarbejderne, for at implementeringen skal lykkes. Det er en ændring, som skal finde sted hos medarbejderne, og ikke en tilpasning af eksempelvis velfærdsteknologien og dennes funktion til den eksisterende kultur. Kulturændringen skal foretages ved at give medarbejderne mere viden om muligheder, hvis de ikke selv kan finde eller se disse for sig. Det er således her et spørgsmål om manglende viden hos medarbejderne, som forårsager en manglende succesfuld implementering af velfærdsteknologien:

”Det der med at lære nye rutiner, det er noget af det man skal arbejde med for de ændres, når man skal hive nye teknologier ind og man skal have viden om teknologierne” (Respondent 2:4).

En respondent fremhæver denne ændringsproces og de udfordringer, som medarbejderne erfarer ved implementering af teknologien online bostøtte. Her erfares medarbejdernes manglende anvendelse af teknologien som en mangel på omstillingsparathed, og medarbejderne opleves endvidere som værende utrygge ved teknologien. Respondenten påpeger, at medarbejderne argumenterer imod anvendelsen af denne velfærdsteknologi, fordi brugen indebærer væsentligt nedsatte muligheder for at observere borgeren. Dette opfattes dog som en undskyldning for ikke at ville anvende velfærdsteknologien. Argumentet med manglende observationsmuligheder bliver ikke anerkendt som værende reelt og som en faglig forudsætning for at udføre bostøttearbejdet.

”Det bunder til en vis grad i en mangel på at være omstillingsparat. Fordi det jo ikke erstatter bostøtten. Dvs. at hvis du er bostøttemedarbejder, kommer du jo ud til borgeren en gang imellem. Så må du fandeme bruge dine øjne, når du er der. Så kan det godt være, at når du næste gang har borgeren på en skærm, at du ikke kan se det hele, men du kender jo omgivelserne. Jeg tror, det er nogle af de der undskyldninger. Måske ligger der også en eller anden angst for at blive overflødig. Men vi bliver aldrig som medarbejdere overflødige. Vi bliver færre. Det tror jeg, vi skal se i øjnene” (Respondent 7:4).

Netop denne velfærdsteknologi (online bostøtte) fremhæver en anden respondent også som et eksempel på en type velfærdsteknologi, som har vist sig at være vanskelig at implementere i praksis. Her bliver medarbejdernes kultur igen omtalt som en begrænsning:

”Jamen det har været lidt svært at komme i gang, indtil man ledelsesmæssigt virkelig sagde, at sådan arbejder vi fremadrettet. Her har de største udfordringer helt sikkert ikke været i forhold til systemet (online bostøtte). Det er mere det her med, at nu skal vi bare gøre noget andet. Så kan man spørge: Hvorfor er det, medarbejderne måske har været lidt imod det? Og her kan man forestille sig i nogle tilfælde, at de er vant til at komme hjem til borgeren, og det er de trygge ved. Det ... her er vi bundet af en kultur af ’sådan plejer vi’. Så derfor har det været sådan lidt svært at få skubbet i gang ...” (Respondent 3:3).

Her tolkes fravær af kulturændringer hos medarbejderne som en væsentlig begrænsning i implementeringen. En mulig årsag til, at medarbejderne ikke anvender online bostøtte, er, at de er utrygge, usikre og mangler evnen til at håndtere forandringer i deres arbejdspraksis, som det fremhæves af respondenter i ovenstående citat. Der tales ikke om begrænsning i relation til konkrete faglige arbejdsområder, ud over argumentet om medarbejdernes manglende mulighed for observation af borgerens omgivelser. Her opfattes observation som en statistisk vurdering, medarbejderne kan foretage en gang imellem og ikke noget som anvendes løbende i bostøttearbejdet. Et andet eksempel på kulturændring som havende betydning for implementering og anvendelse af velfærdsteknologi er følgende udsagn:

”Men jeg synes, at vi bruger meget energi på at drøfte, at det simpelthen er noget, der er kommet for at blive. Og man er nødt til at være med. Så det er en kulturændring, som der simpelthen lige så stille skal arbejdes i den retning. Når vi begynder at arbejde på en anden måde og tænke på andre måder, så er det jo også en kulturændring. Det tager tid, men det skal nok komme, når man kan se, at hvis man slet ikke vil være med, så går det ikke” (Respondent 3:8).

Her påpeges det også, at medarbejderne med tiden opdager, at de ikke kan undgå at inddrage velfærdsteknologien i deres arbejdspraksis. På spørgsmål om, hvorledes de erfarer medarbejdernes syn på nye velfærdsteknologier, påpeger en respondent, at de oplever medarbejderne som tilbageholdende:

”Men de er meget hurtige til sådan at sige, at borgeren har brug for dem, så vi ikke kan slippe dem. De vil også gerne have tingene i hænderne. Vi skal have ’hands on’ på det. Det er det, der opleves ude hos terapeuterne. De er blevet lidt presset til at skulle prøve at bruge Digifys-teknologi til træning. Det er ’fjern’ træning, hvor de siger: Det kan man

ikke. Det bliver ikke ordentlig træning. Vi kan ikke mærke, hvordan leddene fungerer osv. Det skal jo ikke være enten-eller. Hvorfor ikke erstatte nogle af træningspersonerne ... det er svært” (Respondent 2:11).

En anden respondent beskriver kulturspørgsmålet i den kommunale praksis som stærkt og svært at ændre:

”Lige så vel som du bliver skolet på skolen, så bliver du også skolet i praksis, når du kommer ud i praksis. Og så bliver du en del af mængden, tror jeg. Altså, jeg plejer jo at sige, det vokser i væggene. Man kan næsten skifte en hel personalegruppe, og alligevel fortsætter kulturen” (Respondent 2:15).

Respondenten giver selv nogle bud på, hvorledes denne kulturændring kan finde sted, og påpeger, at det er en fælles opgave for kommunen, fagforeninger og uddannelsesinstitutioner:

”Så jeg tror, det handler meget om ... denne her kultur og også, hvad hver især fagligt er opdraget til. Og så er jeg nødt til at sige: Vi skal simpelthen have fagforeninger og uddannelsesinstitutioner med. Der ligger rigtig, rigtig meget kulturskabende blandt dem” (Respondent 2:11).

I eksemplet med velfærdsteknologien online bostøtte, hvor medarbejderen efterspørger mulighed for at foretage observationer af borgeren og omgivelserne, når de anvender teknologien, oplever respondenterne dette som en kultur, der må ændres og ikke som en begrænsning for medarbejderne, der må arbejdes med og tages højde for i den daglige anvendelse af teknologien. Eksemplet illustrerer medarbejdernes ’modstand’ mod, at velfærdsteknologi forhindrer fysisk samtidig tilstedeværelse (Urry, 2007), som en central del af den faglige praksis. Et forhold der ud fra et ledelses- og administrationsperspektiv betragtes som u hensigtsmæssige og forældede kulturelle normer. Et perspektiv som ikke rummer en forståelse af, hvad teknologiens transformation af medarbejdernes faglige mulighedsrum medfører.

Center for Velfærdsteknologi påpeger i en publikation fra 2017 forskellige udfordringer i forbindelse med implementering af velfærdsteknologi, og her relaterer ovenstående sig til det, som fremhæves som teknologi, der ændrer medarbejdernes faglige identitet og arbejdsgange. Der peges ligeledes på, at medarbejderne oplever et clash mellem deres faglighed og teknologien, hvilket kan betyde, at teknologien bliver fravalgt i hverdagen. Specielt de teknologiske løsninger, der øger selvhjulpetheden hos borgeren, kan ifølge Center for Velfærdsteknologi blive set som et angreb på medarbejdernes faglighed. Her påpeges specielt et behov for stærk evidens for den teknologiske løsning, hvilket de formoder taler ind i medarbejdernes faglighed (Center for Velfærdsteknologi, 2017a:10). Center for Velfærdsteknologis udgivelse bygger grundlæggende på en antagelse om, at teknologien som

udgangspunkt fungerer, og at den største udfordring er at fremskaffe tiltrækkelig kvalificeret evidens, som er i stand til at overbevise medarbejderne om, at de skal anvende teknologien.

6.2.2. ØKONOMISK LOGIK

Respondenterne påpeger, at medarbejderne skal se velfærdsteknologien i en større sammenhæng, underforstået, at den enkelte medarbejder ikke kun skal have fokus på sit eget arbejde, men også på de samlede serviceydelser udført af andre relevante medarbejdere for herigennem at få indsigt i de muligheder, der ligger i at anvende og implementere velfærdsteknologi i den kommunale praksis. Velfærdsteknologien skal således ses ud fra en bredere forståelsesramme, hvor borgeres udfordringer og servicebehov betragtes som ét hele. Eksempelvis påpeger respondenterne, at der i vurderingen af, hvorvidt en type velfærdsteknologi skal implementeres, skal foretages en samlet vurdering af de forskellige kommunale serviceydelser, som denne velfærdsteknologi vedrører. Et sådant perspektiv relaterer sig til en anbefaling fra Center for Velfærdsteknologi, der omhandler velfærdsteknologi som en fast del af vurderingen (og/eller sortimentet), når borgerne bliver visiteret til kommunal pleje. Det påpeges i relation hertil, at velfærdsteknologi bør indskrives i kommunens kvalitetsstandarder (Center for Velfærdsteknologi, 2017a:8).

Målet med velfærdsteknologien er, at borgeren skal blive så selvhjulpnen som muligt, og her skal det med i vurderingen, hvad en given type velfærdsteknologi vil give af besparelser på eksempelvis hjemmepleje, sygepleje og genoptræning. Velfærdsteknologien skal vurderes, i relation til hvad det vil koste at levere serviceydelser på sædvanligvis, i forhold til hvad velfærdsteknologien koster i anskaffelse og vedligeholdelse. Her omtales denne nye måde at tænke velfærdsydelser på af respondenterne som 'investeringstankegangen'. Altså skal medarbejderne ikke alene kunne se deres egne serviceydelser i relation til velfærdsteknologien, men se serviceydelserne i ét samlet billede. En respondent påpeger her, at medarbejderne fremadrettet må se velfærdsteknologi i et sådant perspektiv:

”Ja, det er ved at slå igennem, at man ikke først skal tænke på, hvad teknologien koster, men hvor selvhjulpnen borgeren bliver... Man skal se prisen på hjælpemidlet, i forhold til hvor mange timer der skal leveres om ugen. Man skal tænke i det samlede billede” (Respondent 1:6).

”Selv om myndighedsafdelingen havde et merforbrug på hjælpemidler sidste år på 10 millioner, hvad betyder det så? Ingenting ... hvis vi har sparet 15 millioner på hjemmeplejen, så har vi jo tjent 5 millioner” (Respondent 1:6).

Forventningen fra forvaltningsledelsen er således, at medarbejderne har en mere overordnet og bredere økonomisk og investeringsmæssig forståelse af de ydelser, en

borger modtager. Målet er, at medarbejderne skal have en forståelse for, at velfærdsteknologien reducerer andre serviceydelser, som ikke nødvendigvis er ydelser, de selv leverer eller leverer dele af. Det er en forholdsvis ny måde for medarbejderne at se og forstå deres arbejde på. Medarbejderne har viden om deres eget arbejds- og fagområde, men skal nu til at se dette i relation til andre fagområder i forbindelse med velfærdsteknologien. Eksempelvis skal de kommunale medarbejdere, som arbejder med det, som omtales som træning før pleje, have en forståelse for den omtalte investeringstankegang. Det kan være et rehabiliteringsforløb, borgerne skal igennem, inden der bevilges hjemmepleje, for at træne borgeren til at kunne udføre så meget som muligt selv og kun modtage hjemmepleje til de dele af hverdagslivet, som vedkommende ikke har mulighed for at forbedre. I citatet omtaler respondenter indkøb af vaske-tørre-toilet:

”Der er rigtig mange ting, man ikke har været vant til. Den økonomiske forståelse skal man jo anvende her – det er nok nyt. Og så skal man tro på det her. Nogle vil turde tage den beslutning og andre ikke (Respondent 4:6).

Det er i denne forståelse ikke kun velfærdsteknologien, medarbejderne skal forholde sig til og lære at anvende i egen praksis, men også en ny måde at se de kommunale ydelser på i sammenhæng med velfærdsteknologien. Denne forståelse og tilgang bliver ikke umiddelbart omtalt i eksempelvis publikationer om implementeringsprocessen fra Center for Velfærdsteknologi. På baggrund af ovenstående kan der argumenteres for en ’skjult’ forudsætning, der handler om, at medarbejderne skal besidde en forståelse af investeringstankegangen ved implementeringen af velfærdsteknologi.

6.2.3. TEKNOLOGIFORSTÅELSE OG REHABILITERINGSTANKEGANG

Respondenternes opfattelse er, at en væsentlig forudsætning for en vellykket implementering af velfærdsteknologi er teknologiforståelse hos medarbejderne. Dette betegnes som de relevante teknologikompetencer og praksiserfaringer og med dette har de kompetencen til relativt hurtigt at kunne lære at anvende funktionerne ved en given ny type velfærdsteknologi. Her fremhæves igen teknologien online bostøtte som et eksempel. Denne type velfærdsteknologi opleves af de berørte respondenter som noget, der muliggør en mere ligeværdig kommunikation mellem borger og medarbejder og bidrager til større fleksibilitet hos både medarbejderne og borgerne. Her fremhæves det også, at borgeren i lighed med medarbejderen kan afslutte et online bostøttebesøg ved blot at afbryde forbindelsen. Det forventes, at undervisning og praksiserfaring med online bostøtte på sigt vil medføre, at medarbejderne i højere grad anvender online bostøtte:

”Det handler om at få dem til at prøve at anvende teknologien. Der tænker jeg, at det begynder at give mening, når de får lov til at prøve. Jeg tror ikke, det handler om at sende dem på kursus. Jeg tror, det

handler om at få dem klædt på i forhold til de muligheder, der er, men samtidig sikre, at der er mulighed for at prøve det sammen med borgeren. Både for at borgeren lykkes, og medarbejderne lykkes, og det samtidig giver mening” (Respondent 9:2).

En forudsætning er således ifølge ledelsen, at medarbejderne lærer at anvende teknologien gennem praksiserfaringer, og derved oplever de en større forståelse og mening med velfærdsteknologien. Heri ligger en forforståelse af, at når medarbejderne lykkes med at anvende velfærdsteknologien sammen med en borger, giver det en læring, som medarbejderen kan overføre til andre borgere og situationer med andre typer velfærdsteknologi. En respondent beskriver den type argumenter, som medarbejderne inddrager som begrundelse for ikke at anvende velfærdsteknologi, således:

”Nej, der bliver dækket rigtig meget ind under borgerens behov, når det i virkeligheden er medarbejdernes behov. Det kunne jeg have en mistanke om. Fordi vi er professionelle, siger man så. Der er eksempler på, at hvor dit indhold i livet bliver, at du får besøg af de her medarbejdere frem for måske at fokusere på udvikling. Dybest set skal vi til at flytte os fra et omsorgsparadigme til et rehabiliteringsparadigme. Det er jo også en diskurs. Omsorg kan få en ny betydning. Problemet er, at i omsorg ligger der megen værdi. Der ligger dine egne værdier og din egen etik. Problemet med det er, at hvis du synes, det er synd for borgeren og vil yde omsorg osv., så gør du borgeren en bjørnetjeneste” (Respondent 9:3).

Her fremhæves det, at velfærdsteknologiens funktionalitet ikke er det eneste nye, medarbejderne skal lære. Her inddrages en anden grundlæggende tankegang, der følger med velfærdsteknologien. Rehabiliteringstankegangen er således en vigtig forudsætning for at få velfærdsteknologien succesfuldt implementeret. Der rejses også et mere grundlæggende perspektiv på teknologiforståelse for de kommunale medarbejdere. Et fremadrettet ønske om, at medarbejderne i deres grunduddannelser lærer at håndtere teknologi på forskellig vis. En af respondenterne udtaler:

”...så hvis man skulle nå ind til en større forståelse, så er det nok igennem uddannelserne. Her kunne der være et fag, der hedder: Hvordan kan teknologi anvendes i praksis? Det kunne man måske tænke fremadrettet” (Respondent 3:6).

Et andet perspektiv i teknologiforståelsen er nødvendigheden af at få afprøvet teknologien på egen krop. Samt at medarbejdernes undervisning i teknologianvendelse må tilpasses det tidspunkt, hvor velfærdsteknologien skal implementeres, så medarbejderne ikke glemmer det lærte, inden de får lov til at anvende teknologien i praksis:

”Medarbejderne skal have prøvet teknologien på egen krop og have undervisning i at anvende den. Og der skal ikke gå flere måneder, før de får teknologien, for så har de glemt, hvordan den fungerer” (Respondent 17:10).

Ydermere bør en del af teknologiforståelsen indeholde medarbejderfordele relateret til velfærdsteknologiens betydning for medarbejdernes arbejdsmiljø. Denne forståelse skal ifølge respondenterne fra forvaltningsledelsen gerne være til stede ved starten af implementeringsprocessen for at give en helhedsorienteret målsætning med teknologien. Ligeledes viser ovenstående en forventning fra ledelsen til medarbejderne om, at medarbejderne indser teknologiens ’sande potentiale’ ved at anvende den i praksis, en opfattelse, som fremføres udokumenteret af ledelsen. Center for Velfærdsteknologi (2017) påpeger i forlængelse heraf, at manglende forståelse/kendskab til teknologien, og hvordan den bedst anvendes i praksis, er en generel udfordring i forbindelse med implementering af velfærdsteknologi. Her fremhæves det ligeledes, at for at få mest ud af teknologien er det afgørende, at hver eneste medarbejder i mødet med borgeren er ’skarp’ på, hvordan teknologien kan hjælpe den pågældende (Center for Velfærdsteknologi, 2017a:14). Dette fremhæver ligeledes behovet for mere viden og forståelse af teknologi i praksis hos medarbejderne – og i tillæg et perspektiv om mere forskningsbaseret viden om teknologierne.

6.2.4. LEDELSESMÆSSIG OPBAKNING OG TID

Respondenterne ser det som forvaltningsledelsens ansvar overordnet set af få velfærdsteknologien implementeret i praksis. Der er dog ikke én bestemt metode eller tilgang, der anvendes ved implementering af velfærdsteknologi. Der oprettes oftest en projektgruppe og en styringsgruppe, hvor kommunale konsulenter også deltager. De har det overordnede ansvar for test og implementering af velfærdsteknologien. Der inddrages relevante medarbejdere til at foretage den konkrete afprøvning og eventuelt også lokale ledere. Ligeledes påpeges det, at det er ledelsen, der må træffe en beslutning om, hvorvidt en type velfærdsteknologi skal anvendes eller ej, ligesom det er ledelsens opgave at signalere over for medarbejderne, at den konkrete type velfærdsteknologi skal anvendes:

”Der er meget langt fra, vi begynder at snakke herinde om en teknologi, til at få den sidste gruppe med. Men når der er gået et halvt år, så tænker vi herinde (forvaltningen): Nu er det længe siden, vi har sat det i gang. Nu må vi være klar til det næste. Men vi er måske ikke nået mere end lige ned til teamlederne på det tidspunkt. Fordi inden den er bearbejdet, og man finder ud af, hvordan det giver mening for os, så den kommer helt ud til den enkelte medarbejder og får det ind under huden, så går der jo op til 3 år – og så er den teknologi faktisk forældet” (Respondent 2:8).

Respondenterne er generelt bevidste om, at det tager tid at få velfærdsteknologi implementeret i organisationen. Manglende tid til at lære at anvende velfærdsteknologi i de konkrete praksisser kan have betydning for medarbejdernes syn og oplevelse af velfærdsteknologien. Respondenten påpeger, at der kan fremkomme en teknologitræthed, hvis der løbende bliver 'skudt' nye typer velfærdsteknologi ind i den kommunale praksis, uden at medarbejderne når at få dem ind i rutinerne. Eller at medarbejderne bliver bedt om at forholde sig til flere nye typer velfærdsteknologi på én gang. Respondenterne er bevidste om, at dette er en fejl, ledelsen kan begå i implementeringen af velfærdsteknologi. En respondent påpeger, at måden, som velfærdsteknologien bliver evalueret på, kan være medvirkende til, hvorledes medarbejderne forholder sig til velfærdsteknologien i praksis:

"... og det, medarbejderne tit spørger efter ... er: Har vi nu fået noget ud af det, eller er det igen en af de der, der ikke rigtig bliver fulgt op på? Så vi skal også lave nogle systematiske opfølgninger... få talt ud om, hvordan hjælpemidlet eller teknologien virker. Så skal vi huske herinde at sætte en opfølgning i gang og lave en evaluering" (Respondent 2:10).

Et andet perspektiv, som respondenterne fremhæver, er den relationelle koordinering i implementeringsprocessen fra lederne:

"... vi tror, vi har fået implementeret igennem, men det har vi jo altså ikke. Jeg ser i hvert fald tit, at selvom det ligger lige til højrebænet, jamen så har medarbejderne derude ikke nødvendigvis set, hvad det er for noget, de skal. De er jo slet ikke vidende omkring alle de muligheder, der er. Og det kræver altså den der relationelle koordinering, som er et must, som jeg ser det. Det kræver en ledelsesopbakning ud over alle grænser, som simpelthen skal forpligtes på, at det er det her, vi vil. Det forsøger vi så at arbejde med rent strategisk, og jeg synes også, at vi i kommunen har en temmelig tydelig vision for, hvordan man skal gøre de her ting her" (Respondent 6:2).

Det må således konstateres, at det er erfaringer i form af ledelsesmæssig opbakning, og at man er opmærksom på behovet for den relationelle koordinering, der støtter medarbejderne i at få implementeret de konkrete typer teknologi i praksis. En ledelsesmæssig opbakning til velfærdsteknologi angives som en grundlæggende forudsætning for implementering af velfærdsteknologi. Center for Velfærdsteknologi (2017a) påpeger, at ledelse er et altafgørende forhold i forhold til at skabe den organisatoriske forandring, som arbejdet med velfærdsteknologi kræver. Her anbefales det, at mellemlederne får uddannelse i implementering og evaluering af velfærdsteknologi, og at de ligeledes har ansvar for at sprede de 'gode' historier om velfærdsteknologi i organisationen (Center for Velfærdsteknologi, 2017a). Der står dog ikke beskrevet, hvorledes ledelsen kan håndtere

tilbagemeldinger fra medarbejderne om, at en given teknologi opleves som uanvendelig eller vanskeligt håndterbar i forhold til en given faglig rutine.

6.2.5. MENINGEN MED VELFÆRDSTEKNOLOGI KOMMER MED ANVENDELSEN

Respondenterne påpeger, at den meningsgivende del af velfærdsteknologien for medarbejderne er en vigtig del af implementeringen. I et ledelsesperspektiv er meningen med velfærdsteknologien, at den understøtter de tre bundlinjer: at velfærdsteknologien giver en arbejdsmiljømæssig forbedring for medarbejderne, at velfærdsteknologien giver borgerne mere selvstændighed, og at velfærdsteknologien giver en ressourcemæssig fordel. Det er den ressourcemæssige fordel, der ses som udgangspunktet for at indføre velfærdsteknologi, da det grundlæggende formål med velfærdsteknologien er, at den skal kunne tjene sig selv ind jf. investeringstankegangen. Velfærdsteknologierne ses her som et af værktøjerne til at spare ressourcer og levere de samme serviceydelser på en anden og for kommunerne mere økonomisk rentabel måde:

”Men som jeg ser det, så synes jeg, overskriften stadigvæk er den samme – der er jo den demografisk udfordring... vi gør alt, hvad vi kan, for at imødekomme denne her demografiske udfordring. Og det vil sige i dag, hvis vi skal ud at implementere f.eks. en loflift, så vil du nok ikke gå ud og sige: Nu får I loflift, og vi skal ud at fyre nogle medarbejdere. Så vil man nu i stedet sige: Nu går vi ud og sætter loflifte op, fordi det er bedre at bruge penge på lofliften, end det er at ansætte flere medarbejdere – sådan meget firkantet opsat (Respondent 12:6).

Respondenterne har erfaret, at hvis medarbejderne oplever velfærdsteknologien som erstatning for deres arbejdskraft, har de vanskeligt ved at se meningen med teknologien. Og at der ligger en almengyldig forståelse af, at hvis velfærdsteknologien giver en økonomisk gevinst, giver den mening også for medarbejderne.

”Ja, det foregår typisk på den måde, at man får en idé. Det kan være os selv, der får ideen om at afprøve det her redskab (teknologi). Det kan også være, fordi det har været testet andre steder. Skulle vi så ikke også se, om vi kan få en gevinst ud af at bruge det? Det er typisk det sidste. Så sætter man sig ned og laver en businesscase på, hvad gevinsterne kan være på at bruge det her redskab. Hvad ville det kræve? Hvordan kan vi implementere det?” (Respondent 5:2-3).

Respondenterne fremhæver, at hvis fordelene ved velfærdsteknologien er forbedrede arbejdsmiljømæssige fordele, og dette synliggøres, giver velfærdsteknologien større mening for medarbejderne. Et andet perspektiv er, at meningsforståelsen med velfærdsteknologien kommer med anvendelsen og oplevelsen af

velfærdsteknologien i praksis med borgeren for medarbejderne. En respondent påpeger ligeledes, at de gode historier fra medarbejder til medarbejder er vigtige i forhold til det meningsgivende med teknologien:

”Nogen, der kan sige: Hold da op, vores arbejde er blevet væsentligt lettere, nu har jeg ikke ondt i min ryg. Nu kan jeg se, at borgeren kan det her nu, og det giver mig tilfredshed. At høre det, tror jeg, giver mere, end at borgerne siger, at det er godt. Det her med medarbejder til medarbejder er overset. Vi har meget fokus på borgerhistorier, og det kunne man også godt her” (Respondent 3:8).

En anden respondent nævner etiske argumenter for at inddrage velfærdsteknologien. Eksempelvis hvis teknologien kan varetage de intime og hygiejnemæssige rutiner hos borgerne, frem for at en medarbejder håndterer dette arbejde:

”Jeg har den holdning, at borgerne skal være så selvstændige som muligt, og de skal være så fri for andre mennesker som muligt. Jeg tror på, at hvis man kan sætte ind med den rigtige teknologi over for borgerne, så de bliver fri for mennesker, der hele tiden piller i deres navler og tørrer dem i enden ... Det er uværdigt. Hver gang der skal et menneske ind omkring det intime arbejde ved andre borgere, så bliver det uværdigt. Det er ikke rart” (Respondent 7:2).

En respondent sætter spørgsmålstegn ved den etiske del af dette argument og argumenterer for medarbejdernes etiske modsatrettede argument for ikke at anvende velfærdsteknologi:

”... jeg har også prøvet at snakke om det. Det var med en pædagog i forhold til den spiserobot, der findes for dem, der eksempelvis er hjerneskadede og ikke kan spise selv. Så synes pædagogen, at det er træls, hvis det er sådan, at de ikke skal spise sammen med mig (pædagogen) – det er jo ensomt. Det er det da ikke, det er dejligt med en robot...” (Respondent 9:3).

Der er forskellige forståelser af, hvad et legitimt etisk argument kan være for at inddrage og anvende en velfærdsteknologi, og erfaringerne kan vise, at dette kan have en betydning i implementeringsprocessen. Meningen med velfærdsteknologien kan opleves forskelligt ud fra henholdsvis et ledelses- og administrativt perspektiv og et medarbejderperspektiv.

Opsummerende har det betydning for anvendelse af velfærdsteknologien, om medarbejderne kan se meningen med den. Endvidere kan meningen opstå i forbindelsen med den praktiske anvendelse af velfærdsteknologien. Endelig har den etiske forståelse af teknologien i praksis en betydning. Meningen med

velfærdsteknologien fremkommer ligeledes, hvis borgeren eksempelvis bliver mere selvhjulpne.

6.3. OPSUMMERENDE PERSPEKTIVER

På baggrund af respondenternes udtalelser om erfarede muligheder og begrænsninger er der fremkommet fem forvaltningsledelsen og administrationen vigtige faktorer for implementering af velfærdsteknologi i den kommunale praksis. En og samme faktor kan både erfares som mulighedsskabende og begrænsende, alt efter om denne faktor er til stede eller fraværende i implementeringen af velfærdsteknologien.

Nedestående skema opsummerer de fem identificerede temaer, som er betydningsgivende for implementering af velfærdsteknologi i den kommunale praksis.

Mulighedsskabende	Begrænsninger
Hvis medarbejderne får ændret de eksisterende vaner og kulturen i implementeringsprocessen, vil velfærdsteknologien give flere muligheder.	Hvis medarbejderne ikke ændrer eksisterende vaner og kultur i implementeringsprocessen, vil det skabe begrænsninger for implementeringen af velfærdsteknologien.
Hvis medarbejderne har en forståelse for 'investeringskegangeren' og kan se den økonomiske logik, får de en større forståelse for formålet med velfærdsteknologien og kan derved se muligheder ved velfærdsteknologien.	Hvis medarbejderne ikke har en forståelse for 'investeringskegangeren' og ikke kan se den økonomiske logik, bliver det en begrænsning for vedkommende at se formålet med velfærdsteknologien.
Hvis medarbejderne har teknologiforståelse og lærer at anvende velfærdsteknologien i praksis, vil det skabe muligheder for teknologiens anvendelsesmuligheder og fastholde nye rutiner med teknologien.	Hvis medarbejderne ikke har teknologiforståelse og ikke lærer at anvende velfærdsteknologien i praksis, vil det skabe begrænsninger for teknologiens anvendelsesmuligheder, og nye rutiner bliver svære at fastholde med teknologien.
Hvis ledelsen tager ansvar for implementeringen af velfærdsteknologien og anvender den krævede tid, vil det give større muligheder for en vellykket implementering og fastholdelse af nye rutiner med velfærdsteknologien.	Hvis ledelsen ikke tager ansvar for implementeringen af velfærdsteknologien og ikke sætter den krævede tid af, vil det skabe begrænsninger for implementering og fastholdelse af nye rutiner med teknologien.
Hvis medarbejderne kan se meningen med velfærdsteknologien, giver det større muligheder for, at velfærdsteknologien bliver implementeret, og at nye rutiner fastholdes.	Hvis medarbejderne ikke kan se meningen med velfærdsteknologien, kan det skabe begrænsninger for implementering af og for fastholdelse af nye rutiner med velfærdsteknologien.

Figur 6.1. Fem betydningsgivende faktorer i et ledelses- og administrationsperspektiv for implementering af velfærdsteknologi.

KAPITEL 7. VELFÆRDSTEKNOLOGI I ET MEDABREJDERPERSPEKTIV

”Hvert eneste interview, fortælling og kommentar vil – lige meget hvor triviel den måtte tage sig ud – forsyne analytikerne med en forvirrende samling enheder med henblik på at forklare, hvorfor og hvorledes det forholder sig med en given handling, som det gør” (Latour, 2008:71).

”... det, jeg har oplevet, er, at det er de nemme løsninger, man anvender. Man laver noget, der hedder café møder. Men hvad får du ud af bare at møde op og arbejde med en tænkt situation? Nej, hvis det skal give mening, skal der afsættes ressourcer til, at de tager ud til os i praksis og løser de virkelige (teknologi)problemer her, hvor de er” (Respondent 14:3).

Prolog

I kapitel 7 præsenteres en analyse af udsagn fra de gennemførte semistrukturerede, sagsorienterede kvalitative interviews med fem udvalgte praksismedarbejdere⁴⁹. Der inddrages herudover kvalitative udsagn om medarbejdernes erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af velfærdsteknologi i egen praksis fra webspørgeskemaundersøgelsen.

Dette kapitels analyse tilvejebringer fem faktorer, som ud fra et medarbejderperspektiv er betydningsgivende i implementeringen af velfærdsteknologi: 1) ændringer af arbejdsrutiner, 2) nye faglige værktøjer, 3) nye indsigter og roller, 4) ledelsesmæssig opbakning og tid, samt at 5) velfærdsteknologi skal give mening (Lassen, 2017:109).

Afslutningsvis vurderes hvorledes forskellige faktorer som har indflydelse på implementering af velfærdsteknologi i et helholdsvis ledelses- og administrativt perspektiv og et medarbejderperspektiv kan forklares. Analysen viser endvidere, at der er et behov for en ’oversættelse’ fra begge sider, for at velfærdsteknologien skal give mening for både medarbejderne og ledelse og administration. Er man ikke bevidst om dette i den kommunale praksis, vil begge parter potentielt erfare udfordringer ved implementering af velfærdsteknologi. Hertil kommer, at en række

⁴⁹ Kapitlet bygger på Lassen (2017).

utilsigtede konsekvenser i form af svækkede faglige områder som på sigt medfører en svækket velfærdsservice for kommunens borgere. Kapitlet præsenterer således et medarbejderperspektiv på implementering af velfærdsteknologi i den kommunale ældre-, sundheds- og handicappraksis.

7.1. ET MEDARBEJDERPERSPEKTIV PÅ VELFÆRDSTEKNOLOGI

Herunder præsenteres en analyse af udsagn, der omhandler erfarede muligheder og begrænsninger ved implementering af velfærdsteknologi i et medarbejderperspektiv. Afsnittet er tematiseret i fem undertemaer, som er betydningsgivende for, hvorledes respondenterne erfarer muligheder og begrænsninger ved implementering af velfærdsteknologi ligesom i det foregående kapitel (Lassen, 2017:109). Undertemaerne er fremkommet på baggrund af en tematisering af de kvalitative udsagn fra de kvalitative sagsorienterede interviews med medarbejdere og kvalitative udsagn fra medarbejdere ud fra webspørgeskemaet (Kvale & Brinkmann, 2015:267-271) (Bilag 14, kvalitative udsagn fra spørgeskema). Respondenterne i denne undersøgelse er medarbejdere der har den daglige kontakt til praksis, idet de udfører pleje-, omsorgs- og rehabiliteringsopgaver for borgerne, og nogle har derudover også det daglige ledelsesansvar for en lille lokal gruppe medarbejdere.

7.1.1. ÆNDRINGER AF ARBEJDSRUTINER

En væsentlig erfaret udfordring i processen med at implementere velfærdsteknologi for respondenterne er den indflydelse og påvirkning, teknologien har på de arbejdsrutiner, velfærdsteknologien skal fungere i. De omtalte ændrede arbejdsrutiner, som ligeledes fremhæves i evalueringsrapporten fra Center for Velfærdsteknologi, er omtalt i kapitel 4 og i det, som forvaltningsledelsen i kapitel 6 beskriver som rutiner og vaner hos medarbejderne. Ændringer af medarbejdernes arbejdsrutiner har ikke været tydelige og eksplicite for medarbejderne, inden implementeringen blev igangsat.

Et eksempel på en ændret arbejdsrutine er inddragelse af vaske-tørre-toilet i hjemmeplejen (i borgernes egne hjem), hvilket medfører, at plejepersonalets arbejdsrutiner ændres: De hjælper ikke længere borgeren med at tørre sig efter toiletbesøget, men de må indøve en ny rutine med at sikre, at vandstrålen i vaske-tørre-toiletet er indstillet korrekt, så borgeren bliver rengjort tilfredsstillende, og temperaturen er passende, hvis borgeren ikke kan regulere den selv. Rutiner må ændres, for at velfærdsteknologien fungerer både i medarbejdernes arbejdspraksis og i borgerens hverdagsliv. Ændringerne må kommunikeres videre til berørte kollegaer, og de nye rutiner må koordineres mellem medarbejderne, for at dette kan blive til fælles kollektive rutiner. Medarbejderne fremhæver vigtigheden af at have kendskab

til hinandens forventninger og til, hvem der udfører hvad og hvornår, da det kan have indflydelse på eksempelvis medarbejdernes arbejdstid og borgersikkerhed.

En ny rutine som i eksemplet med vaske-tørre-toilettet er relateret til håndtering af teknologien, men også til overlevering af viden om håndtering og indstilling af teknologien til kollegaer og eventuelle vikarer. Disse ændringer af arbejdsrutiner er ofte ikke på forhånd italesat eller tænkt ind i projektbeskrivelser og implementeringsprocesser for velfærdsteknologi i kommunal praksis. En årsag hertil kan ifølge respondenterne være, at det er noget, som opstår og erfares, i takt med at velfærdsteknologien anvendes, og at der lokalt ikke eksisterer tidligere erfaringer, som med fordel kan inddrages. En supplerende forklaring kan ligeledes være, at det typiske projektpersonale i implementeringsprojekter af velfærdsteknologi ofte er administrativt personale, som planlægger og styrer implementeringsprojekter. De er ikke ude hos borgeren sammen med plejepersonalet og har derfor sparsom indsigt i medarbejdernes faglige arbejdsrutiner og faglige overvejelser. De kan derfor have vanskeligt ved at indtænke dette i implementeringsprocessen.

En medarbejder, som har erfaringer med implementering af velfærdsteknologi på plejehjemsområdet, påpeger, at der bør være større fokus på medarbejdernes viden og arbejdsgange, når man implementerer nye velfærdsteknologier, og pointerer at man bør stille følgende spørgsmål:

”Det handler om viden og kompetence i forhold til at kunne finde ud af, hvem det er der ved noget om den her teknologi. Hvem er så det, vi har ude i organisationen, der har det relevante kendskab til de forskellige fagligheder, og de forskellige arbejdsgange de har?” (Respondent 16:11).

Der er således ikke altid fokus på teknologiernes indvirkning på praksis, men snarere en forståelse af, at velfærdsteknologien er et neutralt redskab, som blot glider ind i praksisrutinerene, når medarbejderne har tilstrækkelige kompetencer og viden til at betjene teknologien (la Cour et al., 2017:8; Lassen, 2017).

Der eksisterer ikke en konkret implementeringsmodel for velfærdsteknologi i Aalborg Kommune (Lassen, 2017). Som udgangspunkt er det den enkelte medarbejder, der står med udfordringen i forhold til at få velfærdsteknologien til at fungere i den givne kontekst med de faglige rutiner, der udføres. Medarbejderne påpeger, at kontekstens varierende sammensætning kan påvirke implementeringen, og det kan skabe udfordringer. De peger her på, at sådanne forhold ikke umiddelbart er tydelige for udefrakommende. Der kan endog eksistere forskellige kontekster for de samme arbejdsrutiner på grund af skiftende funktionsniveau hos de samme borgere på forskellige tidspunkter af døgnet. Eksempelvis påpeger en respondent:

”Borgerne kan være mere trætte og uoplagte om aftenen og om natten og skal her have mere støtte og hjælp af plejepersonalet end om dagen”
(Respondent 15:10).

Dette kan have indflydelse på, hvor meget hjælp og støtte en borger skal have af personalet ved eksempelvis anvendelse af vaske-tørre-toilet og loflift på plejehjemmet om formiddagen og om natten. Det kan betyde, at medarbejdernes tidsforbrug ved anvendelse af de nævnte velfærdsteknologier kan variere, i forhold til hvilket tidspunkt på døgnet de anvendes på. Denne viden er relateret til den konkrete kontekst. Den kontekst specifikke viden er ikke nødvendigvis kendt af forvaltningsledelsen og administrationen, som ikke har kendskab til de daglige arbejdsrutiner og betydningen af disse.

Respondenterne påpeger, at manglende specifik viden om borgerne hos ledelse og administration ofte kan opleves som en begrænsning ved implementering af velfærdsteknologien. De forskellige og individuelle funktionsnedsættelser som borgeren har, kan vanskeliggøre implementeringen og kræve større tilpasning af arbejdsrutiner. Og måske er det endda ikke muligt at anvende teknologien i nogle tilfælde:

”Hvis systemet/teknologien ikke umiddelbart giver mening for det direkte arbejde med borgerne”(M116)⁵⁰.

”At teknologien ikke giver mening på det enkelte sted – hvis den bliver ’påduftet’ (M70)⁵¹.

”At teknologien implementeres fra en øvre instans uden deltagelse af praktikere” (B23)⁵².

”For dårlige udredninger af borgerne i forhold til teknologien” (B127).

Velfærdsteknologi har på forskellig vis indflydelse på medarbejdernes arbejdsrutiner i praksis. Ydermere har borgernes forskellige og varierende funktionsevner ligeledes indflydelse på, i hvilket omfang velfærdsteknologien bliver anvendt i praksis. Medarbejderne må på forskellig vis ændre deres praksis, således at teknologien kan implementeres. Der må foregå en form for ændrings/tilpasningsproces af praksis. Denne proces forudsætter et medarbejderengagement i processen, men også en organisatorisk forståelse af denne tilpasningsproces, herunder både velfærdsteknologiens muligheder og begrænsninger i den givne kontekst (Lassen, 2017:109-110).

⁵⁰ Også gengivet i Lassen (2017:109).

⁵¹ Også gengivet i Lassen (2017:110).

⁵² Også gengivet i Lassen (2017:110).

7.1.2. NYE FAGLIGE VÆRKTØJER

I forbindelse med ændrede arbejdsrutiner ved implementering af velfærdsteknologi fremkommer der i nogle situationer et behov for nye faglige værktøjer, for at medarbejderen kan udføre det fagfaglige arbejde med velfærdsteknologien. En ny velfærdsteknologi kan ifølge medarbejderne medføre, at muligheden for eksempelvis kommunikation, observation og berøring som faglige redskaber fremmes eller hæmmes. En af respondenterne påpeger, at en kommunikationsteknologi som Skype for Business⁵³, hvor borger og medarbejder er på fysisk afstand af hinanden, mens de kommunikerer, giver nogle andre faglig udfordringer:

”Det kan være sværere at observere borgeren og borgerens omgivelser, som på normal vis vil give nogle indikatorer på, hvordan borgeren håndterer hverdagsaktiviteterne, både i forhold til personlig hygiejne og hushold ... Vi observerer, mærker, lugter og fornemmer, når vi er ude hos borgeren” (Respondent 14:2)⁵⁴.

Faglige observationer vil typisk danne basis for yderligere observationer og spørgsmål fra medarbejderens side, eksempelvis for at forebygge eller hindre yderligere isolation eller nedsat aktivitetsniveau hos den ældre ensomme borger. Det er således et fagligt undersøgelsesværktøj at observere borgeren i dennes kontekst. Medarbejderen må i dette tilfælde udvikle en anden teknik for at få den viden, som observationstilgangen eller værktøjet gav. Et nyt værktøj, som respondenter udvikler, er for eksempel en ny spørgeteknik for at få samme viden om borgeren:

”Man må udvikle en mere spørgende tilgang frem for en observerende ... man må stille flere og en anden type spørgsmål for at kompensere for de manglende observationer” (Respondent 14:3)⁵⁵.

Samme respondent reflekterer over de nuværende arbejdsrutiner under interviewet og fremhæver, at der måske er viden, som fremkommer i form af de vante observationer, som er overflødig, og måske endog har karakter af misforstået ’overomsorg’ (Lassen, 2017:110), når der tales om nye arbejdsrutiner og faglige værktøjer ved anvendelse af Skype. ’Her har nye erfaringer gennem anvendelse af velfærdsteknologien givet et andet og mere nuanceret blik på egne arbejdsrutiner og

⁵³ Skype for Business anvendes af eksempelvis bostøttemedarbejdere og sygeplejerskere til at kommunikere med borgerne. Her kan det være for at støtte borgerne i at tage medicin eller for at kommunikere med borgeren om at planlægge dagens eller ugens aktiviteter.

⁵⁴ Også gengivet i Lassen (2017:110).

⁵⁵ Også gengivet i Lassen (2017:110).

faglige værktøjer' (Lassen, 2017:110). Respondenten formulerer udfordringer med de faglige værktøjer således:

"Vi skal nok forfine vores spørgeteknik. Vi skal spørge, så vi får svaret på anden vis. Nogle gange er vi vores egen værste fjende. Hvis det f.eks. er en psykiatrisk patient, så skal vi jo spørge ind til, hvordan det går med oprydningen, så kan borgeren svare: Det går fint. Så må man eksempelvis sige: Prøv at vise mig, hvordan det ser ud i stuen?"
(Respondent 14:4)⁵⁶.

Medarbejderen forklarer og kommer med forslag til, hvorledes der kan udvikles nye spørgeteknikker i kommunikationssituationer som en form for efterrationalisering, og påpeger egne forståelser som værende en barriere i sig selv. Det pointeres af respondenten, at man med fordel kan revidere egne forståelser af 'den gode service' og de faglige værktøjer, der anvendes i arbejdsrutinerne i praksis, og implementeringsprocessen kan være en oplagt lejlighed til at gøre. I interviewet fremkommer ligeledes nye perspektiver på anvendelse af tablet/iPad med registrerings- og journalsystem hjemme hos borgeren:

"Udfordringen er faktisk, at vi synes, det giver en barriere mellem borgeren og os, når vi anvender en teknologi som en iPad eller en tablet hjemme hos borgeren til registrering. Men du må vende det om og sige, du nu får mulighed for at inddrage borgeren i stedet. Fortæl, hvad du laver, og fortæl dem, hvad du gerne vil have dem med til – inddrag dem"
(Respondent 14:3)⁵⁷.

Eksemplet illustrerer, hvorledes teknologien ikke alene skal forstås som en neutral registreringsteknologi, som blot 'glider' ind i arbejdet, men at den også rummer nye potentialer for inddragelse og forståelse af eget sygdomsforløb for borgeren. Teknologien kan medføre andre og nye forudsætninger for det faglige pleje-, og omsorgsarbejde. Medarbejderen må udvikle nye tilgange og anden anvendelse af velfærdsteknologien for at få et mere borgerinddragende element i arbejdsrutinerne med velfærdsteknologien. Dette forudsætter dog, at medarbejderen har mulighed for at deltage aktivt i planlægningen og i selve implementeringsprocessen samt i evalueringen af teknologien. En afledt virkning af manglende faglige værktøjer kan ifølge respondenterne være medvirkende til at forhindre eller mindske muligheden for, at den enkelte medarbejder kan udføre en sundhedsfremmende og/eller sygdomsforebyggende ydelse. Den sundhedsfremmende og/eller sygdomsforebyggende ydelse er som udgangspunkt måske ikke formålet med den serviceydelse, medarbejderen udfører, men leveres som et supplement på baggrund af eksempelvis de førnævnte faglige observationer' (Lassen, 2017:111).

⁵⁶ Også gengivet i Lassen (2017:110).

⁵⁷ Også gengivet i Lassen (2017:111).

Medarbejderen, der yder en hjemmepleje- eller en sygeplejefaglig ydelse, observerer borgeren løbende for at forhindre, at der opstår nye eller tilstødende sygdomme, eksempelvis demens eller diabetes, som borgeren kan være i risiko for at udvikle. Derved opleves velfærdsteknologien som en begrænsning for at udføre dette forebyggende eller sundhedsfremmende arbejde. I sådanne tilfælde kan medarbejderen opleves som en modstander af velfærdsteknologi fra ledelsen, men baggrunden er som sådan ikke en modstand mod velfærdsteknologien, men de begrænsede faglige muligheder for at observere en mulig sygdom i at udvikle sig hos borgeren.

En respondent giver et eksempel på velfærdsteknologien Digifys, som understøtter de faglige rutiner og giver nogle nye faglige værktøjer for visitator, fysioterapeuterne og ergoterapeuterne:

”Ja, den her Digifys for eksempel ... går ind hele tiden og giver tilbagemelding om borgeren, om der sker fx fremskridt. Det er rigtig svært for visitationen at vide hvor mange gange en borger overhovedet har trænet, det kan man direkte få besked på her med teknologien ... og hvornår borgerne egentlig er klar til, at vi sætter en ergoterapeut på til at træne en ADL-funktion, hvornår det fysiske funktionsniveau er løftet så meget, at borgeren bør kunne klare et toiletbesøg. Det får de også besked på nu ... så de får hele tiden hjælp til, hvad er det for en indsats, de kan levere til borgeren. Hvor det er noget, de har haft rigtig svært ved før (Respondent 15:13).

Her giver velfærdsteknologien hjælp til at udføre trænings- og rehabiliteringsarbejdet og tilbyder tilmed nye informationer til visitatoren, som denne før ikke ville have fået, i form af viden om, hvor meget borgeren har trænet, og hvilket funktionsniveau denne nu besidder (Lassen, 2017:110-119).

7.1.3. VELFÆRDSTEKNOLOGIEN GIVER NYE INDSIGTER OG ROLLER

En tredje faktor, ’som er fremkommet gennem analysen af det kvalitative materiale, er velfærdsteknologiens indvirkning på, hvorledes de faglige relationer og roller kan påvirkes ved inddragelsen’ (Lassen, 2017:111). Og at der kan fremkomme ny viden om borgeren ved anvendelse af velfærdsteknologien. En respondent fremhæver, at et elektronisk træningsprogram (Digifys) på iPad/tablet med billeder, filmklip og indbyggede evalueringsmuligheder muliggør nye arbejdsopgaver for denne respondent, som kan skabe nye indsigter om borgerens funktionsniveau gennem træningen med denne teknologi:

”Jeg får en ny rolle ved brug af iPad’en. Nu træner vi også sammen. Før kom jeg kun for at hjælpe med den personlige hygiejne ... nu snakker vi

sammen om noget andet. Vi er sammen på en anden måde” (Respondent 18:2)⁵⁸.

Respondenten fortæller, at erfaringerne med denne velfærdsteknologi er fremkommet gennem et testprojekt, der er igangsat af forvaltningen med det formål at afprøve og teste velfærdsteknologien af en ikke ergoterapeut- eller fysioterapeutuddannet medarbejder. Respondenten, som sædvanligvis kommer hos borgeren fast for at udføre plejemæssige opgaver, fortæller, at det visualiserende træningsprogram muliggør, at hun også kan udføre afgrænsede træningsopgaver. Ved at udføre træningsopgaver sammen med borgeren får hun ny indsigt i borgerens funktionsniveau, og hun får herudover en anden relation til borgeren, som hun selv vurderer som en mere ligeværdig relation:

”Det er dejligt at komme ud til borgerne, hvor det er noget andet, vi er sammen om. Man ser også borgerne i nogle andre situationer, for det meste er borgerne jo meget glade for at træne. Jeg har kun haft gode erfaringer med træningen. Træningen er nok lidt sjovere for borgerne, vi træner jo sammen, og på en mere ligeværdig måde, for vi følger jo begge to øvelserne på skærmen. Vi taler jo også om noget andet, når vi træner ... det, at man træner, og det nytter noget, gør en forskel, det er arbejdet værd. Det, at jeg har nogle anderledes arbejdsopgaver, er godt for mig også” (Respondent 18:2).

Denne type velfærdsteknologi er med til at ændre på respondentens arbejdsopgaver og flytter vante organisatoriske grænser mellem pleje-, trænings- og rehabiliteringsopgaver. Velfærdsteknologien har her medvirket til at ændre på rollerne mellem borger og medarbejder.

En anden pointe, som denne respondent påpeger i forhold til teknologien Digifys, er, at dette program tager udgangspunkt i de ressourcer, borgeren har, og sætter øvelser i gang ud fra det funktionsniveau, der nu engang er. Også selvom det er meget få ressourcer, en borger har. Det kan være en sengeliggende person, der ikke kan rejse sig og er meget svækket. Her kan det være svært at sætte ind med træning på rette sted. Medarbejderen opgiver måske at træne denne borger, da det umiddelbart ikke ser ud til, at personen formår selv at træne sig op. Her er teknologien medvirkende til at finde det rette niveau at starte op med. Det kan være øvelser i sengen, der startes med, og så langsomt bygges øvelserne/træningen op med mere avancerede øvelser, således at borgerens funktionsniveau forbedres.

Uden teknologien kan det i nogle situationer være svært for terapeuterne at se de meget svage borgers træningspotentialer. Her tager teknologien udgangspunkt i også et meget lavt funktionsniveau og kan ligeledes give feedback på en meget begrænset udvikling af funktionsniveauet hos borgeren. Netop for disse borgere er det svært at

⁵⁸ Også gengivet i Lassen (2017:111).

udføre træningsprogrammer uden teknologi. Og det kan være svært at observere en meget begrænset forbedring. Et andet perspektiv på rolleændringerne, relateret til implementering af velfærdsteknologi i praksis, er medarbejderens syn på egne kompetencer. En medarbejder kan ændre opfattelsen af sig selv fra et selvbillede af at være fagligt dygtig til mere usikker, hvis medarbejderen finder det svært at anvende teknologien og er måske bange for, at kollegaer vil lægge mærke til dette. Teknologien kan derved påvirke medarbejderen negativt, således at han eller hun bliver usikker på egne kompetencer og faglighed (Lassen, 2017:111-112).

7.1.4. LEDELSESMÆSSIG OPBAKNING OG TID

Det følgende afsnit omhandler ansvar og ledelsesmæssig opbakning i processen med at implementere velfærdsteknologi. Respondenterne fremhæver ledelsesopbakning og støtte som vigtige faktorer i implementeringsprocessen (Lassen 2017:112). Respondenterne i undersøgelsen fremhæver fravær af en synlig ledelse som en begrænsning i implementeringsprocessen. De giver generelt udtryk for, at det har stor betydning for implementeringsprocessen, om den lokale ledelse bakker op om implementeringsprocessen, og om de holder fokus på processen, samt at det er ledelsens opgave at støtte medarbejderne i implementeringsprocessen og tage ansvar for implementeringen. Ligeledes fremhæves det som vigtigt, at der sættes mål, og at der løbende følges op på de opstillede målsætninger. Respondenterne påpeger her, 'at det er afgørende, at ledelsen signalerer, at teknologien skal anvendes i dagligdagen. En respondent fremhæver, at det er lederen i et givent område, der styrer afdelingens indsatsområder. Det er ifølge denne respondent vanskeligt for den enkelte medarbejder at have fokus på mange komplekse arbejdsforhold på samme tid' (Lassen, 2017:112).

'Et andet perspektiv, som fremhæves i interviewanalysen, er betydningen af teknologinøglepersoner i implementeringsprocessen. Ledelsen må udpege en medarbejder med et specifikt teknologiansvar og give denne medarbejder specifikke arbejdsopgaver i relation til implementering og læring i velfærdsteknologierne. Respondenterne har i relation hertil angivet følgende som værende vigtige faktorer for implementering' (Lassen, 2017:112):

"Vidensdeling og en ambassadør i velfærdsteknologi" (95R)⁵⁹.

"At der er en tovholder, en ansvarlig, der har kompetencer på området" (109R)⁶⁰.

"At det italesættes og bakkes op af den nærmeste ledelse" (33R)⁶¹

⁵⁹ Også gengivet i Lassen (2017:112).

⁶⁰ Også gengivet i Lassen (2017:112).

"Ledelsesmæssig prioritering" (156R)⁶².

Respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen påpeger, at man som medarbejder må have den fornødne tid og mulighed for at afprøve og øve sig i at håndtere teknologien.

En respondent, som har erfaring med implementering af velfærdsteknologi i den kommunale praksis, svarer på spørgsmålet om, hvorvidt hun har oplevet modstand og skepsis fra kollegaer i forbindelse med implementering af ny teknologi:

"Ja, umiddelbart så ved jeg ikke, om de er skeptiske, men det kan godt handle om manglende tid til simpelthen at sætte sig ind i, hvad det er for noget. Men det er nok en implementeringsbrist ikke at få hjemmeplejen klædt på ... for så kan det være, de siger ... ah, den ved vi ikke, hvordan vi bruger, så den bruger vi ikke" (Respondent 15:9).

Respondenten fremhæver her, at manglende tid til at lære at anvende en given teknologi kan medføre, at medarbejderne fravælger den og ikke ønsker at bruge teknologien, men den bagvedliggende årsag er, at de ikke har fået lært at anvende teknologien (Lassen, 2017:112).

Ligeledes påpeger en respondent med erfaring med implementering af velfærdsteknologi på plejehjemsområdet, at undervisning i teknologi er vigtig, og at den skal foregå så tæt op ad opstarten på implementeringen som muligt, for at medarbejderne ikke glemmer det lærte:

"Det skal være en kontinuerlig proces, altså hvis man laver en introduktion, så skal startskuddet ikke først være om to måneder, så er der altså noget kropslig menneskelig erfaring, der går tabt i de to måneder, hvis man ikke vedligeholder det. Jamen det er ikke sikkert, den nødvendigvis er gået tabt ... men de har måske mistet gejsten og gnisten" (Respondent 16:6)

7.1.5. VELFÆRDSTEKNOLOGI SKAL GIVE MENING

'En sidste og gennemgående faktor for implementering af velfærdsteknologi er, at medarbejderne skal kunne se meningen med teknologien fra starten af implementeringsprocessen' (Lassen, 2017:112).

En respondent fremhæver robotstøvsugere på plejehjem. Meningen med disse er umiddelbart svær for medarbejderne at se, da de har meget begrænsede

⁶¹ Også gengivet i Lassen (2017:112).

⁶² Også gengivet i Lassen (2017:112).

anvendelsesmuligheder på plejehjem. Den kan ikke anvendes inde i plejehjemsbeboernes lejligheder på grund af f.eks. gulvtæpper og mange genstande på gulvet, og der er støj og risiko for, at borgeren falder over robotstøvsugeren. Den anvendes derfor alene til at støvsuge krummer op under spisebordet i spisestuen, når plejehjemsbeboerne er i egne lejligheder. Respondenten har her en anden forventning til velfærdsteknologien, end hvad den kan levere. Det kan være på baggrund af forventninger skabt af projektmedarbejdere eller forvaltningsledelsen.

’Et andet eksempel på dette, som en respondent fremhæver, er vaske-tørre-toiletter på plejehjem, hvor eksempelvis de demente beboere ikke kan betjene teknologien selv, og hvor teknologien således kræver, at plejepersonalet hjælper plejehjemsbeboeren i samme tidsrum, som før velfærdsteknologien blev implementeret. Her erfares teknologien som meningsløs, når den forventes at kunne overtage plejehjemspersonalets arbejde med at hjælpe beboeren på toilettet. Meningen med velfærdsteknologien forsvinder for medarbejderne, hvis den ikke imødekommer deres forventninger, og hvis fordelene ved teknologien ikke er synlige og tydelige for medarbejderen i de daglige og faglige arbejdsrutiner, som teknologien skal anvendes i. Eksemplet med vaske-tørre-toilettet viser, hvordan teknologien ikke er meningsgivende i en given kontekst. Medarbejderen skal således stadig være en del af toiletrutinen for at betjene teknologien for borgeren’ (Lassen, 2017:112).

Velfærdsteknologien vil ud fra et medarbejderperspektiv i de ovenstående eksempler ikke indfri de forventede muligheder og derudover medføre mere arbejde for medarbejderne i form af teknologihåndtering. Og måske også indebære, at der er mere arbejde i form af at støtte borgeren i at blive tryk ved teknologien. En vigtig forudsætning for en vellykket implementering er således, at medarbejderne skal kunne se fordele ved teknologierne:

”Teknologierne skal give mening for borgerne og medarbejderne, det er det vigtigste” (Respondent 13:6).

”Systemet skal umiddelbart give god mening for det direkte arbejde med borgerne” (M116)⁶³.

En respondent med erfaring med implementering af velfærdsteknologi på handicapområdet italesætter det, at velfærdsteknologien skal give mening for medarbejderne, for ellers bliver teknologien fravalgt. Mening knytter sig til både egne arbejdsrutiner, men også borgernes opfattelse og reaktioner på velfærdsteknologien:

⁶³ Også gengivet i Lassen (2017:113).

”Teknologien skal give mening i det arbejde, du udfører, og for de borgere, du har med at gøre. Hvis teknologien ikke lige passer til arbejdet og borgerens udfordringer, og du så måske også skal bruge meget tid til at lære at anvende teknologien, så fravælger man nok teknologien. En anden ting er, at du også ofte skal overtale og overbevise borgeren til at anvende teknologien, det tager jo også tid – og måske tid, du ikke lige har” (Respondent 18:2).

Det meningsgivende med teknologien i praksis bliver ikke yderligere beskrevet af respondenterne, der giver nogle eksempler på, hvornår teknologien giver mening i en given kontekst, og eksempler på, hvornår den ikke giver mening. Denne fælles forståelse fordrer, at begge parter har én og samme forståelse af, hvad formålet med velfærdsteknologien er, ligesom det fordrer en forståelse af, hvad det er for en rutine, denne velfærdsteknologi skal indgå i (Lassen, 2017:112-113).

7.2. FEM BETYDNINGSGIVENDE FAKTORER

På baggrund af analysen af respondenternes udsagn i de sagsorienterede kvalitative interviews og de kvalitative udsagn i webspørgeskemaerne kan der sammenfattende opstilles fem for medarbejderne vigtige faktorer for implementering af velfærdsteknologi i den kommunale praksis. Disse faktorer kan både erfares som mulighedsskabende og begrænsende, i forhold til om den enkelte faktor er til stede eller fraværende. Nedenstående skema opsummerer de fem for medarbejderne vigtige faktorer for implementeringsprocessen i den kommunale praksis.

Mulighedsskabende	Begrænsende
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis arbejdsrutinerne forenkles for medarbejderne, og hvis den kan understøtte de forskellige og varierende funktionsnedsættelser, som borgerne måtte have.	Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis arbejdsrutinerne ændres og vanskeliggøres for medarbejderne, og hvis den ikke understøtter de forskellige og varierende funktionsnedsættelser, som borgerne måtte have.
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis den tillader inddragelse af eksisterende faglige værktøjer, eller den understøtter nye, forbedrede faglige værktøjer for medarbejderen og muligheden for at udføre sygdomsforebyggende og/eller	Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis den ikke tillader inddragelse af nye, eksisterende faglige værktøjer eller understøtter forbedrede faglige værktøjer for medarbejderen og muligheden for at udføre sygdomsforebyggende og/eller

sundhedsfremmende arbejde.	sundhedsfremmende arbejde.
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis de faglige relationer og roller udvikles og forbedres, således at den giver nye indsigter om borgeren, som kan inddrages og optimerer medarbejderens daglige arbejde.	Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis muligheden for at udvikle faglige relationer forringes eller helt umuliggøres. Og hvis velfærdsteknologien bevirker, at medarbejderen får et dårligere fagligt selvbillede.
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne oplever, at ledelsen støtter og bakker op i hele implementeringsprocessen, og der sættes den fornødne tid af til implementeringen.	Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne oplever manglende støtte fra ledelsen i implementeringsprocessen, og der ikke sættes den fornødne tid af til implementeringen.
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne kan se meningen med velfærdsteknologien fra starten af implementeringsprocessen.	Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne ikke kan se meningen med velfærdsteknologien fra starten af implementeringsprocessen.

Figur 7.1. Fem betydningsgivende faktorer for implementering af velfærdsteknologi ud fra et medarbejderperspektiv (Lassen, 2017).

7.3. FORSKELLIGE PERSPEKTIVER PÅ VELFÆRDSTEKNOLOGI

Analyserne i kapitel 6 og 7 indikerer, at de kommunale medarbejdere, forvaltningsledelsen og administrationen har forskellige perspektiver på, hvorledes velfærdsteknologi giver mening i den kommunale praksis. Og medarbejderne oplever forskellige udfordringer i forbindelse med implementeringsprocessen.

En forklaringsmodel, som kunne give en forståelsesramme for denne forskellighed, kunne være, at der grundlæggende er indlejret 'usynlige' forståelser af eksempelvis teknologiens formål hos medarbejdere og forvaltningsledelsen i denne undersøgelse. Undersøgelsen viser, at der forekommer forskellige forståelsesmæssige perspektiver imellem det ledelsesmæssige og administrative niveau i forvaltningen og det sundheds- og pædagogfaglige niveau. Et forhold, der også illustrerer, at der eksisterer forskellige faglige formål med teknologierne, er, at det administrative og ledelsesmæssige niveau sætter målsætninger for velfærdsteknologien, hvor det som udgangspunkt er det ressourcebesparende perspektiv, der er i fokus, og hvor teknologien har det mere implicite formål at understøtte det, som er blevet beskrevet som det nye paradigme: at gøre borgerne fri for medarbejdere i hverdagslivet. På det sundheds- og pædagogfaglige niveau er det derimod et mere

individuet borgernært udgangspunkt, der gør sig gældende. Her vurderes velfærdsteknologien i forhold til de faglige rutiner og den konkrete borger, hvori velfærdsteknologien skal indgå. En måde til yderligere at forstå dette forhold på er via Møller og Nissens (2006) model, som er udviklet inden for et andet kommunalt praksisområde (Lassen, 2017:113-114) (se figur 7.2.).

	Ledelse og administrativ semantik	Sundhedsfaglig og pædagogisk semantik
Videnproblem	Manglende viden om den effektive indsats	Manglende viden om den for den enkelte meningsfulde indsats
Forklaringsmodel (årsag-virkning)	Den individuelle klients livsforløb er afhængigt af indsatsens virkninger	Indsatsens virkninger er afhængige af den individuelle klients livsforløb
Problemforventning	Kontrollerbar indsats (standardisering)	Fleksibel indsats (individualisering)
Målgruppeperspektiv	Homogenitet (generalisering)	Variation (differentiering)
Legitimering	Sikker dokumentation (måleproblem)	Begrundede handlinger (beslutningsproblem)

Figur 7.2. Semantiske perspektiver (Møller & Nissen, 2006:7)

Modellen er udformet på baggrund af komplekse problemstillinger inden for det sociale arbejde i Danmark. Her problematiseres forståelsesforskelligheder på det sociale arbejdes virkninger og disses uforudsigelighed (Møller & Nissen, 2006:7), hvilket har ligheder med denne analyses genstandsfelt. Modellen beskriver disse forskellige syn på mening som forskellige semantiske perspektiver. Den giver en forklaring på, hvorfor udfordringer opleves og behandles forskelligt i relation til en ledelse og administrativ semantik versus en sundhedsfaglig og pædagogisk semantik. Her tydeliggøres det, at videnproblemer, forklaringsmodeller, problemforventninger, målgruppeperspektiver og legitimering af et givent emne opleves forskelligt, alt efter hvilken forståelse og hvilke fagområder medarbejderne kommer med og fra.

Det som gør sig gældende i denne undersøgelse, er, at velfærdsteknologien forbinder medarbejderne og forvaltningsledelsen på en ny måde. Dette kan i en ANT-forståelse også forklares som en ny forbindelse. Velfærdsteknologien medvirker til, at medarbejdere og ledere får en tættere forbindelse og vurderer velfærdsteknologien ud fra de forskellige rammer og semantikker, de er en del af. Disse to grupper har ikke nødvendigvis kendskab til hinandens rationaler og forståelser for den praksis, teknologierne skal anvendes i, og under hvilke forudsætninger teknologierne skal

implementeres. Dette kan således give udfordringer i implementeringsprocessen i den kommunale praksis (Lassen, 2017:114-115).

I figuren visualiseres, at der eksisterer forskellige perspektiver på det, som opleves som henholdsvis videnproblem, forklaringsmodel, problemforventning, målgruppeperspektiv og legitimering. Kapitlets analyse peger på samme udfordringer som inden for ældre-, sundheds- og handicapområdet og kan være medvirkende til at skabe en større forståelse for forskellige perspektiver i forhold til implementering af velfærdsteknologi i et medarbejder- og ledelses-administrativt perspektiv (Lassen, 2017:115).

En plejehjemsleder illustrerer netop modellens pointer, da hun ikke kan få bevilget et vendesystem til en plejeseng, idet teknologien ikke er arbejdsressourcebesparende, men derimod 'kun' giver bedre livskvalitet for borgeren. Legitimering af teknologien begrundes af medarbejderne med etiske og faglige argumenter. Teknologien vurderes af medarbejderne med udgangspunkt i en tilgang, hvor teknologien må være fleksibel og kunne tilpasses individuelt, hvorimod målgruppen ud fra et ledelses- og administrativt perspektiv betragtes som homogen og målbar for herigennem at kunne foretage en general ressourcemæssig besparelse. Derfor kunne omtalte plejehjemsleder ikke få bevilget teknologien til en borger på plejehjemmet. Det er her netop to forskellige rationaler, der gør sig gældende inden for implementering af teknologi i praksis. Der er behov for oversættelse og forståelse fra begge sider for at mening – den samme mening – med teknologien kan være til stede for alle parter (Lassen, 2017:115).

Det kan her fremhæves, at en større bevidsthed om dette forhold i planlægnings- og implementeringsfasen i form af italesættelse og beskrivelse af eksempelvis problemforventninger og legitimeringsmål potentielt vil kunne give en større fælles forståelse for teknologiens formål. En eksplicit beskrivelse af de fagligt begrundede handlinger fra medarbejdernes side vil kunne give en større forståelse hos ledelsen og administrationen i kommunen for de lokale problematikker ved implementering af velfærdsteknologi. Et norsk longitudinalt casestudie (Nilsen et al., 2016) af implementering af digital overvågningsteknologi til plejehjem og hjemmepleje fremhæver forskellige typer modstand mod implementering af velfærdsteknologi hos sundhedspersonalet. Her fremhæves det blandt andet, at modstanden ændrer sig over tid, og der fremhæves ligeledes et behov for en oversættelse mellem de faglige praksiskulturer, eksempelvis rengøringspersonalet og sundhedspersonalet, som har forskellige relaterede arbejdsopgaver til velfærdsteknologien. Det påpeges, at betydningen af dette ikke må undervurderes (Nilsen et al., 2016:1-2). Nærværende forskningsundersøgelse identificerer tilsvarende et behov for oversættelse, men her eksisterer oversættelsesbehovet mellem de sundheds- og pædagogfaglige medarbejdere og ledelses-/administrationsniveauet i den kommunale praksis, og der gives som beskrevet i det ovenstående konkrete bud på, hvordan oversættelsen bør målrettes. I forlængelse af perspektivet med at inddrage en færdig teknologi i en

anden praksis end den, den er udviklet til, understreger Star (1991) og Suchman (1994) vigtigheden af at studere arbejdspraksis, som den faktisk finder sted i den proces, hvor teknologien udvikles og designes. Hvis ikke er der stor risiko for, at brugerne ignoreres, og som følge heraf vil teknologien fungere dårligt på de konkrete arbejdspladser. Og ligeledes at traditionel teknologi og teknologiske systemer, hvor brugerne ikke inddrages, ofte har tendens til at producere teknologi ud fra et ledelsesmæssigt perspektiv (Berg, 1998:462).

7.4. OPSUMMERENDE PERSPEKTIVER

I analysen af udsagn fra de sagsorienterede, kvalitative, semistrukturerede interviews og i de kvalitative udsagn fra webspørgeskemaundersøgelsen er der identificeret fem faktorer, som erfares som henholdsvis mulighedsskabende eller begrænsende, i forhold til om denne faktor er til stede eller fraværende i implementeringsprocessen. De fem faktorer er forskellige i henholdsvis et medarbejderperspektiv og i et ledelses og administrativt perspektiv. De fem faktorer præsenteres i nedenstående skema.

Mulighedsskabende for medarbejderne	Mulighedsskabende for ledelse og administration
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis arbejdsrutinerne forenkles for medarbejderne, og den kan understøtte de forskellige og varierende funktionsnedsættelser, som borgerne måtte have.	Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne ændrer eksisterende vaner og kultur i implementeringsprocessen.
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis den tillader inddragelse af eksisterende faglige værktøjer, eller hvis den understøtter nye, forbedrede faglige værktøjer for medarbejderen og dennes mulighed for at udføre sygdomsforebyggende og/eller sundhedsfremmende arbejde.	Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne har en forståelse af 'investeringstankegangen' og kan se den økonomiske logik, da dette er medvirkende til en større forståelse for formålet med velfærdsteknologien.
Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis de faglige relationer og roller udvikles og forbedres, således den giver nye indsigter om borgeren, som kan inddrages og	Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne har teknologiforståelse og lærer at anvende velfærdsteknologien i praksis, da dette giver dem mulighed for at fastholde nye rutiner med

<p>optimere medarbejderens daglige arbejde.</p>	<p>teknologien.</p>
<p>Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne oplever, at ledelsen støtter og bakker op i hele implementeringsprocessen, og der sættes den fornødne tid af til implementeringen.</p>	<p>Der erfares større succes med implementering af velfærdsteknologi, hvis ledelsen tager ansvar for implementeringen og anvender den fornødne tid, så nye rutiner fastholdes med velfærdsteknologien.</p>
<p>Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne kan se meningen med velfærdsteknologien fra starten af implementeringsprocessen.</p>	<p>Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne kan se meningen med velfærdsteknologien fra starten af implementeringsprocessen, og derved er der større chance for, at velfærdsteknologien fastholdes i nye rutiner.</p>
<p>Begrænsende for medarbejderne</p>	<p>Begrænsende for ledelsen og administrationen</p>
<p>Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis arbejdsrutinerne ændres og vanskeliggøres for medarbejderne, og den ikke understøtter de forskellige og varierende funktionsnedsættelser, som borgerne måtte have.</p>	<p>Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne ikke ændrer eksisterende vaner og kultur i implementeringsprocessen.</p>
<p>Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis den ikke tillader inddragelse af eksisterende faglige værktøjer eller understøtter forbedrede faglige nye værktøjer for medarbejderen og dennes mulighed for at udføre sygdomsforebyggende og/eller sundhedsfremmende arbejde.</p>	<p>Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne ikke har en forståelse af og for 'investeringstankegangen' og ikke kan se den økonomiske logik, da dette medvirker til at give en større forståelse af formålet med velfærdsteknologien.</p>
<p>Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis muligheden for at udvikle faglige relationer forringes eller helt umuliggøres, og hvis velfærdsteknologien bevirker, at medarbejderen får et dårligere fagligt selvbillende.</p>	<p>Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne ikke har teknologforståelse og ikke lærer at anvende velfærdsteknologien i praksis, da dette forringer muligheden for at fastholde nye rutiner med teknologien.</p>
<p>Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne oplever manglende støtte fra ledelsens side i implementeringsprocessen, og der ikke sættes den fornødne tid af til implementeringen</p>	<p>Der erfares mindre succes med implementering af velfærdsteknologien, hvis ledelsen ikke tager ansvar for implementeringen af velfærdsteknologien og ikke anvender den fornødne tid, så nye rutiner kan fastholdes med velfærdsteknologien.</p>

Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne ikke kan se meningen med velfærdsteknologien fra starten af implementeringsprocessen.	Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis medarbejderne ikke kan se meningen med velfærdsteknologien fra starten af implementeringsprocessen, og derved er der større risiko for, at velfærdsteknologien ikke fastholdes i nye rutiner.
---	---

Figur 7.3. Viser fem faktorer som i et henholdsvis medarbejderperspektiv og ledelses og administrativt perspektiv har betydning for implementering af velfærdsteknologi (Lassen, 2017).

Et andet perspektiv, som er fremkommet under analysen af interviews med forvaltningsledelsen/administrationen og medarbejderne, er, at online bostøtte i socialpsykiatrien erfares som vanskelig at implementere i praksis. Den er af respondenterne fremhævet flere gange som udfordrende for medarbejderne i praksis. Forskningsundersøgelsen retter derfor fokus mod denne konkrete type velfærdsteknologi i det følgende og undersøger, hvilken betydning den har for medarbejdernes arbejdspraksis.

Del 3

KAPITEL 8. HVAD ER BOSTØTTE?

"Handling foretages ikke under fuld kontrol af bevidstheden, den skal snarere opfattes som et knudepunkt, en knude, som konglomerat af mange overraskende sæt af instanser, der langsomt og omhyggeligt må udredes fra hinanden" (Latour 2005: 67).

"Among the recognized benefits of job specialization are the ways in which we are able effectively to "black box" the work of others, not worrying ourselves about just how their work gets done while at the same time being able to depend on and make use of the products of their labors" (Suchman 2016:125).

Prolog

I de foregående kapitler har forskningsundersøgelsen haft til formål at undersøge, hvad velfærdsteknologi er og formålet hermed i et nationalt og lokalt perspektiv inden for ældre-, sundheds- og handicapområdet, og hvorledes de kommunale aktører erfarer velfærdsteknologien i deres egen arbejdspraksis. I dette kapitel vendes blikket mod en konkret type velfærdsteknologi, online bostøtte, i en konkret kommunal kontekst, bostøtteområdet inden for socialpsykiatrien, for at få en forståelse for, hvilken betydning online bostøtte har for de eksisterende arbejdsrutiner og faglige værktøjer, som medarbejderne indenfor bostøttepraksis benytter sig af. Endvidere er formålet at få et indblik i, hvilke overvejelser, udfordringer og tilpasninger medarbejderne og ledelsen har i forbindelse med implementeringen af online bostøtte.

Valget af netop denne velfærdsteknologi er affødt af forskningsundersøgelsens interviews som beskrevet i forrige kapitel, men specielt interviewet med lederen af fagcenteret⁶⁴ for socialpsykiatrien i Aalborg Kommune har bragt mig på sporet af online bostøtte. Under interviewet gav denne udtryk for specifikke udfordringer ved implementering af online bostøtte, som stadig ikke er løst.

Ydermere har analysen i kapitel 6 og 7 bl.a. vist, at velfærdsteknologi påvirker og ændrer medarbejdernes arbejdspraksis i det lokale netværk. Derfor har det stadig fokus i analysens efterfølgende kapitler, i form af hvilke konkrete ændringer der

⁶⁴ Fagcenterchefen gav ved samme lejlighed samtykke til, at forskningsundersøgelsen fortsatte med en fokuseret empirisk undersøgelse i socialpsykiatrien i Aalborg Kommune.

foregår i medarbejdernes arbejdspraksis, når online bostøtte anvendes i den kommunale bostøtte i socialpsykiatrien.

Denne form for velfærdsteknologi har en aktuel national interesse. Center for Velfærdsteknologi skriver i en evalueringsrapport fra 2017, at landets kommuner forventer, at skærmbesøg er en af de fem velfærdsteknologier, der vil bidrage med de største gevinster i et fremtidigt perspektiv (Center for Velfærdsteknologi, 2017b). Regionerne er ligeledes begyndt at anvende det, som benævnes onlinekommunikationsteknologi eller videokonferencer. De forventer, at dette bliver et område med stort potentiale for effektiviseringer.

Videokonference eller skærmkonsultation er på nuværende tidspunkt også ved at finde vej ind til de praktiserende læger og til hospitalernes speciallæger. Sundhedsøkonom og forskningsleder på Center for Innovativ Medicinsk Teknologi på Odense Universitetshospital Kristian Kidholm udtaler i Dagens Medicin (Dagens Medicin, 2018), at han glæder sig til at se, hvordan videokonsultationerne kommer til at fungere i praksis. Der er således store effektiviseringsforventninger til denne form for velfærdsteknologi på både kommunalt og regionalt plan. Analysen af online bostøtte i en konkret arbejdspraksis vil således medvirke til at belyse, hvilke konsekvenser onlinekommunikationsteknologi kan medføre, og ligeledes belyse de interessermodsatninger, teknologien potentielt fører med sig.

Forskningsundersøgelsen følger nu en konkret velfærdsteknologi (online bostøtte) i dens lokale netværk for at undersøge, hvilken betydning online bostøtte har for medarbejdernes arbejdsrutiner og faglige værktøjer, inden de 'blackboxes'. I et ANT-perspektiv indeholder en blackbox det, som det ikke længere er nødvendigt at overveje. I denne forståelse er indholdet af 'blackboxen' noget, vi ikke behøver at beskæftige os med. En blackbox er dog ikke lukket for evigt, men makroaktører handler, som om den er hermetisk lukket. Derved reduceres komplikationer, som ikke er gavnlige at diskutere, og i stedet opstår der selvfølgheder. Når processen med at blackboxe en velfærdsteknologi er afsluttet, har makroaktøren opnået en forsimpning af verden, som ingen sætter spørgsmålstegn ved, og som endog kan vokse sig endnu større (Olesen & Kroustrup, 2012:83).

I en ANT-undersøgelsestilgang undersøges, både hvem og hvad der spiller en aktiv rolle i at vedligeholde og udvikle netværket omkring teknologien, som ses som kæder af forbindelser (Olesen & Kroustrup, 2012:85). I det efterfølgende undersøges derfor, hvilke nye forbindelser online bostøtte fører med sig i den kommunale praksis, herunder hvad der kendetegner disse forbindelser, og hvilke eventuelle

forskydninger⁶⁵ der foregår, når medarbejderne inddrager online bostøtte i deres arbejde.

8.1. DEN KOMMUNALE BOSTØTTE

For at undersøge, hvilken betydning online bostøtte har for den eksisterende arbejdspraksis, er der behov for at få en forståelse for, hvad den eksisterende bostøttepraksis omfatter. Det er således en forudsætning at undersøge og forstå bostøttearbejdet og de handlinger, der kendetegner dette, for at kunne identificere og undersøge mulige forskydninger af bostøttearbejdet ved inddragelse af online bostøtte.

Bostøtte, der bevilges efter § 85 i serviceloven, er ydelser, der gives til mennesker med sindslidelse, handicap eller alvorlige sociale problemer. En bostøtte eller en bostøttemedarbejder er en person, der kan støtte borgen i at mestre hverdagslivets aktiviteter på forskellig vis. Det kan være til kontakt med behandlere og myndigheder, sociale kontakter i almindelighed, eksempelvis motivation til uddannelse og job. Det kan være støtte til indkøb og madlavning, rengøring og personlig pleje. Der er her tale om støtte til, at borgeren kan udføre dette selv, og at det ikke er en hjælper, der udfører dette for borgeren (Bengtsson & Røgeskov, 2012:12-13). I undersøgelsen af den kommunale bostøtte i 2012 beskrives bostøtteformålet som:

”Formålet med bostøtte til mennesker med sindslidelser er at støtte deres mulighed for at leve et aktivt liv på egne præmisser i egen bolig, som

⁶⁵ En kendt aktantanalyse af Latour fokuserer på den amerikanske debat om skydevåben (Latour, 1999). Han eksemplificerer denne aktantanalyse således: En mand bliver sur på en anden mand og vil straffe ham. Aktant 1 har således et projekt, som handler om at straffe aktant 2. Men aktant 1 er aktant 2 fysisk underlegen og kan derfor ikke direkte straffe aktant 2. En omvej er nødvendig, og dette medfører en alliance med et skydevåben. Vred mand (aktant 1) og skydevåben udgør en sammensat entitet, aktant 3. Der er sket en forskydning af deres respektive mål. Mandens (aktant 1) handlingsprogram var ikke oprindelig at slå manden (aktant 2) ihjel, men som del af den nye aktantrolle, straffende-mand-med-skydevåben, skyder han manden (aktant 2). Skydevåbnets oprindelige handlingsprogram var at skyde eller at skræmme, men ikke nødvendigvis at ramme og slå et menneske ihjel. Handlingen er således ikke forårsaget af manden eller skydevåbenet, men er en egenskab ved de forbundne aktanter. Det er således den sammensatte mand-med-skydevåben, der dræber. Latour forklarer forbindelser mellem aktanter med begreber som translation eller mediering. Translation betegner en oversættelse mellem to aktanter. En oversættelse forsøger at sidestille to aktører, men kan aldrig gøre dette præcist; der foregår et skift i betydningen eller meningen. Det er her, Latour anvender begrebet forskydning (Latour, 1999; Olesen & Kroustrup, 2012:84-85).

inkluderende i samfundet. Det skal ske i samspil med behandlingspsykiatrien og under iagttagelse af mindsteindgrebsprincippet. Deri ligger, at indsatsen skal være den mindst mulige set i forhold til, at formålet med den skal opnås” (Bengtsson og Røgeskov, 2012:11).

Formålet med bostøtte er, at borgeren lærer at mestre sindslidelsen, og på længere sigt skal borgeren blive i stand til at klare sig selv uden støtte (Bengtsson & Røgeskov, 2012:11). Bengtsson og Røgeskovs undersøgelse havde blandt andet til formål at undersøge, hvilke metoder bostøttemedarbejderne anvendte i praksis. Og resultatet var her, at kommunerne giver borgeren støtte til at håndtere psykiske problemer snarere end at motivere til deltagelse i det sociale liv og i uddannelse og job. Og anvendte metoder/metode blev betegnet som kognitivmetoden. Størstedelen af gruppen af kommunernes bostøttemedarbejdere anvender de metoder, de selv finder relevante i de enkelte tilfælde. Det betyder, at bostøttemedarbejderen selv definerer de anvendte metoder, og at de i praksis er overladt til sig selv, når de skal afgøre, hvilke metoder der skal anvendes i de enkelte tilfælde (Bengtsson og Røgeskov, 2012:17-18).

Undersøgelsen rummer ikke noget uddybende om indholdet af de anvendte metoder, da dette ikke er undersøgt. Dette stemmer overens med de indledende samtaler med bostøttemedarbejderne i denne forskningsundersøgelse. De påpeger, at de selv vælger de anvendte metoder, og at de ofte er meget individuelt udformede og tilpassede, og lignedes individuelt hvorledes de udføres.

Forskningsundersøgelsen fortsættes således i socialpsykiatrien i Aalborg Kommune og Hjørring Kommune, ved at der foretages deltagerorienterede kvalitative interviews med det formål at identificere den eksisterende bostøttepraksis, herunder få en dybere forståelse af de anvendte metoder. Baggrunden for også at inddrage Hjørring Kommune i undersøgelsen af bostøttepraksis var muligheden for at opnå en bredere forståelse af bostøtte generelt.

8.2. ANALYTISK TILGANG TIL BOSTØTTE

Suchman indleder artiklen 'Making work visibel' med citatet af David Wellman: *"How people work is one of the best kept secrets in America"* (2016:125) og fremhæver her, at det er værdifuldt for medlemmerne af en organisation, at de kender deres eget arbejdsindhold på måder, som andre i organisationen ikke gør. Forudsætningen er således her, at vi har særlig myndighed i forhold til vores egne fagområder og erfaringer, som giver mulighed for at forme vores arbejde, men også, hvordan vores arbejde fremstår for andre. Selvrepræsentation er i denne opfattelse en form for 'empowerment' for medlemmerne eller medarbejderne.

Suchman påpeger endvidere, at jo bedre et arbejde er udført, jo mindre synligt er det for dem, der modtager arbejdet. Hun stiller således spørgsmålet: *"Under hvilke omstændigheder kan det være i en organisations interesse, at medlemmer ikke kender hinandens arbejde detaljeret"*. Og svaret er blandt andet, at blandt de anerkendte fordele ved arbejdsspecialisering er de måder, hvorpå vi er i stand til effektivt at 'blackboxe' andres arbejde, så vi ikke behøver at bekymre os om, hvordan deres arbejde bliver udført, samtidig med at man kan stole på arbejdet og benytte sig af det.

"In the case of many forms of service work, we recognize that the better the work is done, the less visible it is to those who benefit from it. What we acknowledge less frequently is that bringing such work forward and rendering it visible may call into question the grounds on which different forms of work are differentially rewarded, both symbolically and materially" (Suchman, 2016:125-126).

I nærværende kapitel ønskes at åbnes op for det 'blackboxed' bostøttearbejde for at få en forståelse for arbejdets detaljer og derigennem få en forståelse af, hvilken betydning velfærdsteknologien online bostøtte har for dette specialiserede arbejde. I analysen af bostøttetilgange er formålet således at gøre bostøttemedarbejdernes arbejde synligt for mig og andre udenforstående for efterfølgende at undersøge den online bostøttes betydning for de anvendte bostøttetilgange. Metodisk er der anvendt deltagerorienterede interviews og i bearbejdningen og analysen af disse interviews inddrages Laws (1994) 'modes of ordering' forståelse som måder at udføre bostøtte på, (bostøttelogikker), det, som i analysen betegnes bostøttetilgange.

Det empiriske materiale fra de deltagerorienterede interviews indeholder handlinger og udtalelser, som repræsenterer dele af bostøttepraksis. Og for at samle de identificerede handlinger og udtalelser anvender jeg 'modes of ordering', der kan beskrives som en særlig logik, der er i spil for bostøttemedarbejderne. Med 'modes of ordering' undersøger og beskriver jeg mønstre, som udspilles i de materielle og diskursive heterogene netværk, som ifølge Law (1994) udgør det sociale. Law påpeger, at ANT fortæller historier om netværk, der bl.a. har at gøre med processer, som producerer logikker ('modes of ordering') for aktørerne (Law, 1994:18).

8.3. DET PROFESSIONELLE BLIK

De forskellige bostøttetilgange, som medarbejderne anvender i det daglige arbejde, kan betegnes som medarbejdernes professionelle blik. For at have en teoretisk forståelsesramme for det professionelle bostøttearbejde inddrages efterfølgende det, Goodwin (1994) benævner 'professional vision' (herefter oversat som 'det professionelle blik'). Han beskriver det professionelle blik som en diskursiv

arbejdspraksis, der anvendes af professionen eller en praksismedarbejder til at forme begivenheder og rutiner, der er underlagt det faglige ansvarsområde.

Formuleringsprocessen af professionen eller praksis skaber de objekter, der bliver til viden, og derved bliver den pågældendes håndværk: teorier, artefakter og den ekspertise, der adskiller dem fra andre professioner eller praksisser. Goodwin (1994) beskriver tre handlemåder, hvorpå en profession eller praksis gør sig gældende:

- *Kodning*: Hvorledes denne praksis koder de observerede fænomener, og hvilken professionel diskurs der anvendes for disse kodninger.
- *Fremhæve*: Hvilke specifikke fænomener perciperes og fremhæves i den komplekse praksis, og hvorledes markeres disse fremtrædende fænomener?
- *Procedure og artikulerede materielle repræsentationer*: Hvilke procedurer og artikulerede materielle repræsentationer anvender professionen på fænomener og begivenheder? Professionen eller praksis opbygger et professionelt blik på fænomener, således at man kan se og forstå begivenheder på en bestemt måde i forhold til en social gruppes særlige interesser.

Disse tre handlemåder danner grundlaget for forståelsen af den videre empiriske undersøgelse af den professionelle bostøttepraksis. Her er formålet at undersøge de eksplicite dele af den professionelle bostøttepraksis, som fremkommer via deltagerorienterede interviews med bostøttemedarbejderne.

De deltagerorienterede interviews har til formål at identificere artikulerede procedurer og artikulerede perciperede fænomener, herunder hvorledes observerede fænomener kodes, og hvilke eventuelle materielle repræsentationer der anvendes, samt hvilken diskurs der anvendes i forbindelse med dette.

Som analytisk værktøj inddrages den helhedsorienterede teknologimodel for at identificere det professionelle blik, hvor de fire elementer viden, produkt, organisering og teknik anvendes til at få medarbejderne til at forklare og beskrive, hvad og hvorledes de koder og fremhæver observerede fænomener og eventuelt anvendte materielle repræsentationer. Eksempelvis anvendes teknologimodellens viden- og teknikelementer til at undersøge, hvorledes medarbejderne koder og fremhæver observerede fænomener, og om de anvender organiserede tilgange til observationer og dokumentering af disse. Endelig inddrages i teknologimodellens teknik- og produktelementer for at få identificeret, om og hvordan eventuelle anvendte materielle repræsentationer indgår. En teknik kan i denne forstand være en konkret teknologi, men også en arbejdsproces (Müller, 1990). Teknologimodellens organisationselement er også med til at få undersøgt, om procedurer og evt. materielle repræsentationer anvendes i kommunikationen med andre professioner og/eller praksisser, og endelig, hvorvidt analysen munder ud i forskellige bostøttetilgange. Analysen af de anvendte bostøttetilgange er delt i to dele: Den

første del, som har til formål at identificere de eksplicite bostøttetilgange, og den anden, der har til formål at identificere de mere implicite bostøttetilgange, som præsenteres i kapital 9.

Den første del præsenteres i nedenstående skema og uddybes nedenfor. Gennem analysen fremkommer tre overordnede bostøttetilgange og tolv specifikke bostøttetilgange. Støttetilgangene præsenteres i overskriftform i nedenstående figur.

Rehabiliterende tilgang	
Vedligeholdende tilgang	
Borgerinitierende tilgang	
1. Relationsopbyggende tilgang	7. Bisiddende og støttende tilgang
2. Observerende og analyserende tilgang	8. Rammesættende tilgang
3. Strukturerende tilgang	9. Konsekvensvurderende tilgang
4. Motiverende tilgang	10. Forbilledlig tilgang
5. Realitetsskabende tilgang	11. Sanseinddragende og sansebaseret tilgang
6. Kompenserende tilgang	12. Rammesættende tilgang

Figur 8.1. Eksplicite bostøttetilgange.

8.4. BOSTØTTETILGANGE

I det dette afsnit præsenteres de tre overordnede bostøttetilgange, og i de følgende afsnit præsenteres de enkelte bostøttetilgang.

Medarbejderne påpeger, at de typisk anvender flere bostøttetilgange ved et hjemmebesøg hos en borger.⁶⁶ Oftest anvendes flere forskellige tilgange i varierende grad. Valget af bostøttetilgang afhænger af borgerens situation, aktuelle tilstand og formålet med bostøtten.

⁶⁶ Bostøtten i de to undersøgte kommuner har tilbud til borgeren, som de omtaler som gruppestøttetilbud. Det kan være grupper af borgere, der mødes for at lave mad og snakke sammen. Her er det socialt samvær, der er i fokus. Målet er at træne eller fastholde nogle sociale relationer for borgerne.

Medarbejderne forklarer, at de forbereder sig på, hvorledes de skal støtte borgeren i de planlagte hverdagsaktiviteter, inden et evt. hjemmebesøg eller gruppeforløb. Men ofte forekommer der uforudsete hændelser, som gør, at de må skifte den planlagte bostøtte og derved ændre de planlagte bostøttetilgange. Ofte er borgerens psykiske- og fysiske funktionsniveau varierende, og udefrakommende faktorer kan have stor betydning. Eksempelvis kan en telefonsamtale med en pårørende, hvor der er opstået en uoverensstemmelse, betyde, at borgeren ved et bostøttebesøg ikke kan overskue at rydde op eller købe ind som planlagt. Her må bostøttemedarbejderen i situationen ændre og tilpasse den støtte, som ydes til borgeren. Bostøttemedarbejderne fremhæver i forbindelse med dette, at det har stor betydning, at de har et godt kendskab til borgerens baggrund, reaktionsmønstre, og at der er opbygget en relation, således at der er plads til at tale om svære og private problematikker. Ofte må medarbejderne inddrage egne erfaringer fra hverdagslivet for at støtte borgeren. En bostøttemedarbejder eksemplificerer dette ved, at han eksempelvis inddrager musik i sit bostøttee arbejde. Han interesserer sig privat for musik og spiller selv musik i sin fritid. Han har således viden og erfaringer, som han inddrager i bostøttee arbejdet. Eksempelvis anvender han musik som afslappende og afstressende element som opstart af bostøttee arbejdet med en borger (Respondent 4).

Rehabiliterende tilgang

Bostøttemedarbejderne beskriver overordnet set deres arbejde som enten rehabiliterende eller vedligeholdende. Ved den rehabiliterende tilgang rettes formålet med bostøttee arbejdet mod nogle indsatsmål, som er identificeret og beskrevet af sagsbehandleren/socialrådgiveren, som visiterer borgeren til bostøtte. Den rehabiliterende tilgang har til formål at forbedre og udvikle borgerens opgave- og aktivitetsudøvelse eller funktionsevne, så vedkommende bliver i stand til at varetage hverdagsaktiviteter selvstændigt eller delvis selvstændigt.

For at medarbejderen kan arbejde rehabiliterende med borgeren, inddrages forskellige bostøttetilgange. Bostøtte, som har et rehabiliterende sigte, betegnes også af medarbejderne som havende et trænende sigte. Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at denne rehabiliterende bostøtte ofte forekommer over lang tid, og fremskridt kan synes meget små og måske ikkeeksisterende for borgeren selv.

Fælles for den rehabiliterende og den vedligeholdende bostøtte er, at det foregår over forholdsvis lange perioder, og at det kan være massive problematikker, borgeren har behov for støtte og hjælp til. Bostøttemedarbejderne giver ligeledes udtryk for, at det ofte er komplicerede forløb, og at borgerne kan have flere diagnoser og, i forlængelse heraf, flere symptomer, der kommer til udtryk på forskellig vis. Ligeledes har mange af borgerne komplicerede familierelationer, som påvirker borgerens psykiske tilstand. Bostøttemedarbejderen må derfor også have indsigt i borgerens familieforhold for at kunne støtte borgeren.

Vedligeholdende tilgang

Den vedligeholdende bostøttetilgang anvendes, hvor der ikke er potentiale for udvikling af borgerens nuværende opgave- og aktivitetsudøvelse. Det overordnede formål med bostøtten er her at stabilisere og forhindre tilbagegang i borgerens tilstand, aktivitetsudførelse og udførelse af hverdagslivets opgaver.

Medarbejderne påpeger, at der er borgere, der får tilbagefald i deres sygdom og må indlægges på psykiatrisk sygehus, når deres tilstand forværres markant. I disse tilfælde kan de eksempelvis ikke tage vare på sig selv og må være under opsyn hele tiden. I disse tilfælde kan de endvidere være selvmordstruet og være ude af stand til at tage vare på sig selv. Nogle af medarbejderne fortæller, at de besøger den indlagte borger på sygehuset og forbereder denne på at komme hjem igen. Her er formålet med bostøtten, at borgeren kommer tilbage til hverdagslivet i eget hjem og at forhindre en eventuel genindlæggelse. Formålet med en vedligeholdende bostøtte kan også være at støtte borgeren i at fastholde sit hverdagsliv i egen bolig. Konkret drejer det sig om at støtte op om hverdagsaktiviteter, så borgeren ikke bliver hjemløs pga. mangel på støtte til at få betalt regninger og holde social kontakt til omverdenen.

Borgerinitierende tilgang

Den borgerinitierende tilgang angiver alle de medvirkende bostøttemedarbejdere som en grundlæggende måde at arbejde på og er derved beskrevet som en overordnet tilgang i denne forskningsundersøgelse. Her er det borgerens egne mål og ønsker, der er udgangspunkt for bostøtteamarbejdet. Forudsætningen for denne tilgang er, at medarbejderen identificerer, hvilke mål og ønsker borgeren har til sit eget hverdagsliv og dets indhold. Selvom borgerne i den kommunale socialpsykiatri har formulerede indsatsmål, som bostøttemedarbejder og borger arbejder hen imod, kan medarbejderen inden for disse indsatsmål identificere delmål og ønsker. Dette kan således resultere i, at indsatsmålene eventuelt må revurderes. I sådanne tilfælde tager medarbejderen kontakt til rådgiveren, og det diskuteres, om de formulerede indsatsmål skal omformuleres. I nogle tilfælde foregår det således, at det er afsat en afklaringsperiode, hvor medarbejder og borger identificerer, hvilke mål og ønsker borgeren har mht. bostøtten, og dette formidles så til rådgiveren, som på den baggrund omformulerer indsatsmålene. Det essentielle her er at identificere mål, der giver mening for borgeren og derved er motiverende for borgeren selv. I de følgende afsnit præsenteres de tolv specifikke bostøttetilgange.

Relationsopbyggende tilgang

Det er ligeledes et element som størstedelen af medarbejderne omtaler i interviewene, at et vigtigt element i bostøtteamarbejdet er at opbygge en relation til

borgerne. Relationsopbygning omtales som en afgørende bostøttetilgang, som anvendes i alle bostøtteforløb i større eller mindre omfang.

Bostøttemedarbejderne pointerer, at udgangspunktet for at yde bostøtte til en borger i socialpsykiatrien er at have opbygget en 'god' relation til borgeren for at kunne støtte denne i de forskellige udfordringer i hverdagslivet. Medarbejderne pointerer, at relationen er altafgørende for, om borgerne tør stole på bostøttemedarbejderen også i de mere belastende og problematiske tidspunkter i livet. Det er vigtigt i bostøtteamarbejdet med denne gruppe borgere, følger sig trygge og er kendt med medarbejderen for at indgå et samarbejde. Medarbejderne understreger, at borgerne lukker medarbejderne ind i deres hjem og deres privatliv, og at dette kræver særlig tillid til, at medarbejderne er forstående over for den situation, som de står i. Der er ofte tale om meget private situationer, som medarbejderne må støtte borgerne i, og derfor er der behov for at have opbygget en tillid, inden bostøtteamarbejdet kan udføres. Relationen opbygges over tid, og behovet for relationsopbygning varierer fra borger til borger. Relationen opbygges via samtaler og ved at udføre forskellige aktiviteter sammen.

Nogle medarbejdere påpeger, at denne relationsopbygning skal opbygges, før selve bostøtteamarbejdet kan igangsættes. Andre forklarer, at det er en løbende relationsopbygning som foregår over tid, i takt med at bostøtteamarbejdet udføres. Relationsopbygningen omfatter bl.a. en forståelse af hinandens handlemønstre og et kendskab til hinandens reaktionsmønstre og kommunikationsform. Medarbejderne forklarer, at det drejer sig om at lære borgerens eksplicite og nonverbale sprog og reaktionsmønstre at kende. Endvidere skal borgeren gennem handlinger lære at stole på, at medarbejderen stadig kommer og støtter, når borgeren med eksempelvis skizofreni hører tiltagende indre stemmer eller en borger bliver depressiv.

I relationsopbygning får medarbejderen en del viden og informationer om borgeren og borgerens problematikker, som ikke nødvendigvis er beskrevet eller formuleret i tidligere dokumentering. Medarbejderne lærer over tid at genkende mønstre hos borgeren, således at de kan aflæse gentagne begyndende reaktioner og sygdomsmønstre. Medarbejderne fremhæver, at de med tiden lærer at genkende reaktionsmønstre. Det kan eksempelvis være tegn og symptomer på forstadier til depression eller psykose, der normalt medfører indlæggelse på et psykiatrisk sygehus.

Observerende og analyserende tilgang

Den observerende og analytiske bostøttetilgang er ligeledes en af de afgørende tilgange, bostøttemedarbejdere benytter sig af. I bostøtteamarbejdet er samtalen en vigtig del af bostøtteamarbejdet og har til formål at få borgeren til at formulere egne udfordringer og forståelser af hverdagslivet, sådan at medarbejderen på bedst mulig måde kan støtte borgeren. Men på baggrund sygdommen kan det være, at borgeren

kan have svært ved at forklare medarbejderen de oplevede udfordringer. Der kan være situationer, hvor borgeren ikke har selvindsigt i sit eget sygdomsbillede, og der kan være situationer, hvor borgeren ikke ønsker at delagtiggøre medarbejderen i dette. Derfor er et vigtigt arbejdsredskab for medarbejderen observation og analyse af det observerede.

Medarbejderne påpeger, at de løbende observerer borgeren og borgerens omgivelser for at identificere det aktuelle sygdomsbillede og borgerens situation generelt. Observationerne kan her understøtte det, som borgeren selv giver udtryk for, eller observationerne kan give nogle indikatorer på det modsatte. Observerede indikatorer kan eksempelvis være borgerens hygiejne, beklædningens beskaffenhed, hjemmets udseende, rod, renlighed osv. Medarbejderne holder øje med, om borgeren eksempelvis har trukket gardinerne fra eller har mad i køleskabet. Det observerede analyseres i forhold til eksisterende viden om borgeren og borgerens sygdom. Medarbejderne fortæller, at disse observationer bliver naturlige og selvfølgelige ved hvert møde med borgeren.

Strukturerende tilgang

Den strukturerende bostøttetilgang omhandler de bostøtteområder og situationer, hvor medarbejderne støtter borgeren i at skabe struktur og overblik over de opgaver og aktiviteter, borgeren skal udføre. Årsagen til eller baggrunden for behovet for støtte til strukturering kan variere. Manglende struktur hos borgeren kan være grunddiagnosen, og symptomer herpå kan være tankemylder eller nedsat evne til at sortere irrelevante tanker eller stimuli i en given situation. Denne struktur og dette overblik kan både være i konkrete situationer, i form af strukturering af hverdagslivssituationer såsom at rydde op og gøre rent, eller at skabe struktur i en samtale med borgeren, hvor borgeren har mange og ufuldstændige tanker om, hvorledes en given situation skal håndteres. Den strukturerende tilgang kan komme til udtryk på forskellige måder. Der kan udføres ugeskemaer med dagens og ugens gøremål med faste tidspunkter, således at disse visualiseres og fastholdes for borgeren. Det kan være samtale om, hvorledes borgeren kan strukturere en opgave som madlavning med opskrift og arbejdsgange. Det kan være strukturering af en ikke kendt situation for borgeren, eksempelvis flytning til ny bolig. Her kommer struktureringen til udtryk, ved at det skal planlægges, hvorledes de forskellige elementer i en flytning kan håndteres og i hvilken rækkefølge.

Nogle borgere har behov for at fastholde en struktur. Årsagen hertil kan være manglende hukommelse, overblik eller koncentration. Bostøttemedarbejderen inddrager således forskellige 'støtteforanstaltninger' for at fastholde strukturer i opgaver eller aktiviteter. Der kan aftales forskellige hjælpeforanstaltninger i form af en 'livline-SMS' eller telefonopkald, hvis borgeren af en eller anden årsag ikke kan fuldføre de planlagte opgaver eller aktiviteter.

Motiverende tilgang

Den motiverende bostøttetilgang kendetegnes ved, at borgeren på forskellig vis har behov for motivation til at udføre en given aktivitet eller opgave. Medarbejderen må identificere motiverende elementer i forhold til de enkelte borgere for at kunne inddrage dette i bostøttearbejdet. Medarbejderen må analysere sig frem til, hvilke motivationsfaktorer der gør sig gældende for den enkelte borger. Denne analyse af motiverede faktorer er en del af relationsarbejdet, som er beskrevet ovenfor. I nogle tilfælde kan ansvarsfølelse relateret til et familiemedlem virke motiverende. Ligeledes kan tydeliggørelse af formålet eller produktet af en given aktivitet/opgave virke motiverende. Ligeledes kan det have en motiverende effekt at tydeliggøre og visualisere lignede opgaver, som borgeren har udført før med succes. Endvidere kan det have en motiverende effekt at fremhæve, hvorledes borgeren rent følelsesmæssigt før har oplevet det at mestre en bestemt aktivitet eller opgave.

Realitetsskabende tilgang

Den realitetsskabende bostøttetilgang kendetegnes ved, at samtaler og handlinger understøtter borgeren i at få en så relevant forståelse af sit eget sygdomsbillede og sin egen situation som muligt.

Medarbejderne påpeger, at for en borger, som har manglende indsigt i egen situation, kan det være problematisk som udgangspunkt at identificere områder, hvor bostøttemedarbejderen kan yde støtte. Her anvender medarbejderne en realitetsskabende tilgang over for borgeren, hvor medarbejderen tager udgangspunkt i at få identificeret så realistisk et billede af borgerens aktivitets- og opgaveløsningssevne som muligt og at gøre borgeren så bevidst om dette som muligt. I denne tilgang er det vigtigt at inddrage borgerens omgivelser, som kan være medvirkende til at visualisere, hvorledes borgeren håndterer hverdagsaktiviteter i hjemmet. Eksempelvis kan et rodet og snavset køkken visualisere, at borgeren har behov for støtte til at håndtere rengøringsaktiviteterne anderledes og eventuelt få støtte fra medarbejderen til at planlægge, strukturere og igangsætte dette. Der kan i denne tilgang inddrages fysiske indikatorer på, at der er behov for bostøtte, og hvilken form denne bostøtte bør have. Ligeledes kan udførelse af aktiviteter/opgaver i sig selv være realitetsskabende for borgeren. Det kan dog i nogle tilfælde være demotiverende, hvis borgeren får en opfattelse af ikke at kunne mestre og udføre forskellige aktiviteter, og derfor må medarbejderen gå forsigtigt til værks, så borgeren ikke mister motivationen.

Den realitetsskabende tilgang kan også have til formål at give borgeren en selvindsigt i egen sygdom. En medarbejder påpeger, at det er i borgerens 'gode' perioder, at bostøttemedarbejderen kan støtte borgeren i sygdomsindsigt. Det er her, medarbejderen kan prøve at give borgeren en forståelse for eget sygdomsbillede – og ikke eksempelvis når en borger er psykotisk. Formålet hermed er at give borgeren

en forståelse for egen adfærd. Tilgangen kan ligeledes have til formål at lære borgeren at aflæse indikatorer eller symptomer på en begyndende psykose, således at borgeren kan bede om hjælp og/eller støtte, som kan forebygge eller mindske risikoen for psykose, eksempelvis psykoterapi eller antipsykotisk medicin. Dette har således et forbyggende sigte, så borgeren kan forebygge eventuel psykose eller depression.

Kompenserende tilgang

Den kompenserende tilgang i bostøtteamarbejdet består i at identificere og tilpasse kompensationsstrategier sammen med borgeren, som denne kan anvende i tilfælde og på områder, hvor borgeren ikke kan rehabiliteres. Kompensationsstrategier anvendes for eksempel i tilfælde, hvor borgeren bliver angst og ikke kan klare at udføre en given aktivitet.

Medarbejderne eksemplificerer disse kompensationsstrategier ved eksempler fra bostøtteamarbejdet, hvor en borger træner i at tage bussen. Udfordringer ved at tage bussen kan hos denne borgergruppe være social angst og angst for at sidde i lukkede rum sammen med andre. Her gennemgår og planlægger medarbejder og borger forskellige kompenserende strategier i tilfælde af angstanfald, hvor borgeren ikke kan holde til at sidde i bussen. En kompenserende strategi kan være, at borgeren kan sætte sig tæt ved udgangsdøren i bussen og stå af, hvis angsten bliver for overvældende, og i stedet gå til næste stoppested. Kompensationsstrategier kan også være inddragelse af teknologi til at kunne huske eller støtte til social interaktion. Den kompenserende strategi kan være at inddrage en smartphone til at skrive forskellige eksempler på, hvad borgeren skal huske at informere lægen eller psykologen om ved et læge- eller psykologbesøg.

Bisiddende og støttende tilgang

Den bisiddende og støttende tilgang indebærer, at medarbejderen agerer bisidder for borgeren. Det kan eksempelvis være, når borgeren skal tage kontakt til offentlige institutioner over telefonen eller ved fysisk fremmøde. Her kan det have en tryghedsskabende effekt for borgeren, at medarbejderen blot sidder stille ved siden af under en telefonsamtale med lægen eller socialrådgiveren. Trygheden ligger i, at de efterfølgende kan tale om indholdet af samtalen, herunder sikre, at indholdet af samtalen er forstået korrekt, og få skrevet eventuelle nye aftaler med lægen ind i kalenderen.

Ligeledes kan bisidderrollen være at følge med borgeren til tandlæge eller frisør, da medarbejderen kan formidle ønsker eller usikkerhed, hvis det bliver nødvendigt. Borgerne oplever ifølge bostøtteamedarbejderne en støtte i blot at vide, at medarbejderen kan træde til i situationer og støtte og hjælpe med at kommunikere. At være bisidder handler for medarbejderen om at indtage en passiv rolle, men også

at træde til, hvis der opstår et behov fra borgerens side. Medarbejderen er lyttende og observerende i situationen, for hvis der efterfølgende er behov herfor, vil bisidderen kunne referere forløbet for borgeren og være behjælpelig med at huske detaljer og aftaler.

Konsekvensvurderende tilgang

Den konsekvensvurderende bostøttetilgang anvendes af medarbejderne til at støtte borgeren i at kunne vurdere konsekvenser af egne handlinger og adfærd. Denne bostøttetilgang medfører, at medarbejderen og borgeren kan tilpasse eller graduere aktiviteter/opgaver, som de justerer bedst muligt til borgerens aktivitetsniveau og funktionsevne. Heri ligger også at tydeliggøre konsekvenser for borgerens adfærd og at støtte borgeren i at handle hensigtsmæssigt i relation til denne.

Konsekvensvurdering kan relateres til borgerens fysiske adfærd, men også eksempelvis til verbal kommunikation med andre. Den konsekvensvurderende bostøttetilgang kan eksempelvis indeholde vurdering af, hvorledes andre oplever en bestemt handling eller kommunikation fra borgerens side. Et eksempel kunne være, en borger i et boligkompleks, har råbt ad naboerne, fordi han/hun følger sig overvåget og set ned på. Borgeren kan have svært ved at forstå naboernes undvigende adfærd efterfølgende. Her er medarbejderen med til at konsekvensvurdere borgerens handlinger og prøve at skabe forståelse for naboernes reaktion. Formålet er her at støtte borgeren i at erfare og forstå konsekvenser af egne handlinger og få større forståelse af egne handlinger fremadrettet.

Forbilledlig tilgang

Den forbilledlige bostøttetilgang indebærer, at bostøttemedarbejderen agerer forbillede for borgeren i forskellige praktiske situationer. Forbilledlig støtte skal forstås i den forstand, at bostøttemedarbejderen viser, hvorledes en konkret hverdagsaktivitet kan udføres. Borgeren kan have svært ved at overskue hverdagsaktiviteter/opgaver samt at igangsætte og strukturere løsning af dem. Det forbilledlige kan også udføres gennem samtale om, hvorledes en aktivitet eller opgave kunne udføres på baggrund af medarbejdernes egne erfaringer.

En anden måde at anvende den forbilledlige tilgang på kan være at vise socialt accepteret adfærd i det sociale rum. Det kunne eksempelvis være, hvordan man kommunikerer med personalet i en butik eller med bibliotekaren på biblioteket. Efterfølgende kan borgeren afprøve og træne kommunikationen med butikspersonalet eller bibliotekaren. Medarbejderne påpeger, at det kan være nemmere for borgerne i nye situationer at aflæse medarbejderens adfærd og efterfølgende selv afprøve handlingerne. Medarbejderen viser vejen for borgeren, så denne kan gøre noget lignende selv.

Sanseforstående og sansebaseret tilgang

Den sanseinddragende bostøttetilgang er fremkommet via analyse af forskellige fortællinger om bostøtte til borgere, hvor bostøtteamarbejdet indeholder sanseforstående elementer i form af eksempelvis bevidst stimulering af bestemte

sanser eller bevidst afskærmning af sansestimulering fra omgivelserne. Det vil sige, at medarbejderne ikke omtaler eller betegner dele af deres bostøttearbejde som indeholdende sanseforståelse eller sansestimulering, men fortællingerne indeholder sanseforståelse som del af bostøttearbejdet, uden at dette kommer eksplicit til udtryk.

Formålet med denne tilgang er at stimulere forskellige eller enkelte sanser hos borgeren for eksempelvis at fremme koncentrationen, kropsfornemmelsen eller at have en afslappende eller energistimulerende effekt for borgeren. Det kan indbefatte, at borgeren sidder stille i et rum sammen med bostøttemedarbejderen og lytter til noget afslappende musik, inden de skal tale om og planlægge ugens opgaver.

Der er ligeledes eksempler på, inddragelse af musik som afslappende effekt i gruppebostøtte. En medarbejder nævner gruppestøtte i svømmehallen som et eksempel på dette. Her giver den sansestimulerende tilgang sig udslag i, at borgerne går gennem vandet på tværs af svømmehallen uden at have øjenkontakt med hinanden. Her stimuleres kroppen af vandet med det formål, at borgerne får fornemmelse af egen krop, ved at vandet simulerer følesansen. Borgeren mærker sin egen krop og føler velvære derved. Baggrunden for, at borgerne ikke har øjenkontakt med medarbejderen, er at undgå at tage stilling til denne sansemæssige oplevelse og at sikre, at borgeren ikke bliver overstimuleret. Heri ligger også en sansemæssig tilpasning i bostøttearbejdet.

Medarbejderne fortæller ligeledes, at nogle borgere har udfordringer ved at opholde sig på lokaliteter, hvor der er meget støj, og de er opmærksom på dette i bostøttearbejdet. Medarbejderne sørger for, at bostøttearbejdet foregår, hvor der eksempelvis ikke er for meget baggrundsstøj eksempelvis. Ligeledes påpeger nogle af bostøttemedarbejderne, at de kan aflæse borgerens sindstilstand ud fra, hvorledes borgeren selv sansestimulerer kroppen. Nogle borgere iklæder sig eksempelvis mange lag tøj, for at stimulere sansefornemmelsen af egen krop, ofte i situationer, hvor borgeren har det dårligt.

Rammesættende tilgang

Den rammesættende bostøttetilgang anvendes af medarbejderne i situationer, hvor borgeren har behov for at få rammesat en konkret aktivitet/opgave, f.eks. hvor meget tid, der er til aktiviteten/opgaven, og hvad formålet er. Det kan også indebære at rammesætte handlerummet for den kommunale bostøtteservice og tydeliggøre dette for borgeren, således at der foreligger en fælles forståelse for formålet med bostøtten, og hvilke handlemuligheder bostøttemedarbejderen har.

Den rammesættende tilgang kan i andre situationer også bestå i at tydeliggøre, hvilke almengældende normer og regler der gør sig gældende i det offentlige rum, og støtte borgeren i at interagere inden for disse under en given aktivitet/opgave. En

rammesættende tilgang under en rengøringsituation kunne indebære at få talt om, hvem der udfører hvilke delopgaver, hvor lang tid dette kan forløbe sig over, hvilke handlinger borgeren skal udføre, når medarbejderen har forladt borgeren igen, og endelig hvornår der er gjort rent på et ønsket og acceptabelt niveau.

8.5. RELATEREDE ARBEJDSOMRÅDER

I analysen fremkommer ud over de forskellige bostøttetilgange også forskellige relaterede arbejdsområder, som ikke kan betegnes som egentlige bostøttetilgange, men snarere som arbejdsopgaver eller arbejdsområder. Det kan eksempelvis være, at bostøttemedarbejderne agerer og fungerer som social lim til omverdenen. Det kan være, at medarbejderen udfører og støtter borgeren i at have en social relation til eksempelvis et familiemedlem, naboer eller venner. Et andet arbejdsområde kan være at anvende forskellige typer teknologi, f.eks. journalføringsprogrammer, skriftlig dokumentering og kørselsapp. Ligeledes anvendes mobiltelefonen til at kommunikere ikke kun med kollegaer, men også med borgerne i bostøttearbejdet. Derudover støtter medarbejderne borgerne i at anvende forskellige typer elektronisk service, eksempelvis elektronisk post fra det offentlige og betaling af regninger.

Ud over dette formulerer bostøttemedarbejderne også faglige og personlige udfordringer i bostøttearbejdet. Det kan være for at identificere områder i bostøttearbejdet, hvor der eksempelvis er behov for kollegial respons, hjælp og støtte fra andre kolleger eller faglig vejledning.

Der er således en del bostøttearbejde, der relaterer sig til at støtte borgeren i at håndtere økonomiske hverdagsaktiviteter såsom homebankingsystemer. Derudover fremkommer det under interviewene, at medarbejderne tager kontakt til mange forskellige offentlige instanser, og derved agerer de bindeled mellem borgeren og eksempelvis socialrådgiveren, hjemmeplejen eller hjemmesygeplejersken.

Der er således fremkommet tolv forskellige specifikke bostøttetilgange via analysen af de medarbejderorienterede interviews og forskellige relaterende arbejdsområder, som medarbejderne også udfører i deres bostøttearbejde. Viden om de tolv bostøttetilgange inddrages i kapitel 9, hvor de eksplicite og implicite bostøttetilgange analyseres i forhold til velfærdsteknologien online bostøtte.

8.6. VALIDERING

Ved validering af de tre overordnede bostøttetilgange og de tolv specifikke bostøttetilgange samt de relaterede arbejdsopgaver fremkommer det, at alle

respondenterne genkender de beskrevne bostøttetilgange (se afsnit 3.3.8., for en uddybning forklaring heraf). Dog er der enkelte respondenter, der ikke benytter sig af den sanseforstående og sansebaserede bostøttetilgang.

En respondent påpeger, at denne ikke har en uddannelsesmæssig baggrund som ergoterapeut og derfor ikke arbejder med det, som betegnes sanseintegration. Der er ikke i dokumentet (se bilag 12), som respondenterne har modtaget, anvendt udtrykket sanseintegration, men sanseforståelse, men denne bostøttemedarbejder læser og forstår dette som det samme. Denne skriver eksempelvis:

”Jeg er ikke ergoterapeut og er ikke uddannet i sanseintegration. Jeg er uddannet bodyamicteraapeut, og jeg arbejder med kropslige sansninger og hjælp til at håndtere dem. Men på en mere individuel måde end systemet sanseintegration. Kropslige sansninger er vigtigt at arbejde med. Men jeg tror, mange vil svare ’udfører ikke’, og man kan diskutere, om det burde ligge som et tilbud i behandlingsdelen” (Respondent 1).

Ligeledes kommenterer en anden respondent (respondent 4), at det, som beskrives her, i faglitteraturen betegnes sanseintegration. Respondenten henviser til fire artikler, som alle er udgivet i internationale ergoterapeutiske tidsskrifter, hvor dele af denne bostøttetilgang beskrives som sanseintegration, altså inddragelse og stimulering af sanserne på en bestemt måde ud fra en bestemt forståelse af menneskets sansning. Jeg har netop fravalgt sanseintegration som betegnelse for denne bostøttetilgang, da den rummer forskellige måder at inddrage viden om sanserne på og forskellige måder at inddrage stimulering af sanserne på. Men overskriften på tilgangen er efter verificeringen tilrettet, så både sanseforståelse og sansebaseret tilgang fremkommer i overskriften. Sansebaseret tilgang har rødder i ergoterapeutisk litteratur omhandlende sanseintegration⁶⁷, mens sanseforståelse rummer anden ikke ergoterapeutisk viden om sanserne.

Den selvindsigtsunderstøttende/realitetsskabende og forebyggende tilgang er ligeledes tilrettet efter verificeringen, da en respondent har påpeget, at den første formulering af denne bostøttetilgang indeholdt to separate tilgange.

⁶⁷ Respondenten henviser til fire artikler som er: Abernethy 2010; Brown 2002; Chalmers et.al. 2012; Scanlan & Novak 2015.

KAPITEL 9. EN IMPRESSIV PRAKSIS

“By articulating ideals that are embedded in care-practices, this style of empirical ethics aims not merely to describe practice, but neither does it aim to judge it. The aim is to interfere in the practices studied by opening up implicit notions of good care for (self) reflection. Thus this style of empirical ethics does not restrict itself to describing what others think is good, but neither does it impose its own norms in the form of judgements. Instead, it questions norms and ideals by articulating and unravelling goods hidden in activities and routines. Such an analysis provides participants with new ways to look at their practice” (Pols, 2004:24).

Prolog

Observationerne i forskningsundersøgelsen (kapitel 9 og kapitel 10) har til formål at undersøge og identificere de implicite bostøttetilgange og undersøge, hvilken betydning online bostøtte har for den eksisterende bostøttepraksis (eksplicite og implicite bostøttegange). I dette kapitel undersøges og beskrives de implicite bostøttetilgange etnografisk. Formålet med at indhente også de implicite dele af bostøttepraksis er at få et samlet billede af de anvendte bostøttetilgange. Den implicite viden, som observeres, kan betegnes som den viden, bostøttemedarbejderne har tilegnet sig gennem praktiske handlinger, og som medarbejderne ikke har sat ord eller begreber på (Wahlgren & Aarkrog 2004:45) og derved har karakter af en kropslig viden. Det empiriske grundlag for analysen er deltagerobservationer foretaget i socialpsykiatrien i Aalborg, Hjørring og Viborg kommuner. Under deltagerobservationerne i Aalborg Kommune og Hjørring Kommune blev det klart for mig, at jeg ikke fik mulighed for at observere online bostøtte i anvendelse. Derfor blev observationsfeltet udvidet til også at inkludere Viborg Kommune, da der her var mulighed for at observere bostøttepraksis med og uden online bostøtte i anvendelse. Kapitlet bearbejder således observationer af implicite bostøttetilgange som er indhentet i de tre nævnte kommuner og.

9.1. KROPSLIG PRAKSIS

Deltagerobservationerne indeholder elementer, som er på spil, når bostøttemedarbejderne vurderer og vælger, hvilke bostøttetilgange, en given bostøttepraksis skal indeholde. Observationerne har således fokus på, hvad og

hvordan bostøtten udføres, og hvordan den formes i de daglige aktiviteter i form af begivenheder og rutiner. Her er personer og genstande observeret sammen for at se forskellige bostøttetilgange udfolde sig som bostøttepraksis (Pols, 2004:13). Law påpeger i relation hertil:

“What is the justification of my story-telling? The answer has to do with patterns, for one of the points of the story that I tell is that how Laboratory members tell stories, how they formulate their past, is an important clue to a much more general issue; how it is that they would like to order the organization in a much wider range of circumstances; and how it is the organization is being performed and embodied in a wide range of circumstances. For this is the point: stories are often more than stories; they are clues to patterns that may be imported to the recursive socio-technical networks” (Law, 1994:19).

Aktørernes fortællinger eller historier efterlader sig spor, der tilsammen udgør mønstre, der fortæller, hvorledes det sociotekniske netværk former sig, og hvorledes og hvordan praksis bliver udført og kropsliggjort under forskellige omstændigheder. I dette kapitel beskrives disse mønstre, som kendetegner de forskellige implicite dele af praksis, som er i spil for bostøttemedarbejderne. Law beskriver disse måder at udføre praksis på som indeholdende kropslig eller ’embodied’ praksis.

“On the other hand, they are also much more than narratives, if by these we mean stories that order nothing beyond their telling. This is because they are also, in some measure, performed or embodied in a concrete, non-verbal, manner in the network of relations. So in the way I think of them, these modes of ordering tell of the character of agency, the nature of organizational relations, how it is that inter-organizational relations should properly be ordered, and how machines should be” (Law, 1994:20).

Analysen af den implicite bostøtte er på den måde, som beskrevet i kapitel 2, inspireret af Latour, Callon, Law, Mol, Pols m.fl., som studerer virkeligheden, der er formet i det materielle semiotiske netværk. I det materielle semiotiske netværk tager aktørerne deres form som følge af deres forhold til andre aktører (Law, 1999:3). Her har aktørerne isoleret set ikke betydning, men det har de, når de kommer i forbindelse med hinanden og skaber et netværk. Hverken personer eller materialitet har forrang i sig selv i analysen, da de betragtes som aktører, der holder netværket sammen, og derved er det netværket, som har forrang i analysen. Dette har også betydning for valget af undersøgelsens etnografiske metoder nedenfor, hvilket gør det muligt at studere personer og materialitet i aktion (Pols, 2004:17).

Jeg har således observeret den daglige bostøttepraksis, og hvilke elementer som er på spil, når bostøttemedarbejderne vurderer og vælger, hvilke tilgange en given bostøttepraksis skal indeholde. Fokus har været på, hvad og hvordan bostøtte

udføres og formes i daglige aktiviteter såsom begivenheder og rutiner. Her er personer og genstande observeret sammen for at se forskellige bostøttetilgange udfolde sig som bostøttepraksis (Pols, 2004:13). Konkret har observationerne haft fokus på de tre af Goodwin beskrevne professionelle handlemåder (ligesom i kapitel 8) for at opbygge en forståelse for, hvorledes en bostøttetilgang fremstår, herunder hvordan og i hvilken grad medarbejderne koder observerede fænomener i praksis? Hvad og hvorfor fremhæves specifikke perciperede fænomener? Og hvilke procedurer og materielle repræsentationer anvendes i den observerede bostøttepraksis?

9.2. BOTØTTE - EN KOMPLEKS PRAKSIS

Dette indledende afsnit har til formål at indramme de identificerede implicite bostøttetilgange for at give et grundlag for at forstå den vekslende arbejdspraksis, hvor forskellige bostøttetilgange løbende trækkes ind og anvendes på forskellige vis i praksis.

I observationerne af bostøtteamarbejdet i praksis ses mange eksempler på dette, og det eksemplificeres ved uddrag fra feltnoter fra et hjemmebesøg hos en borger. Det, der kendetegner besøget, er, at medarbejderne må anvende forskellige støttetilgange. Medarbejderens arbejde ved et sådant hjemmebesøg rummer mange forskellige elementer. Samme besøg omfatter en samtale om, hvorledes borgeren har oplevet hverdagen siden det sidste besøg, en samtale om, hvorledes borgeren kan håndtere svære situationer, planlægning af ugens aktiviteter, skrivning af indkøbsliste og støtte til uløste praktiske opgaver. Eksempelvis et telefonopkald til lægen vedrørende tidsbestilling, onlinebetaling af regninger, tømning af postkasse og sortering af post. Et besøg kan også omfatte ledsagelse ud af boligen til indkøb af ny vinterjakke og frisørbesøg. Det betyder, at et enkelt hjemmebesøg på 1,5 timer omfatter mange forskellige elementer og logikker. Det er ofte de situationer og den kontekst, arbejdet udføres i, der, som beskrevet i kapitel 8, er bestemmende for, hvorledes bostøtteamarbejdet udføres, og hvilke tilgange der inddrages. Eksempelvis fortæller en bostøtteamedarbejder på gåturen hen til en yngre kvinde, hvilke udfordringer hun har:

"Vi skal nu på besøg hos en yngre kvinde med det, man kalder obsessiv kompulsiv tilstand (OCD). Hun⁶⁸ har tvangstanker omkring kropsvæsker. Hun er bange for at komme i berøring med urin, blod, sæd, slim fra næse og mund og afføring. Og hun holder hele tiden øje med fortovej og vej for at se, om der ligger brugte lommeørklæder eller andet, og tør derfor

⁶⁸ Lokaltiteter og genkendelige træk ved alle respondenter i denne forskningsundersøgelse er sløret.

ikke bevæge sig rundt i det offentlige rum. Hun har behov for støtte til hverdagsaktiviteter som rengøring af toilet og bortskaffelse af husholdningsaffald også, og det er også det, jeg skal hjælpe hende med i dag” (Viborg, feltnote 4).

Ovennævnte borger bor alene i en lejlighed i centrum af byen, og bostøttemedarbejderen kan gå fra sit kontor og hen til borgeren på fem minutter. Den indledende samtale mellem borger og medarbejder handler om, hvorledes borgeren har haft det siden sidste besøg, og hvorledes hendes tur til London er forløbet. Borgeren beretter om, hvad hun har foretaget sig på turen, og hvilke udfordringer hun har haft. Hun fortæller blandt andet, at hun havde glædet sig til at få mulighed for at komme ud og handle i lufthavnens taxfreebutikker, men at hun ingenting købte. Hun havde svært ved at få hjælp til at finde de varer, hun ønskede, og kunne ikke overskue at tage kontakt til en butiksmedarbejder, der kunne hjælpe hende. Bostøttemedarbejderen spørger ind til, om der var noget hun kunne have gjort anderledes for at have fået hjælp, hvorefter borgeren selv kommer med forskellige forslag. Her taler medarbejderen og borgeren de oplevede problematikker igennem og prøver at finde løsninger, som borgeren kan overføre til andre situationer.

Efterfølgende spørger medarbejderen: *”Hvad er det, du har behov for, vi tager os af i dag?”* Og borgeren svarer:

”Ja, vi skal jo til det ... jeg er ikke meget for det, men toilettet skal jo rengøres, og så skal jeg have tømt mit affald ud i containeren – og tømt askebægere” (Viborg, feltnote 4).

Medarbejderen får samtalen drejet hen mod den aktivitet, de har planlagt at udføre ved besøget, hvilket forløber på følgende måde:

”Borgeren fortæller, at hun har været meget bekymret for, om der er bakterier over hele lejligheden, da hendes kat har været alene i lejligheden, mens hun har været på ferie i Edinburgh. Og at den nabo, der skulle passe katten, havde glemt at lukke døren ind til badeværelset, og her var toiletbrættet ikke slået ned, så nu er hun bange for, at katten har været nede i toilettet og efterfølgende gået rundt i møblerne med toiletvand på poterne.

Medarbejderen spørger, hvor sandsynligt hun tror, det er, at katten er faldet ned i toilettet, og om hun nogensinde har erfaret, at den har gjort det før. Herefter begynder borgeren at tage gummihandsker på, og medarbejderen følger med ud på badeværelset. Medarbejderen guider borgeren verbalt under rengøringen.

Gentagne gange spørger borgeren medarbejderen, om hun har fået toiletvand på armene. Medarbejderen observerer borgeren under rengøringen og spørger borgeren, om hun kan se eller mærke toiletvand på kroppen, når hun bliver bange og mener, hun har fået toiletvand på kroppen. Det er således medarbejderen, der må konkludere og tage stilling for borgeren, om hun har fået toiletvand på kroppen.

Når borgeren går i stå i aktiviteten og spørger, hvad hun nu skal gøre, guider medarbejderen borgeren videre. Da rengøringen er afsluttet, observerer medarbejderen, at borgeren ændrer ansigtsudtryk og får et dystert blik i øjnene, og han spørger, hvilke tanker hun nu gør sig.

Medarbejderen støtter borgeren i at få formuleret de følelser, rengøringen har frembragt. Medarbejderen fremhæver, at borgeren rent faktisk selvstændigt har formået at rengøre toilettet, blot med verbal guidning. Efterfølgende tømmer borgeren skraldespanden på badeværelset og i køkkenet. Medarbejderen støtter borgeren rundt i lejligheden for at finde affald, der skal indsamles og smides ud i affaldscontaineren. Borgeren påpeger igen, at der kan ligge brugte lommetørklæder og andet ubehageligt. Medarbejderen følger med ud til affaldscontaineren uden for lejligheden og guider ligeledes verbalt, når borgeren ser små stykker affald på jorden, som hun tror har været i berøring med kropsvæsker.

På et tidspunkt spørger borgeren til, hvordan hun skal tale naturligt med en ven, som hun er forelsket i. Hun fortæller, at hun altid har svært ved at konversere med potentielle kæresten og får afvist dem i stedet for at indlede en samtale med dem. Bostøttemedarbejderen og borgeren taler om de oplevede udfordringer, borgeren har ved at indlede en samtale med en ukendt person.

Det skitserede hjemmebesøg indeholder således mange forskellige elementer såsom samtale, aflæsning af kropssprog, verbal guidning, analyse af borgerens udførelse af rengøringen af toilettet og indsamling af skrald og evalueringer af dette.

Der forekommer mange skift, og borger og medarbejder opholder sig på mange forskellige lokaliteter i og uden for lejligheden. Det er ligeledes de problematikker og udfordringer, borgeren erfarer her og nu, som medarbejderen må tage udgangspunkt i. Det betyder, at medarbejderen må handle i situationen og aflæse borgerens reaktioner i situationen.

Medarbejderen spørger borgeren, om hun har fået lavet mad selv, da de står i køkkenet for at stille rengøringsmidler på plads efter toiletrensningen. På bordet står en del tom emballage fra færdigretter

såsom pizzakasser og morgenmadsprodukter. Her er det observationen af de produkter, der står på køkkenbordet, der er medvirkende til at forme spørgsmål om, hvorledes tidligere planer om madlavning er forløbet. De finder efterfølgende en ugemadplan frem, som de har udarbejdet sammen tidligere, og skriver en indkøbsseddel, således at borgeren kan komme i gang med at lave mad igen” (Viborg, feltnote 4).

Medarbejderen foretager således her en afkodning af de produkter, der står på køkkenbordet, og bruger det til at sige noget om borgerens manglende madlavning. Madplan og indkøbsliste anvendes til at fastholde denne plan og udgør således de materielle repræsentationer i situationen.

Medarbejderen omtaler ikke det observerede efterfølgende, og jeg spørger derfor ind til, hvad hun lægger mærke til ved et sådan hjemmebesøg. Hun fortæller, at det er noget, man lærer med tiden, når man lærer borgeren at kende. Det er således den konkrete borger, borgerens omgivelser og kendskabet til borgeren, der tilsammen skaber et professionelt blik på borgeren. Et sådant blik får således medarbejderen til at forstå den omtalte situation på en bestemt måde, hvilket fører til konkrete handlinger som det at udforme en madplan og at skrive indkøbsliste. Ligeledes giver borgerens ansigtsudtryk efter rengøringen af toilettet anledning til bestemte spørgsmål. Disse perciperede fænomener foregår implicit hos medarbejderen. Det bliver ikke sagt højt, at den observerede emballage fører til tanker om ny planlægning af madlavning m.m. Observationerne bliver ikke dokumenteret efter besøget, men er en viden, som ligger hos medarbejderen. Den viden trækkes frem, når der observeres noget, der har betydning for den pågældende borger.

Hjemmebesøget indeholder således støtte og hjælp til en planlagt hverdagsaktivitet: at rengøre toilettet og at samle skrald og smide det ud i containeren. Det indeholder observationer af borgeren under disse aktiviteter og vurderinger for borgeren under aktiviteten: om der er sprøjtet toiletvand op på armene. Der tales om aktiviteterne undervejs, og der kommenteres på kropssprog. Der observeres på omgivelserne, om tidligere hverdagsaktiviteter fastholdes, og der iværksættes strukturerende og fastholdende foranstaltninger i form af nedskrevne planer. Indholdet af hjemmebesøget er delvis planlagt og bliver delvis styret af erfarede og observerede fænomener under besøget. Overordnet anvender medarbejderen en rehabiliterende bostøttetilgang (jævnfør kapitel 8), da formålet er, at borgeren skal lære at håndtere disse hverdagsaktiviteter selvstændigt, og hun anvender samtidig også elementer fra den observerende og strukturerende tilgang i flere situationer, ligesom der trækkes på den motiverende tilgang for at få borgeren til at rengøre toilettet.

Et andet eksempel fra observationerne, hvor medarbejderen løbende anvender flere forskellige bostøttetilgange, er et hjemmebesøg hos en ældre borger med skizofreni. Her anvender medarbejderen den observerende og strukturerende bostøttetilgang, og dette foregår, ved den implicite kodning af borgeren og borgerens omgivelser. På vej op ad trappen til borgerens lejlighed fortæller medarbejderen, hvordan han

observerer og anvender den observerede viden. Han fortæller mig, at vi nu skal ind til en ældre borger med diagnosen skizofreni, og at observation er en stor del af bostøtteamarbejdet. Observationerne indledes, allerede før borgeren åbner døren:

”Det, jeg lægger mærke til, er, hvor lang tid der går, før døren bliver åbnet. Jeg lytter til eventuelle lyde inde fra lejligheden. Så lægger jeg mærke til, hvorledes borgeren åbner døren – er det langsomme bevægelser eksempelvis.

Jeg lægger mærke til, hvordan borgeren ser ud. Er hun pænt påklædt? Har hun sat håret? Og har hun taget makeup på? Det første, jeg gør, når jeg kommer ind i entreen, er at se, om der er ryddeligt, eller om der er rodet. Og jeg lægger mærke til, om køkkenet er ryddet, og om der står gamle madvarer fremme. Er fjernsynet tændt, og er der højt musik i rummet?

Man lærer at aflæse de enkelte borgere med tiden. Jeg har jo kendt denne kvinde i 15 år. Man kommer til at kende hinanden ret godt. Borgeren kender jo også mig og ved, hun kan stole på, at jeg kan støtte og hjælpe hende. Jeg har jo set hende i mange forskellige situationer, også når hun har været indlagt på psykiatrisk sygehus – jeg har besøgt hende der flere gange. Jeg kan fornemme, om hun f.eks. er på vej til en indlæggelse, hvis alt er kaos omkring hende ... jeg ved også, hvad det er for udfordringer, der kan føre til eventuel indlæggelse, men så har jeg jo mulighed for at forebygge det, når jeg nu har oplevet hende i så mange situationer” (Aalborg, feltnote 9).

Her præciserer medarbejderen, hvorledes han indsamler viden og anvender erfaringer fra tidligere besøg for at kunne vurdere borgerens sindstilstand og funktionsniveau. Derudfra vurderes, hvad det er, han skal støtte borgeren med denne dag. Her danner den observerende tilgang grundlaget for, hvilke andre bostøttetilgange han må anvende efterfølgende.

Medarbejderen påpeger efter besøget hos den ældre kvinde, at de mange besøg og observationer er med til at opbygge en relation, som har stor betydning for bostøtteamarbejdet. Medarbejderen koder observationerne, men denne kodning foregår implicit og bliver kun eksplicit, da jeg er med, og han prøver at forklare, hvad han gør i situationen. Han fremhæver eksempelvis specifikke fænomener, men det er ligeledes implicit. Det bliver kun eksplicit, da han prøver at forklare mig, hvad det er, han foretager sig ude hos borgeren. Medarbejderen forklarer, at det er sjældent, de dokumenterer indholdet af besøgene. Det er, hvis der opstår noget uventet, som skal dokumenteres. Dokumentationen foregår som korte beskrivelser af det foretagne arbejde, og hvis der er noget specifikt, der observeres, såsom at borgeren ikke åbner døren ved besøget.

9.3. IMPLICIT BOSTØTTEPRAKSIS – LOGIKKER FOR BOSTØTTE

I dette afsnit præsenteres tre forskellige obostøttelogikker i form af implicite bostøttetilgange, som er fremkommet via observationer og samtaler med medarbejdere og borgere i bostøtteamarbejdet. Der har i denne del af feltarbejdet været fokus på, hvordan medarbejderne afkoder fænomener i bostøtteamarbejdet, hvorledes disse kodninger anvendes i praksis, og hvilke fænomener der fremhæves og handles på under bostøtteamarbejdet. Ligeledes er fokus på, om og hvilke procedurer og artikulerede materielle repræsentationer medarbejderne anvender i deres bostøtteamarbejde. De tre identificerende bostøttetilgange benævnes: *et fælles tredje, at zoome ind og at handle 'in situ'*.

Et fælles tredje

En logik, som er central og fremtrædende i feltstudierne af bostøtteamarbejdet, betegnes 'et fælles tredje'. Det er ikke en formulering, som medarbejderne selv anvender, men anvendes her, fordi den beskriver tilgangens indhold og formål. Et fælles tredje er beskrevet i den pædagogiske litteratur, hvor den betegner en opgave eller aktivitet, som pædagog og borger er fælles om, og som har eksempelvis et pædagogisk mål i sig selv (Husen, 2014:48). I denne sammenhæng skal et fælles tredje forstås som noget, borger og medarbejder har mellem sig, og som er med til at fremme bostøtteamarbejdet på forskellig vis. Men det fælles tredje er også med til, at flytte fokus fra det svære og intime i en samtale mellem borger og medarbejder, samtidig med at det også medvirker til at muliggøre, at samtalen kan finde sted. Det fælles tredje har således i denne sammenhæng en anden dimension end den Husen beskriver.

Et fælles tredje kan være en aktivitet, medarbejder og borger udfører sammen for at flytte fokus fra hinandens ansigt og kropssprog med det formål at facilitere en konstruktiv samtale. Eksempelvis kan en samtale være problematisk, da den opleves som svær og intim for borgeren, når borgeren har tanker om selvskadende adfærd eller selvmordstanker. Indholdet af sådan en samtale vil kunne påvirke borgeren i en sådan grad, at samtalen må afsluttes eller helt opgives. Ved svære og følelsesmæssige samtaler inddrager medarbejderne det omtalte fælles tredje, som kan støtte og hjælpe samtalen på vej. I nogle tilfælde indledes en samtale mellem borger og medarbejder med et fælles tredje, det kunne eksempelvis være en samtale om den nye bordlampe, borgeren lige har købt, og som står placeret på bordet, og begge lader øjnene hvile på den og herefter bevæger samtalen derefter langsomt ind på det emne, som er essensen af den egentlige samtale.

At drikke kaffe som et fælles tredje

En anden version af et fælles tredje mellem borger og medarbejdere er det at drikke kaffe sammen, som udgør et næsten obligatorisk element i en række af de observerede bostøttebesøg. Ved en del hjemmebesøg bærer opstarten præg af et privat besøg i den forstand, at medarbejder og borger sætter sig ved spisebordet eller sofabordet, og kopper og kaffekande arrangeres af borgeren, som serverer kaffe for medarbejderen. Et sådant ritual understøttes af smalltalk, som begge kan referere til, eller noget, begge parter kan iagttage og tale om, eksempelvis en nyhed, der toner frem fra det tændte tv. Ved et hjemmebesøg hos en ældre borger med skizofreni er hele besøget centreret om sofabordet i stuen:

”Ved hjemmebesøg hos en ældre borger fortæller medarbejderen på vej hen til fordøren, at hun har kendt denne borger i mange år, og at han har diagnosen skizofreni. Hun fortæller, at han har svært ved at overskue og planlægge ugens aktiviteter og skal have hjælp til at planlægge ugens hverdagsaktiviteter såsom indkøb, tøjvask og madlavning, men at borgeren udfører det selv med støtte fra bostøttens støtte til planlægningen.

Da borgeren åbner døren for os, spørger han, hvem jeg er, og jeg præsenterer mig selv. Han siger, at han har sagt til bostøtten, at jeg gerne må komme med.

Da vi kommer ind i stuen sidder en anden ældre borger ved sofabordet og drikker kaffe. Der er dækket bord med kopper og underkopper, og bostøttemedarbejderen og jeg sætter os i sofaen.

Samtalen indledes med at tale om regnvejret udenfor, og borgeren spørger, om jeg vil have mælk eller sukker i kaffen. Jeg svarer nej tak. Han spørger, om vi ikke vil have noget til kaffen, og vi siger nej tak, og at det er meget fint med kaffe. Han synes, vi skal have noget til kaffen og går hen og henter en plade chokolade og siger, at det skal vi da have. Medarbejderen siger, at det ikke går, for så bliver hun bare for overvægtig. Han griner og siger, at det bliver man ikke af en lille smule chokolade.

Der bliver hældt kaffe op, og bostøttemedarbejderne spørger til, hvad han har lavet i ugens løb. Borgeren siger, at han vil gå ind og lave noget mere kaffe til os, på trods af at vi siger, at vi ikke skal have mere, men han går ud i køkkenet. Der bliver igen hældt mere kaffe op til os, og vi bliver igen spurgt, om ikke vi har fortrudt, at vi sagde nej til chokolade” (Aalborg, feltnote 3).

Her bliver selve kaffedrikningen og de forskellige aktiviteter omkring den til et fælles tredje for, at der kan tales om, hvorledes ugen er forløbet, og hvad der skal foretages fremadrettet.

At gå en tur som et fælles tredje

En borger beskriver selv, hvilken betydning et fælles tredje kan have for bostøttearbejdet. En kvinde med diagnosen skizofreni fortæller mig ved et besøg, at hun nogle gange går en tur med sin bostøtte:

”Man skal forstå, at nogle gange går vi en tur ude i naturen, så starter vi med at smalltalke, og så kommer vi så lige så stille til at tale om problemet. Man får talt sig ind på problemet på en naturlig måde. Det at komme ud og bruge kroppen gør, at man føler sig bedre ... det er svært at sidde i lang tid og kigge på hinanden, det er svært at holde ud”
(Aalborg, feltnote 9).

Borgeren beskriver, hvordan det at gå en tur med bostøttemedarbejderen, hvor deres blikke og ansigter er rettet mod noget i naturen, som de passerer, åbner for samtale om det, som opleves som problematisk for borgeren. Aktiviteten, som udføres borger og medarbejder imellem, har værdi ud over det umiddelbare, at få frisk luft og få brugt kroppen fysisk. Den muliggør også, at samtalen kan finde sted. Det er således pointen, at aktiviteten udføres sammen for at facilitere samtalen.

At handle ’in situ’

En anden tilgang, som medarbejderne benytter sig af, betegner jeg som at handle in situ. Denne tilgang rummer de handlinger, som medarbejderen udfører. Det er en handling, som borgeren spejler sig i, og derved giver den borgeren en form for motivation til at gå i gang med en selvstændig handling eller aktivitet, der ellers opleves som uoverstigelig eller uoverskuelig. Et eksempel på det at handle in situ kommer frem i forbindelse med et hjemmebesøg hos en yngre mand først i 20’erne, som får bostøtte til oprydning, opvask, rengøring og indkøb m.m. Her ses tilgangen at handle in situ på følgende måde:

”På vej fra en parkeringsplads og hen til en større lejlighedsejendom fortæller en bostøttemedarbejder, at vi nu skal ind at besøge Mads⁶⁹, som er en mand på ca. 22 år. Han har diagnosen skizofreni, og han har indtil for et halvt år siden boet i et bofællesskab med andre unge med psykiske lidelser, men er nu er flyttet alene i en lejelejlighed.

⁶⁹ Borgerens rigtige navn er anonymiseret til Mads.

Medarbejderen fortæller mig, at Mads har svært ved at håndtere de daglige hverdagsaktiviteter og skal støttes i at deltage i sociale aktiviteter for at have kontakt med andre yngre mennesker. Medarbejderen fortæller, at Mads har sagt, det er i orden, at jeg er med, men det kan være, han ombestemmer sig, når jeg nu står der. Og vi aftaler, at medarbejderen spørger Mads, om jeg må deltage ved dette besøg, når han åbner døren.

Mads åbner døren, og han ser lidt træt ud. Hans hår stritter lidt, og han står i joggingbukser og T-shirt. Medarbejderen spørger, om jeg må have lov til at komme med i dag, og Mads siger, at det må jeg gerne.

Vi går ind i den lille lejlighed, hvor det roder lidt. Der ligger vasketøj på gulvet og i stuen, hvor vi går ind for at sætte os, og der er papirer, bøger, snavset service på sofabordet, der ligger snavsetøj og poser på gulvet.

Medarbejderen flytter noget vasketøj fra en lænestol og sætter sig ned og viser, hvor jeg kan sætte mig. Mads sætter sig i sofaen, og vi sidder over for hinanden med sofabordet imellem os.

Medarbejderen spørger til, hvorledes Mads har haft det siden sidste besøg, og om han har talt med nogen. Efter at de har talt sammen, siger medarbejderen, at de heller må i gang med at få ryddet lidt op, som de har aftalt. Og medarbejderen rejser sig op fra stolen; Mads bliver siddende i sofaen.

Medarbejderen begynder at samle vasketøj op fra gulvet i stuen og vil sortere det i soveværelset. Døren derind står åben. Man kan se, at klædeskabet står åbent, og at der ligger tøj på gulvet og på møblerne i soveværelset. Mads siger, han ikke rigtig kan overskue at komme i gang, men medarbejderen fortsætter med at rydde op. Og lidt efter rejser Mads sig op og begynder at samle det snavsede service sammen og sætter det ind på bordet i det meget lille køkken. Døren derind står også åben. Det lille køkkenbord er fyldt med snavset service, og køkkenskabe og -skuffer står åbne.

Mads tager et vaskefad frem og fylder det med vand og opvaskemiddel. Han går i gang med at vaske op. Han siger til medarbejderen: "Når du nu rydder op, så kan jeg lige så godt begynde at vaske op". Medarbejderen svarer: "Det lyder da som en fornuftig idé. Du plejer også at blive så glad for det bagefter, når der er ryddet op" (Viborg, feltnote 1).

I denne situation anvender medarbejderen det *at handle in situ* til at motivere Mads til selv at gå i gang med de aftalte aktiviteter. Det er ikke en mundtlig motivation, men det er medarbejderens handlinger, som får Mads til at rejse sig fra sofaen og gå

i gang, selve oplevelsen af at rydde op sammen. Medarbejderen viser med sine konkrete handlinger, at oprydningen er startet, hvilket får Mads til at rejse sig og gå i gang. Mads spejler sig på den måde i medarbejderens handlinger.

9.4. AT ZOOMER IND PÅ KONTEKSTENS MATERIALITET

En tredje implicit bostøttetilgang, som bostøttemedarbejderne benytter sig af, betegnes som det at zoome ind på kontekstens materialitet. Dette kan også beskrives som det at trække materialiteten frem i omgivelserne. Her er det oftest de fysiske omgivelser, som samtalen eller aktiviteten foregår i, der zoomes ind på. Denne logik benyttes primært i samtaler eller aktiviteter til at skabe pauser for borgeren eller at fastholde borgerens koncentration så længe som muligt. At zoome ind på konteksten kan også have til formål at zoome ind på eller fremhæve en kontekst, man ønsker, at borgeren skal lægge mærke til eller have fornemmelse af er til stede. Det at zoome ind på hjemlige omgivelser kan have til formål at give borgeren følelsen af, at befinde sig i trygge, kendte og behagelige omgivelser.

Zoome ind

I nogle situationer anvendes det at zoome ind på en bestemt kontekst for at give borgeren en tryghed i samværet med medarbejderen eller at signalere, at medarbejderen har lagt mærke til, hvad der har betydning for borgeren. I situationer, hvor medarbejderen mødes med borgeren på kontoret eller i de fælleskommunale lokaliteter for socialpsykiatrien, iagttages denne logik. zoome ind indikerer at medarbejderen ønsker at borgeren skal lægge mærke til noget bestemt – zoome ind på noget bestemt.

I en pause under en observation af en bostøttepraksis sidder jeg og spiser min madpakke i et fælleskøkken, hvor jeg sidder og iagttager en medarbejder, der er ved at forberede sig på en samtale, hun skal have med en borger. Samtalen skal foregå i et af samtalelokalerne på centret, hvor bostøttemedarbejderne har kontor, køkken og mødefaciliteter:

”Medarbejderen finder kopper og kande med te frem og sætter det på en bakke, som hun kan tage med ind i mødelokalet ved siden af. Hun stiller sig hen til vinduet i køkkenet og åbner havedøren ud til et lille græsareal, hvor der står nogle forskellige planter og buske. Hun går hen og plukker en hybenrose fra busken udenfor vinduet. Hun går ind i køkkenet igen og finder en lille vase og sætter blomsten i vasen og stiller den på bakken med det andet, hun har arrangeret. Jeg spørger medarbejderen, hvad det er, hun forbereder, og hun fortæller, at hun får besøg af en borger, der holder meget af blomster, og det er en måde, hvorpå hun kan vise hende,

at hun er bevidst om det, der har betydning for hende” (Aalborg, feltnote 4).

Medarbejderen arrangerer på den måde omgivelserne, så de understøtter den samtale, som hun skal have med borgeren efterfølgende.



Figur 9.1. Foto taget under feltobservation.

Et andet eksempel på, hvorledes medarbejderne anvender det at zoome ind på omgivelserne, er situationer hvor der er behov for at skabe en pause i samtalen. Ved et hjemmebesøg fra feltstudiet hos en yngre mand, Martin⁷⁰, med diagnosen skizofreni er der et eksempel på dette. Martin bor alene i en lejlighed på en større gård på landet. Medarbejderen og jeg kører hen til borgeren i hver sin bil, parkerer og går sammen hen til boligen:

”Det er regnvejr, og vi går sammen hen til den store bygning på ejendommen, hvor der er indrettet en lille lejlighed. Vi går ind ad en hoveddør og tager vores våde overtøj af og videre op ad en trappe.

Medarbejderen banker på døren, og Martin åbner døren. Der kommer en mærkelig duft og damp ud ad den åbne dør, og det er helt tåget inde i lejligheden. Medarbejderen spørger, om det er o.k., at hun har en studerende med, som er med for at undersøge, hvad bostøttearbejdet indeholder. Martin siger ja og står med et tomt og udtryksløst udtryk i

⁷⁰ Borgerens rigtige navn er anonymiseret til Martin.

ansigtet. Jeg hilser på Martin og præsenterer mig. Han siger: "Kom indenfor", og vi går igennem et meget lille køkken og ind i en stue, der er fyldt med damp.

Medarbejderen spørger, hvad det er for en røg, der er i rummet, og han svarer, at han er ved at afdampe alle sine e-cigaretter. Det er dem, der giver røg i hele lejligheden. Medarbejderne spørger, om ikke han kan åbne vinduet, og det gør han.

Han har i den anden ende af stuen sat tre krus og en kande kaffe på spisebordet, og vi sætter os ned. Martin sætter sig uden at sige noget og stirrer tomt ud i luften.

Medarbejderen siger, at det er dejligt, Martin har lavet kaffe, og hælder op i de to krus, der er beregnet til hende og mig. Vi sidder lidt uden at sige noget, og så tager medarbejderen initiativ til at begynde en samtale.

Hun spørger til e-cigaretterne, der ligger og damper i lejligheden, og hvorfor de skal ligge og dampe. Martin svarer kort, at det er for at rense dem.

Hun spørger igen ind til, hvad det er for en smagsvariant, han anvender, og han svarer, at det er pebermynte. Det er den smag, han bedst kan li'. Medarbejderen retter blikket mod det tilstødende rum; døren står halvt åben, og vi kan se fire bunker tøj på gulvet. Hun spørger, om han er ved at vaske tøj, og han svarer, at han er ved at gøre klar til det, men at han ikke har haft tid til at få det i vaskemaskinen endnu.

Vaskemaskinen står i et fælles vaskerum i en bygning ved siden af. Medarbejderen spørger, om hun skal hjælpe ham med at få vasketøjet båret ned, men han siger, at det kan de gøre, når hun skal hjem, og at det regner for meget til at gå hen over gårdspladsen og ind i vaskerummet lige nu.

Han sidder stadig ved bordet og drikker kaffe og stirrer fortsat udtryksløst ud i luften. Vi sidder og drikker kaffen, og der bliver ikke sagt så meget. Medarbejderen spørger så lidt efter Martin om, hvordan han har haft det, siden hun var der sidst, og han siger – efter en lang pause – "Ikke så godt".

Han fortæller, at han ikke kan sove om natten, og at han er begyndt at sove på sofaen, da han er bange for at ligge i soveværelset, hvis der går ild i lejligheden. Medarbejderen spørger, hvorfor han er bange for, at der skal gå ild i lejligheden, og han svarer, at når man har sådan nogle gamle installationer, så kan der let gå ild i sådan en gammel bygning.

Medarbejderen begynder at spørge ind til hans computer, som står i den anden ende af stuen. Det er en stationær computer med stor skærm. Der er et væld af ledninger og forskellige computerrelaterede effekter. Hun begynder at spørge ind til, om han har brugt computeren den sidste tid, og han begynder at tale om computeren på eget initiativ.

Efter et stykke tid vender medarbejderne tilbage til hans udsagn om, at han angst for, at der kan gå ild i lejligheden, og de taler om at slukke for computeren og tage stikket ud af stikkontakten, inden han lægger sig til at sove (Aalborg, feltnote 3).

Ovenstående eksempel illustrerer, hvordan medarbejderen trækker omgivelserne ind i samtalen med det formål at få borgeren til at fortælle om noget, der har hans interesse, og som motiverer ham. Medarbejderen finder frem til et samtaleemne, som kan åbne for en samtale, som efterfølgende kan handle om det, borgeren har svært ved at tale om: at han er angst for, at der skal gå ild i hans bolig. Computeren bliver inddraget som samtaleåbner på en naturlig måde, da det er noget konkret, de begge kan relatere til og tale om, og som står i rummet hvor vi sidder. Medarbejderen zoomer ind på omgivelserne, der umiddelbart er ufarlig, og som har borgerens interesse. Det bidrager med det, som medarbejderen kalder det naturlige i samtalen og samværet. Disse implicite bostøttetilgange er kropslige, selvfølgelig og svære at aflæse som udenforstående men er noget der naturligt foregår i samtalen med borgeren.

9.5. OPSUMMERING

Opsummerende anvender bostøttemedarbejderne følgende bostøttetilgange i deres praksis. Nedestående skema præsenterer bostøttemedarbejdernes anvendte bostøttetilgange i form af både implicitte og eksplicitte bostøttetilgange og er udarbejdet på baggrund af kapitel 8 og 9.

Rehabiliterende tilgang	
Vedligeholdende tilgang	
Borgerinitierende tilgang	
1. Relationsopbyggende tilgang	7. Bisiddende og støttende tilgang
2. Observerende og analyserende tilgang	8. Rammesættende tilgang
3. Strukturerende tilgang	9. Konsekvensvurderende tilgang
4. Motiverende tilgang	10. Forbilledlig tilgang
5. Realitetsskabende tilgang	11. Sanseinddragende og sansebaseret tilgang
6. Kompenserende tilgang	12. Rammesættende tilgang
'Et fælles tredje' som tilgang	
Handle 'in situ' som tilgang	
'Zoome ind' som tilgang	

Figur 9.2 Anvendte implicitte og eksplicitte bostøttetilgange.

Det fremgår af observationerne, at medarbejderne observerer og koder de observerede fænomener i praksis, men at det foregår implicit. Der fremhæves specifikke perciperede fænomener, men dette foregår ligeledes implicit, og det er noget, der eksisterer som tavs viden hos medarbejderen. Yderlig benytter medarbejderne sjældent materielle repræsentationer som dokumentation for eller i kommunikation af deres arbejde. Dette er forhold, der gør sig gældende både for de eksplicitte bostøttetilgange (kapitel 8) og de implicitte bostøttetilgange (kapitel 9).

I en rapport udgivet af VIVE og RUC omhandlende skærmopkald i hjemme- og sygeplejen i den kommunale praksis påpeges relationsarbejde, oparbejdelse af tillid og borgerkendskab som et centralt og vigtigt fagligt redskab for de professionelle i deres daglige arbejde med borgerene (Ballegaard & Kamp 2018:32). Netop den observerende og analytiske tilgang fremgår også som en central tilgang for bostøttemedarbejderne i nærværende undersøgelse.

Goodwin (1994) beskriver det professionelle blik eller syn som en diskursiv arbejdspraksis, en praksismedarbejder benytter til at forme begivenheder og rutiner, der er underlagt deres faglige ansvarsområde. Formuleringsprocessen af praksis skaber de objekter, der bliver til viden, og derved bliver til et håndværk, der via teorier, artefakter og ekspertise, adskiller sig fra andre praksisser (Goodwin, 1994). Men store dele af de identificerede bostøttetilgange er implicitte, også de som jeg i nærværende forskningsundersøgelse betegner for eksplicitte. De var netop ikke eksplicitte, da jeg påbegyndte forskningsundersøgelsen men er blevet eksplicit under interviewene og i bearbejdningen af interviewene.

Som omtalt i prologen til dette kapitel er der behov for at tydeliggøre og formulere bostøttepraksis, for at udenforstående kan få en forståelse for, hvad bostøtte indeholder og hvilken betydning og indvirkning online bostøtte har på det specialiserede bostøttearbejde. De eksplicitte og implicitte bostøtte tilgange som er identificeret i kapitel 8 og 9 danner derved forståelsesrammen for næste kapitel som har til formål at analysere online bostøttes betydning for den eksisterende bostøtte praksis.

KAPITEL 10. PASSAGER FOR BOSTØTTE

”It is our argument that dis/ability is a matter that is highly specific: that people are dis/abled in endless different and quite specific ways. But we are also interested in the ways in which dis/ability is linked up with identity or subjectivity. Indeed, we take it that the links between dis/ability and subjectivity are close – which means that any study of the materialities of dis/ability is uncomplete unless it also attends to the continuities and discontinuities of subjectivity ...” (Moser & Law, 1999:198).

Prolog

Dette kapitel indeholder en analyse af, hvorledes bostøttepraksis påvirkes og formes, herunder de forskellige bostøttetilgange af online bostøtte. Kapitlet inddrager Moser og Laws (1999) passagebegreb i analysen af den online bostøttes betydning for den eksisterende bostøttepraksis.

Passagebegrebet inddrages til at beskrive og tydeliggøre, hvorledes den online bostøtte på forskellige vis er medvirkende til at skabe eller reducere passager, for at medarbejderne kan levere bostøtte i form af de identificerende bostøttetilgange (se kapitel 8 og 9). Passagebegrebet indeholder antagelsen om, at alle materielle og fysiske arrangementer er specifikke, således også i de forskellige bostøttesituationer, hvor den online bostøtte inddrages. Den antagelse understøttes af tidligere analyser af bostøttetilgange i kapitel 8 og 9, hvor bostøttearbejdet fremstår som kompleks og foranderligt.

Formålet med at inddrage begrebet passager i kapitlet er at give et indblik i og en forståelse af, hvilke både implicite og eksplicite begrænsninger og muligheder medarbejderne erfarer ved anvendelse af online bostøtte i forskellige kontekster. Og at netop konteksten har en grundlæggende betydning for, om den online bostøtte skaber passage eller reducerer passage for bostøttepraksis. Analysen viser, at den online bostøtte skaber reducerede passager for bostøtte og i nogle situationer helt forhindrer medarbejderne i at udføre bostøtte, og i andre situationer åbner den online bostøtte for nye passager for bostøtte. Analysen argumenterer for, at online bostøtte ikke blot skaber åbne og reducerede passager for bostøtte, men at den også er medvirkende til at ændre og påvirke medarbejdernes faglige bostøttetilgange.

Analysen sigter mod at synliggøre den online bostøttes betydning for praksis, ikke alene for medarbejderne, men også for eksterne interessenter og involverede såsom forvaltningsledelsen og administrationen i kommunen samt organisationer og uddannelsesinstitutioner, der uddanner bostøttemedarbejderne. Analysens fokusområde er forbindelserne i form af bostøttetilgange mellem subjekterne, subjekternes position og materialiteten. Online bostøtte er med til at forme bostøttetilgangene og derved den bostøtteservice, der leveres af medarbejderne (Nickelsen, 2008:247).

Kapitlet tager udgangspunkt i deltagerobservationer af bostøttepraksis. Her inddrages deltagerobservationer af situationer, hvor online bostøtte anvendes, og situationer, hvor online bostøtte er fravalgt, enten af medarbejderen, borgeren eller dem begge. Observationerne i kapitlet er på den måde rettet mod, hvor og hvorledes online bostøtte åbner eller reducerer passager for de forskellige bostøttetilgange.

10.1. ÅBNE OG REDUCEREDE PASSAGER

Moser og Law (1999) anvender forskellige begreber til at undersøge sammenhængen mellem subjektiviteter, materialiteter (herunder teknologiske arrangementer) og kropslige kompetencer. I en analyse af sådanne arrangementer tager de udgangspunkt i en fortælling om et møde med en fysisk handicappet kvinde, som er afhængig af en elektrisk kørestol og andre elektriske hjælpeforanstaltninger i sit hjem (Moser & Law, 1999). Kvinden er afhængig af tekniske installationer til eksempelvis at åbne og lukke døre, tænde og slukke lyset og computerprogrammer til at kommunikere med m.v. I Moser & Laws analyse er den centrale antagelse, at alle materielle og fysiske arrangementer er specifikke. Det medfører således nogle særlige betragtninger af særlige specifikke forhold, der giver både gode og dårlige 'passager' for udøvelse af hverdagslivets aktiviteter og mobilitet.

Mosers og Laws anvendelse af begrebet passage omhandler bevægelse imellem det, som betegnes som særlige forhold, som gør sig gældende hos den konkrete handicappede kvinde. De påpeger, at bevægelse imellem forskellige særlige forhold er et særligt forhold i sig selv. Her handler det om specificitet⁷¹ og relationen mellem disse specificiteter. Hvordan de udføres eller ikke udføres. Relationen er med til at skabe et kompetent subjekt. Det er passagerne, der er med til at forme, i hvilken grad subjektet er handicappet i de forskellige situationer og derved også med til at

⁷¹ Specificitet beskrives af Moser & Law (1999) som en specifik teknisk indretning/tilretning. De nævner som eksempel herpå en specialindrettet kørestol og en tilrettet rampe, der danner en 'passage' for den handicappede kvinde, så hun kan tage toget i kørestol (der er her tale om to specificiteter nemlig specialindrettet kørestol og tog med tilrettet rampe).

definere handicap versus normalitet (Nickelsen, 2008:247). Passager er dermed nemmere at passere for nogle end for andre.

Passagebegrebet relaterer sig således til specificiteter, hvor nogle specielle forhold gør sig gældende for det enkelte subjekt. Eksempelvis at en handicappet kvinde er i stand til at åbne sin hoveddør ved hjælp af nogle specifikke tekniske hjælpeforanstaltninger. Hun kan bevæge sig rundt i hjemmet i kørestolen, som har nogle specifikke elektriske indretninger, så hun kan manøvrere og styre kørestolen med den funktionsevne, hun har. Her er der gode passager for at udføre en given hverdagsaktivitet. Ligeledes omtaler Moser og Law dårlige relationer mellem specificiteter som 'bad passages', eksemplificeret ved, at den handicappede kvinde med sin kørestol ønsker at tage toget, men kan ikke komme ind i det med kørestolen pga. togets materielle indretning (specificitet) og kørestolens materielle indretning (specificitet), der ikke fungerer i denne relation.

Med udgangspunkt i ovenstående lader dette kapitel sig inspirere og anvender i en tilpasset form det, som Moser og Law (1999) benævner 'bad passages' (reducerede passager) 'better passages' (åbne passager), 'specificiteter' (særlige forhold) og 'extension' (forlængelse) (se også kapitel 2 for en uddybende forklaring).

10.2. REDUCEREDE OG AFGRÆSENDE PASSAGER – FORSKYDNINGER I BOSTØTTEARBEJDET

I det følgende præsenteres tre måder, hvorpå passager for bostøttearbejdet reduceres via anvendelse af online bostøtte. Reducerede passager kan forstås som reducerede eller indskrænkede muligheder for at udføre bostøtte via online bostøtten. Disse oplevede vanskeligheder observeres på forskellig vis og beskrives og præsenteres i det følgende. Ligeledes beskrives, hvilke forskydninger og ændringer den online bostøtte medfører bostøttepraksis. De tre forskellige måder, hvorpå passager reduceres, benævnes i det efterfølgende som *amputerede observationer og afskærmning af omverdenen*, *usynlige arbejdsopgaver* og *refleksioner over egen praksis*.

Amputerede observationer og afskærmning af omverdenen

Både medarbejderne og borgerne påpeger, at observation har stor betydning for bostøttearbejdet i praksis. Endvidere er bostøttearbejdet som vist i den forudgående indkredsning af bostøttepraksis komplekst og foranderligt, da borgerne kan ændre tilstand fra besøg til besøg, og derfor har medarbejderne et kontinuerligt behov for at kunne observere borgeren i den kontekst, som denne agerer i, jf. den identificerede observerende og analyserende bostøttetilgang i kapitel 8.

Jeg argumenterer og viser derfor herunder, at muligheden for observation ikke er til stede på samme måde ved anvendelse af online bostøtte som ved et almindeligt hjemmebesøg. Ved et hjemmebesøg hos en kvinde falder samtalen på, hvorvidt det kunne være en mulighed at anvende online bostøtte i hendes situation blot engang imellem på udvalgte områder. Borgeren påpeger, at hun ikke kan se at online bostøtte kan anvendes, da denne form for kommunikation ikke opleves som virkelig kommunikation. Hun fremhæver at det ikke er muligt at observere eller fortælle alt over en skærm. Hun forklarer, hvorfor hun ikke potentielt kan se sig selv som bruger af online bostøtte:

”... det, du undlader at sige, kan fortælle noget om, hvordan du har det. Her er det vigtigt, at bostøtten kender dig godt. Jeg har prøvet at Skype med venner, men gider det ikke i ret lang tid ad gangen. Det er vigtigt at kunne analysere hinandens kropssprog og finde ud af, hvad det i virkeligheden handler om. Du kan jo ikke se på en skærm, om jeg sidder uroligt og vipper med foden under bordet” (Aalborg, feltnote 9).

Hun fremhæver også, at hun mister den sikkerhed, der ligger i at vide, at medarbejderen kan aflæse hendes kropssprog, også når hun prøver at skjule det. Et andet element, som samme borger peger på, er, at det ofte er det at kunne indgå i sociale sammenhænge, der er problematisk for borgerne i socialpsykiatrien, og det netop er i det fysiske møde, dette trænes og udvikles:

”Det er jo det sociale, det handler om, når man er psykisk syg som mig. Det at være sammen med et andet menneske, det betyder noget. Det er bare noget andet at sidde ved siden af hinanden og mærke hinanden i rummet. At man kan grine og være sammen. Det vil ikke være det samme på en skærm. Når man skal fortælle en anden person noget, der er svært for én – når man har det psykisk dårligt, skal man føle sig tryk, og det skal være et rum, hvor man føler sig tilpas. Man skal blive forstået – nogle gange bruger vi også det at gå en tur. Så starter man med at smalltalke, og lige så stille får man sig talt ind på problemet – på en naturlig måde. Det at gå en tur og få rørt kroppen gør det nemmere at tale sammen om det, der fylder og er svært for én. Det at komme ud og bruge kroppen gør, at man føler sig bedre, og du får det også bedre bagefter. Det er jo svært at sidde i lang tid og kigge på hinanden – det er svært at holde ud til at sidde sådan! Det bliver kunstigt, og det er hårdt. Det er ikke muligt at sidde koncentreret og tale om noget så længe. Det er svært, når man er sårbar og angst at sidde så længe over for hinanden. Det fungerer ikke over en skærm” (Aalborg, feltnote 9).

Her italesætter borgeren, at det sociale møde handler om at kunne aflæse hinandens kropssprog for at forstå hinanden, specielt i sårbare situationer. Det er således ikke kun et spørgsmål om, hvorvidt medarbejderen får ændret forudsætningerne for observation af borgeren, men også borgerens forudsætninger for at observere

medarbejderens kropssprog. Et andet element, som også fremkommer her, relaterer sig til identificerende implicite bostøttetilgange i kapitel 9, nemlig muligheden for eksempelvis at zoome ind på omgivelserne i samtalen ved at flytte fokus væk fra borgeren og borgerens ansigt og hen på omgivelserne for at fastholde samtalen. Det er således ikke selve samtalen, hvor medarbejder og borger sidder koncentreret over for hinanden, som fremmer eller muliggør samtalen, men eksempelvis den bostøttetilgang, som jeg har identificeret som det at zoome ind på omgivelserne. Og ligeledes et fælles tredje, i form af en gåtur, som potentielt muliggør den svære samtale. Inddragelse af disse implicite bostøttetilgange fordrer, at borger og medarbejder befinder sig i den samme kontekst, hvis bostøttepraksis skal praktiseres, som den bliver på nuværende tidspunkt. Borgeren slutter samtalen med at sige:

”Jeg tror ikke, det er en god idé at Skype med de psykisk syge borgere, da det ofte er den største problematik, at vi isolerer os – sidder bag en skærm dagen lang uden at tale med nogen og ikke lever i den virkelige verden” (Aalborg, feltnote 9).

Borgeren er selv bevidst om, at selve samtalen ikke kun er en samtale, hvor to parter giver information til hinanden, men også en øvelse i at socialisere og kommunikere med et andet menneske. Medarbejderne forholder sig ligeledes skeptiske til den ambivalens, der knytter sig til at ville erstatte fysiske møder med virtuel kommunikation med borgere, der netop har tendens til social isolation. Bostøttemedarbejderen i ovenstående observation fortæller, at hun erfarer, at kommunikationen via online bostøtte ofte medfører mere koncentrerede og afkortede samtaler med borgerne. Og netop afkortningen af samtalen betyder, at vigtige informationer bortfalder for medarbejderen. Da det netop er det, som kan opfattes som smaltalk, der giver medarbejderen et nuanceret billede af borgeren.

Ved kommunikation via online bostøtte er der ikke på samme måde mulighed for at tale sig ind på indsigtsgivende områder som under en gåtur eller under opvasken, hvor borgren får fortalt, hvorledes han/hun virkelig har det, på en ikke så konfronterende måde, det, der er identificeret som bostøttetilgangen et fælles tredje i kapitel 9.

Samtale via en skærm bliver unaturligt i forhold til dette, og der er ikke et naturligt rum for den svære samtale. Som ovenstående borger forklarer, afskærmes omverdenen, så den bliver sværere at inddrage i samtalen. Netop dette beskrives i et hollandsk studie (Pols, 2011) omhandlende onlinekommunikation mellem udskrevne borgere og sundhedspersonale på sygehuset. Her fremgår det, at webcamteknologien medfører en mere fokuseret og koncentreret samtale mellem borger og personale, da skærmen afskærer unødige forstyrrelser, og samtalen bliver rensset for det, som her opleves som unødigt information (Pols, 2011; 2012). I studiet af Pols påpeges det, at denne form for onlinekommunikation forudsætter en forudgående udviklet relation mellem borger og medarbejder. Her sammenlignes

onlinekommunikation med en telefonsamtale, der giver medarbejder og borger udvidet mulighed for observation, mens det i forhold til bostøtten giver en reduceret mulighed for observation. Et perspektiv, som bostøttemedarbejderne fremhæver som udfordrende, er kompleksiteten i bostøttepraksis, hvor et hjemmebesøg ofte indeholder flere elementer, eksempelvis både samtale samt udførelse af aktiviteter i forskellige kontekster hjemme såvel som i det offentlige rum. Online bostøtte afskærmer eksempelvis omverdenen, som netop er et vigtigt element i bostøttearbejdet, og som er et centralt element i bostøttetilgangene at zoome ind, og et fælles tredje.

Nye usynlige arbejdsopgaver

Online bostøtte medfører nye 'usynlige' arbejdsopgaver. Medarbejderen må konkret introducere, overbevise og undervise borgeren i brugen af online bostøtte. Der forekommer ydermere løbende praktiske vedligeholdelsesopgaver relateret til manglende internetforbindelse, nye IT-programmer m.m. Disse nye usynlige opgaver tager tiden fra ellers planlagte opgaver for bostøttemedarbejderen. Medarbejderne påpeger i den forbindelse forskellige forudsætninger såsom stabil internetforbindelse og simpel teknologi som vigtige for kontinuerlig anvendelse af online bostøtte i praksis. Hvis borgeren skal anvende egen PC eller tablet for at kommunikere, skal Skype-funktionen desuden være let at gå til for borgeren. Borgeren skal ligeledes være i stand til at huske at oplade teknologien.

I den ene af de undersøgte kommuner får borgeren udleveret en iPad af kommunen, hvor der kun er adgang til den online bostøttefunktion⁷². Her oplever medarbejderne det nemmere at introducere teknologien for borgeren. En bostøttemedarbejder problematiserer ligeledes, at borgerne selv skal stille en teknologi til rådighed for at modtage online bostøtte:

”Man vælger også en masse borgere fra: dem, der ikke har en computer, dem, der ikke har internet. Det kommer vi også ud over, da princippet er, at alle borgere giver vi mulighed for at få videomøder eller virtuel bostøtte. De enheder, vi låner ud, det vil sige iPads, dem låser vi, så de kun kan bruges til Skype for Business. Det er også for at gøre det så simpelt som muligt, og fordi det ikke er en kommunal opgave at stille IT-udstyr til rådighed for borgeren. Så vi siger til borgerne, at de låner en skærm til virtuel bostøtte. Vi siger ikke, at de låner en iPad, for så kan de få en anden forestilling om, hvad de låner” (Viborg, feltinterview 2:4).

Medarbejdere, som har arbejdet med at implementere online bostøtte i den pågældende kommune, påpeger, at læring af denne implementering har været, at

⁷² I Viborg Kommune hedder online bostøtte - virtuel bostøtte, men det er det samme: et Skype for Business-program, hvor borger og medarbejder kan kommunikere sammen.

teknologien skal fungere fra starten. Medarbejderne skal vide, at de kan få støtte og support til teknologien, og vide hvem de kan kontakte for at få hjælp. Det forhold, at en af kommunerne i forskningsundersøgelsen har valgt at indkøbe og betale en iPad samt internetopkobling, betyder, at arbejdet med at overbevise borgerne om at anvende online bostøtte erfares som mindre udfordrende. Medarbejderne fremhæver, at der ligger et stort arbejde i at forberede borgerne til at afprøve online bostøtte. De taler om, at de skal finde det rette tidspunkt til introduktion. Det må ikke være et tidspunkt, hvor borgeren er alt for sårbar. Ligeledes fremhæves det, at ved den første afprøvning med borgeren må der ikke gå noget galt, da risikoen så er, at borgeren fravælger online bostøtte. En del af introduktionen og afprøvningen omhandler også medarbejderen. Online bostøtte er her med til at forme bostøtteamarbejdet, således at nye arbejdsområder opstår, herunder potentielt nye bostøttetilgange og kompetencer hos medarbejderne.

Ændret blik på egen praksis

En af de mere underlæggende betydninger, online bostøtte har for den konkrete bostøttepraksis, er, at blot tilstedeværelsen af teknologien, uanset om den bliver brugt eller ej, medfører en større refleksion om, hvorvidt eksisterende praksis bør ændres hos medarbejderen. Eksempelvis begynder bostøttemedarbejderne i deres frokoststue under en observation, at diskutere relationsarbejdet, og nogle begynder at sætte spørgsmålstejn ved, om det fremadrettet bør være en selvfølgelighed og en arbejdsopgave for en offentlig institution at fungere, som den eneste sociale relation, borgeren har. Nogle medarbejdere ser det som en vigtig del af rehabiliteringen, at borgeren træner i at have en relation til medarbejderen med alt, hvad det indebærer af samtaler, overholdelse af aftaler, grænsesætning m.m., for på længere sigt at kunne optage en relation til en ikke-professionel person mens andre medarbejdere ikke mener, det bør være en bostøtte opgave.

Diskussionen centrerer om det sociale relationsarbejde som en mulig arbejdsopgave for en frivillig organisation i stedet. Argument er, at denne form for relation ifølge nogle af medarbejderne vil være mere 'ægte'. Derudover kommer det også til diskussion blandt medarbejderne, om det sociale relationsarbejde er en opgave for en offentlig instans i det hele taget. I dette perspektiv skal den online bostøtte fungere som et muligt redskab til at facilitere en samtale mellem den professionelle og borgeren, som har karakter at informationsudveksling. En mere ægte social relation må borgeren så i stedet have med en privat person, eventuelt en frivillig organisation. De nævnte refleksioner ville være svære at legitimere uden teknologiens tilstedeværelse, hvor teknologien er medvirkende til, at stille spørgsmål ved den eksisterende bostøttepraksis. Medarbejderne begynder at tale om samtalen via online bostøtte som en mellemting mellem en social relation og ingenting. De ser samtalen via den online bostøtte som en 'light udgave' af den eksisterende praksis, hvor borgeren i mindre grad får trænet de sociale relationer, altså en revideret form for bostøttepraksis.

Et andet eksempel på, at indførelsen af teknologi kan give anledning til spørgsmål om eksisterende praksis, er måden, hvorpå medarbejderne observerer borgerne i bostøtten for at finde informationer om borgerens tilstand. I den eksisterende praksis observerer medarbejderen borger og omgivelser ved hjemmebesøg for at afsøge, om der må revideres og gradueres i de(t) mål, som der er sat for borgeren, og om borgeren er ved at få det dårligt. En medarbejder udtrykker her, at de også kan foretage observationer af borgerens omgivelser over Skype, men så må borgeren være en mere aktiv del af dette, og det medfører, at de må ændre praksis. Medarbejderen må bede borgeren om at vise omgivelserne ved at gå rundt med iPad'en i boligen og ligeledes stole på, at medarbejderne får set det, de har brug for. En medarbejder udtrykker det således:

”Skærmen kan jo også sættes op i køkkenet. Nogle bostøttemedarbejdere mener, at man ikke kan observere – se, om hjemmet er beskidt, for eksempel. Men en iPad kan jo også gå en tur rundt i lejligheden, hvor borgeren fortæller og viser. Så kan man jo spørge: Hvordan har du ryddet op? Og du må jo spørge borgeren, om du må have lov til at se lejligheden. Det er man sådan set også nødt til, når de er på et besøg hjemme hos borgeren. Men det er måske mere grænseoverskridende, at sige det direkte over en skærm. Nogle gange observerer medarbejderen jo også omgivelserne og borgeren uden at spørge om lov. Når man er der, ser man jo, hvordan det ser ud – det kommer helt af sig selv. Og det er sådan noget, der sætter diskussioner i gang i medarbejdergruppen” (Viborg, feltnote 3).

Samme medarbejder påpeger, at det er godt, at teknologien har været med til at stille spørgsmål ved den eksisterende arbejdspraksis:

”Det er godt, at der kommer en teknologi ind, der gør, at vi kommer til at diskutere vores egen faglighed og det, vi arbejder med. Det kan der i sig selv være noget godt i. Vi skal være gode terapeuter. Vi vil jo gøre noget godt for andre. Vi træder til, når noget brænder på. Det er værdien af vores arbejde” (Viborg, feltnote 3).

Medarbejderen fremhæver, at online bostøtte på forskellig vis åbner eller reducerer mulighederne for at inddrage den eksisterende bostøttepraksis, og dette medfører at medarbejderne bliver opmærksomme på deres arbejdstilgange og rutiner i bostøtteambejdet, og det bevirker, at de kommer til at diskutere egen praksis:

”Det er jo vigtigt, at vi hele tiden forbedrer os og gør vores arbejde godt nok. Jeg skulle jo gerne have dette arbejde resten af livet. Hvis vi går ti år tilbage, så er der sket meget inden for vores område. Men der skal tid til at lære at bruge en ny teknologi, det er vigtigt – det er ikke, fordi vi ikke vil. Vi har bare ikke tid til den fordybelse, der skal til ... teknolog og kernefaglighed er noget, vi bliver nødt til at tale om” (Viborg, feltnote 3)

Netop det forhold, at online bostøtte bliver en del af medarbejdernes faglige diskussioner, uden den rent faktisk inddrages i bostøttearbejdet, medfører en refleksion over eksisterende bostøttepraksis. Det, at medarbejderne forestiller sig forskellige situationer, hvor teknologien potentielt kan medføre forskellige indsnævrede passager for bostøtte, gør, at de begynder at diskutere, om den eksisterende praksis bør ændres.

Forskydninger af bostøtteilgange

Når medarbejderne taler om online bostøtte påpeger de næsten også altid, at den ikke kan stå alene, men at den kan være et supplement til den eksisterende praksis. Men en medarbejder påpeger, at man i fremtiden kunne forestille sig, at anvende den online bostøtte, når borgere skulle trappes ud af bostøtten. Medarbejderen forklarer, at når borgerne har nået de opsatte indsatsmål og skal afsluttes i systemet, kunne man forestille sig, at anvende den online bostøtte i afslutningsfasen som en form for livline for borgeren. Online bostøtte kunne være en måde, hvorpå borgeren kunne få kontakt til en professionel, hvis der opstod nogle konkrete spørgsmål eller situationer, der kunne varetages online. Den online bostøtte vil i sådanne situationer anvendes i en overgangsfase fra et liv med bostøtte til et liv uden bostøtte. Det vil betyde en blidere overgang for borgeren, hvor følelsen af forholdsvis hurtigt, at kunne komme i kontakt med en bostøttemedarbejder kunne give en trykthed. Her vil den online bostøtte være medvirkende til en forskydning af den eksisterende bostøtte praksis, eller måske endog ny form for bostøtte/bostøtteilgang hvor formålet med bostøtten er at udfase bostøtte og lære at anvende online bostøtte som en livline.

I afslutningen af mit feltstudie foretager jeg et opfølgende telefoninterview med lederen for en gruppe bostøttemedarbejdere i Viborg Kommune, som har haft online bostøtte som en del af deres faglige værktøjskasse i længere tid end de to andre kommuner. Intentionen med dette telefoninterview er, at undersøge, hvorledes hun oplever de faglige diskussioner relateret til online bostøtte, og om disse har betydning for bostøttepraksis i et lokalt ledelsesmæssigt perspektiv. Jeg spørger her ind til, om online bostøtte har medført forandringer på områder, som den på forhånd ikke var tiltænkt:

”Ja, men det har det gjort, ikke også, her hos os har det betydet rigtig meget. Der er rigtig mange, der spørger ind til, hvad jeg potentielt har sparet, særligt chefer og direktører. De spørger blandt andet ind til, hvor meget jeg har sparet, om jeg har en business case og lavet regnestykker og sådan noget. Det er rigtig svært at lave isoleret set, men jeg kan lave et rigtig rigtig flot regnestykke, hvis jeg tager de afledte effekter med også. Fordi det gør jo lige præcis det, at vi jo kommer til at snakke om vores faglighed på en anden måde og vores tilgang til borgeren på en anden måde. Tidligere var det jo fuldstændig utænkeligt, at det ikke var os, der kørte ud til borgerne. Det var fuldstændig utænkeligt, at vi ikke

gjorde det før. Det er langt fra hver gang, vi gør det nu. Vi har en god snak om hele tiden, hvad det er for et redskab, der skal til, for at en given opgave skal løses. Før tænkte vi, det var hjemmebesøg meget mere med, at borgerne også kommer her til os, for det er der faktisk også rigtig, rigtig meget god træning i, og vi kan også se, at vi får flere og flere henvendelser. Flere og flere borgere visiteres, hvor der står, at borgeren gerne vil have, at støtten ikke starter med bostøtte i egen bolig. Førhen var bostøtte kun i eget hjem, fordi man kunne ikke andet” (Viborg, feltinterview 1:9).

”Jeg tænker, de afledte effekter af det her projekt er jeg meget gladere for end selve projektet, for det har virkelig flyttet os til at kigge på, hvad er det, der skal til her, hvorfor er det, vi kommer i boligen, og kunne det gøres på en anden måde. Og den der med, man hører også nogle gange, at jeg er den eneste, der kommer i hans lejlighed, han har simpelthen ikke andre. Men der er desværre nogle, der er sat i verden her på den måde, og så er opgaven at lære dem at klare sig i det. Det er ikke et incitament til, at man skal blive ved med at have bostøtte, det er det ikke, hvis man ellers kan klare sig. Men hvis man ikke har nogen, der kommer på besøg, så er det, der skal arbejde med i stedet for” (Viborg, feltinterview 1:9).

Det kan være svært at læse ud af det empiriske materiale, om der allerede var en spirende ændring af bostøttepraksis i gang, inden online bostøtte blev introduceret, og om teknologien således har været med til at fremskynde og bære denne ændring af støtten frem, eller om det er teknologien, der alene har været medvirkende til at ændre den eksisterende praksis. Men teknologien har haft en betydning i forhold til ændring af den eksisterende praksis med og uden anvendelse af teknologien.

Uønsket viden og nye situationer

Som beskrevet rummer bevægelsen imellem forskellige specificiteter også et særligt forhold i sig selv. I dette afsnit beskrives passager for bostøtte, som medarbejderen ikke havde forudset kunne lade sig gøre, da online teknologien anvendes via en iPad, som borgeren kan tage med sig. Men medarbejderen fortæller, at online bostøtte har åbnet for nye passager, som har været u hensigtsmæssige for både hende og borgeren selv. Under feltstudiet sidder jeg og taler med den pågældende medarbejder om hendes erfaringer med online bostøtte, og hun fortæller om en borger, hvor teknologien i starten fungerer, men i takt med at borgeren fandt nye muligheder, gav det også nogle uønskede passager:

”Jeg kan fortælle om en borger, som har det, vi kalder dobbelt diagnose. Han var skizofren og misbruger, men var i en stabil periode. Her anvendte jeg online bostøtte. Men så begyndte han at tage iPad'en med, når han færdedes i misbrugsmiljøet. Lige pludselig var jeg med på

skærmen, også når han sprøjtede sig selv og sad sammen med andre misbrugere her i byen. Så jeg måtte lukke den online bostøtte ned. Jeg var jo med i det kriminelle miljø, hvor han befandt sig. Og så var det noget med, at jeg skulle tale ham fra at ryge og drikke, eller hvad det nu var, han foretog sig.

Online bostøtte skal ikke tages med ud i det offentlige rum på sådan en måde, hvor andre kan høre og se, hvad vi taler om, og jeg skal ikke blandes ind i misbrugsmiljøet” (Viborg, feltnote 3).

Denne fortælling beskriver nye og andre passager for bostøtte. Passager, som belyser problematikker, som ligger helt uden for den eksisterende bostøttepraksis. Her ville end ikke en tilpasning af eksisterende rutiner og logikker kunne inddrages, så denne passage lukkes ned. Her blev konsekvensen derfor, at den online bostøtte ikke kunne fungere med de kompetencer og funktionsevner, som borgeren havde, og de rammer, som bostøttemedarbejderen arbejdede under. Inddragelse af online bostøtte i den kommunale bostøttepraksis ændrer ikke bare bostøtten til at blive online, men bliver i høj grad også mobiliseret (Urry, 2000, 2007). Brugen af den online bostøtte medvirker i høj grad til at mobilisere bostøtten fra det udelukkende stedsbundne hjem til at udstrække sig til hele borgerens sociale geografi og opland. Her kan der i udpræget grad tales om en utilsigtet konsekvens, som knytter sig til indførelsen af teknologien – en konsekvens, ingen kunne have forudset eller forestillet sig.

Eksempler på andre uønskede passager for bostøtte beskrives i situationer, hvor borgeren eksempelvis lider af skizofreni og har vrangforestillinger og hører stemmer. Her kan den online bostøtte være medvirkende til at understøtte følelsen af overvågning m.m., og her udelukkes online bostøtte af borgeren selv eller medarbejderen, hvis teknologien ligefrem forværrer disse vrangforestillinger. Konkrete indretninger ved teknologien i form af et indbygget kamera giver borgeren anledning til at frygte at blive overvåget, også når der ikke kommunikeres med bostøttemedarbejderen.

10.3. FORLÆNGELSER - PASSAGER

I dette afsnit anvendes det analytiske begreb ’forlængelse’, med den forståelse, at forlængelse ansues som en måde, hvorpå online bostøtte kan give praksis nye og andre muligheder for at inddrage og anvende online bostøtte. Forlængelsen beskriver således, at teknologien forlænger eller tilfører nye muligheder for at udøve bostøtte. Dette kunne også beskrives, som der åbner for nogle nye passager for bostøtte i specifikke situationer.

Ny samtaleteknik og opgavestrukturering

Som beskrevet i det ovenstående kan online bostøtte opleves af medarbejderne som udfordrende i forhold til den eksisterende bostøttepraksis, da teknologien fordrer en transformation eller tilpasning af den eksisterende arbejdspraksis. Medarbejderen må derfor finde nye arbejdstilgange og rutiner for eksempelvis at få viden, som før fremkom via observationer af borgeren og borgerens omgivelser.

Under feltstudiet fortæller en medarbejder i en frokostpause, hvorledes online bostøtte har ændret hendes arbejdstilgange og rutiner. Hun fortæller, at hun selvfølgelig må ændre på de rutiner, hun før har haft, men at det ikke nødvendigvis medfører en dårligere kvalitet af bostøtten. Hun forklarer, hvorledes viden, som før fremkom via observationer, identificeres af borgeren selv. Her lægges noget af ansvaret for observation over på borgeren. Her må borgeren fortælle medarbejderne, hvordan omgivelserne ser ud, og evt. vise medarbejderen omgivelserne med skærmen/iPad dvs. observationerne fra medarbejderen til borgeren. Dette betyder, at borgeren bliver bevidst om de elementer, som medarbejderen før observerede hos borgeren, uden at denne var bevidst om det:

” ... man er nødt til eksempelvis at sige: Vis mig lige dit badeværelse. Kan du ikke lige gå en tur med iPad'en derud? Hvis borgeren så siger nej, så må jeg så spørge: Hvorfor? Hvad sker der her, hvad er baggrunden for det?” (Viborg, feltnote 3).

Medarbejderen fortæller, at nogle kollegaer har oplevet det som grænseoverskridende at spørge på den måde, og det har afstedkommet diskussioner om, hvad man som bostøttemedarbejder må observere hos borgerne i forhold til eksisterende praksis. Det, at mulighederne for at observere har ændret sig, har medført en diskussion medarbejderne imellem om, hvorvidt det er i orden at observere og undersøge borgerens omgivelser uden at spørge først. Den pågældende medarbejder har påpeget, at det faktisk er mere ligeværdigt og synligt, hvad det er, hun observerer, når hun inddrager borgeren:

”Det er selvfølgelig anderledes, når du sidder foran en skærm ... det er tilgangen, du må ændre som fagperson. Det er andre typer spørgsmål, du må stille borgeren” (Viborg, feltnote 3).

Medarbejderen påpeger, at dette har betydet, at hun i højere grad har måttet stole på borgerens egen observationer og således måttet være mere opmærksom og observerende, når hun var til stede i borgerens hjem. Hun fortæller endvidere, at det er vigtigt at sætte større fokus på, hvorledes borgeren kommunikerer under anvendelse af online bostøtte. Hun giver et eksempel på, hvorledes hun også har anvendt online bostøtte under det, hun kalder køkkenstruktur.

”Skærmen kan jo sættes op i køkkenet også. Her har jeg brugt det at have skærmen med i køkkenet. Nogle vil så måske mene, at man som medarbejder ikke kan se, om der er beskidt, men så må borgeren vise mig

køkkenet med sin iPad. Og jeg spørger: Hvordan har du ryddet op? Og var det ud fra det skema, vi lavede sammen sidst? (Viborg, feltnote 3).

Medarbejder peger på, at det således betyder, at borgeren skal være i stand til at håndtere teknologien og være villig til at vise hjemmet frem.

Fravær af fysisk intimitet

En passage for bostøtte fremtræder under et feltstudie, hvor netop afstanden mellem borger og medarbejder ændres og som følge heraf også fraværet af fysisk intimitet mellem borger og medarbejder. Denne passage for bostøtte opstår i afslutningen af bostøtteopkaldt, som i alt varede i 53 minutter. Medarbejderne hedder Jette⁷³, og borgeren er 20-årige Sofie. Online bostøttebesøget foregår således:

”Borgeren, som vi besøger, bor alene i en lille lejlighed i byen. Hun er tydeligt meget præget af angst og forfølgelsestanker. Jette fortæller mig kort før opkaldet, at Sofie er flyttet til kommunen for at komme væk fra sin far, som omtales med psykopatiske træk, der har begået både fysiske og psykiske overgreb på Sofie.

Hun fortæller også, at Sofie nu har adressebeskyttelse, men hun er bange for, at han opsøger hende igen. Jette siger, at det har hun måske også god grund til, da hun har fået meddelelse over borger.dk om, at faren har prøvet at få udleveret Sofies adresse på kommunen. Men da hun har adressebeskyttelse, så sender kommunen automatisk besked til hende om, at der er en, der har prøvet at få udleveret hendes adresse.

Jette fortæller også, at hun har været med Sofie til udredning i psykiatrien, og der har de diagnosticeret hende fejlagtigt. Jette fortæller, at hun har besøgt Sofie i mandags, og i dag er det fredag. Der er ikke sat tid af til to besøg, så dette virtuelle bostøttemøde er ekstra. Jette stiller sin iPad klar i et kontor ved siden af teamkontoret, og vi sætter os sammen ved bordet. Jeg spørger, om det er bedst, jeg sidder sådan, at Sofie ikke kan se mig, og det, tror Jette, er en god idé, at jeg ikke kan ses.

Jette ringer op, og Sofie modtager dette opkald. Jette starter med at sige, at jeg er med, og jeg går ind i billedet og siger hej. Sofie spørger mig, om ikke godt nok jeg har tavshedspligt, og det siger jeg ja til. Jeg flytter mig ud af billedet igen, og Jette sætter sig midt foran skærmen. Hun starter med at spørge, hvordan Sofie har det i dag, og hun begynder at græde. Hun ser meget trist ud fra starten af opkaldet.

⁷³ Bostøttemedarbejderens og borgerens navne er anonymiserede.

Hun tager hænderne op foran hovedet, og vi kan ikke se hendes ansigt – hun bare græder. Jette spørger, om hun har haft det sådan, siden hun var der sidst, og det svarer hun ikke rigtig på – hun bare græder. Jeg kan se, Sofie sidder i en sofa ved et bord, og lejligheden ser meget ryddelig ud. Jette giver hende tid og lader hende græde og siger, at det er o.k. at græde, og spørger igen, om hun tager nogen form for medicin. Der bliver ikke svaret på dette spørgsmål heller, og hun bare græder. Jette trøster med ord og siger, at hun synes, hun er sej og stærk. Og hvis hun var der nu, ville hun give hende et kram. Sofie bliver ved med at græde. Jeg tænker, at dette slet ikke går, og at det ikke er forsvarligt at lade hende sidde der alene og græde mens vi sidder på et kontor og iagttager.

Jeg tænker, at vi nok heller må afslutte denne samtale og køre hen for at tale med hende. På en måde opleves det som noget meget unaturligt at sidde og observere et andet menneske meget ulykkeligt og ikke være i stand til at holde om hende, eller i det mindste holde hendes hånd. Jeg føler det ubehageligt og forkeret at sidde og se på, at et andet menneske græder, uden at kunne vise omsorg ved at trøste og være ved siden af hende. På en eller anden måde virker det lidt koldt og distanceret.

Jeg sidder og holder øje med klokken og begynder at diskutere med mig selv om, hvor lang tid det er forsvarligt at lade Sofie sidde der alene og græde. Og jeg tænker, at lige netop her gør det en stor forskel at kommunikere over en skærm frem for at være til stede. Jeg sidder på sidelinjen og iagttager dette, og i 10 minutter sidder jeg og diskuterer med mig selv, om jeg skal tage initiativ til at stoppe denne samtale, selv om det som sådan ikke er mig, der taler med borgeren. Jeg ser hen på Jette, og hun giver ikke udtryk for, at hun vil afbryde samtalen. Jeg begynder at fundere over, om det er, fordi jeg sidder her og ser på, at hun ikke afbryder samtalen, eller hvad årsagen er til, at hun ikke afbryder og kører hen til Sofie.

Jeg bliver enig med mig selv om, at jeg ikke bryder ind, da det jo er Jette, der er den professionelle, og kan mærke, at jeg lige netop her overskrider en personlig grænse og tænker: Hvad skal teknologi i virkeligheden her?

Jette spørger igen, om Sofie tager medicin længere, og hun svarer til sidst, at det gør hun ikke længere, men græder samtidig. Jette siger meget anerkendende, at hun nok kan få et lille dyk i humørmæssigt, når hun ikke tager medicinen, og måske hun skulle overveje at starte op på medicinen igen. Så begynder gråden at tiltage igen – hun er ikke stoppet med at græde helt, men nu tiltager det. Det er tydeligt, at hun ikke er enig i den betragtning. Hun trøster Sofie igen ved at sige, at hun klarer det fint, og at hun er så sej.

Efter et nogle minutter tager Jette et andet emne op og spørger til Sofies praktiksituation, som hun har talt med Sofies socialrådgiver om. Sofie siger, at hun ikke på nogen måde kan overskue at skulle i praktik. Hun siger, at hun er så træt. Jette siger, det måske kunne være, at hun, hvis hun talte med rådgiveren, kunne få lov til at starte i praktik bare en time om ugen. Sofie siger, at hun har talt med rådgiveren, og hun havde sagt, at hun skulle af sted to gange om ugen. Jette spørger, hvordan de har fundet frem til en praktikplads, og Sofie svarer, at hun havde spurgt ind til hendes interesser, og hun havde sagt, det var musik.

De havde talt om, at hun ikke skulle tage vare på andre mennesker som f.eks. i en børnehave, men være et sted, hvor det kun var hende. Hun fortæller, at de har fundet et lager, hun kan starte på i praktikken. Og det er godt nok, men at hun ikke kan overskue at skulle i gang med det. Hun græder også nu. Håret hænger ned foran hovedet, så vi ser ikke hendes ansigt.

På et tidspunkt virker det, som om der er en lyd, som om der kommer en sms hos Sofie, og hun vender blikket mod noget. Men man kan ikke se hænderne på skærmen, så jeg ved ikke, om det er en sms, hun kigger på. Jette ser ikke ud til at opleve dette som en sms, hun ser på – hun kommenterer det ikke.

Jette bringer det med medicinen op igen og siger, at hun gerne vil tage med hende til lægen for at tale om ny medicin. Men det svarer Sofie ikke på. Jette spørger igen, selv om hun græder lidt. Sofie siger, at hun lige skal hen at hente et stykke papir til at pudse næse i, og hun kommer tilbage. Jette spørger igen, om ikke hun kunne tage kontakt til lægen for at få en tid til at tale med ham og evt. om medicin. Det indvilger hun langt om længe i, og Jette tager sin telefon frem. Man kan ikke se det i billedet – hun finder sin kalender frem og spørger, hvilken dag hun kan flytte aftaler, og de finder nogle dage, som Sofie kan spørge ind til ved tidsbestilling hos lægen. De aftaler, at Sofie sms'er til Jette, lige så snart hun har fået en tid. Sofie græder stadig lidt.

Jette siger, at hun ikke rigtig kan li', at hun er alene i weekenden, når hun har det så dårligt som nu. De aftaler, at de tager et nyt virtuelt møde mandag formiddag for at høre, hvordan det går, så deres ugentlige aftale kan anvendes til lægebesøget. Jette får afsluttet samtalen, siger farvel, og at de nu har en aftale mandag formiddag" (Viborg, feltnote 5).

Efter samtalen spørger Jette mig, hvordan det var for mig at overvære dette. Jeg siger ærligt, at jeg var sikker på, at de ikke kunne gennemføre samtalen over skærmen. Jette siger, at det havde været på samme måde i mandags, da hun var hjemme hos Sofie – forskellen var bare, at her kunne hun ikke lægge armen om

Sofie. Men i dag kom hun fagligt lidt længere med Sofie – hun indvilgede i at komme til lægen, og de fik en aftale om, at hun talte med lægen om medicin. Jette siger også, at hun ikke foretog dette opkald i stedet for et besøg – det var i stedet for ingen kontakt, så det var et tillæg og ikke en erstatning for et besøg. Sofie var ikke var ikke visiteret til to besøg om ugen. På denne måde kunne hun både få et besøg af lidt mindre varighed og et online besøg, så der ikke gik for lang tid imellem, de talte sammen.

Vi taler også om, hvorfor denne samtale kan opleves som forkert eller uetisk. Jette fortæller, at det som sådan ikke var Sofie, der stillede spørgsmålstejn ved det online besøg, for hun var vant til at anvende Skype med sine venner. Men dette opkald bliver ved med at være i mine tanker resten af dagen og faktisk også de efterfølgende dage.

Denne episode kan lyde som en reducere af bostøtte, men netop i dette tilfælde åbner det for bostøtte på en anderledes måde. Det er netop det, som Moser og Law beskriver som sammenhængen mellem subjektiviteter, materialiteter og subjektets kropslige og emotionelle kompetencer, og som er vigtigt i denne sammenhæng. Under observationen af dette online bostøtteopkald var jeg selv overbevist om, at dette netop indsnævrede muligheden for, at medarbejderen kunne udføre bostøttearbejdet med udgangspunkt i de identificerende bostøtte tilgange og bostøtte logikker. Det var ikke muligt for medarbejderen at inddrage et fælles tredje i kommunikationen. Og det var ikke muligt at zoome ind på omgivelserne. Samtalen her har ikke samme karakter som de samtaler, jeg har overværet ved hjemmebesøg, da de beskrevne bostøtte tilgange (se kapitel 8 og 9) var vanskelige at inddrage. Ser man isoleret på dette skærmbesøg uden forhistorien om Sofies tilstand fra det forrige besøg og uden viden om, at dette var et ekstra besøg og ikke en erstatning for et hjemmebesøg, vil denne fortælling umiddelbart virke umenneskelig. Men i lyset af konteksten erfares dette onlinebesøg som et bedre end ingen kontakt til en bostøttemedarbejder, der ville være alternativet.

I et hollandsk studie om betydningen af brug af webcam-teknologi som kommunikation mellem borgere med KOL og sundhedspersonale påpeger Pols (2011), at teknologien kan være en form for mediator, og citerer Ihde:

“Ihde uses a number of concepts to describe technologies that actively intervene in the world. He suggests, for instance, that technologies can be hermeneutic mediators between person and world. These mediators change the objects perceived through them, but in a very particular way: they turn them into signs or representations” (Pols, 2011:455).

I et sådan perspektiv kan online bostøtte betragtes som en form for mediator imellem borger og medarbejder, og derved åbner for en passage for bostøtte.

Den umulige bostøtte

Under feltstudiet i en af de undersøgte kommuner, kom jeg en dag til at tale med en medarbejder i frokoststuen som fortalte, at hun havde anvendt online bostøtte som en fuldstændig substitut for hjemmebesøg på grund af sikkerhedsmæssige udfordringer. Det var ikke muligt for medarbejderen at opholde sig sikkert i borgerens hjem, så hun og bostøttelederen havde valgt at kontakten til denne borger alene skulle foregå over den online bostøtte, da alternativet var ingen bostøtte. Her var den online bostøtte med til at åbne for en passage for bostøtte som ellers ikke eksisterede.

En mobil bostøtte

Online bostøtte åbner for passager for bostøtte. Passagen åbnes, da den online bostøtte er mobil, og borgeren dermed kan tage den med sig, eksempelvis på ferie eller ved ophold hos familie og venner.

Ved feltstudiet observerede jeg, at medarbejder og borger forberedte de næste bostøttebesøg, som skulle foregå med online bostøtte de følgende to uger. Ved dette besøg fortæller borgeren, at hun tager på besøg hos kæresten, som bor i en større by ca. 60 km væk. Medarbejderen spørger, om ikke de skal aftale nogle tidspunkter, hvor de kan tale sammen. Borgeren nikker og siger derefter, at det kan de godt. Hun spørger, om de skal tale sammen over telefon, men medarbejderen synes, de skal anvende den online bostøtte.

Medarbejderen spørger, hvornår det passer borgeren at få bostøtte, og at det kunne være en god idé at anvende online bostøtte, da de jo har prøvet det før. De finder nogle tidspunkter, og de skriver begge dette ned i deres kalender. Bostøttemedarbejderen anvender kalenderen i sin smartphone, og borgeren skriver ned på et stykke papir. Medarbejderen spørger, om hun ved, hvor hendes iPad er. Borgeren ved faktisk ikke, hvor den er, og hun begynder at lede efter den. Hun finder den, og der er ingen strøm på den. Medarbejderen spørger, hvor opladeren til denne iPad er, og borgeren begynder igen at lede og finder den efter nogen tid. Hun sætter iPad'en til opladning og sætter sig igen ned ved bordet for at tale om, hvad hun skal lave sammen med kæresten de følgende uger.

Efter hjemmebesøget kører jeg sammen med medarbejderen tilbage til bostøttekontoret, og hun fortæller, at det fungerer bedst for borgeren, hvis hun får mulighed for at tale om de udfordringer, hun møder i hverdagen, når hun flytter hen til kæresten. Medarbejderen forklarer, at hun så kan støtte hende i at finde nogle løsninger på de udfordringer, hun oplever, så de ikke kommer til at fylde for meget i hendes hoved. Det er bedre, at de kommunikerer over online bostøtte frem for telefonisk, da hun her kan aflæse, hvorledes hun har det, da hun trods alt får mulighed for både at se ansigtet og høre stemmen modsat telefonsamtalen. Som i et af de foregående eksempler åbner den online bostøtte for en passage for bostøtte. Her er det igen den online bostøtte der erstatter et ikke muligt bostøtte besøg.

Udgangspunktet for medarbejderen er, at finde en så anvendelig måde at udføre bostøtte på, i relation til den kontekst borgeren og medarbejderen står i.

Ovenstående viser ifølge Boden and Molotchs klassiske studie hvordan fysik samtidig tilstedeværelse udgør individers fortrukne og nødvendige interaktionsform (1994:258). Når mennesker ikke kan tilvejebringe et tilstrækkeligt niveau af fysiske samtidig tilstedeværelse i forhold til deres sociale behov herfor, forsøger de at erstatte kommunikationsformen på den bedste mulige måde. Mennesker søger således den kommunikationsform, der ligger tættest på fysisk tilstedeværelse, på face-to-face-kommunikation. Det vil sige, at telefonen opleves som tættere på face-to-face-kommunikation end en skrevet besked, en e-mail med mulighed for svar som tættere på den optimale kommunikation end et brev osv. I ovenstående analyse sammenlignes online bostøtte med et telefonopkald. Online bostøtte åbner for passager af observationstilgange, som ikke er mulige over telefonen, hvilket således af medarbejderne opleves som en forbedring.

10.4. SMARTPHONEN SOM ARBEJDSVÆRKTØJ

En teknologi som gennem deltagerobservationerne fremstod som et centralt element i bostøttearbejdet var medarbejdernes smartphone. Ved feltstudiets start havde jeg ingen speciel forforståelse for denne teknologi i bostøttearbejdet men har været et så betydeligt element, at det må have plads i denne forskningsundersøgelse. Om morgenen ved opstart af bostøttearbejdet på bostøttekontorerne åbner medarbejderne deres smartphone som noget af det første for at læse, om borgerne, de har aftalt besøg hos denne dag, har skrevet for at aflyse eller ændre aftaler. De skriver ud til de borgere, der har behov for en SMS-påmindelse om hjemmebesøg, en tid hos lægen eller en telefonsamtale. De tjekker deres elektroniske kalender, ændrer deres aftaler, fordeler eventuelt hjemmebesøg fra en syg kollega og læser deres e-mails.

Smartphonen er et koordinerende led mellem borgere og medarbejdere og kollegaer imellem. Smartphonen bliver således anvendt før, under og efter et hjemmebesøg. Som udgangspunkt var smartphonen tænkt som et kommunikationsværktøj for medarbejderne til at komme i kontakt med andre kollegaer m.v., men den er gledet ind i bostøttearbejdet med borgeren og har fundet mange forskellige anvendelsesmuligheder. For medarbejderne er smartphonen en teknologi, der 'arbejder' med den eksisterende arbejdspraksis. Den glider ind i arbejdet på en naturlig måde uden ændringer, der strider imod den professionelle tilgang og forståelse af bostøttepraksis. Smartphonen kan endog i nogle situationer give mere plads til medarbejdernes faglige arbejde.

Borgerne har ligeledes taget smartphonen til sig og anvender den aktivt, og den fungerer som livline og som en form for bostøtte 'on-demand'. Smartphonen giver

mulighed for at komme i kontakt med medarbejderen ud over ved hjemmebesøget. Eksempelvis anvender borgeren smartphonen til at tage billeder af opstartede aktiviteter, efter at bostøttemedarbejderne har forladt borgeren, og medarbejderen kan således give feedback på afstand. I et eksempel fra feltstudiet anvender en borger telefonen til at sende billedbeskeder af nogle færdigstegete frikadeller til bostøttemedarbejderen. Medarbejderen tog fat på madlavningen sammen med borgeren, men måtte forlade borgerens hjem, inden maden var færdig, men kunne alligevel rose borgeren for resultatet over telefonen. Her forlænges bostøtten ud over selve besøget, og borgeren modtager respons fra medarbejderen på distance. Telefonen giver borgeren en følelse af, at medarbejderen er tæt på og kontaktbar, også når medarbejderen ikke er hjemme hos vedkommende.

Medarbejderne påpeger, at for nogle borgere opleves sms som en mere uforpligtende kommunikationsform og tillader en kommunikation mellem medarbejder og borger i kritiske situationer, hvor enhver anden kommunikationsform ikke er mulig for borgeren. En medarbejder forklarer, hvad en sms kan i bostøtteamarbejdet:

”Det kan være linket til selvstændigheden på en eller anden måde, at jeg er her altid. Eller jeg er her ikke altid, men den der digitale hjælpende hånd på en eller anden måde. Hvis jeg gør sådan her, så ved jeg, at der altid kommer et svar på et tidspunkt. Og jeg ved, at der er nogen, der har brugt den, der er nogen, hvor de har den med hjemme, ikke også. Hvor borgere jo kan skrive eller ringe til dem, når de har lyst. Det synes de faktisk, det fungerer vanvittig godt” (Aalborg, feltnote 1).

”Jamen den er jo også et signal om, at der er nogen, der vil dig. Den går jo ud over et bestemt tidsrum, jeg er ikke kun til stede på det og det tidspunkt. Men sms'en kan også anvendes til de ting, der kan være svære at sige, så kan det sommetider være lettere at skrive. Og så må jeg analysere på det, når der kommer sådan en sms. Så tænker man: Hvorfor har hun ikke sagt det her, da vi var sammen? Og hvordan øver jeg hende i at få sprog i forhold til dette, når vi sidder over for hinanden ...” (Aalborg, feltnote 1).

Sms'en er således en forlængelse af den eksisterende bostøttepraksis her. Den er et tillæg til hjemmebesøgene og giver bostøtten noget ekstra, et alternativ til den eksisterende praksis. Gennem observationerne af bostøttepraksis erfares teknologiens (herunder online bostøtte og smartphone) succes eller anvendelighed som afhængig af det formål, de kommer med. Online bostøtte fungerer, når den udvider eller styrker det koordinerende element i bostøtteamarbejdet, hvorimod den fungerer mindre godt og endog skaber distance mellem borger og medarbejder, når den forsøger at fjerne eller erstatte den fysiske tilstedeværelse og nærhed. Og netop i den situation eroderer teknologien den særlige faglighed, herunder de anvendte bostøttetilgange ved den eksisterende bostøttepraksis.

10.5. OPSAMLLENDE PERSPEKTIVER

Kapitlets analyse har givet forskellige perspektiver og indblik i, hvornår online bostøtte er med til at åbne men også reducere passager for at udføre den kommunale bostøttepraksis. Udgangspunktet for kapitlets analyse har været at undersøge den online bostøttes betydning for bostøttepraksis, hvilke eventuelle ændringer og forskydninger den online bostøtte medfører den eksisterende praksis. Men bostøtten har også haft betydning for den online bostøtte. Online bostøtte er en teknologi (Skype for Business), der er bragt til anvendelse i en praksis, den ikke er udviklet til. Som beskrevet i de to første kapitler i afhandlingen, er den måde teknologierne finder deres anvendelse og funktion på delvist åbne. Aktiviteter påvirkes af teknologien, men aktiviteterne påvirker også teknologien, den fortolkes og anvendes forskelligt (la Cour, 2017:8). Analysen indikerer også, at den online bostøtte eller Skype for Business ændres fra at være en teknologi til videomøder til at være en teknologi der har til formål at udføre bostøtte til borgere i den kommunale psykiatri. Og i anvendelsen i den kommunale bostøttepraksis ændres og formes formålet med den online bostøttes ligesom den anvendes på forskellig vis af medarbejderne i de forskellige kontekster.

Online bostøtte er det, der betegnes som videomøder inden for andre arbejdspraksisser (Lassen, 2005). Videomøder er i andre studier undersøgt som substitution for eksempelvis arbejdsrejser, og det er undersøgt i hvilke situationer videomøder kan erstatte et face-to-face-møde. Et forhold der her har betydning for kommunikationen og kommunikationens indhold er, hvorvidt medarbejderne kender hinanden i forvejen. Lassen (2005) viser, at man i højere grad foretrækker videomøder, når medarbejderne i forvejen har kendskab til hinanden, og når indholdet af mødet/samtalen har en mere formel karakter. Pointen er, at et virtuelt møde ikke på samme måde tilgodeser sociale forpligtigelser i de situationer, hvor der eksisterer et stort behov for face-the-place, face-the-moment, og face-to-face (Lassen, 2005:232). Her fremhæves, at arbejdsmøder ofte indledes med smalltalk, som anvendes til at opdatere hinanden i forhold til både arbejde og privatliv. Informationer der senere anvendes i andre arbejdsmæssige sammenhænge, ligesom bostøttemedarbejderne påpeger det i nærværende undersøgelse. Bostøttemedarbejderne indleder også ofte samtaler med det, som kunne opleves som smalltalk, og efterfølgende taler de sig ind på arbejdsmæssige områder. Medarbejderne inddrager den viden, som de har fået gennem denne faglige smalltalk, til senere eksempelvis at motivere eller flytte fokus væk fra konkrete områder, som skaber utryghed for borgeren.

I nærværende forskningsundersøgelse er vigtige elementer i bostøtteambejdet (bostøttetilgange) netop observation af verbal og nonverbal kommunikation og socialisering. Videomøder og online bostøtte bringer således nogle af de samme

begrænsninger med sig, reducerede muligheder for aflæsning af hinandens retorik og kropssprog, mulighed for socialisering og sansninger. Både nærværende studie af online bostøtte og det omtalte studie af videomøder (Lassen, 2005) viser, at fysiske møder er kendetegnet ved nærhed og sansning, hvor et virtuelt møde/online møde er kendetegnet ved rutinemæssig planlægning, aftaler, effektive løsninger i realtid og organisering af praktiske spørgsmål. Endvidere, jo større forhåndskendskabet er mellem personer, der kommunikerer online eller virtuelt, jo bedre giver det mulighed for at anvende formelle kommunikationsformer.

Standardteknologi skaber passager for 'standardsubjekter' forstået på den måde, at Skype for Business åbner for passager for subjekter, eksempelvis medarbejdere, som skal holde forretningsmøder med det formål at informere og planlægge arbejdsopgaver på distancen. Det er netop det, teknologien er udviklet til, og ikke til borgere i socialpsykiatrien, der har et specifikt behov for at aflæse kropssprog, inddrage omgivelserne og zoome ind på omgivelserne. Brugere i bostøtten er således ikke-standardsubjekter. Star (1991) diskuterer og problematiserer standardiserede systemer og måden, hvorpå sådanne systemer skaber reducerede passager for ikke standardiserede subjekter. I nærværende forskningsundersøgelse må medarbejderne derfor ændre arbejdstilgange og tilmed udføre nye arbejdsopgaver og overlade opgaver til borgerne for at opretholde det standardiserede system online bostøtte (Skype for Business), og det er netop dette forhold, hvor medarbejderne og til dels også borgerne må udføre 'stille og usynlige' opgaver, som jeg ønsker at synliggøre og inddrage i en større diskussion om velfærdsteknologiernes betydning for praksis og dennes arbejdsrutiner.

Det førømtalte hollandske forskningsstudie (Pols, 2011) viser netop også, at online-kommunikation medfører en relationel afstand mellem borger og medarbejder, i særlig grad i tilfælde, hvor patient og sundhedsprofessionel ikke har en relation og et forhåndskendskab til hinanden. Hansen et al. (2018) drager lignende konklusioner i et forskningsprojekt af virtuel hjemmepleje i en dansk kommunal kontekst. Her konkluderes tilsvarende, at skærmbesøg i modsætning til et fysisk besøg får en mere kontrollerende karakter, når den sundhedsprofessionelle har behov for at observere og analysere på omgivelserne (Hansen et al., 2018:29). Lige som det også er vanskeligt at etablere en almindelig samtale over et skærmbesøg (Hansen et al., 2018:30). Studiet fremhæver netop, at det professionelle ansvar og betingelserne for at udøve det forandres og forhandles i de konkrete, lokale praksisser i samspillet mellem borgerene, de professionelle og teknologierne. I dette samspil kan der opstå usikkerhed (Hansen et al., 2018:37), eller det som i nærværende forskningsundersøgelse benævnes reduceret passage for at udøve faglige tilgange og rutiner. Konsekvensen heraf er eksempelvis, at medarbejderne må foretage et ekstra fysisk møde, for at fastholde det professionelle og faglige niveau i serviceydelsen. Det kan medføre en oplevelse af begrænset fleksibilitet i at udøve det faglige og professionelle arbejde, som det er tilfældet i en række situationer for bostøttemedarbejderne i de præsenterede analyser.

Del 4

KAPITEL 11. KONKLUSION, DISKUSSION & PERSPEKTIVERING

”Teknologier skaber særlige situationer og indgår i afgrænsede sociale kontekster. De påvirker således mennesker og organisationernes daglige rutiner og gøremål i produktionen af velfærd. På alle velfærdsområder gælder nemlig, at teknologier bidrager til at lette dagligdagen. Det er i hvert fald, hvad teknologierne indføres med løfte om, selvom de i virkeligheden ofte kommer til at gøre mere, end de lover” (la Cour et al., 2017:7).

11.1. KONKLUSION

Denne forskningsundersøgelses problemstilling har taget udgangspunkt i at skabe en større forståelse for, hvilket formål og betydninger velfærdsteknologi har for den kommunale sektor med særligt fokus på de kommunale medarbejders arbejdspraksis.

Velfærdsteknologi bliver på forskellig vis anvendt i den kommunale praksis og implementeres med det formål at levere velfærdsydelser inden for blandt andet ældre-, sundheds- og handicapområdet, og forventes i stigende grad at blive en naturlig del af de kommunale serviceydelser i fremtiden. Derfor er dette forskningsområde relevant også i et fremtidigt perspektiv.

Følgende retningsgivende forskningsspørgsmål har guidet dette forskningsprojekt:

- *Hvilke typer velfærdsteknologi anvendes i et lokalt kommunalt netværk inden for ældre-, sundheds- og handicapområdet?*
- *Hvilke muligheder og begrænsninger erfarer medarbejdere, ledelse og administration ved anvendelse og implementering af velfærdsteknologi under det kommunale ældre-, sundheds- og handicapområde?*
- *Hvilke eksplicite og implicite bostøttetilgange kan identificeres i den kommunale arbejdspraksis under det socialpsykiatriske bostøtteområde?*
- *Hvorledes er den nye velfærdsteknologi online bostøtte med til at skabe åbne og reducerede passager for inddragelse af bostøttetilgange for medarbejderne i den socialpsykiatriske bostøttepraksis?*

Den bagvedlæggende teknologiforståelse for besvarelse af de ovenstående forskningsspørgsmål er, at teknologi ikke kan anskues som neutral og eksisterende uafhængigt af den sociale kontekst, og derved heller ikke betragte teknologi som determinerende for det sociale. I et sådant perspektiv er det ikke op til brugerne alene at afgøre, hvorledes teknologien skal fungere. Teknologien er således, hvad den er, i kraft af dens historiske, dynamiske og kontekstspecifikke foranderlige relation (la Cour et al., 2017:8).

Teknologierne er ikke alene defineret ud fra deres planlagte funktionalitet, men også i måden, de oversættes og gives mening på i den specifikke sammenhæng, de anvendes i. Den samme teknologi kan finde anvendelse på mange forskellige måder og områder og vil sommetider endog overraske dem, som har lanceret teknologien (la Cour et al., 2017:8). Netop det forhold, at teknologien anvendes af nogen til noget bestemt, har dannet udgangspunktet for dette forskningsprojekt, - et STS-studie, nærmere præciseret en ANT-inspireret forskningsundersøgelse.

Forskningsundersøgelsens teoretiske, metodiske og analytiske dele har derfor centeret sig om betydningen af relationen mellem teknologi og brugerne, og hvad der sker, når denne menneske-teknologi-relation foregår i praksis, hvor der skal leveres en bestemt serviceydelse til en bestemt kvalitet med begrænsede ressourcer i det lokale kommunale netværk. Med udgangspunkt i en sådan optik sammenfattes herunder undersøgelsens vigtigste fund og konklusioner på baggrund af de forskellige empiriske analyser. Forskningsspørgsmålene vil konkret blive besvaret ved at fremhæve de otte vigtigste resultater, der er fremkommet gennem forskningsundersøgelsens forskellige analyser.

Resultat 1.

Velfærdsteknologien rummer indskrevne værdier

Forskningsundersøgelsen viser, at bestemte værdier er skrevet ind i forståelsen af velfærdsteknologibegrebet på nationalt plan. Værdierne er formet gennem velfærdsteknologiens historie og er påvirket af de forskellige politiske dagsordener, som velfærdsteknologien har været underlagt. Dokumentanalysen i kapitel 4 afdækker indskrevne værdier som scenariet for velfærdsteknologien kommer med. Scenariet indeholder en forståelse af, hvorledes velfærdsteknologien forholder sig til samtiden, og analysen viser, at de demografiske udfordringer ses som altoverskyggende udfordringer, som ønskes løst ved implementering af velfærdsteknologi. Her er medarbejdere, borgere, pårørende, ledelse, administration og politikere nogle af de vigtige aktører. Scenariet indeholder derfor en forståelse af, at de offentlige serviceydelser må effektiviseres, og at velfærdsteknologien må være med til at minimere eller fastholde det økonomiske ressourceforbrug i forhold til de kommunale serviceydelser. Velfærdsteknologi har i denne forståelse således til formål at spare medarbejdernes tid i form af reducerede og optimerede

arbejdsrutiner, så der kan leveres mere service på samme tid. Derudover har velfærdsteknologi til formål at forbedre det fysiske og psykiske arbejdsmiljø for medarbejderne for herigennem at spare ressourcer.

En tredje indskrevet værdi, som velfærdsteknologien er med til at levere, er et mål om at gøre borgerne mere selvhjulpne og uafhængige af de kommunale medarbejdere i hverdagslivet, og herved opnår de en forbedret livskvalitet.

Analysen viser således, at scenariet, som velfærdsteknologien kommer med, har nogle indskrevne værdier, hvor selve velfærdsteknologien betragtes som en neutral artefakt, der alene har konsekvenser for den sammenhæng (serviceydelse), som den er tiltænkt. En sådan forståelse er funderet i en teknologioptimisme, hvor konsekvenserne af velfærdsteknologien kan kontrolleres og begrænses til de ønskede effekter. Dette bæres videre ind i de lokale kommunale forvaltninger, hvor disse indskrevne værdier udfordres, når velfærdsteknologien møder praksis.

Resultat 2.

Velfærdsteknologi er teknologi, der understøtter og løser kerneopgaver

Forskningsundersøgelsen stiller indledningsvis spørgsmålet, hvilke typer velfærdsteknologi der specifikt anvendes inden for ældre-, sundheds- og handicapområdet i den kommunale praksis, for derved at få en grundlæggende viden om, hvilke konkrete teknologityper medarbejderne anvender i deres daglige arbejde.

Analysen i Aalborg Kommune viser, at den anvendte velfærdsteknologi hovedsagelig har til formål at understøtte de konkrete serviceydelser, herunder de kerneopgaver, som kendetegner de konkrete områder. Det betyder, at de mest udbredte typer velfærdsteknologi i Ældre- og Sundhedsafdelingen er kendetegnet ved, at de i stor udstrækning afhjælper og kompenserer for dele af de fysiske arbejdsopgaver i form af løft og flytninger af borgere samt uhensigtsmæssige arbejdsstillinger. I mindre grad afløser eller overtager de anvendte teknologier konkrete kommunale opgaver. Analysen viser således, at det er delelementer af arbejdsopgaverne, som velfærdsteknologien understøtter.

Endvidere viser undersøgelsen, at velfærdsteknologi, som understøtter de kommunikative, strukturerende arbejdsopgaver, og som understøtter social kontakt samt teknologi, som bruges inden for relationskabende arbejdsområder og -opgaver, i højere grad anvendes inden for handicapområdet end ældre- og sundhedsområdet.

En anden vigtig pointe, der relaterer sig til dette, er, at velfærd forstås forskelligt i henholdsvis Ældre- og Sundhedsafdelingen og Handicapafdelingen. Dette underbygges i de kvalitative interviews, hvor en leder under Handicapafdelingen påpeger, at i den pågældende leders optik har vaske-tørre-toiletter ikke noget med

velfærdsteknologi at gøre, men vedkommende ser derimod en spiserobot som noget, der skaber mere velfærd. Forståelse af velfærdsteknologien ligger således i den grundlæggende målsætning og politik inden for den givne kontekst. Handicapafdelingen tager på den måde afsæt i, at medarbejderne skal sikre, at de tager udgangspunkt i et inkluderende grundsyn i forhold til den indsats, de er med til at tilvejebringe. Medarbejderne her har til opgave at medvirke til, at der indarbejdes inkluderende elementer i de ydelser, som de leverer til kommunens borgere. Værdien i velfærd, som leveres her, ligger i at inkludere borgerne i de hverdagsaktiviteter, de er en del af. Dette kommer i undersøgelsen til udtryk ved de velfærdsteknologier der anvendes. Eksempelvis er teknologi medvirkende til at borgeren får mulighed for at spise sammen med andre borgere på specialinstitutionen. Spiserobotten understøtter her de grundlæggende værdier i de velfærdsydelser, som leveres, hvorimod vaske-tørre-toilettet ikke umiddelbart skaber inkluderende elementer. Velfærdsforståelsen bringes således med ind i de lokale forståelser af velfærdsteknologi.

Resultat 3.

Velfærdsteknologi formes i en ledelses- og administrativ semantik

Dette og det efterfølgende resultat relaterer sig til måden, velfærdsteknologien oversættes og gives mening på i den specifikke sammenhæng. Forskningsundersøgelsens analyser viser, at ledelse og administration i den kommunale praksis giver velfærdsteknologien mening i forhold til den forståelsessemantik, der gør sig gældende. I en ledelses- og administrationssemantik består implementeringsproblemet af velfærdsteknologi i manglende viden om den effektive indsats. Udgangspunktet for ledelsen og administrationen er således, at den individuelle borgers livsforløb er afhængig af velfærdsteknologiens funktionalitet, hvor der tages udgangspunkt i et homogent målgruppeperspektiv. Velfærdsteknologien skal således være mål- og dokumenterbar. I et ledelses- og administrationsperspektiv må velfærdsteknologien derfor gøres kontrollerbar i de konkrete praksisser. Udfordringerne og begrænsningerne forklares ud fra dette perspektiv ligesom mulighederne.

Ledelse og administration fremhæver fem faktorer ved inddragelse og anvendelse af velfærdsteknologi, der for dem kan virke som henholdsvis mulighedsskabende eller begrænsende, alt efter om de er til stede eller ej. I et ledelses- og administrativt perspektiv er medarbejderne en vigtig del af implementeringen af velfærdsteknologien i praksis, og faktorerne relaterer sig således i vid udstrækning hertil. Faktorerne er således:

1) *Medarbejderne må ændre og tilpasse eksisterende vaner og kultur i den kommunale arbejdspraksis for at udfolde det fulde potentiale af velfærdsteknologien.* Her må medarbejdernes arbejdsrutiner tilpasses denne semantik, således at deres

arbejde med velfærdsteknologien standardiseres, så serviceydelse bliver generaliserbare. Forståelsen af velfærdsteknologiens årsag-virkning ligger i, at borgerens livsforløb er afhængigt af teknologiens virkning, og ikke, at virkningen er afhængigt af borgerens livsforløb.

2) *Medarbejderne må have en forståelse af 'investeringstankegangen' i forhold til anskaffelse og anvendelse af velfærdsteknologi.* Vidensproblemet er her manglende viden om den effektive indsats ud fra et homogent perspektiv, hvor der må ses bort fra viden om den enkelte medarbejders meningsfulde indsats, da dette er et for snævert og detaljeret blik på velfærdsteknologiens effekt.

3) *Medarbejderne må have en grundlæggende teknologiforståelse og være villig til at lære at anvende velfærdsteknologi i praksis, da dette er udgangspunktet for at fastholde nye rutiner med velfærdsteknologien.* Her ligger en implicit forståelse af, at velfærdsteknologien er neutral og fungerer, når dens funktioner er lært, og derefter fremkommer en effektiv indsats med teknologien.

4) *Den kommunale ledelse må tage ansvar for implementeringen af velfærdsteknologien og afsætte den fornødne tid, så nye rutiner fastholdes.* Ledelse og administration har det overordnede ansvar for, at velfærdsteknologien leverer en effektiv indsats. Medarbejderne er dem, som må udføre dette i praksis ved at få den rette træning. Ledelsen må sørge for den nødvendige tid til dette.

5) *Medarbejderne skal ved implementering af velfærdsteknologi i egen praksis kunne se meningen med velfærdsteknologien, da dette medfører større chance for at fastholde velfærdsteknologien i den kommunale praksis.* Analysen viser her, at ledelsen er bevidst om, at medarbejderne skal kunne se meningen med teknologien, men de antager, at meningen fremkommer på baggrund af de samme semantiske perspektiver, som de selv har. Dette fører videre til den næste pointe, at medarbejderne har en anden forståelse og et andet semantisk perspektiv på velfærdsteknologi end ledelsen og administrationen.

Resultat 4.

Velfærdsteknologi formes i en medarbejdersemantik

Velfærdsteknologien oversættes og formes i anvendelsen i praksis, hvor medarbejderne i den kommunale praksis giver velfærdsteknologien et meningsindhold i forlængelse af deres forståelsessemantik. Her er udgangspunktet for medarbejderne manglende viden om, hvorvidt den givne velfærdsteknologi giver mening for den enkelte borger. Udgangspunktet for medarbejderne er, at velfærdsteknologiens virkning afhænger af den individuelle borgeres livsforløb, og målgruppeperspektivet betragtes som varierende. Derfor vil velfærdsteknologien også medføre forskellige og individuelle muligheder og begrænsninger for borgerne.

Legitimeringen af velfærdsteknologien afhænger i sådan et perspektiv af handlinger, som medarbejderne begrundes ud fra deres semantik. Dette kommer til udtryk i de faktorer, som medarbejderne fremhæver som betydningsgivende for implementering af velfærdsteknologi i praksis.

De fem faktorer kan virke som henholdsvis mulighedsskabende eller begrænsende, alt efter om de er til stede eller ej ved anvendelse og implementering af velfærdsteknologi i den kommunale praksis:

1) *Velfærdsteknologien skal forenkle arbejdsrutinerne for medarbejderne og understøtte de forskellige og varierende funktionsnedsættelser, som borgerne måtte have.* Velfærdsteknologien skal kunne understøtte problemforventningen om, at borgerne har individuelle behov, og derved skal man kunne levere fleksible og individuelle serviceydelser.

2) *Velfærdsteknologien skal tillade inddragelse af eksisterende faglige værktøjer eller understøtte og/eller forbedre de nye faglige værktøjer.* Velfærdsteknologien skal legitimere, tillade og understøtte de faglige metoder og handlinger, som medarbejderne udfører i praksis.

3) *Velfærdsteknologien skal understøtte eller forbedre de faglige relationer og roller mellem medarbejder og borger, således at der er mulighed for at udvikle nye indsigter om borgeren, som med fordel kan inddrages og optimere det daglige arbejde.* Velfærdsteknologien skal understøtte værdien i de varierede og individuelle undersøgelsesmetoder og tilgange, som har stor betydning for medarbejderne og er med til at levere et professionelt stykke arbejde.

4) *Ledelsen skal støtte og bakke op om inddragelse og øvelse i anvendelsen af velfærdsteknologien i det daglige arbejde. Og der skal være den fornødne tid til læring af teknologien i implementeringsprocessen.* For medarbejderne kræver det tid at tilpasse velfærdsteknologien til de individuelle og varierende arbejdsopgaver og tilgange, eller tilpasse arbejdsopgaverne til teknologien, og det er vigtigt, at ledelsen respekterer og billiger dette.

5) *Medarbejderne skal ved starten af implementeringen af velfærdsteknologi i egen praksis kunne se meningen med velfærdsteknologien ud fra egne faglige rutiner og værdier.* De empiriske analyser viser, at for medarbejderne ligger meningen med velfærdsteknologien i, om den kan anvendes i relation til de individuelle og varierende arbejdsopgaver, samt om velfærdsteknologien åbner eller begrænser muligheden for at anvende de faglige metoder og tilgange, som den pågældende profession anvender i opgaveløsningen.

Resultat 5.**Velfærdsteknologi skaber nye kommunale forbindelser og argumentation**

Analyserne i forskningsundersøgelsen viser endvidere, at velfærdsteknologien i den kommunale sektor skaber en ny og tættere forbindelse i det kommunale netværk mellem forvaltningsledelse/administration og de kommunale frontmedarbejdere. Velfærdsteknologien indkøbes med et bestemt formål, og effekten evalueres og vurderes af forvaltningsledelsen og administrationen. Velfærdsteknologien bringes til anvendelse af medarbejderne, som oversætter, former og indskrifer egne værdier, meninger og forståelser i velfærdsteknologien. Men denne oversættelse og formning af velfærdsteknologien skal beskrives og argumenteres, således at den bringes til forståelse hos ledelsen og administrationen, som foretager evalueringen og vurderer, om teknologien skal udbredes yderligere i den kommunale praksis.

De to forskellige forståelser af velfærdsteknologien mødes i praksis eksempelvis når teknologien skal evalueres, og der skal findes en fælles og samlet forståelse af velfærdsteknologien. Forvaltningsledelsen må på baggrund af medarbejdernes erfaringer med velfærdsteknologien vurdere og evaluere velfærdsteknologiens potentialer. I dette evalueringsarbejde får de til en vis grad et indblik i de lokale konteksters arbejdsopgaver og faglige arbejdsrutiner. Når velfærdsteknologi skaber udfordringer for medarbejderne i praksis, og ledelsen/administration har manglende forståelse herfor, falder opgaven om at forklare og argumentere for udfordringerne ved den givne type velfærdsteknologi i den konkrete kontekst ofte tilbage på medarbejderne.

Analysen viser, at der må udføres en form for oversættelsesarbejde mellem de to forståelser af velfærdsteknologien, som bunder i forskellige semantikker.

Resultat 6.**Argumentation for og imod velfærdsteknologi fordrer en eksplicit praksis**

I de indledende analyser af velfærdsteknologi identificeres online bostøtte som en velfærdsteknologi, som både medarbejdere og ledelse/administration oplevede som vanskelig at implementere. På baggrund heraf blev denne valgt som undersøgelsens fremadrettede fokusområde for derved at få mulighed for at undersøge, hvilke begrænsninger medarbejderne og ledelse/administration erfarer med teknologien i praksis.

Kendetegnet ved den eksisterende bostøttepraksis er, at den i mindre grad er institutionaliseret, og de faglige arbejdstilgange og metoder er implicit viden hos

bostøttemedarbejderne. En central pointe ved forskningsundersøgelsens analyser er, at den kommunale bostøttepraksis i højere eller lavere grad indeholder implicitte og kropslige arbejdsmetoder og tilgange. Denne del af praksis er vanskelig for medarbejderne at inddrage i argumentation for eller imod online bostøtte. Analysen peger på, at der eksisterer et behov for at gøre den kommunale bostøttepraksis synlig og eksplicit for at kunne argumentere for eller imod anvendelsen af online bostøtte.

Analysen af bostøtte viser, at udgangspunktet for bostøttemedarbejderne i den kommunale socialpsykiatri er, at de skal kunne beskrive og argumentere for velfærdsteknologiens (online bostøttes) betydning og indvirkning på egen arbejdspraksis, og at indholdet af arbejdspraksis kan ekspliciteres for både medarbejderne selv og for forvaltningsledelsen/administrationen.

Argumentet herfor er, at den eksisterende praksis skal fungere og skal evalueres med den givne velfærdsteknologi. Det er denne kombination af praksis og teknologi, som bliver til en ny samlet serviceydelse. Ydermere er det medarbejderne, der besidder den relevante viden om den eksisterende praksis og serviceydelse. Velfærdsteknologien og praksis formes i anvendelsen, og erfaringerne herfra må leveres til forvaltningsledelsen og administrationen, som har ansvaret for evaluering og dokumentation af effekten af velfærdsteknologien i den kommunale praksis.

Resultat 7.

Eksplicite bostøttetilgange giver større viden om betydningen af online bostøtte

Analysen viser også, at bostøttemedarbejderne opererer med forskellige bostøttetilgange, som anvendes og kombineres på forskellig vis i forhold til borgerens aktuelle og individuelle situation og tilstand.

Nogle bostøttetilgange har til formål at undersøge og identificere borgerens aktuelle tilstand. Andre bostøttetilgange har til formål at skærpe opmærksomheden på borgerens tilstand over for borgeren selv og de udfordringer, denne står over for, mens andre bostøttetilgange har til opgave at fjerne opmærksomheden fra borgens tilstand og udfordringer for at bringe borgeren væk og videre fra en fastlåst tilstand. De identificerede bostøttetilgange og eksempler på, hvorledes de anvendes i praksis, giver et indblik i den kommunale bostøttepraksis, opgaveløsning og rækkevidden heraf. Forskningsundersøgelsens analyser fremhæver specielt her, at de handlinger eller bostøttetilgange, som medarbejderne udfører, fra et udenforstående og ikke-fagfagligt blik kan opleves som ubetydelige og ikke-professionelle. Men ved en eksplicit analyse og fremstilling af bostøttetilgangene fremkaldes og ændres

perspektivet af de handlinger og arbejdsområder, som før blev erfaret som ubetydelige, til betydningsfulde og fagfaglige.

En identifikation og eksplicitering af bostøttepraksis i form af bostøttetilgange kan således medvirke til at oversætte og skabe forståelse for de erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af online bostøtte i praksis.

Resultat 8.

Online bostøtte medfører både åbne og reducerede passager for bostøttetilgange

Endeligt viser forskningsundersøgelsens analyse af online bostøtte, at teknologien åbner og skaber passage for inddragelse af de identificerede bostøttetilgange i nogle situationer, og i andre situationer skaber den reduceret passage og mulighed for at inddrage bostøttetilgange. Det betyder konkret, at de reducerede passager for bostøtte erfares der, hvor medarbejderne har behov for at afkode borgerens psykiske tilstand, observere borgerens verbale og nonverbale kommunikation og observere, aflæse og afkode omgivelserne. Omgivelserne trækkes ind i samtalen for at skifte fokus væk fra borgeren og hen på et samtaleemne, hvor koncentrationen og opmærksomheden netop ikke skal være på borgerens ansigt, men på omgivelserne. Online bostøtte skaber passage for bostøttepraksis, hvor bostøtten indeholder overlevering af informationer i form det, der er foregået i ugens løb, og det, der skal ske de kommende dage.

Online bostøtte kan her anvendes som en forbedring af en telefonsamtale, når borgeren eksempelvis er på ferie eller besøger familie. Her åbner online bostøtte for en bostøtte, der ellers ikke ville være foretaget. I det hele taget er online bostøtte anvendelig der, hvor der ikke skal vurderes og responderes på borgerens psykiske tilstand, nonverbale kommunikation, og hvor der foregår en form for social træning. Online bostøtte åbner således for passager af bostøtte i nogle situationer, men åbner også for nye og usynlige arbejdsopgaver, som medarbejderne må håndtere, eksempelvis overtalelse, introduktion og undervisning af online bostøtte.

11.2. DISKUSSION

Jeg indledte denne afhandling med en fortælling om, hvordan et nødkald påvirkede min egen arbejdspraksis i en konkret situation med en ældre kvinde. Formålet hermed var at vise, hvordan teknologien ikke på forhånd er en færdigdefineret størrelse, men snarere, som la Cour henviser til i det indledende citat, medvirkende

til, at arbejdsopgaver håndteres på en særlig måde, der giver en bestemt mening for brugeren i den konkrete kontekst, hvor brugeren påvirkes af teknologien og vice versa (la Cour et al., 2017:8). Det betyder, at der foregår en tilpasning og en meningsforståelse i de konkrete kontekster, hvor teknologien anvendes.

I forskningsundersøgelsen af henholdsvis medarbejdernes og forvaltningsledelsens/administrationens oplevede erfaringer med velfærdsteknologi indskrives forskellige forståelser i velfærdsteknologien, og at disse forskellige forståelser erfares forskelligt. Når de forskellige opfattelser mødes, kan disse komme til udtryk ved eksempelvis en forståelse og opfattelse af modstand mod en konkret velfærdsteknologi eller som en begrænsning af en konkret arbejdsrutine eller arbejdstilgang med velfærdsteknologien. Det samme gør sig gældende i forskningsundersøgelsens analyse af online bostøtte. Det betyder, at ledelse og administration ikke på forhånd kan forudse og konkludere, om en teknologien har potentiale i en given kontekst eller ej.

Analysen viser, at jo længere væk ledelse og administration kommer fra konteksten og dennes arbejdsrutiner, jo sværere er det at forudse konkrete muligheder og begrænsninger ved velfærdsteknologien i praksis. Heri ligger således en forståelse af, at velfærdsteknologien ikke umiddelbart kan flyttes fra én kontekst til en anden og give samme effekt per se. Der er indtil videre ikke tale om en velfærdsteknologi, som 'fits all'. Man må derfor starte et helt andet sted. Det handler i stedet om at identificere og forstå den kontekst, som velfærdsteknologien skal fungere i. Der må først skabes en fælles forståelse af konteksten, herunder hvilke værdier, logikker og rutiner denne indeholder, og derefter må det undersøges, om den givne velfærdsteknologi åbner for og understøtter eller begrænser og besværliggør disse rutiner og logikker, der gør sig gældende.

Under anvendelse og implementering af teknologien må det undersøges, hvilken indvirkning den har på konteksten, og hvilke forskellige kontekster teknologien skal anvendes i for at sikre, at den serviceydelse, som teknologien skal være en del af, har den ønskede og forventede kvalitet. Ligeledes skal det undersøges, om arbejdsrutinerne og de faglige arbejdstilgange og metoder formes i en ønskelig retning. Implementering af velfærdsteknologi må således anskues som en konstruerende proces af velfærdsteknologi og kontekst.

Det anbefales at få undersøgt den konkrete praksis og få beskrevet den teknologi-menneskelige relation. Endvidere kræver det en undersøgelse og dokumentation af, hvad der kendetegner kontekstens arbejdspraksis med konkrete arbejdsrutiner og tilgange, og hvilken betydning velfærdsteknologien har i forhold til dette. Ligeledes anbefales det at få undersøgt og eksemplificeret de eventuelle implicite rutiner og få vurderet, hvilken betydning velfærdsteknologien har på dette.

En praksis sammensat af flere professioner

Den kommunale bostøttepraksis er ikke kendetegnet ved en specifik profession, men er sammensat af medarbejdere med forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, eksempelvis pædagoger, ergoterapeuter, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker og socialrådgivere.

Bostøttepraksis er kendetegnet ved at yde støtte og udvikle borgerne i hverdagsaktiviteter, som vi alle udfører i vores private hverdagsliv. Baggrunden for at sammensætte en medarbejdergruppe med forskelligartede uddannelsesmæssige baggrunde er, at den kommunale socialpsykiatri antager, at de har de relevante socialfaglige og/eller sundhedsfaglige kompetencer til at yde støtte til eksempelvis at bevare eller udvikle borgernes sociale og psykiske færdigheder, at udføre hverdagens praktiske gøremål, at etablere netværk eller at opretholde kontakt til pårørende og venner og at deltage i beskæftigelses- og fritidsaktiviteter og sociale og kulturelle arrangementer.

Hverdagsaktiviteterne, som medarbejderne yder støtte til, har vi alle en eller anden form for kendskab til. Det ubekendte er dog metoden/metoderne til, hvormed medarbejderne yder støtte og får lært borgerne at udføre disse hverdagsaktiviteter. Medarbejderne anvender forskellige selvvalgte metoder eller bostøttetilgange, som de udvikler og sammensætter med den viden, de bringer med sig fra egne professioner, eget privatliv, grunduddannelse, efteruddannelse, kollegaer og arbejds erfaringer, som tilsammen repræsenterer en bostøttepraksis.

De empiriske undersøgelser præsenteret i afhandlingen af den kommunale bostøttepraksis har således både været en del af den samlede undersøgelse af velfærdsteknologiens betydning for bostøttepraksis og en repræsentation af bostøttepraksis, som kan anvendes af medarbejderne selv til at synliggøre, beskrive og argumentere for deres arbejde over for eksempelvis forvaltningsledelsen og administrationen.

I kortlægningen af de anvendte bostøttetilgange fremkommer et billede af en praksis, som i meget begrænset omfang anvender og inddrager materielle repræsentationer som dokumentation eller undersøgelser m.v. Der er således heller ikke mange repræsentationer, som medarbejderne kan inddrage i forklaringer eller argumentation for bostøttearbejdet over for forvaltningsledelsen, administrationen og andre udeforstående.

Bostøttemedarbejderne anvender som beskrevet i begrænset omfang repræsentationer i form af undersøgelser, målinger eller dokumentation, der giver konkrete mål og tal, som eksempelvis i andre praksisområder såsom somatisk sygepleje, hvor der tages blodprøver, urinprøver, blodsukkermålinger, blodtryk, pulsmålinger, der repræsenterer tilstande hos borgeren, som medarbejderne må

reagere og handle på, og som efterfølgende igen kan måles og anvendes som dokumentation for det givne arbejde. Her skaber denne form for repræsentation en oversættelse af sygeplejerskens arbejde. Som nævnt i forskningsundersøgelsen anvender den kommunale bostøttepraksis ikke i nogen væsentlig grad repræsentationer i arbejdet. Og den har derfor heller ikke repræsentationer, der kan anvendes som formidling eller til at give udeforstående en indsigt i deres arbejde.

Metodiske perspektiver

Analyserne af erfaringer med velfærdsteknologi i den kommunale praksis viser, at teknologien giver forskellige former for mening i den kommunale organisation. Velfærdsteknologi må, som Latour (Kroustrup & Olesen, 2012:63) påpeger, undersøges i det netværk, som den anvendes i. I et fremtidigt perspektiv vil kommunerne med fordel i højere grad kunne inddrage medarbejderne i evalueringer af velfærdsteknologi, men også til at indkredse og tage beslutninger om, hvilke typer teknologi der bør sættes på og afprøves, da medarbejderne netop har viden om, hvilke arbejdsrutiner den konkrete praksis gør brug af.

Undersøgelsen af online bostøtte viser, at implicite fagligheder og tilgange, som i et udefrakommende perspektiv ligner hverdagsaktiviteter, i mindre grad erfarer som faglige. Derfor bør den kommunale praksis have større fokus på at inddrage metoder, der kan identificere og beskrive både de implicite og eksplicite arbejdsområder og tilgange, når ny velfærdsteknologi implementeres i den kommunale praksis.

I forlængelse af ovenstående må det påpeges, at det eksisterende ensidige blik på velfærdsteknologien i det nationale og kommunale netværk bør udvides til også at indeholde et kontekstuel perspektiv på velfærdsteknologi for at få en forståelse af, hvilken betydning dette kan have for medarbejderne, for borgerne og i sidste ende for serviceydelsen. Velfærdsteknologien ændres i sameksistensen med konteksten. Derfor bør ændrede arbejdsrutiner og faglighed vurderes i lighed med velfærdsteknologiens ressourcebesparelser, forbedret arbejdsmiljø og den borgeroplevede kvalitet.

I analysen af online bostøtte fremkommer en vigtig faktor ved implementeringen af online bostøtte, da medarbejderne begynder at analysere og vurdere deres eksisterende bostøttepraksis. Online bostøtte påvirker således praksis, også uden at den rent faktisk er blevet anvendt. Dette element bør have større bevågenhed i den kommunale praksis og bør diskuteres på samme vis som konkrete erfarede muligheder og begrænsninger ved anvendelse af en velfærdsteknologi. Et spørgsmål, som bør gøre sig gældende her, er, hvorvidt det er de enkelte medarbejdere alene, der skal vurdere, hvilken betydning velfærdsteknologien har for fagligheden, eller om det er et område, som eksempelvis fagforeninger, uddannelsesinstitutioner og den kommunale ledelse skal inddrages i.

I et af interviewene med forvaltningsledelsen påpeger en af lederne netop, at fagforeningerne og uddannelsesinstitutionerne skal være med til at understøtte og tage ansvar for at uddanne medarbejderne til at få en større teknologiforståelse, og at dette allerede bør starte på grunduddannelserne. Ved at løfte diskussionerne om velfærdsteknologiens betydning for de faglige arbejdsområder, arbejdstilgange og rutiner til også at være et anliggende for fagforeningerne og til at indgå i pensum for uddannelserne, er der mulighed for at tilføre velfærdsteknologidiskussionen nogle nye og mere nuancerede perspektiver på det, som erfares som faglighed, professionelle metoder og tilgange, nytænkning, gode og dårlige vaner og rutiner.

Refleksionsmodel for implementering af velfærdsteknologi

På baggrund af ovenstående konklusioner er der opstillet følgende refleksionsspørgsmål, som bør stilles, før en implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis påbegyndes. Spørgsmålene har til formål at skabe større forståelse for den kontekst, som teknologien skal fungere i, herunder de arbejdstilgange, som udføres med teknologien med henblik på at undersøge og overveje ukendte, men betydningsfulde elementer ved implementering af velfærdsteknologi i praksis:

- Hvem er brugerne af velfærdsteknologien?
(Borgere, pårørende, medarbejdere)
- Hvilke formål og værdier bringer velfærdsteknologien med sig?
(Hvilke formål har teknologien? Hvad skal den løse og for hvem? Og hvem udtaler sig om formålet?)
- Hvilken/hvilke arbejdspraksis/-praksisser skal velfærdsteknologien anvendes i?
- Hvad kendetegner den/de aktuelle arbejdspraksis/-praksisser herunder arbejdsmetoder, fagligheder og arbejdstilgange?
(Hvilke arbejdsrutiner udføres (formelle og uformelle, implicite og eksplicite)?)
- Skaber velfærdsteknologien potentielle muligheder eller begrænsninger for nuværende arbejdsrutiner og arbejdstilgange?
(Hvornår åbner teknologien for eksisterende praksis, og hvornår besværliggør den eksisterende praksis? Kommer der nye arbejdsrutiner?)
- Hvordan undersøges og dokumenteres tilsigtede og utilsigtede ændringer som konsekvens af velfærdsteknologien?
- Hvem vurderer velfærdsteknologien, og hvilke parametre vurderes der ud fra?

Ovenstående diskussion af velfærdsteknologi peger i retning af, at der er behov for yderligere forskningsundersøgelser. Bud på sådanne præsenteres i det følgende afsnit.

11.3. NYE FORSKNINGSMÆSSIGE PERSPEKTIVER

Forskningsundersøgelsens analyser har bragt nye indsigter og viden om velfærdsteknologiens betydning for den kommunale praksis. Afhandlingen peger i retning af en række nye potentielle forskningsområder i forhold til betydningen af velfærdsteknologi i praksis. Jeg vil derfor afslutningsvist opstille tre konkrete bud på fremtidige forskningsområder inden for det velfærdsteknologiske felt:

1. *En øget forståelse af ændringer og udvikling af anvendelsesmulighederne af online bostøtte over tid.*

Et fremtidigt undersøgelsesområde, der kunne bringe yderligere viden om, hvilke ændringer der i et tidsmæssigt perspektiv viser sig ved anvendelse af online bostøtte – både ud fra et medarbejder- og et borgerperspektiv.

En sådan undersøgelse kunne tage form af en mikroundersøgelse af anvendelsen af online bostøtte over en tidsperiode på eksempelvis et år. Den metodiske og empiriske tilgang til sådan et forskningsområde kunne tage udgangspunkt i en konkret borger og den/de medarbejder(e), der yder bostøtte til denne. Her undersøges inddragelse og anvendelse af online bostøtte.

Formålet er at følge den konkrete anvendelse, herunder hvorledes medarbejder og borger forholder sig til teknologien, inden den anvendes, og hvorledes kommunikationen foregår under anvendelsen, herunder også eventuelle ændringer af dette over tid. Endvidere undersøges det, hvilke konkrete områder af bostøttearbejdet teknologien anvendes til. Ligeledes bør mikroundersøgelsen følge de eventuelle faglige overvejelser i relationen til teknologien over tid. En sådan undersøgelse kunne ligeledes have fokus også på borgernes oplevelse af muligheder og begrænsninger ved inddragelse af online bostøtte i kommunikationen med bostøttemedarbejderne – et forhold, der kun perifert er berørt i denne forskningsundersøgelse, men som potentielt kunne udfordre de udsagn og oplevelser, som medarbejderne udtrykker i analysen af bostøtteområdet i socialpsykiatrien.

En mulig metodisk undersøgelsestilgang kunne bestå af interviews af medarbejder og borger ved opstart, under og ved afslutningen af et bostøtteforløb med online bostøtte med supplerende deltagerobservationer af borger og medarbejder. En sådan undersøgelse kunne supplere og udbygge nærværende forskningsprojekts konklusioner.

2. *Et studie af smartphonen som kommunikationsteknologi mellem medarbejdere og borgere på bostøtteområdet.*

Den foreslåede forskningsundersøgelse skal have til formål at undersøge, hvilke normer og faglige overvejelser medarbejderne har i forhold til anvendelse af smartphonen som fagligt kommunikationsredskab, og hvorledes smartphonen reelt bliver anvendt i praksis. En sådan undersøgelse vil tage form af indledende interviews med medarbejdere om deres normer for anvendelse og inddragelse af smartphonen i bostøttearbejdet.

Efterfølgende bør det undersøges, hvorledes smartphonen anvendes i praksis til eksempelvis SMS-korrespondance (tekst og fotos) mellem udvalgte borgere og medarbejdere og til observation af medarbejderens anvendelse af smartphonen arbejdsdagen igennem.

3. *En undersøgelse af bostøttepraksis inden for senhjerneskadeområdet. Hvilke arbejdsområder og arbejdstilgange er kendetegnende for bostøttearbejdet inden for senhjerneskadeområdet?*

På baggrund af nærværende forskningsundersøgelse og ud fra den indsigt, jeg har fået på bostøtteområdet, finder jeg det også ønskværdigt i fremtiden at udvide kortlægningen af bostøttepraksis til senhjerneskadeområdet. Ønsket er her ligeledes at foretage en kortlægning af de eksplicitte bostøttetilgange og efterfølgende at foretage en validering af tilgangene for at identificere eventuelle andre og nye perspektiver på bostøttetilgange.

Ligeledes er idéen her at foretage deltagerobservationer, hvor bostøttemedarbejderne følges i deres arbejde med borgere med erhvervet hjerneskade for at uddybe og udbygge de implicite bostøttetilgange. En større viden om dette områdes eksplicitte og implicite arbejdstilgange kunne føre til nye perspektiver og muligheder for inddragelse og anvendelse af teknologi.

LITTERATURLISTE

Aalborg Kommune (2015). *Mål og indsatser 2015-2016*. Ældre- og Handicapforvaltningen. Aalborg: Aalborg Kommune. Tilgængelig på: <http://www.e-pages.dk/aalborgkommune/1060/20>

Aalborg Kommune (2017). *Aalborg i tal*. Borgmesterens Forvaltning. Aalborg: Aalborg Kommune. Tilgængelig på: <http://www.e-pages.dk/aalborgkommune/1498/html5/>

Aalborg Kommune (2018a). *Ældre- og Handicapforvaltningen*. Lokaliseret 15.10.2018 på: <https://handicaptilbuddene.aalborg.dk/fagcentre/fagcenter-for-socialpsykiatri>

Aalborg Kommune (2018b). *Handicapafdelingen varetager tilbud til borgere med handicap*. Lokaliseret 11.11.2018 på: <https://www.aalborg.dk/om-kommunen/organisation/%C3%A6ldre-og-handicapforvaltningen/handicapafdelingen>

Aalborg Kommune (2018c). *Ældre- og Sundhedsafdelingen varetager tilbud til borgere inden for ældre- og sundhedsområdet*. Lokaliseret 11.11.2018 på: <https://www.aalborg.dk/om-kommunen/organisation/%C3%A6ldre-og-handicapforvaltningen/%C3%A6ldre-og-sundhed>

Aalborg Universitet (2018) *Surveyxact*. Lokaliseret 21.9.2018 på: <https://www.en.its.aau.dk/instructions/SurveyXact>

Abernethy, H. (2010). The assessment and treatment of sensory defensiveness in adult mental health: a literature review. *The British Journal of Occupational Therapy*, 73(5):210-218.

Andersen, I. (1999). *Den skinbarlige virkelighed – om valg af samfundsvidenskabelige metoder*. København: Samfundslitteratur.

Altinget (2015). *Kommune: Otte skridt til implementering af velfærdsteknologi*. Lokaliseret 1.9.2017 på: <https://www.alinget.dk/digital/artikel/kommune-otte-skridt-til-implementering-af-velfaerdsteknologi>

Aspnes, E.H., Ausen, D., Høyland, K., Mikalsen, M., Steen-Hansen, A., Storesund, K., Schjølberg, I., Svagård, I. & Walderhaug, S. (2012). *Velfærdsteknologi i boliger. Muligheter og udfordringer*. SINTEF-rapport. Tilgængelig på:

[http://www.sintef.no/project/Velferdsteknologi/Velferdsteknologi i boliger Rapport revidert 120312.pdf](http://www.sintef.no/project/Velferdsteknologi/Velferdsteknologi%20i%20boliger/Rapport_revidert_120312.pdf)

Ballegaard, A.S. (2015). *Velferdsteknologi forandrer omsorgsarbejdet*. København: Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd. Tilgængelig på: <https://www.kora.dk/aktuelt/nyheder/2015/velfaerdsteknologi-forandrer-omsorgsarbejdet/>

Ballegaard, A.S. & Kamp, A. (2018). Skærmopkald i hjemme- og sygepleje. Videosamtalernes betydning for pleje- og omsorgsarbejde. København: VIVE & RUC. Tilgængelig på: <https://www.kora.dk/media/8447450/skaermopkald-i-hjemme-og-sygepleje.pdf>

Banks, M. (2001). *Visual Methods in Social Research*. London: Sage.

Baarts, C. (2015) *Introduktion til etnografisk metode*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.

Bengtsson, S. & Røgeskov, M. (2012). *Et liv i egen bolig. Analyse af bostøtte til borgere med sindslidelser*. København: Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Berg, A.J. (1994). A Gendered Socio-technical Construction: The Smart House. I: Cockburn C. & Dilic R.F. (red.) *Bringing Technology Home. Gender and Technology in a Changing Europe*. Milton Keynes: Open University Press.

Bertelsen, S.P. (2007). Vil elektroniske patientjournaler overflødiggøre lægesekretærer på de danske sygehuse? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 9(3):28-34.

Bijker, W.E.T., Hughes, P. & Pinch, T. (1987). *The Social Construction of Technical Systems: New directions in the Sociology and History of Technology*. Cambridge: MIT Press.

Blok, A. (2013). Fransk pragmatisk sociologi: Boltanski, Thévenot, Latour. I: Andersen, H. & Kaspersen, L.B. *Klassisk og moderne samfundsteori*. København: Hans Reitzels Forlag.

Bloor, D. (1991). *Knowledge and Social Imagery*. 2. udgave. Chicago: University of Chicago.

Boden, D. & Molotch, H.L. (1994). The compulsion of Proximity. I: Friedland, R. & Boden, B. *NowHere. Space, Time, and Modernity*. Berkeley: University of California Press.

Boolsen, M.W. (2008). *Spørgeskemaundersøgelser. Fra konstruktion af spørgsmål til analyse af svarene*. København: Hans Reitzels Forlag.

Brandt, Å. (2012). Teknologi i hverdagslivet hos mennesker med funktionsnedsættelse. I: Kallesøe, H. & Petersen, A.K. (red.) *Teknologi mennesker faglighed. Muligheder og udfordringer i løsning af velfærdsopgaver*. Aarhus: ViaSysteme.

Brown, C. (2002). What Is the Best Environment for Me? A Sensory Processing Perspective. *Occupational Therapy in Mental Health*, 17(3-4):115-125.

Buch, A. (2007). Hvad kan teknologistudier sige arbejdslivsstudier? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 9(3):72-87.

Callon, M. (1986). Some elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of Saint Briec Bay. I: Law, J. (red.) *Power, Action and Belief: A new Sociology of Knowledge?* Sociology Review Monograph. London: Routledge.

Callon, M. (1987). Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis. I: Bijker, W.E., Hughes, T.P. & Pinch, T.J. (red.) *The Social Construction of Technical Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology*. London: MIT Press.

Callon, M. & Law, J. (1981). Unscrewing the Big Leviathan: How Actors Macrostructure Reality and How Sociologist Help Them To Do So. I: Knorr-Centina, K. & Cicourel, A. (red.) *Advances in Social Theory and Methodology: Towards an Integration of Micro and Macro Sociologies*, London: Routledge.

Callon, M. & Law, J. (1982). Don't Throw the Baby Out with the bath School! A Reply to Collins and Yearley. I: Pickering, A. (red.) *Science as Practice and Culture*, Chicargo: Chicargo University Press.

Callon, M. & Law, J. (1987). Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis. I: Bijker, W.E., Hughes, T.P. & Pinch, T.J. (red.) *The Social Construction of Technical Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology*. London: MIT Press.

Callon, M. & Law, J. (1988). Engineering and Sociology in a Military Aircraft Project: A Network Analysis of Technological Change. *Social Problems*, 35(3): 284-297.

Carspecken, P. (1996). *Critical ethnography in educational research: A theoretical and practical guide*. New York: Routledge.

Center for Velfærdsteknologi (2013). *Kortlægning af udfordringer i forbindelse med implementering af velfærdsteknologi*. Kommunernes Landsforening. København: Center for Velfærdsteknologi.

Center for Velfærdsteknologi (2016). *Program for velfærdsteknologi 2017-2020*. København: Center for Velfærdsteknologi.

Center for Velfærdsteknologi (2017a). *12 udfordringer i forbindelse med velfærdsteknologi og løsningsforslag*. Kommunernes Landsforening. København: Center for Velfærdsteknologi.

Center for Velfærdsteknologi (2017b). *Statusrapport for 2017 med fokus på digitalt understøttet træning og skærmbesøg*. Det fælleskommunale program for velfærdsteknologi. Kommunernes Landsforening. København: Center for Velfærdsteknologi.

Center for Velfærdsteknologi (2018). *Hvad er velfærdsteknologi?* Lokaliseret på: <https://www.cfv-nord.dk/>

Chalmers, A., Harrison, S., Mollison, K., Molloy, N. & Gray, K. (2012). Establishing sensory-based approaches in mental health inpatient care: a multidisciplinary approach. *Australasian Psychiatry*, 20(1):35-39.

Clarke, A.E. & Fujimura, J. (1992). Introduction: What Tools? Which Jobs? Why Right? I: Clarke, A.E. & Fujimura J. (red.) *The right Tools for the Right Job: At Work in 20th-Century Life Sciences*. Princeton: Princeton University Press.

Collins, H. (1992). *Changing Order*. Chicago: The University of Chicago Press.

Couper, M.P. (2008). *Designing Effective Web Surveys*. New York: Cambridge University Press.

Dagens Medicin (2018). *Sundhedsøkonom: Videokonsultationer vil være en gevinst for alle parter*. Lokaliseret 3.10.2018 på: <https://dagensmedicin.dk/sundhedsoekonom-videokonsultationer-vil-vaere-en-gevinst-for-alle-parter/>

Dalkjær, D. Fredskild, T.U. (2013). Politiske og administrative rammer for at arbejde med velfærdsteknologi. I: Fredskild, T.U. (red.) *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsnen*. København: Gads Forlag.

Demant, J. & Ravn, S. (2017). Aktør-netværksteori og kvalitative interviews. I: Järvinen, M., Mik-Meyer, N. (red.) *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. København: Hans Reitzels Forlag.

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd. (2015). Velfærdsteknologi forandrer omsorgsarbejdet. Lokaliseret 3.5.2015 på: <http://www.kora.dk/aktuelt/nyheder/2015/velfaerdsteknologi-forandrer-omsorgsarbejdet/>

Digitaliseringsstyrelsen. (2017). 3.3 Afprøvning af fremtidens velfærdsteknologiske løsninger. Lokaliseret 1.7.2017 på: <https://www.regionh.dk/tilfagfolk/Sundhed/telemedicin/Hvad%20er%20telemedicin/Sider/Om%20telemedicin.aspx>

Dryden, T. (2010). *Carring on Together: Making embodied skills and practices within mental health care visible*. Ph.d.-afhandling. Department of Sociology. Lancaster Universitet.

Fonden for Velfærdsteknologi (2014). Bekendtgørelse for Fonden for Velfærdsteknologi. nr. 832 af 18/06/2014. Tilgængelig på: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=164022>

Frederiksen, M., Gundelach P. & Nielsen S.R. (2017). *SURVEY. Design, stikprøve, spørgeskema, analyse*. København: Hans Reitzels Forlag.

Gad, C. (2010). Dokumenter i styringspraksis. Om læsestrategier og tekster som etnografiske objekter. *STS Encounters*. 2(1): 1-36.

Gold, R. (1970). Roles in Sociological Field Observations. I: N.K. Denzin, (red.) *Sociological Methods: A Sourcebook*. London: Butterworth.

Goodwin, C. (1994). Professional Vision. *American Anthropologist*, 96(3):606-633.

Goodwin, C., Pope, C., Mort, M. & Smith, A. (2003). Ethics and Ethnography: An Experiential Account. *Qualitative Health Research*, 13(4): 567-577.

Hadnagy, J. (2017). *Bra lösningar fungerar för alla – om universell design och välfärdsteknologi*. Stockholm: Nordens välfärdscenter Sverige.

Hansen, A.M., Grosen, S.L & Kamp, A. (2018). Velfærdsteknologi mellem ansvar og distance. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 20(3):24-39.

Hansen, J. (2013). Hvad er velfærdsteknologi, og hvilke typer velfærdsteknologi findes der? I: Fredskild, T.U. (red.). *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet*. København: Gads Forlag.

Hansen, P.H. (1989). *Feltarbejde i egen kultur*. København: Københavns Universitet.

Haraway, D.J. (1996). *Modest Witness: Feminist Diffractions in Science Studies*. I: Galison, P. & Stamp, J.D. (red.) *The Disunity of the Sciences: Boundaries, Contexts and Power*. Stanford: Stanford University Press.

Hasse, C. (2011). *Kulturanalyser og organisationer. Begreber, metoder og forbløffende læreprocesser*. København: Forlaget Samfundslitteratur.

Hasse, C. & Brok, L.S. (red.) (2015). *TEKU-MODELLEN. Teknologiforståelse i professionerne*. København: U Press.

Hastrup, K. (2010). *Ind i verden. En grundbog i antropologisk metode*. København: Hans Reitzels Forlag.

Hjortbak, B.R. & Handberg, C. (2018). *Det politiske landskab*. I: Falk, F. & Andersen, J.F. *Sundhedsvæsnet på tværs*. København: Munksgaard.

Husen, M. (2014). *Socialpædagogik og arbejdsprocesser* [e-bog]. København: Forlaget Husen.

Hunice, L. & Olesen F. (2014). *Teknologi i sundhedspraksis*. København: Munksgaard.

Ingeniørforeningen Danmark (2012). *Sundhedsteknologi 2020 – Engineering Life Care*. København: Ingeniørforeningen Danmark (IDA). Tilgængelig på: https://ida.dk/sites/default/files/sundhedsteknologi_0.pdf

Jensen, B.C., Lauritsen, P. & Olesen, F. (red.) (2012). *Introduktion til STS. Science, Technology, Society*. København: Hans Reitzels Forlag.

Justesen, L. (2017). *Analyser med aktør-netværksteori*. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.) *Kvalitative analyse. Syv traditioner*. København: Hans Reitzels Forlag.

Kjær, P. & Vikkelsø, S. (2018). *Organisationssociologi*. I: Andersen, P. Tanggaard & Timm, H. *Sundheds Sociologi. En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag.

Kommunernes Landsforening (2016). *Markant flere får socialpædagogisk støtte*. Tilgængelig på: <http://www.kl.dk/Momentum/Markant-flere-med-psykiske-vanskeligheder-far-hjalp-af-kommunen-id236555/>

Kommunernes Landsforening (2017). *Statusrapporter*. Lokaliseret 3.7.2017 på: <http://www.kl.dk/Kommunale-opgaver/Centerforvelfaerdsteknologi/Statusmalinger/>

Kommunernes Landsforening (2018). *Center for Velfærdsteknologi*. Lokaliseret 8.4.2018 på: <http://www.kl.dk/Kommunale-opgaver/Centerforvelfaerdsteknologi/>

Kommunesektorens organisasjon (2015). *Veikart for tjenesteinnovasjon*. Lokaliseret 18.12.2015 på: <http://www.samveis.no/>

Kristensen S. & Krogstrup H. K. (2015). *Deltagende Observation*. København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2011). *Interview. En introduktion til et håndværk*. København: Gyldendal Akademis

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview. En introduktion til et håndværk*. København: Gyldendal Akademisk.

la Cour, A., Waldorff, B.S. & Højlund, H. (2017). *Når teknologier holder mere, end de lover. Kritiske perspektiver på ledelse af velfærd*. København: Nyt fra samfundsvidenskaberne.

Landsorganisationen i Danmark (2011). *Vækst og velfærd. Anbefalinger til udvikling af velfærdsinnovation og – teknologi*. København: Landsorganisationen i Danmark. Tilgængelig på: <https://lo.dk/wp-content/uploads/2017/05/3236-vaekst-og-velfaerd-anbefalingskatalog-2011.pdf>

Lassen, A.M. (2017). Velfærdsteknologi i et medarbejderperspektiv. Et kvalitativt studie af kommunale medarbejderes erfaringer med velfærdsteknologi. *Tidsskrift for Omsorgsforskning*, 2(3):106-116.

Lassen, C. (2005). *Den mobiliserede vidensmedarbejder. En analyse af internationale arbejdsrejsers sociologi*. Ph.d.-afhandling. Institut for Samfundsudvikling og Planlægning, Aalborg Universitet.

Latour, B. & Woolgar, S. (1979). *Laboratory Life: The Social Construction of Scientific Facts*. London: Sage.

Latour, B. (1986). The Power of Association. I: Law, J. *Power, Action, and Belief: A New Sociology & Knowledge?* London: Routledge.

Latour, B. (1987). *Science in Action. How to Follow Scientists and Engineers Through Society*. Cambridge: Harvard University Press.

Latour, B. (1988). Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer. *Social Problems*, 35(3):298-310.

- Latour, B. (1996). On Interobjectivity. *Mind, Culture, and activity*, 3(4):228-245.
- Latour, B. (1999). *Pandora's Hope – Essays on the Reality of Science Studies*. Cambridge: Harvard University Press.
- Latour, B. (2006). *Vi har aldrig været moderne*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Latour, B. (2008). *En ny sociologi for et nyt samfund. Introduktion til aktør-netværkteori*. København: Akademisk Forlag.
- Lauritsen, P. (2012). SCOT – Teknologi som social konstruktion. I: Jensen, C.B., Lauritsen, P. & Olesen, F. *Introduktion til STS*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Law, J. (1994). *Organization Modernity*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Law, J. (2003). *Traduction/Trahsion: Notes on ANT*. Lancaster: Lancaster University. Tilgængelig på: <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Law-Traduction-Trahsion.pdf>
- Lynggaard, K. (2011). Dokumentanalyse. I: Brinkmann, S., & Tanggaard, L. *Kvalitative metoder. En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Madsen, B. S. (2017). *Statistik for ikke-statistikere*. 3.udgave. København: Samfundslitteratur.
- Meldgaard H.A., Grosen L.S., Kamp, A. (2018). Velfærdsteknologi mellem ansvar og distance. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 20(3):24-40.
- Mol, A. & Mesman, J. (1996). Neonatal Food and the Politics of Theory: Some Questions of Method. *Social studies of science*, 26(2):419-444.
- Mol, A. & Law, J. (2002). Complexities: An Introduction. I: Law, J. & Mol, A. (red.) *Complexities: Social Studies of Knowledge Practices*. London: Duke University Press.
- Moser, I. & Thygesen H. (2014). Prosjekteriets dilemma: Mellom avgrenset prosjekt og muligheter for læring i teleomsorg og velferdsinnovasjon. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, 21:57-75.
- Moser, I. & Law, J. (1999). Good passages, bad passages. *The Sociological Review*, 47(1):196-219.
- Moser, I.B. (2003). *Road Traffic Accidents: the ordering of Subjects, Bodies and Disability*. Ph.d.-afhandling. Faculty of Arts, University of Oslo.

- Müller, J. (1973). *Choice of Technology in Underdeveloped Countries*. Ph.d.-afhandling. Technical University of Denmark.
- Müller, J., Remmen, A. & Christensen, P. (red.) (1984). *Samfundets teknologi – teknologiens samfund*. Herning: Systime.
- Müller, J., Kjær-Rasmussen, J. & Nøhr, C. (1988). *Perspektiver for EDB-teknologi i sygehusvæsenet*, Aalborg: Aalborg Universitetscenter.
- Müller, J. (1990). Hvad er teknologi? I: Rostgård M., Remmen A. & Christensen, J. *Samfundet i teknologien*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Müller, J. (2003). Perspectives on Techno-logical Transformation, I: Kuada, J. (red.) *Culture and Technological Transformation in the South: Transfer or Local Innovation?* Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Møller, S.S. & Nissen, M.A. (2006). Når virkeligheden ikke altid er evident. *Uden for Nummer. Tidsskriftet for forskning og praksis i socialt arbejde*, 7(12): 4- 21.
- Nickelsen, C.N. (2008). Subjektivitet, materialitet og ledsmerter. Om ANT-analysers bidrag til organisationspsykologi. *Psyke & Logos*, 29:238-260.
- Nilsen, E.R., Dugstad, J., Eide, H., Gullslett, K.M. & Eide, T. (2016). Exploring resistance to implementation of welfare technology in municipal healthcare service – a longitudinal case study. *BMC Health Service Research*, 16(657):1-14.
- Nordens velfærdscenter. (2018). *CONNECT – værktøjskasse om velfærdsteknologi*. Lokaliseret 10.11.2018 på: <https://nordicwelfare.org/da/projekt/connect-vaerktoejskasse-om-velfaerdsteknologi/>
- Næss, P. & Jensen, O.B. (2005). *Bilringene og cykelnavnet. Boliglokalisering, bilafhængighed og transportadfærd i Hovedstadsområdet*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Olesen, F. (2012). SSK – Det sociologiske studie af videnskabelig viden. I: Jensen, C.B., Lauritsen, P. & Olesen, F. *Introduktion til STS. Science, Technology, Society* København: Hans Reitzels Forlag.
- Olesen, F. & Kroustsrup, J. (2012). ANT – Beskrivelsen af heterogene aktør-netværk. I: Jensen, C.B., Lauritsen, P. & Olesen, F. *Introduktion til STS. Science, Technology, Society*. København: Hans Reitzels Forlag.

Pedersen, M., Klitmøller, J. & Nielsen, K. (red.). (2014). *Deltagerobservation. En metode til undersøgelse af psykologiske fænomener*. København: Hans Reitzels Forlag.

Pinch, T. & Bijker, W.E. (1984). The Social Construction of Facts and Artifacts: or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other. *Social Studies of Science*, (14): 399-441.

Pinch, T. & Bijker, W.E. (1987). The Social Construction of Facts and Artifacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other. I: Bijker W.E. Hughes, T. & Pinch, T. *The Social Construction of Technological Systems. New Directions in the Sociology and History*. Cambridge: The MIT Press.

Pols, A.J. (2004). *Good Care Enacting A Complex Ideal In Long-Term Psychiatry*.. Ph.d.-afhandling. Twente Universitet.

Pols, J. (2011). Wonderful Webcams: About Active Gazes and Invisible Technologies. *Science, Technology, & Human Values*, 36(4):451-473.

Pols, J. (2012). *Care at a Distance. On the Closeness of Technology*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Rassmusen, K. (2007). Sociologens fotografiske feltnoter. Et bidrag til ”thick description”? *Sociolog i dag*, 37(1):13-32.

Region Hovedstaden. (2016). *Om telemedicin*. Lokaliseret 2.10.2016 på: <https://www.regionh.dk/til-fagfolk/Sundhed/telemedicin/Hvad%20er%20telemedicin/Sider/Om%20telemedicin.aspx>

Regeringen, KL & Danske Regioner (2013). *Digital velfærd. En lettere hverdag. Fællesoffentlig strategi for digital velfærd 2013-2020*. København: Digitaliseringsstyrelsen. Tilgængelig på: <https://www.welfaretech.dk/nyheder/2013/oktober/strategi-for-digital-velfaerd>

Riels, A. (2006). *Documents – Artefacts of Modern knowledge*. Michigan: University of Michigan Press.

Scanlan, J.N. & Novak, T. (2015). Sensory approaches in mental health: A scoping review. *Australian Occupational Therapy Journal*, 62(5): 277–285.

Schiølin, K.H. (2010). Eksistens er association. Om aktør-netværk-teori. *Semikolon*, 11(19):15-23.

Sismondo, S. (2004). *An introduction to Science and Technology Studies*. Oxford: Blackwell Publishing.

Socialstyrelsen (2018). *Om velfærdsteknologi på det sociale område*. Socialstyrelsen, 20. november. Tilgængelig på: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/hjaelpemidler-og-velfaerdsteknologi/om-velfaerdsteknologi>

Suchman, L. (1994). Working relations of technology production and use. *Computer Supported Cooperative Work*, 2:21-39.

Suchman, L. (2016). Making Work Visible. I: *The New Production of Users*. Abingdon: Taylor and Francis.

Star, S.L. (1991). The sociology of the invisible: The primacy of work in the writings of Anselm Strauss. I: Strauss, A.L. & Maines, D.R. *Social Organization and Social Process. Essays in honor of Anselm Strauss*. New York: A. de Gruyter

Statens Serum Institut (2017). *Hver femte voksne lever med kronisk sygdom*. Lokaliseret 9.4.17 på: https://www.ssi.dk/Aktuelt/Nyheder/2015/2015_10_Hver%20femte%20lever%20med%20kronisk%20sygdom_21102015.aspx

Søndergaard, D. (2016). The Role of Welfare Technology in the Nordic Welfare State. I: Veggeland, N. (red.) *The Current Nordic Welfare State Model*. New York: Nova Science Publisher.

Søndergaard, D. (2017). *Velfærdsteknologi – Værktøjskasse*. Stockholm: Nordens velfærdscenter. Tilgængelig på: <https://nordicwelfare.org/da/projekt/connect-vaerktoejskasse-om-velfaerdsteknologi/>

ThemPra Social Pedagogy. (2017). *The Common Third*. Lokaliseret 11.9.2017 på: <http://www.thempra.org.uk/social-pedagogy/key-concepts-in-social-pedagogy/the-common-third/>

Thygesen, H. (2009). *Technology and good dementia care: A study of technology and ethics in everyday care practice*. Ph.d.-afhandling. Centre for Technology, Innovation and Culture (TIK), University of Oslo.

University College Nordjylland (2018). *Lab. X*. Lokaliseret 5.2.2018 på: <https://www.ucn.dk/forskning/forskningsprogrammer/teknologier-i-borgern%C3%A6r-sundhed/lab>

Urry, J. (2000). *Sociology Beyond Societies*. London: Routledge.

Urry, J. (2007). *Mobilities*. Cambridge: Polity Press.

Valkonen, T. & Vihriala, V. (2014). *The Nordic Model, Challenged but Capable of Reform*. København: Nordic Council of Ministers.

Viborg Kommune (2017). *Evalueringsrapport: Projekt DigiRehab – digitalt understøttet træning i hjemmeplejen*. Viborg: Viborg Kommune.

Viborg Kommune (2017). *Virtuel bostøtte psykiatri*. Lokaliseret 20.2.2017 på: <https://teknologi.viborg.dk/Projekter/Virtuelle-teknologier/Virtuel-bostotte-psykiatri>

Wadel, C. (1991). *Feltarbeid i egen kultur*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk

Wahlgren, B. & Aarkrog, V. (2004). *Teori i praksis*. København: Hans Reitzels Forlag

WelfareTech (2017). *Fonden for Velfærdsteknologi*. Lokaliseret 19.3.2017 på: <https://www.welfaretech.dk/nyheder/2012/januar/abt-fonden-er-blevet-til-fonden-for-velfaerdsteknologi>

Woolgar S. (1991). Configuring the User. The case of Usability Trails. I: Lae, J (red.) *A Sociology of Monstgers? Essays on Power, Technology and Domination*. London: Routledge.

Ældre Sagen (2014). *Velfærdsteknologi. Orientering til ældrepolitiske frivillige*. København: Ældre Sagen. Tilgængelig på: [Velfærdsteknologi_orientering_til_ældrepolitiske_frivillige \(3\).pdf](#)

BILAGSLISTE

Bilag 1: Intern rapport, Ældre- og Handicapforvaltningen

Bilag 2: Webspørgeskema

Bilag 3: Respondentoversigt, webspørgeskemaundersøgelse

Bilag 4: Samtykkeerklæring

Bilag 5: Interviewguide til lederne i Ældre- og Handicapforvaltningen

Bilag 6: Interviewguide til medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen

Bilag 7: Respondentliste over respondenter til interviewundersøgelsen

Bilag 8: Aalborg Kommunes fasemodel (Ældre- og Handicapforvaltningen)

Bilag 9: Respondentoversigt, deltagerorienterede interviews

Bilag 10: Fotos af planche før og efter et deltagerorienteret interview

Bilag 11: Respondentoversigt for validering af bostøttetilgange

Bilag 12: Dokument indeholdende identificerede bostøttetilgange til validering

Bilag 13: Observationsoversigt, områder og dato for deltagerobservationer

Bilag 14: Oversigt over kvalitative udsagn fra webspørgeskemaundersøgelse

Bilag 1.

Intern rapport, Ældre- og Handicapforvaltningen

VELFÆRDSTEKNOLOGI

**EN EVALUERING AF ANVENDT TYPER VELFÆRDSTEKNOLOGIER I
ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN I AALBORG KOMMUNE**

Udarbejdet af

Anna Marie Lassen

Dette dokument er et resume af en interviewundersøgelse og en webspørgeskemaundersøgelse foretaget i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune 2016, omhandlende implementering af velfærdsteknologiske løsninger i praksis.

Evaluering af velfærdsteknologier i Ældre- og Handicapforvaltningen 2016

Dette dokument er en opsamling af de vigtigste elementer fra første del af en forskningsundersøgelse med det formål, at afdække, hvilke typer velfærdsteknologier, der anvendes i Ældre- og Handicapforvaltningen og medarbejderens erfaringer med implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis.

Formål: At få et overblik over, hvilke typer velfærdsteknologier, der anvendes i Aalborg Kommunes Ældre- og Handicapforvaltnings afdelinger og institutioner, og fordelingen af disse under henholdsvis Ældre- og Sundhedsafdelingen og Handicapafdelingen. Endvidere at få en kvalitativ viden om de faktorer, medarbejderne oplever som fremmende eller barriereskabende for implementering af velfærdsteknologi i egen praksis.

Datagrundlag: 20 semistrukturerede forskningsinterview samt webbaserede spørgeskemaer, indhentet i forvaltningens institutioner og områder.

Baggrund: Udfordringer i implementeringen af velfærdsteknologi i danske kommuner ligger i at få teknologierne til at fungere i de forskellige kontekster, og at fastholde nye forbedrede rutiner med velfærdsteknologierne, for derigennem at få den tiltænkte værdi og potentiale af velfærdsteknologierne.

Der eksisterer viden og litteratur vedrørende implementering af teknologi i en sundhedspraksis (Center for Velfærdsteknologi 2013), men den viden, der omhandler velfærdsteknologiernes indflydelse på medarbejdernes faglige arbejdsrutiner er sparsom. Ligeledes er viden om medarbejdernes oplevelse af muligheder og begrænsninger i relation hertil sparsom.

Undersøgelsen genererer viden om faktorer, som påvirker teknologiernes inklusion og/eller eksklusion i de enkelte kommunale kontekster for at forstå den del af implementeringsprocessen, som foregår lokalt i mødet mellem medarbejder, teknologi og borger.

Opgørelse af typer af velfærdsteknologier under Ældre- og Handicapforvaltningen

Nedenstående skema giver en oversigt over angivet anvendte typer af velfærdsteknologier i Ældre- og Handicapforvaltningen, fremkommet på baggrund af webspørgeskemaundersøgelse i Ældre- og Handicapforvaltningen.

Typer af velfærdsteknologier, anvendt af institutioner og områder under Ældre- og Handicapforvaltningen	
<ul style="list-style-type: none"> • Intelligente gulve • Epilepsialarmer • Demenssikringer/alarmer i bygninger • Andre alarmer: Ringemåtter, overfaldsalarmer, alarmer i kontor, GPS og chips, indgangsalarmer • Loftlift • Elektriske bade/bækkenstol • Vaske/tørre toilet • Vend let systemer til seng (til forflytning af borger i seng) • Systemer for trykaflastning i seng (elektriske - evt. vekselstykt) • Elektroniske pilleæsker • Elektroniske kalendersystemer • Elektriske støttestrømpe-påtagere • Intelligente senge • Robotstøvsuger • Elektrisk ben-løfter • Wii/spillekonsoller • Digifys 	<ul style="list-style-type: none"> • Trænings APPs: Exorlife og Digirehab program • Talemaskiner • Andet: Respirationsensor, sensorbleer, luftrensere, demensskærme • Online bo-støtte • Mobiltelefon • IPads/tablets • SKYPE • SMS • Robotter/"kæledyr": Sæl og Hund • APPs: Apotek app, Kvali Care, Pro Medicin, Smart Care, PlejeNet, Focus Cura • Sygepleje-/behandlingsteknologier: Blodtryksapparat, Medicinpumper, Ernæringspumper, Vacumpumper til sårbehandling, Blodsukkermåling, Dialyse-teknologi • Telebehandling: PlejeNet, TeleCare Nord, Hjertesvigt, Telesår, Telekit, FocusCura

Undersøgelsen viser, at forvaltningens institutioner og områder anvender en bred vifte af forskellige typer velfærdsteknologier. På baggrund heraf må der potentielt eksistere medarbejdere lokalt med kompetencer og erfaringer med implementering, anvendelse og tilpasning af teknologi i forskellige arbejdsrutiner, som kan inddrages ved fremtidige kommunale implementeringer af lignede teknologier. Udfordringen kan dog i en forholdsvis stor organisation som Ældre- og Handicapforvaltningen ligge i at få identificeret de rette medarbejdere med de relevante erfaringer og kompetencer og organisere denne viden, så den er praksisorienteret. Undersøgelsen rummer information om, hvor de enkelte teknologier anvendes i praksis.

Undersøgelsen viser, at de fire typer teknologier, som er anvendt af flest institutioner og områder inden for **Ældre- og Sundhedsområdet** er følgende:

1. Loftlift (78 %)
2. Vend-let system til seng (67 %)
3. Systemer for trykaflastning i seng (67 %)
4. Elektriske bade/bækkenstole (65 %)

Men også teknologierne: Robotstøvsuger (47 %) og demenssikring (45 %) samt en kommunikationsteknologi som iPads/tablets (43 %) anvendes af en relativ stor andel af institutionerne inden for Ældre- og Sundhedsområdet.

De fire typer teknologier, som er anvendt af flest institutioner og områder inden for **Handicapområdet** er:

1. Mobiltelefon (55 %)
2. iPads/tablets (48 %)
3. SMS (48 %)
4. Elektroniske kalendersystemer (42 %)

De fire mest udbredte teknologier indenfor handicapområdet anvendes af over 42 % af institutionerne og områderne, men teknologier som Loftlifte (39 %), Andre alarmer (39 %) og Wii (27 %) anvendes også af en relativ stor del. De fire mest anvendte teknologier inden for handicapområdet er kommunikationsteknologier, og man bør her specielt være opmærksom på, at dette er registreret som teknologier, personalet anvender i kommunikationen med borgeren/beboeren, og ikke som kommunikationsteknologi medarbejderne imellem.

Undersøgelsen viser, at teknologier, der afhjælper eller understøtter fysiske funktionsnedsættelser, er mest udbredt inden for ældre- og sundhedsområdet, og teknologier, der understøtter mere kognitive og kommunikative funktionsnedsættelser, er mest udbredt inden for handicapområdet. Der er således potentiale for at indhente viden om implementering og anvendelse af disse to grupper af teknologier i forvaltningens lokale institutioner. Denne viden har potentiale til at blive delt på tværs af forvaltningens områder, både i planlægningsfasen af teknologimplementeringen og i undervisningen af fremtidig personale.

Begge de to undersøgte områder anvender velfærdsteknologier i hverdagen, men det er forskellige typer af teknologier. Ældre- og sundhedsområdet omtales generelt ofte i relation til implementering og anvendelse af velfærdsteknologi, men undersøgelsen viser, at handicapområdet i Aalborg Kommune også anvender velfærdsteknologier i den kommunale praksis. Hvorledes de forskellige områder anvender teknologierne, og med hvilket mål og formål belyser den kvalitative undersøgelse nærmere.

Analyse af erfarede muligheder og begrænsninger fra medarbejderne ved anvendelse af velfærdsteknologi:

På baggrund af analyse af kvalitativt empirisk materiale, er følgende elementer fremkommet:

Ændringer af medarbejdernes arbejdsrutiner: Velfærdsteknologi har indflydelse på arbejdsrutiner. Det er oftest ikke tydeligt og eksplicit for medarbejderne inden implementeringen, at der forekommer

forskydninger af eksisterende arbejdsrutiner i praksis. Udvikling af nye rutiner i relation til teknologierne bliver udviklet af den enkelte medarbejder, og ikke koordineret med kollegaer eller ledelse og derved ikke kendt medarbejderne imellem, ligesom funktionaliteten af dette ikke er afstemt. Derfor bør det fremhæves, at forståelse af forskydninger af medarbejdernes arbejdsrutiner i højere grad bør indtænkes i implementeringsprocesserne, ligesom det er ønskeligt med en større inddragelse af medarbejderne i vidensdelingen efter implementeringen både internt og eksternt i den afdeling/område, hvor implementeringen skal foregå. Dette for at fastholde og forbedre faglige refleksioner og rutineændringer hos medarbejderne. Eksempelvis kunne medarbejderne med fordel inddrages i en analyse af arbejdsrutiner før og efter en implementering.

Ligeledes bør det evalueres, om det samlede serviceniveau forringes ved implementering af teknologier. Eksempelvis om teknologien er medvirkende til at forhindre medarbejderne i at forebygge bestemte lidelser fysiske såvel som psykiske.

Nye faglige værktøjer til personalet: I forbindelse med nye rutiner fremkommer situationer, hvor der er behov for nye faglige værktøjer for medarbejderen. En teknologi kan eksempelvis medføre manglende faglige muligheder for: **Kommunikation, observation og berøring** som faglige undersøgelsesredskaber. Ligeledes kan eksempelvis en "Online kommunikation" give medarbejderen en anden forudsætning for at observere borgeren og borgerens omgivelser, som på normal vis vil give nogle indikatorer på, hvorledes borgeren håndterer hverdagsaktiviteterne i forhold til personlig hygiejne og hushold.

Disse observationer vil typisk danne basis for forebyggelse eller hindre yderligere isolation eller nedsat aktivitetsniveau hos borgeren. Der bør derfor identificeres, hvilke faglige værktøjer, som udelukkes ved inddragelse af teknologien samt identificeres nye undersøgelsestilgange og værktøjer for medarbejderne generelt. Medarbejderne bør i relation hertil inddrages og medvirke til denne udvikling. Eksempelvis via en anden spørgeteknik og en revidering af egne forståelser af den "gode kommunale service".

Teknologien giver nye indsigter og roller for medarbejderne:

Teknologierne er ikke neutrale objekter, som blot 'glider' ind i medarbejdernes arbejdsrutiner, men rummer også nye potentialer for inddragelse og forståelse af eget sygdomsforløb for borgeren som en "sidegevinst". Teknologien kan medføre andre og nye forudsætninger for det faglige pleje-, omsorgs- og pædagogiske arbejde, idet teknologien kan være et mere borgerinddragende element.

Ligeledes har inddragelse af velfærdsteknologi en indvirkning på, hvorledes de faglige relationer og roller påvirkes med nye eller forskudte arbejdsrutiner. Eksempelvis kan en teknologi, der muliggør nye arbejdsopgaver og områder for medarbejderen også skabe nye indsigter i borgerens funktionsniveau (et eksempel fra Digi-rehab). Dette overføres og anvendes også i de plejemæssige opgaver. Arbejdsopgaver kan ændres fra at være behandlende og plejende til mere undervisende og støttende arbejdsopgaver. Dette påvirker således medarbejders rolle fra at være plejende og udførende til en mere undervisende og

støttende rolle i relationen til borgeren. Teknologien er således med til at flytte vante grænser mellem pleje-, trænings- og rehabiliteringsopgaver. Dette forudsætter dog, at medarbejderen har mulighed for at deltage aktivt i planlægningen og selve implementeringsprocessen samt i evalueringen af teknologien. Medarbejderen må herudover levere faglige perspektiver og erfaringer, som er nødvendig viden til projektlederne, som afslutningsvis skal evaluere teknologien både ud fra et borger-, medarbejder- og ressourcemæssigt perspektiv.

Et andet perspektiv på rolleændringerne er medarbejderens syn på egne kompetencer. En faglig dygtig medarbejder kan ændre opfattelsen af sig selv fra at være en faglig dygtig medarbejder til en mere usikker medarbejder, hvis teknologien findes svær og uhåndterbar. Medarbejderen kan måske være bange for, at kollegaer og/eller leder vil få samme oplevelse.

Ledelsesmæssig opbakning:

Undersøgelsen viser, at medarbejderne efterspørger større opmærksomhed og ansvar fra ledelsen ved implementering af velfærdsteknologi. Den lokale leder bør støtte medarbejderne i implementeringsprocessen og tage ansvar for implementeringen, sætte mål og løbende følge op på målsætninger. Ledelsen skal tydeligt signalere vigtigheden af teknologianvendelse i det daglige arbejde.

Der efterspørges en 'nøgleteknologimedarbejder' lokalt, udpeget i samarbejde med ledelse med specifikke opgaver og viden om teknologi i praksis. Dette signalerer ligeledes vigtigheden af teknologi for resten af personalet. Ligeledes bør ledelsen sætte den fornødne tid af til oplæring, afprøvning og implementering af teknologi.

Der efterspørges konkret en plan for undervisning også for nyankomne medarbejdere og ferieafløserne. Medarbejderne efterspørger undervisning i autentiske "settings", hvor undervisning skal foregå i egen praksis med undervisere, der har viden om arbejdsrutiner og opgaver i den pågældende afdeling m.v.

Personalet ønsker velfærdsteknologier, der giver mening:

Velfærdsteknologi skal give mening for medarbejderne. Undersøgelsen viser, at betydningsmønstre ved anvendte teknologier i forvaltningen varierer. Der bør skabes en fælles forståelse for formålet med teknologierne. En mediering af forståelser mellem faggrupperne efterspørges med konkret fokus på målsætning for teknologien både fra det administrative personale og det fagfaglige frontpersonale.

Skemaet i nedestående visualiserer forskellige semantikker/forståelsesrammer, der kan forklare forskellige målsætninger for velfærdsteknologierne i praksis.

Figur 3. (Møller & Nissen 2006:7).

	Politisk-administrativ semantik	Sundheds- og pædagogisk semantik
Videnproblem	Manglende viden om den effektive indsats	Manglende viden om den for den enkelte meningsfulde indsats
Forklaringsmodel (årsag-virkning)	Den individuelle klients livsforløb er afhængig af indsatsens virkninger	Indsatsens virkninger er afhængige af den individuelle klients livsforløb
Problemforventning	Kontrollerbar indsats (standardisering)	Fleksibel indsats (individualisering)
Målgruppeperspektiv	Homogenitet (generalisering)	Variation (differentiering)
Legitimering	Sikker dokumentation (måleproblem)	Begrundede handlinger (beslutningsproblem)

Bilag 2.

Webspørgeskema

Dette spørgeskema indeholder spørgsmål vedrørende anvendelse af velfærdsteknologier i praksis. Der spørges til anvendte og fravalgte teknologier inden for dit ledelsesområde. Det tager ca. 10 – 15 minutter at svare på dette spørgeskema. Dette link er åbent i 10 dage og du har derved mulighed for at besvare spørgeskemaet i dette tidsrum. Denne undersøgelse er sendt til dig efter aftale med de tre områdeledere i Ældre- og Handicapforvaltningen (Ældre- og Sundhedschef Annette Secher, Handicapchef Alice Aagaard Hagemann og Myndighedschef Ove G. Jensen).

Hvor mange medarbejdere er der ansat under dit ledelsesområde?

Kommentarer:

Hvilke/hvilken uddannelsesmæssig baggrund har dine medarbejdere overvejende (sæt højest to kryds):

- (1) Ufaglært
- (2) Social- og sundhedshjælper
- (3) Social- og sundhedsassistent
- (4) Sygeplejerske
- (5) Ergoterapeut
- (6) Fysioterapeut
- (7) Pædagog
- (8) Pædagogisk assistent
- (10) Frivillige
- (9) Andet: _____

De kommende spørgsmål omhandler hvilke velfærdsteknologier der anvendes inden for dit /jeres arbejdsområde. Dvs. velfærdsteknologier der anvendes af dit personale, eller velfærdsteknologier dit personale underviser eller støtter borgeren i at anvende.

Spørgsmål 3: Hvilke velfærdsteknologier anvender i?

Følgende liste af velfærdsteknologier er inddelt i 4 overordnede temaer (Sæt kryds ved de teknologier, som I anvender. Hvis der er teknologier, I anvender, men ikke er på listen, sæt da kryds ved andet, og skriv teknologiens navn på linjen).

Trygheds- og sikkerhedsteknologi:

- (1) Intelligente gulve
- (2) Fugtsensor i seng (til urin og andre væsker)
- (3) Epilepsi alarmer
- (4) Demenssikringer / alarmer i bygninger
- (5) Andre alarmer: _____
- (6) Andet: _____

Kompensations- og velværeteknologi:

- (1) Loftlift
- (2) Elektriske bade/bækkenstol
- (3) Vaske/tørre toilet
- (4) Vend let systemer til seng (til forflytning af borger i seng)
- (5) Systemer for trykaflastning i seng (elektriske - evt. vekseltryk)
- (6) Elektroniske pilleæsker
- (7) Elektroniske kalendersystemer
- (8) Elektriske støttestrømpe-påtagere
- (9) Intelligente senge (her menes plejeseng med forskellig teknologisk overvågning, eksempelvis vådsensor, eller alarm ved udstigning af seng m.v.)
- (10) Robotstøvsuger
- (11) Elektrisk ben-løfter
- (12) Wii
- (13) Digifys
- (14) Trænings APPs(hvilke) _____
- (15) Talemaskiner
- (16) Andet: _____

Teknologi for social kontakt:

- (1) Online bo-støtte

- (2) Mobiltelefon (til kommunikation med borger og eller brugere, og ikke som kommunikation imellem personale)
- (3) IPads / tablets (til kommunikation med borger og eller brugere, og ikke som kommunikation imellem personale)
- (4) SKYPE (til kommunikation med borger og eller brugere, og ikke som kommunikation imellem personale)
- (5) SMS (til kommunikation med borger og eller brugere, og ikke som kommunikation imellem personal.)
- (6) Robotter – så som sæl eller anden ”kæledyr” robot: _____
- (7) APPs _____
- (8) Andet: _____

Teknologi for behandling og pleje:

- (1) Sygepleje- / behandlingsteknologier (hvilke): _____
- (2) Telebehandling(hvilke): _____
- (3) Andet: _____

Kommentar

Spørgsmål 4: Har I afprøvet velfærdsteknologier, som I har fravalgt at anvende? (sæt kryds ved den/de teknologier I har fravalgt, er den/de fravalgte teknologier ikke på listen, skriv da denne/disse under punktet andet)

Trygheds- og sikkerhedsteknologi:

- (1) Intelligente gulve
- (2) Fugtsensor i seng (til urin og andre væsker)
- (3) Epilepsi alarmer
- (4) Demenssikringer / alarmer i bygninger
- (5) Andre alarmer:
- (6) Andet: _____

Kompensations- og velværeteknologi:

- (1) Loftlift
- (2) Elektriske bade/bækkenstol
- (3) Vaske/tørre toilet
- (4) Vend let systemer til seng
- (5) Elektroniske pilleæsker
- (6) Elektroniske kalendersystemer

- (7) Elektriske støttestrømpe-påtager
- (8) Intelligente senge (her menes plejeseng med forskellig teknologisk overvågning, eksempelvis vådsensor, eller alarm ved udstigning af seng m.v.)
- (9) Robotstøvsuger
- (10) Elektrisk ben-løfter
- (11) Wii
- (12) Digifys
- (13) Trænings APPs(hvilke) _____
- (14) Talemaskiner
- (15) Andet: _____

Teknologi for social kontakt:

- (1) Online bo-støtte
- (2) Mobiltelefon
- (3) iPads / tablets
- (4) SKYPE
- (5) SMS
- (6) Robotter – så som sæl eller anden ”kæledyr” robot: _____
- (7) APPs
- (8) Andet: _____

Teknologi for behandling og pleje:

- (1) Sygepleje / behandlingsteknologier (hvilke): _____
- (2) Telebehandling(hvilke): _____
- (3) Andet _____

De følgende spørgsmål er rettet mod de velfærdsteknologier du har registreret i anvender inden for dit praksisområde. Dvs. for hver teknologi du har angivet I anvender, fremkommer denne serie af spørgsmål:

(NB: Hvis du ikke ved, hvor mange enheder I har, kan du blot skrive ”ved ikke”).

a) Hvor mange intelligente gulve vurderer du, at I ca. har (intelligente gulve er taget som eksempel):

b) Hvorledes er de intelligente gulve finansieret? (sæt et kryds)

- (1) Af driftsbudgettet

- (2) Borger har anskaffet dette selv
- (3) Af projektmidler
- (5) Bevilget af kommunen
- (4) Andet: _____

c) Har de intelligente gulve ændret arbejdsrutiner eller dele af arbejdsrutiner for medarbejderne?

- (1) ja
- (2) Nej

Kommentarer:

a) Har du/I erfaret fordele ved anvendelse af intelligente gulve? (Dette kan være relateret til borger, medarbejder, ressourcer eller andet)

- (1) Ja
- (2) Nej

Hvilke fordele har du /I erfaret ved anvendelse af intelligente gulve?:

Kommentarer:

c) Har du/I erfaret udfordringer ved anvendelse af de intelligente gulve? (Dette kan være relateret til borger, medarbejder, ressourcer eller andet)

- (1) Ja
- (2) Nej

Hvilke udfordringer har du/I erfaret vedrørende de intelligente gulve:

Kommentarer:

Ovenstående spørgsmål gentager sig ved hver angivet teknologi!

Følgende spørgsmål gælder generelt i forhold til implementering af velfærdsteknologier inden for dit område.

Hvad mener du er de vigtigste faktorer for en god implementering af velfærdsteknologi inden for dit område? Skriv 1-3 faktorer.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Kommentarer:

Hvad mener du er medvirkende til en dårlig implementering af velfærdsteknologi inden for dit område? Skriv 1-3 faktorer.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Kommentarer:

Tak for din besvarelse!

Bilag 3. Respondentoversigt, webspørgeskemaundersøgelse

Nr.	Ansættelsessted	Område	Distrikt	Jobfunktion
1	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Nord	Gruppeleder
2	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Nord	Gruppeleder
3	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Nord+nat.	Gruppeleder
4	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Vest.Nibe	Gruppeleder
5	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Vest	Gruppeleder
6	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Øst	Gruppeleder
7	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Øst	Gruppeleder
8	Ældre- og Sundhed	Hj.pleje	Øst	Gruppeleder
9	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Nord.by	Områdesygeplej.
10	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Nord.by	Ass.områdesygp.
11	Ældre- og sundhed	Hj.sygeplej.	Nord.land	Områdesygeplej.
12	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Nord.land	Ass.områdesygp.
13	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Centrum	Områdesygeplej.
14	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Centrum	Ass.områdesygp.
15	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Øst	Områdesygeplej.
16	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Øst	Ass.områdesygp.
17	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Sydvest	Områdesygeplej.
18	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Sydvest	Ass.områdesygp.

ONLINE BOSTØTTE & ARBEJDSPRAKSIS

19	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Vest	Områdesygeplej.
20	Ældre- og Sundhed	Hj.sygeplej.	Vest	Ass.områdesygplej.
21	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Smedegården	Leder
22	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Storevorde Plejecenter	Leder
23	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Lollandshus	Leder
24	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Mou Plejecenter	Leder
25	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Lundbygade	Leder
26	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Riishøjcentret	Leder
27	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Skovbrynet	Leder
28	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Danahøj	Leder
29	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Malik	Leder
30	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Gug Plejhjem	Leder
31	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Hans Egedes Plejeboligere	Leder
32	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Hellashøj Plejeboligere	Leder

33	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.øst	Lykkesminde Plejeboliger	Leder
34	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Annebergcenteret	Leder
35	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Birkebo	Leder
36	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Drachmannshave	Leder
37	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Vestergården	Leder
38	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Absalonsgaard	Leder
39	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Lykkevang	Leder
40	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Otiumgården	Leder
41	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Sofiegården	Leder
42	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Solsidecenteret	Leder
43	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.vest	Thulebakken	Leder
44	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Geronto Psyk.	Leder
45	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Skipper Klement demensbolig.	Leder
46	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Hasserishave	Leder
47	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Lions Park	Leder
48	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Utterupgård	Leder
49	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Gabrielsværk	Leder

ONLINE BOSTØTTE & ARBEJDSPRAKSIS

50	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Fremtidens Plejhjem	Leder
51	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Elmely	Leder
52	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Lindholm Plejhjem	Leder
53	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Solvang	Leder
54	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Toftehaven	Leder
55	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Solgården	Leder
56	Handicapafdelingen	Plejhjem.nord	Bøgemarkscenteret	Leder
57	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Leder af Viften og Cafe studievej
58	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Leder af "Gennem bakkerne 23"
59	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Leder af "Enterne"
60	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Leder af "Nøddebo"
61	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Leder af "Væksthuset"
62	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Leder af "Team A og Idrætsbyen"
63	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Tilbuds "Hobitten"
64	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Tilbudsleder for "Pilebo og HSV"
65	Handicapafdelingen	Handicap	Autisme og ADHD	Tilbudsleder af "Specialbørnehaven Birken"
66	Handicapafdelingen	Handicap	Socialpsykiatrien	Ledelsesfelt Øst
67	Handicapafdelingen	Handicap	Socialpsykiatrien	Ledelsesfelt Nord
68	Handicapafdelingen	Handicap	Socialpsykiatrien	"Midlertidig bo- og støttetilbud"
69	Handicapafdelingen	Handicap	Socialpsykiatrien	Leder af "Enghuset"
70	Handicapafdelingen	Handicap	Socialpsykiatrien	Ledelsesfelt Centrum
71	Handicapafdelingen	Handicap	Socialpsykiatrien	Ledelsesfelt Vestbyen
72	Handicapafdelingen	Handicap	Socialpsykiatrien	Leder af "Center for udv. og beskæftigelse"
73	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Leder af "Attrupparken"

74	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Leder af "Studievej"
75	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Leder af "Vester Hassing"
76	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Leder af "Botilbud med nattevagt"
77	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Leder af AK Dagtilbud
78	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Leder af alm. Botilbud
79	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Leder af "Kridtsløjfen"
80	Handicapafdelingen	Handicap	Hjerneskode og fys.handicp	Leder af "Attruphøj"
81	Handicapafdelingen	Handicap	Hjerneskode og fys.handicp	Leder af "Gl. Kongevej"
82	Handicapafdelingen	Handicap	Hjerneskode og fys.handicp	Leder af "HCN og Taleinstituttet"
83	Handicapafdelingen	Handicap	Hjerneskode og fys.handicp	Leder af "Vikingevej"
84	Handicapafdelingen	Handicap	Hjerneskode og fys.handicp	Konst. assisterende leder af Østergadekollegiet
85	Handicapafdelingen	Handicap	Særlige tilbud	Leder af "Behandlingscenteret"
86	Myndighedsafdelingen	Myndighed	Rehabiliteringscenter Aalborg (Mou)	Leder
87	Ældre- og Sundhed	Aktivitet Nord	Træningsenhed	Medarbejder
89	Ældre- og Sundhed	Aktivitet Øst	Træningsenhed	Medarbejder
90	Ældre- og Sundhed	Aktivitet Vest	Træningsenhed	Medarbejder
91	Ældre- og Sundhed	Træning Øst	Aktivitetscenter	Leder
92	Ældre- og Sundhed	Træning Nord	Aktivitetscenter	Leder
93	Ældre- og Sundhed	Træning Vest	Aktivitetscenter og Videnscenter for Demens	Leder

ONLINE BOSTØTTE & ARBEJDSPRAKSIS

94	Handicapafdelingen	Handicap	Støttecenter Tinghusgade	Hjemme vejleder/bostøtte
95	Handicapafdelingen	Plejhjem.øst	Malik	Leder
96	Handicapafdelingen	Handicap	Udviklingshæmning og døve	Assisterende leder af "Astrupparken"
97	Handicapafdelingen	Handicap	Særlige tilbud	Leder af "Sonjavej"
98	Handicapafdelingen	Handicap	Særlige tilbud	Leder af "Løvdall"
99	Ældre- og Sundhed	Plejhjem.nord	Solgården	Assisterende leder
100	Handicapafdelingen	Handicap	Støttecenter Louise Plads	hjemme vejleder/bostøtte
101	Handicapafdelingen	Handicap	Støttecenter Rebildparken	hjemme vejleder/bostøtte
102	Handicapafdelingen	Handicap	Støttecenter Storvorde	hjemme vejleder/bostøtte
103	Handicapafdelingen	Handicap	Støttecenter Nibe	hjemme vejleder/bostøtte

Bilag 4. Samtykkeerklæring

UNDERSØGELSE AF IMPLEMENTERING AF VELFÆRDSTEKNOLOGI I KOMMUNAL PRAKSIS

Til forskningsprojektet: *Implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis* foretages der interview med dig. Interviewet bliver optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet, således at viden fra dette interview kan anvendes i forskningsarbejdet.

Interviewet vil blive anonymiseret i den efterfølgende databearbejdning. For at kunne anvende viden fra interviewet, skal du give samtykke til, at denne må anvendes i forskningsprojektet.

Du samtykker hermed til, at viden fra interviewet anvendes til:

- Analyse af forskningsprojektets formål.
- Viden fra interviewet anvendes i videnskabelige publikationer.

Jeg bekræfter at have modtaget skriftlig og mundtlig information om undersøgelsen. Jeg ved, at det er frivilligt at deltage i undersøgelsen, og at jeg til enhver tid kan fortryde mit tilsagn om deltagelse. Jeg har læst ovenstående og giver hermed tilladelse til brug af interview i det angivne omfang.

Dato:-----

Navn:-----

E-mail:-----

Underskrift: -----

Har du spørgsmål til forskningsprojektet, kan du rette henvendelse til:

Anna Marie Lassen

Ph.d.-studerende Aalborg Universitet, Institut for planlægning

Mail: aml@ucn.dk eller tlf.: 72 69 09 34

Bilag 5. Interviewguide til lederne i Ældre- og Handicapforvaltningen

Først vil jeg sige tak for, at du vil deltage i dette forskningsinterview. Indledningsvis vil jeg sige, at dette interview bliver optaget på diktafon, og efterfølgende transskriberet - er du indforstået med det?

Og jeg vil fremhæve som før beskrevet, at interviewet anvendes til forskningssammenhæng?

Interviewet vil ca. tage imellem 1 og 1,5 time.

Mit navn er Anna Marie Lassen og er ph.d. studerende i denne forvaltning med det formål at undersøge implementering af velfærdsteknologiske løsninger i praksis. En del af min forskning omhandler en undersøgelse af: Hvilke velfærdsteknologier Ældre- og Handicapforvaltningen har implementeret, og hvilke faktorer har indflydelse på, om en teknologi bliver inkluderet eller ekskluderet i den kommunale praksis.

Dato:

Interviewpersons navn:

Stillingsbetegnelse:

Uddannelsesmæssig baggrund:

Tema:	Spørgsmål:
Kort præsentation af interviewer	Jeg hedder Anna Marie Lassen og arbejder i Kvalitets- og Innovationsenheden her i Ældre- og Handicapforvaltningen, hvor jeg arbejder med implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis. Det er et ph.d.-projekt, støttet af forvaltningen. Jeg skal blandt andet undersøge forvaltningens implementerede velfærdsteknologier, og derfor er jeg nu i gang med interview af ledere i forvaltningen. Jeg har arbejdet med implementering af velfærdsteknologi de seneste 3 år i nordjyske kommuner, hvor jeg har arbejdet med Aalborg Kommune inden for forskellige områder. Eksempelvis test og implementering af vaske/tørre toiletter og den intelligente plejeseng. Jeg har og er stadig underviser/lektor på UCN på ergoterapeutuddannelsen.
Arbejdsområde:	Vil du kort skitsere dit arbejdsområde i forvaltningen – hvem er du leder for?

	<p>Hvem er den typiske medarbejder?</p> <p>Hvordan er dette område organiseret?</p> <p>Hvor mange institutioner har du under dit ledelsesområde?</p> <p>Hvor mange medarbejdere er tilknyttet dit område?</p> <p>Hvad er den typiske medarbejders uddannelse?</p>
<p>Forståelse af velfærdsteknologi:</p>	<p>Jeg vil gerne interviewe dig om dine erfaringer med velfærdsteknologi. Og jeg vil indledningsvis spørge dig, hvad velfærdsteknologi kan være inden for dit område?</p> <p>Eller har I/du har nogen kriterier for, hvad disse velfærdsteknologier skal kunne/indeholde – er der nogle parametre du/I arbejder ud fra?</p> <p>Der bliver i forskellige sammenhænge talt om definering af velfærdsteknologi. Opereres der med en sådan i Aalborg Kommune?</p> <p>Har man i dit område taget nogen/nogle overordnede strategiske beslutninger angående implementering og anvendelse af velfærdsteknologier?</p> <p>- hvis man har, hvad er så baggrunden for dette?</p> <p>- taler man samlet set i Aalborg Kommune om strategi for velfærdsteknologi i årene fremadrettet?</p>
<p>Konkrete velfærdsteknologier</p>	<p>Hvilke typer velfærdsteknologier har du talt med dine lokale ledere om – hvilke teknologier anvender de i deres institutioner eller områder i dagligdagen?</p>
<p>Muligheder og begrænsninger</p> <p>(Medarbejderne)</p>	<p>Har du en fornemmelse af, hvorledes dine medarbejdere oplever anvendelse af velfærdsteknologier i deres arbejdsdag?</p> <p>Har du talt med dine medarbejdere om implementering og anvendelse af Velfærdsteknologi? - På hvilken måde? Eksempelvis: Udfordringer med robotstøvsugere, eller hvorledes implementerer man vaske/tørre toiletter på den bedste måde for brugerne!</p> <p>Har medarbejderne de tilstrækkelige kompetencer i forhold til at anvende og implementering af velfærdsteknologi inden for dit område?</p> <p>Kender du til vellykkede implementeringer af velfærdsteknologier inden for dit område?</p> <p>- Ved du, hvad årsagerne var til den vellykkede implementering?</p> <p>Kender du til mindre vellykkede implementeringer af velfærdsteknologier inden for dit område?</p>

	<p>- Ved du, hvad årsagerne/faktorerne er til den mindre vellykkede implementering af velfærdsteknologi?</p> <p>Hvad er din opfattelse af, hvorledes borgerne ser på velfærdsteknologi i relation til den service, kommunen leverer?</p> <p>Har den måde, hvorpå borgerne ser og ønsker at anvende teknologier på, ændret sig de seneste år – ud fra dit perspektiv?</p> <p>Hvilken rolle spiller de private virksomheder i indkøb og implementering af velfærdsteknologi inden for dit område?</p>
<p>Ledelsesmæssige perspektiver på velfærdsteknologi</p>	<p>Har du konkrete opgaver i forhold til ledelse og implementering af velfærdsteknologier inden for dit område?</p> <p>Diskuterer du velfærdsteknologi med andre ledere, i denne og evt. andre forvaltninger i kommunen?</p> <p>Hvilken opgave ser du, de daglige/lokale ledere har i forbindelse med implementering af velfærdsteknologi i praksis?</p> <p>Hvilken betydning har de daglige lokale ledere i implementeringsprocessen af velfærdsteknologi? Bliver velfærdsteknologierne evalueret efter implementering, og i så fald på hvilken måde?</p>
<p>Viden om velfærdsteknologi</p>	<p>Hvorledes oplever du brugen af velfærdsteknologier i relation til de tre bundlinjer, som er beskrevet i forvaltningens version 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den borger oplevede kvalitet? • Den medarbejder oplevede kvalitet? • Det ressourcemæssige aspekt? <p>Har du viden om, hvorledes andre danske kommuner arbejder med velfærdsteknologi inden for dit ledelsesområde?</p> <p>Har du kendskab til, hvorledes dine kollegaer i andre kommuner har erfaret kvaliteten og tilfredsheden med velfærdsteknologi? Og har det indflydelse på dine beslutninger i Aalborg Kommune?</p> <p>Laver I former for samarbejde kommunerne i mellem i forhold til afprøvning og implementering af velfærdsteknologier?</p> <p>Har du viden, om der anvendes KLS anbefalinger i forhold til velfærdsteknologi inden for dit område?</p> <p>Kunne du ønske anden eller mere/mindre viden/vejledning fra KL eller andre instanser i forhold til implementering og anvendelse af velfærdsteknologier?</p> <p>Hvorledes oplever du de lokale lederes muligheder for inddragelse og implementering af velfærdsteknologier?</p>

	<p>Her tænker jeg på perspektiver i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcer? • Medarbejder kompetencer? • Borgeroplevelse?
Velfærdsteknologi i fremtiden	<p>Hvis du skal se ca. 5 år frem i tiden inden for dit arbejdsområde, hvorledes ser du så velfærdsteknologi – hvilken rolle har den?</p> <p>Hvad er de største udfordringer i årene frem inden for dit ledelses området?</p>
Afslutning	<p>Tænker du, der er facetter af velfærdsteknologi, vi ikke har talt om i dag, men du mener, er relevante at inddrage i forbindelse med velfærdsteknologi inden for dit område?</p> <p>Tak for din deltagelse!</p>

Bilag 6. Interviewguide til medarbejderne i Ældre- og Handicapforvaltningen

Først vil jeg sige tak for, du vil deltage i dette forskningsinterview. Indledningsvis vil jeg sige, at dette interview bliver optaget på diktafon, og efterfølgende transskriberet - er du indforstået med det?

Og jeg vil fremhæve, som før beskrevet, at interviewet anvendes til forskningssammenhæng?

Interviewet vil ca. tage imellem 1 og 1,5 time.

Mit navn er Anna Marie Lassen og er ph.d. studerende i denne forvaltning med det formål at undersøge implementering af velfærdsteknologiske løsninger i praksis. En del af min forskning omhandler en undersøgelse af: Hvilke velfærdsteknologier, Ældre- og Handicapforvaltningen har implementeret, og hvilke faktorer har indflydelse på, om en teknologi bliver inkluderet eller ekskluderet i den kommunale praksis.

Dato:

Interviewpersons navn:

Stillingebetegnelse:

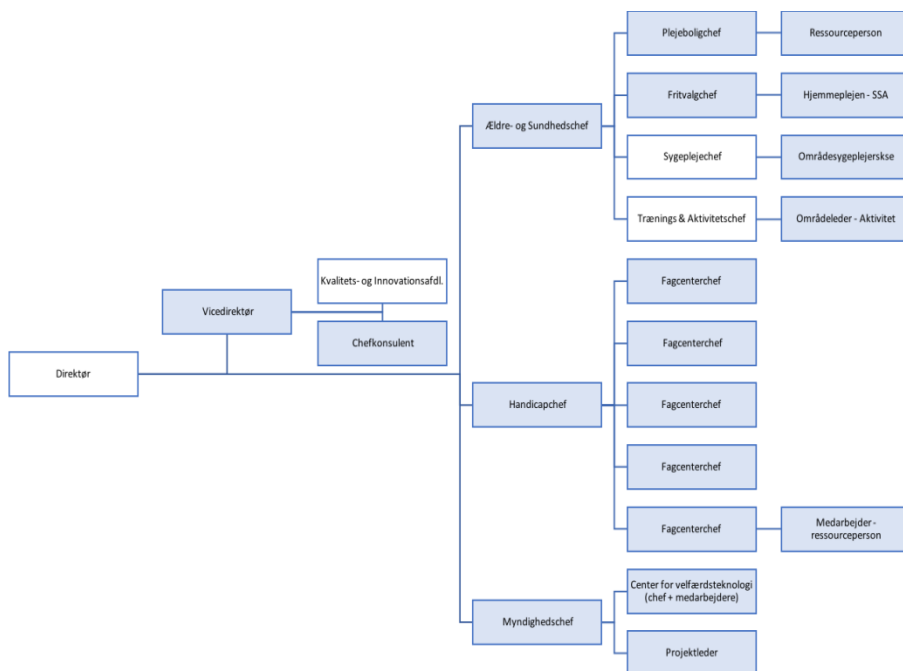
Uddannelsesmæssig baggrund:

Tema:	Spørgsmål:
Kort præsentation af interviewer	<p>Jeg hedder Anna Marie Lassen og arbejder i Kvalitets- og Innovationsenheden her i Ældre- og Handicapforvaltningen, hvor jeg arbejder med implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis.</p> <p>Det er et ph.d.-projekt, støttet af forvaltningen. Jeg skal blandt andet undersøge forvaltningens implementerede velfærdsteknologier, og derfor er jeg nu i gang med interview af ledere i forvaltningen.</p> <p>Jeg har arbejdet med implementering af velfærdsteknologi de seneste 3 år i nordjyske kommuner, hvor jeg har arbejdet med Aalborg Kommune inden for forskellige områder. Eksempelvis test og implementering af vaske/tørre toiletter og intelligente plejesenge.</p> <p>Jeg har og er stadig underviser/lektor på UCN på ergoterapeutuddannelsen.</p>
Arbejdsområde:	Vil du kort skitsere dit arbejdsområde i forvaltningen – hvordan ser din arbejdsdag ud?

	<p>Er du den typiske medarbejder?</p> <p>Hvordan er dit arbejde organiseret?</p>
Forståelse af velfærdsteknologi:	<p>Jeg vil gerne interviewe dig om dine erfaringer med velfærdsteknologi. Og jeg vil indledningsvis spørge dig, hvad velfærdsteknologi kan være inden for dit område?</p> <p>Har man i dit område taget nogen/nogle overordnede strategiske beslutninger angående implementering og anvendelse af velfærdsteknologier?</p> <p>- hvis man har, hvad er så baggrunden for dette?</p>
Konkrete velfærdsteknologier	<p>Hvilke typer velfærdsteknologier har du været med til at afprøve og implementere?</p>
Muligheder og begrænsninger	<p>Hvorledes har du erfaret afprøvning og implementering af velfærdsteknologien?</p> <p>Har du erfaret nogen muligheder, relateret til velfærdsteknologierne – og i så fald hvilke?</p> <p>Har du erfaret begrænsninger, relateret til velfærdsteknologierne – og i så fald hvilke?</p> <p>Har du talt med dine kollegaer om implementering og anvendelse af velfærdsteknologi? - på hvilken måde?</p> <p>Føler du, at du har de tilstrækkelige kompetencer i forhold til at anvende og til implementering af velfærdsteknologi inden for dit område?</p> <p>Hvad er en vellykket implementering af velfærdsteknologi inden for dit område?</p> <p>- Ved du hvad årsagerne var hertil?</p> <p>Kender du til mindre vellykket implementering af velfærdsteknologi inden for dit område?</p> <p>- Ved du, hvad årsagerne/faktorerne var til den mindre vellykkede implementering af velfærdsteknologi?</p> <p>Hvad er din opfattelse af, hvorledes borgerne ser på velfærdsteknologi i relation til den service, kommunen leverer?</p> <p>Har den måde, hvorpå borgerne ser og ønsker at anvende teknologier på, betydning for dit arbejde?</p> <p>Har velfærdsteknologierne ændret dit faglige arbejde – i så fald på</p>

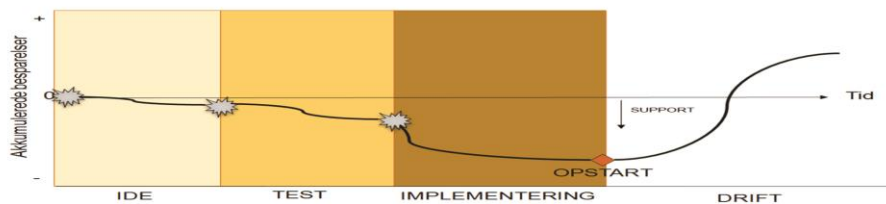
	hvilken måde? Prøv at beskrive denne ændring?
Ledelsesmæssige perspektiver på velfærdsteknologi	Hvilken opgave ser du, de daglige/lokale ledere har i forbindelse med implementering af velfærdsteknologi i praksis?
Viden om velfærdsteknologi	<p>Har du modtaget undervisning i af brug og implementering af velfærdsteknologi?</p> <p>I så fald hvad indeholdt denne undervisning, og hvem foretog denne undervisning?</p> <p>Er der vigtige elementer i relation til undervisning, som du tænker, bør fremhæves til fremtidig undervisning og planlægning af velfærdsteknologi?</p> <p>Har du været med til at evaluere implementeringen af velfærdsteknologien? Og i så fald på hvilken måde?</p>
Velfærdsteknologi i fremtiden	Hvis du skal se ca. 5 år frem i tiden inden for dit arbejdsområde, hvorledes ser du så velfærdsteknologi – hvilken rolle har den?
Afslutning	<p>Tænder du, der er facetter af velfærdsteknologi, vi ikke har talt om i dag, men som du mener, er relevant at inddrage i forbindelse med velfærdsteknologi inden for dit område?</p> <p>Tak for din deltagelse!</p>

Bilag 7. Respondentliste over respondenter til interviewundersøgelsen (ledelse/administration & medarbejdere)



De blå felter symboliserer forskningsundersøgelsens respondenter.

Bilag 8. Aalborg Kommunes fasemodel (Ældre- og Handicapforvaltningen)



Bilag 9. Respondentoversigt, deltagerorienterede interviews

	Kommune:	Køn:	Uddannelse:	Antal år arbejdet som bostøtte:
1.	Aalborg	kvinde	Ergoterapeut	1 år
2.	Aalborg	kvinde	Ergoterapeut	7 år
3.	Aalborg	Kvinde	Pædagog	4 mdr.
4.	Aalborg	Kvinde	Ergoterapeut	5 år
5.	Hjørring	Mand	Pædagog	4 ½ år
6.	Hjørring	Kvinde	Pædagog	9 år
7.	Hjørring	Kvinde	Ergoterapeut	6 år
8.	Hjørring	Kvinde	Ergoterapeut	9 år
9.	Hjørring	Mand	Kandidat	12 år

Bilag 10. Fotos af planche før og efter et deltagerorienteret interview

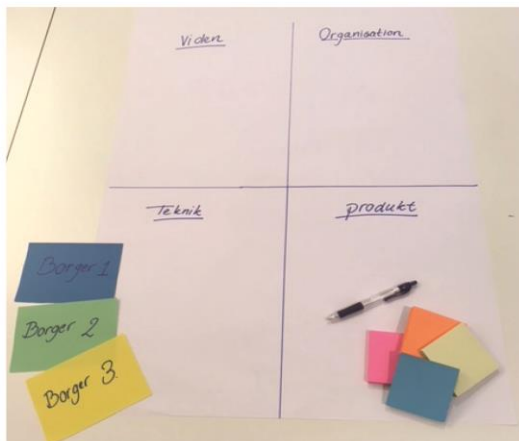


Foto af planche før opstart af et deltagerorienteret interview. Planchen har til formål at uddybe og artikulere medarbejderens bostøttepraksis gennem fortællinger fra egen praksis med kendte borgere.



Foto af planche efter der er foretaget et deltagerorienteret interview med en bostøttemedarbejder.

Bilag 11. Respondentoversigt for validering af bostøttetilgange

Resp. nr.	Køn:	Kommune:	Uddannelsesmæssig baggrund:	Antal år som bostøtte-medarbejder:
1	Kvinde	Aarhus/Viby	Socialrådgiver	20 år
2	Mand	Aarhus	Pædagog	6 år
3	Kvinde	Aarhus	Socialrådgiver	21 år
4	Mand	Aarhus	Ergoterapeut	10 år
5	Kvinde	Aarhus	Socialrådgiver	17 år
6	Kvinde	Brønderslev	Pædagog	2 ½ år
7	Mand	Brønderslev	Pædagog	15 mdr.
8	Kvinde	Brønderslev	Pædagog	4 år
9	Kvinde	Hjørring	Pædagog	1 år
10	Mand	Hjørring	Pædagog	2 ½ år
11	Mand	Frederikshavn	Pædagog	6 år
12	Kvinde	Frederikshavn	Pædagog	15 år
13	Kvinde	Frederikshavn	Pædagog	6 år
14	Kvinde	København	Ergoterapeut	12 år
15	Kvinde	København	Social- og sundhedsassistent	4 år
16	Kvinde	Viborg	Ergoterapeut	1½ år
17	Kvinde	Viborg	Ergoterapeut	12 år
18	Kvinde	Esbjerg	Sygeplejerske	8 år
19	Kvinde	Esbjerg	Socialrådgiver	10 år
20	Mand	Guldborgsund	Pædagog	16 år
21	Kvinde	Odense	Sygeplejerske	12 år
22	Kvinde	Odense	Ergoterapeut	5 år
23	Kvinde	Aalborg	Ergoterapeut	8 år
24	Kvinde	Aalborg	Ergoterapeut	9 år
25	Kvinde	Aalborg	Ergoterapeut	2½ år

Bilag 12. Dokument indeholdende identificerede bostøttetilgange til validering

En beskrivelse af arbejdsområder for bostøtten

Dette skema er fremkommet på baggrund af praktiserende bostøttemedarbejders fortællinger om eget bostøttearbejde i kommunal praksis. Denne bostøtte-ydelse er leveret på baggrund af servicelovens § 85.

Ved gennemlæsning og analyse af 11 enkeltinterviews, er nedenstående temaer inden for bostøttepraksis fremkommet. Efter denne validering, som du er en del af, vil disse temaer/arbejdsområder tilføres yderligere arbejdsområder, fremkommet på baggrund af observationer i bostøttepraksis, for at få så mange af bostøttens arbejdsområder med i denne beskrivelse som muligt.

Hvert indhold af de enkelte temaer er kort beskrevet i nedestående skema. Hvis du er enig i beskrivelsen, noterer du blot **ok** i kommentarfeltet til højre.

Hvis du ikke er enig i beskrivelsen, skriver du: **Udfører jeg ikke**, eller du kan også notere, hvis du mener, der mangler dimensioner i beskrivelsen – eksempelvis kunne du evt. mene, der burde tilføres elementer fra dit eget arbejde, der ikke kommer til udtryk i dette tema.

Afslutningsvis kan du også notere, hvis du mener, der mangler selvstændige temaer for bostøttepraksis, du må meget gerne skrive det afslutningsvis i dette dokument.

Du behøver ikke at finde en overskrift for et evt. tema, du ønsker at tilføre – du kan blot skive med egne ord, hvad du mener bør med – så kan jeg være medvirkende til at finde en dækkende overskrift i overensstemmelse med det, der noteres.

Først du læser skemaet igennem. Er der nogle spørgsmål angående dig som bostøttemedarbejder, jeg gerne vil have, du svarer, så jeg kan dokumentere efterfølgende, at jeg har spurgt medarbejdere i praksis med forskellig anciennitet:

- Hvor mange år har du arbejdet som bostøttemedarbejder ca.?:
- Hvilken uddannelsesmæssig baggrund har du?:
- Bliver arbejdsopgaverne i din praksis uddelt efter specifikke kriterier på din arbejdsplads? (Eller bliver arbejdsopgaverne uddelegeret/uddelt efter de medarbejdere, der har ressourcer til at tage imod en ny borger?)

Læsevejledning:

Indholdet af nedenstående to skemaer repræsenterer indholdet af de praktiserende bostøttemedarbejders arbejdsområder, der har deltaget i denne undersøgelse:

Indholdet skal ikke forstås som det samlede arbejde, der udføres ved hver enkelt borger ved hvert besøg, men er en samlet beskrivelse af det arbejde, der udføres over tid og i et samlet billede. De to skemaer repræsenterer den samlede *værktøjskasse*, som bostøttemedarbejderen har med sig i bostøttearbejdet.

Det kan således variere fra tema til tema, hvor ofte, og hvor meget dette tema/område anvendes.

Bostøttemedarbejderne, som har medvirket i denne undersøgelse påpeger, at deres arbejde er meget varierende og individuelt, bestemt fra borger til borger, og derfor er det meget forskelligt, hvilke arbejdstilgange/temaer, der anvendes.

Der er nu to skemaer, du skal læse igennem og vurdere, om du kan genkende i dit eget bostøttearbejde. Første skema repræsenterer en overordnet inddeling af bostøttearbejdet – der er således tre overordnede temaer, som præsenteres her:



Skema 1:

	Overordnede temaer/arbejdsområder for bostøtte:	Beskrivelse af tema:	Dine kommentarer: (eksempelvis: ok. eller udfører ikke) du må også notere, hvad du mener mangler i denne beskrivelse!
1	Vedligeholdende bostøtte	Det overordnede formål for denne type bostøtte er at forhindre tilbagefald i borgerens funktions-, opgaveløsnings-/ aktivitetsniveau, relateret til hverdagslivet.	
2	Rehabiliterende/Trænende bostøtte	Det overordnede formål er at forbedre borgeren i at håndtere hverdagslivs aktiviteter. Bostøttearbejdet er målrettet mål, som er udarbejdet af sagsbehandler/rådgiver og borger og evt. også i fællesskab med bostøttemedarbejder.	
3	Relationsopbygning eller relationsdannelse (årsagen til, at der både står <i>opbygning</i> og <i>dannelse</i> , er at de interviewede bostøttemedarbejdere anvender begge begreber)	En relationsdannelse/opbygning mellem medarbejder og borger er vigtig for at bostøttearbejdet kan udføres. Gennem relationsdannelsen opbygges en tillid fra borgeren til medarbejderen, således at der kan indgå en fælles opgavemålsætning i tråd med de overordnede mål, der er udformet af rådgiver/sagsbehandler. En relation opbygges over tid og ved at udføre forskellige hverdagsaktiviteter sammen: Samtaler, oplevelser, konkrete problemløsninger. I relationen er der udviklet en forståelse af	

		<p>hinandens roller i bostøttearbejdet/mødet. Medarbejderen lærer via denne relation borgerens personlighed og reaktionsmønstre at kende, og evt. livshistorie.</p> <p>Nogle medarbejdere ser relationsdannelsen som en forudsætning, før det egentlig bostøttearbejde påbegyndes og er derfor det første, som udvikles, før arbejdet med beskrevne mål udføres.</p> <p>Andre medarbejdere ser relationsdannelsen som sideløbende med bostøttearbejdet, således at relationen udvikles gennem arbejdet med de beskrevne mål for borgeren.</p>	
--	--	---	--

Næste skema indeholder en række temaer/arbejdstilgange for bostøttearbejdet, der kan indgå under alle de tre overordnede temaer, beskrevet i ovenstående skema.

Skema 2:

	Temaer/arbejdsområder for bostøttepraksis	Beskrivelse af tema:	Kommentarer:
1	Identificere mål og ønsker	<p>Identificere hvilke mål og ønsker, borgeren har for hverdagslivets aktiviteter. Det kan både være at revurdere de mål, sagsbehandleren har sat – eller identificere mål sammen med borgeren i en afklaringsperiode. <i>Det essentielle her er at identificere mål, der for borgeren giver mening.</i></p> <p>Eller at identificere delmål, som fører til de overordnede identificerede mål, foretaget af sagsbehandler/rådgiver.</p>	<p>(Eksempelvis: Ok. eller udfører ikke) du må også notere, hvad du mener, mangler i denne beskrivelse!</p>

2	<p>Identificere opgave- eller aktivitets-problematikker</p>	<p>At identificere mere specifikt, hvad der skaber eller er baggrunden for udfordringerne ved de enkelte hverdagslivs opgaver eller aktivitetsproblemer inden for et givent mål for borgeren. Finde frem til de bagvedlæggende årsager til problemerne.</p>	
3	<p>Overlevere viden og/eller informationer</p>	<p>Kommunikere viden, informationer og erfaringer om borgeren til relevante fagpersoner, kollegaer evt. også pårørende.</p> <p><i>(Det kan være viden om nuværende sygdomsbillede til en kollega, som også udfører bostøtteopgaver for samme borger, eller viden til en læge eller sygeplejerske, der også har kontakt til borgeren m.m.)</i></p>	
4	<p>Skriftlige dokumenteringsopgaver</p> <p><i>(formel dokumentation)</i></p>	<p>Foretage skriftlig dokumentering om udført bostøttearbejde i overensstemmelse med de gældende kommunale standarder i de gældende dokumenteringssystemer.</p> <p><i>(skriftlig formidling af den fornødne viden om borgerens evt. dalende eller forbedret funktions-/aktivitetsniveau, til både professionelle og borgeren selv).</i></p>	
5	<p>Minimere el. hindre selvskadende adfærd for borgeren</p>	<p>Minimere eller forhindre borgeren i at udøve selvskadende- eller uhensigtsmæssig adfærd. Være opmærksom på de signaler, der indikerer, at borgeren kunne påbegynde eller være i færd med selvskadende- eller uhensigtsmæssig adfærd.</p> <p><i>(Heri ligger både det at aflæse og analysere borgerens adfærd og handle professionelt på dette).</i></p>	
6	<p>Sygdomsindsigt</p>	<p>Støtte borgeren i at få en så relevant forståelse af eget sygdomsbillede som muligt.</p> <p><i>(Heri ligger også de handlinger, der må udføres for at få borgeren til at få indsigt i</i></p>	

		<i>eget sygdomsbillede).</i>	
7	Anvende og støtte borger i teknologiske løsninger	<p>Have de fornødne tekniske kompetencer til at inddrage teknologiske løsninger i arbejdet med borgeren. Eksempelvis anvende: Borger.dk og læse/besvare elektronisk post. Anvende og støtte borgeren i 'online bank', således borgeren får betalt regninger elektronisk.</p> <p>Det kan ligeledes være at anvende apps til mobiltelefonen og inddrage borgeren i dette. Såsom: Elektronisk kalender, elektroniske noter på telefon, krak/finde vej apps, m.m.</p>	
8	Ledsage og bisidder	<p>Fungere som ledsager ved møder, konsultationer eller besøg hos andre offentlige instanser. Fungere som bisidder eksempelvis ved læge, sygehusbesøg, møder og kommunikation med sagsbehandler/rådgiver.</p> <p>Dette kan også foregå som bisidder ved en telefonsamtale med en læge eller eksempelvis forsikringselskab m.m. I funktionen ligger det at høre samtalen og kunne gengive denne i samtale herom efterfølgende. Det, at støtte borger i at huske relevante aftaler og detaljer i en samtale og udføre strategier for at fastholde disse aftaler. Eksempelvis at skrive dette i kalender eller i noter på mobiltelefonen.</p>	
9	Økonomi og budget	Kunne støtte og rådgive ved budgetudformning for husholdning. Støtte borger til at tage kontakt til den rette rådgivning i økonomiske spørgsmål. Til at tage kontakt til eksempelvis: Pengeinstitut, kommune, boligforening m.m.	
10	Viden om kommunal organisering og handleorganer	Have den fornødne forståelse og viden om den kommunale organisering og kende de forskellige handleorganer for at kunne rådgive og støtte borgeren i kommunikation	

		og kontakt med aktuelle kommunale områder og afdelinger.	
11	Sanseforståelse	<p>Kunne identificere sansemæssige problematikker hos borgeren og integrere sanseintegration på forskellig vis eller sansestimulering i bostøttearbejdet.</p> <p>Eksempelvis borger har svært ved at håndtere megen støj. Borger, der har sensoriske/taktile udfordringer, som kan give sig til udtryk ved bad (vand på kroppen). Forskellige typer og mængder beklædning.</p>	
12	Observere og analysere	<p>Observerer borgeren og borgerens omgivelser for at identificere borgerens funktionsniveau og aktuelle situation.</p> <p>Analysere betydningen af det observerede for at målrette bostøttearbejdet på bedst mulig vis. Dette kan give sig til udtryk i egen hygiejne, beklædningens beskaffenhed, hjemmets udseende, rod, renlighed osv.</p>	
13	Kompensationsstrategier	<p>Udforme kompensationsstrategier for de opgave- eller aktivitetsproblematikker, borgeren har i de tilfælde, hvor dette ikke kan trænes eller rehabiliteres.</p> <p><i>Herunder også at øve/træne disse kompensationsstrategier med borgeren!</i></p> <p>Dette kan f.eks. være metoder til at huske. Det kan være metoder til at komme ud/væk fra en situation, der gør borgeren bange/angst.</p>	
14	Forbillede el. rollemodel	<p>Agere som forbillede for borgeren i forskellige situationer. Eksempelvis vise social accepteret adfærd i sociale rum.</p> <p>Eksempelvis hvordan borgeren kommunikerer med butikspersonale, eller</p>	

		alm. accepteret adfærd.	
15	Rammesætte og tydeliggøre	Rammesætte handlerummet for den kommunale service og tydeliggøre dette for borgeren, således der forelægger en fælles forståelse for formålet med bo-støtten og hvilke handlemuligheder, bo-støttemedarbejderen arbejder under. Rammesætte kan ligeledes være i relation til konkrete handlinger: Tid, sted mål m.m.	
16	Afdække alternativer	Identificere og afdække mulige handlingsmæssige alternativer for borgeren. I forbindelse med udfordringer ved udførelse af hverdagslivs aktiviteter at kunne afdække anvendelige alternativer eller graduere/tilpasse opgaven/aktiviteten således, borgeren er i stand til at udføre denne.	
17	Konsekvensvurdere	Tydeliggøre konsekvenser for borgerens adfærd og støtte borgeren i at handle hensigtsmæssigt i relation til denne. Handlinger kan i denne sammenhæng både være fysisk udfoldelse, men også eksempelvis verbal kommunikation. Denne tydeliggørelse kan være at italesætte en adfærd og forklare forskellige konsekvens-senarier heraf. Denne konsekvensvurdering kan være relateret til en konkret udførelse af en hverdagshandling som at vaske tøj i for varmt vand i vaskemaskinen. Eller at undgå at tale med nært familiemedlem i specielle situationer, eksempelvis når borgeren føler sig presset.	
18	Socialt relations-arbejde til omverdenen <i>(Limen til</i>	Understøtte og/eller fremme muligheden for, at borgeren får en eller flere sociale relationer til andre mennesker. Støtte til at kommunikere til eksempelvis: Familiemedlemmer, venner, naboer eller nye bekendtskaber også over de elektroniske	

	<i>omverdenen)</i>	medier.	
19	Formulere egne faglige og personlige udfordringer	Identificere egne personlige og faglige grænser og bede om støtte/hjælp i relevante situationer. Eksempelvis kollegial respons eller vejledning/og eller rådgivning af kollegaer m.m.	

Hvis du mener der mangler temaer, som er dækkende for dele af dit bostøttearbejde, må du meget gerne notere det her:

Tak for hjælpen med dine erfaringer fra det kommunale bostøttepraksis.

Venlig hilsen

Anna Marie Lassen

Bilag 13. Observationsoversigt, områder og dato for deltagerobservationer

Oversigt over observationer af bostøttepraksis:

Dato og tidspunkt:	Kommune:	Feltnote identificering*:
4. september 2017 Start: kl. 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 1)	Aalborg note 1
5. september 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 1)	Aalborg note 2
6. september 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 1)	Aalborg note 3
7. september 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 1)	Aalborg note 4
8. september 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 1)	Aalborg note 5
20. september 2017 Start: 08.00 til 11.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 2)	Aalborg note 6
2. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 2)	Aalborg note 7
3. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 2)	Aalborg note 8
4. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 2)	Aalborg note 9
5. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 2)	Aalborg note 10
6. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Aalborg Kommune (Støttecenter 2)	Aalborg note 11
13. oktober 2017 Start: 07.30 til 16.00	Viborg Kommune	Viborg note 1
14. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Viborg Kommune	Viborg note 2
15. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Viborg Kommune	Viborg note 3
16. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Viborg Kommune	Viborg note 4
17. oktober 2017 Start: 08.00 til 16.00	Viborg Kommune	Viborg note 5
2. februar 2017	Hjørring Kommune	Hjørring note 1

08.00 til 15.00		
10. marts 2017 08.00 til 14.00	Hjørring Kommune	Hjørring note 2
4. april 2017 08.00 til 16.00	Hjørring Kommune	Hjørring note 3

* I afhandlingen identificeres feltnoteuddrag med noteidentificering og sidetal.

Oversigt over opfølgende feltinterviews

Dato:	Respondent og kommune	Feltinterview identificering*
27. september 2017	Bostøttemedarbejder - Aalborg Kommune	Opfølgende feltinterview (Ofi-1)
21. november 2017	Afdelingsleder - Viborg Kommune	Opfølgende feltinterview (Ofi-2)
23. november 2017	Bostøttemedarbejder og ressourceperson for virtuel bostøtte - Viborg Kommune	Opfølgende feltinterview (Ofi-3)

*I afhandlingen identificeres feltinterviews med: Ofi(-tal) og herefter sidetal.

Bilag 14. Oversigt over kvalitative udsagn fra webspørgeskemaundersøgelsen

Liste med kvalitative udsagn fra webspørgundersøgelsen i Ældre- og Handicapforvaltningen

En samlet opgørelse af respondentsvar i form af erfarede muligheder og begrænsninger. Respondenterne er adspurgt om, hvad de vigtigste faktorer for god implementering af velfærdsteknologi er, og om faktorer, der er medvirkende til begrænsninger for implementering af velfærdsteknologi. Udsagn i nedestående skema er uredigeret, og data er direkte fra webspørgeskemaet. Og respondenterne har kunnet svare fra 1 til 3 faktorer under både muligheder og begrænsninger - dog har nogle respondenter ikke skrevet noget til dette spørgsmål.

M	Muliggør:	B	Begrænsninger:
1	At der er en lang implementeringsperiode	1	Manglende tid
2	At der findes tidsressourcer til processen	2	Manglende oplæring
3	At kulturen på arbejdspladsen er gearret til at se det, som en styrke	3	Dyrt og ikke miljøvenligt
4	Mening med velfærdsteknologien fra borger og personaleperspektiv	4	Dårlig information, hvor medarbejderne har svært ved at se formålet med det
5	At personalet bliver introduceret grundigt	5	At der ikke bliver fulgt op på de ting, der bliver sat i værk
6	Gevinst for arbejdsmiljøet	6	Umotiverede medarbejdere
7	God information inden implementering starter	7	At hjælpemidlet bliver parkeret i hjemmet uden introduktion
8	Kvalificeret undervisning og mulighed for støtte efterfølgende ved spørgsmål	8	At leder ikke ønsker velfærdsteknologi helhjertet
9	Opfølgning	9	At øvrige samarbejdspartnere ikke er orienteret og velvillige
10	En ordentlig introduktion	10	Manglende information
11	Tid til at få hjælpemidlet implementeret rigtigt, herunder visitation af tiden	11	Manglende tid
12	Åbenhed oplysning	12	Manglende undervisning
13	At ledelsen syntes, det er en god ide	13	Manglende indsigt
14	Tværfagligt samarbejde	14	Manglende kommunikation
15	At medarbejderne får introduktion til nye hjælpemidler og forstår meningen med indførelse. Absolut vigtigt, at leder er med på ideen, idet vedkommende er i teten for personalet og vil sætte ressourcer og understøtte	15	Kommunikation i negativ retning

	implementeringen		
16	Undervisning	16	Manglende indsigt
17	Undervisning i praksis	17	Ingen undervisning
18	Information til borgeren	18	Kompliceret anvendelse
19	Medarbejderinddragelse	19	Hvis ikke udstyret er parat, når vi har planlagt at gå i gang
20	Borgerinddragelse	20	Når udstyret ikke virker - går i stykker
21	Positivitet og åbenhed	21	Når medarbejderne ikke har forstået /ikke har "set lyset"
22	Undervisning	22	At teknologien ikke virker
23	Meningsskabende	23	At teknologien implementeres fra en øvre instans uden deltagelse af praktikere
24	Nem og enkel anvendelse	24	At der ikke er ledelsesopbakning
25	Skal gøre en tydelig og forståelig forskel	25	At medarbejderne ikke kan se nytten af teknologien
26	God introduktion og oplæring	26	Tvang, når det presses ned over patienten
27	Let adgang til udstyret	27	Når der er tale om besparelshensyn
28	Undervisning	28	Når det erstatter menneskelig kontakt
29	Let tilgængeligt at få teknologien	29	Manglende information og oplæring
30	At det giver god mening for borgere + personale	30	Manglende synlighed af nyttefunktion
31	At implementeringer sker i praksis og af praktikere	31	Upraktisk i anvendelse og eller problemer med tilgængelighed/ anskaffelse
32	At der er fornuftig undervisning i brug af teknologien	32	Teknisk avancerede devices
33	At det i talesættes og bakkes op af nærmeste ledelse	33	Hastværk
34	Det skal give mening for patienten	34	Storscala (hellere - less is more)
35	Det må ikke være en del af en besparelse	35	Manglende oplysninger om hjælpemidlet
36	Det skal give mening for medarbejder	36	Manglende tid til implementering
37	At der er mulighed for grundig oplæring i den pågældende teknologi	37	Manglende forståelse for behovet
38	At fordelene ved den pågældende teknologi er åbenbar	38	For ringe undervisning
39	At anvendelsen af teknologien er let og	39	For kort proces

	tilgængelig		
40	Grundig introduktion	40	Manglende information om velfærdsteknologien
41	Rette personer til implementering	41	Manglende information om velfærdsteknologien
42	Tålmodighed	42	For mange projekter på samme tid
43	Større faglighed	43	Ingen uddannelse af brugerne
44	Hurtigere hjælp til patienterne	44	Manglende ledelsesopbakning
45	God info om hjælpemidlet	45	Uvidenhed
46	God tid til implementering	46	Manglende implementering, vanens magt er stor
47	Medarbejderne skal se god mening i teknologien	47	For hurtigt og dårlig undervisning
48	God introduktion/undervisning	48	Hvis instruktionen er mangelfuld
49	Sikre en god proces ved implementeringen	49	Manglende ildsjæle
50	God introduktion til brugen heraf	50	Manglende viden
51	Opfølgning på brugen heraf	51	Manglende ledelsesopbakning
52	God introduktion til borger, såfremt denne er involveret	52	At teknologien ikke giver mening på mit område
53	God introduktion til brugen heraf	53	At vi ofte ressourcemæssigt er i tidnød, når ny teknologi hurtigt skal implementeres
54	Opfølgning på brugen heraf	54	At der i perioder har været sat mange skibe i søen, og derfor har det været svært at have 100 % fokus på alle "skibe"
55	God introduktion til borger, såfremt denne er involveret	55	Hvis teknologierne anskaffes, og der ikke er introduktion til dem
56	God forberedelse inden implementeringen	56	Hvis der ikke er fokus på brugen af dem
57	Uddannelse inden ibrugtagning	57	At medarbejderne ikke kan se ideen med dem
58	Italesættelse fra ledelsen	58	Det fungerer ikke optimalt
59	Mening i arbejdet	59	Personalet synes det er noget pjat (robotstøvsugere)
60	Opbakning og implementering fra ledelse	60	Det er for besværligt
61	Undervisning	61	Ingen instruktion
62	Implementering	62	Umotiverede medarbejdere
63	At borgeren kan selv	63	At personalet evner ikke at se muligheder i den nye teknologi
64	Forebyggelse	64	Man underviser ikke alle. Manglende undervisning

65	Godt fysisk arbejdsmiljø	65	Ikke tale besparelse ved implementering dårlig motiv. faktor
66	Der skal være en tovholder		Ingen vejledning
67	Personalet skal have viden og trygheden ved at bruge teknologien	67	Ingen mening
68	Borger og pårørende skal være velinformeret	68	Kompliceret
69	God introduktion	69	Ingen ressourcer
70	At teknologien giver mening på det enkelte sted (ikke blot "påduddes")	70	Hvis introduktionen er mangelfuld
71	Ledelsesopbakning	71	Hvis man ikke følger op
72	Introduktion til personalet med undervisning	72	Hvis man ikke er modtagelig for nytænkning
73	At der de enkelte steder er tovholdere på opgaven	73	Manglende tid
74	At personalet kan se en mening med teknologien	74	Manglende oplæring
75	At teknologien ikke giver mere besvær - er let tilgængelig og sparer tid	75	Manglende opfølgning
76	At teknologien er let at betjene	76	Korte deadlines
77	God instruktion	77	Ingen implementeringsplan
78	Midler til finansiering	78	Ingen tovholder
79	Motiverede medarbejder	79	Hvis målet ikke er tydeligt
80	Oplæring	80	Hvis processen ikke er ordentligt tilrettelagt / implementeringsstrategi
81	Opfølgning	81	Hvis ikke man bibeholder fokus og får medarbejderne med
82	Der må ikke være den angst for at der skal skæres ned på mandskabet	82	Påbud
83	Inddragelse	83	Overvurderet
84	Motivation	84	Pris versus udbytte
85	Det skal give mening	85	Manglende motivation hos medarbejderne
86	Det skal være simpelt	86	Utydelighed i forhold til behovet
87	Der skal være afsat nok ressourcer	87	Manglende info
88	God introduktion	88	Dårlig borgertrivsel
89	Vedligeholdende	89	Driften er ikke stabil
90	Ændre kultur	90	Det giver ikke mening
91	Tid	91	Medarbejderne er utrygge ved anvendelsen
92	At personalet evner at se muligheder i den nye teknologi	92	Ingen, der har kompetencer

93	Processen	93	At der ikke gives den fornødne tid og ressourcer
94	Tiden	94	Manglende interesse og kompetence hos medarbejderne
95	Vidensdeling/ambassadør i velfærdsteknologi	95	Vanskeligt at overskue, hvad der har relevans for borgeren
96	En veltilrettelagt implementeringsstrategi	96	Når programmer og lignende ikke kan bruges overalt
97	God tid til implementeringen	97	At personalet ikke føler ejerskab for systemet
98	Fokus og fastholdelse i implementeringen	98	At det er for teknisk svært at sætte sig ind i
99	Intro til medarbejdere + BB	99	At der ikke er tid til at øve sig, inden det skal implementeres
100	Borgerens motivation	100	Tidsfaktor kan sinke processen med ny læring
101	Medarbejderens motivation	101	Manglende opbakning fra leder eller medarbejdere
102	Tilgængelighed	102	At det fremmer borgerens muligheder for selvstændighed
103	God intro	103	At det fremmer borgerens muligheder for selvstændighed
104	Borger trivsel	104	At det ikke understøtter borgernes paranoia/psykose
105	Det giver mening	105	Hvis den ikke virker fra start
106	Det er driftssikkert	106	Behovet for teknologien skal være indlysende.
107	Det er tilgængeligt	107	At det ikke giver mening i det daglige arbejde
108	Tid og ressourcer til at medarbejdere får den rette viden på området	108	At det er for tidskrævende
109	At der er tovholdere/ansvarlige, der har kompetencer på området	109	Ledelse
110	At det undersøges, hvad borgeren har brug for, så det giver mening	110	Hvis opsætningen er besværlig
111	Relevante devices	111	Hvis internettet der driver, det er ustabil
112	Fornøden viden hos personalet	112	At det er et dårligere alternativ end face to face
113	Fornøden tid til forberedelse	113	Kompliceret udstyr
114	De systemer, som bruges kan bruges alle steder - f.eks. EKJ ikke kan bruges på iPad	114	At alle forventes at "skulle" på et givent tidspunkt
115	Tingene skal give mening ude på	115	Ringte opfølgning på strategi (på

	arbejdspladserne, og vi kan ikke altid bruge de samme ting på de forskellige afdelinger		handleniveau)
116	Systemet skal umiddelbart give god mening for det direkte arbejde med borgerne	116	Lukkede processer, der ikke er transparente for medarbejderne
117	Systemet skal være let at gå til - ikke kræve for mange tekniske kundskaber	117	Manglende meningsskabelse
118	Økonomisk forsvarligt	118	Kommunikationsproblemer
119	At det er relevant for den enkelte borger	119	Hvis det tekniske udfordrer os
120	At medarbejderne er ordentligt informeret og interesseret	120	Hvis det er svært tilgængeligt
121	Teknisk stabil afprøvet teknologi	121	Hvis det kræver meget vedligeholdelse/opdateringer
122	Det er vigtigt, at medarbejdere bliver ordentligt introduceret til ny teknologi til brug for den enkelte borger. Ellers bliver det ikke brugt efter hensigten	122	Enkel og tilgængelig teknologi. Der er mange forskellige, som skal bruge det
123	At teknikken virker	123	At tingene ikke er enkle og brugbare nok
124	Det skal give mening for borger og medarbejdere	124	Manglende viden om muligheder
125	At det fremmer borgerens muligheder for selvstændighed	125	Prioritering
126	At teknologien virker fra starten, ellers mister personalet hurtigt motivationen for at bruge den og tror ikke, vi som ledere mener det alvorligt, at den skal anvendes	126	Finansiering
127	At teknologien er MEGET let at gå til, da flere har det svært med den slags	127	For dårlig udredning af borgerne i forhold til teknologien
128	Det skal give mening	128	Ikke afsat nok tid til implementering
129	Der skal være ledelse på	129	For ringe borger/medarbejderinddragelse
130	At det er enkle systemer	130	Manglende ledelsesmæssig fastholdelse/prioritering
131	Teknologien fungerer	131	Hvis systemerne ikke virker
132	Nem at anvende	132	Tilstrækkelige ressourcer til implementering
133	Er et bedre alternativ end face to face	133	Hvis ikke der er ledelsesmæssigt fokus nok
134	Enkelt	134	Hvis personalet er presset på tid
135	Let tilgængeligt	135	Manglende information om ny teknologi
136	Medarbejderens motivation	136	Ikke klædt på til opgaven

137	Medarbejder forankring	137	Manglende ejerskab
138	Motivation og lettilgængelighed	138	Mangel på instruks
139	Tydelig ledelse	139	Mangel på tid
140	At det skaber værdi - giver mening	140	Ej enighed i personalegruppen
141	At det er lettilgængeligt	141	Manglende kendskab til produktet
142	At det ikke er omkostningstungt	142	Manglende kendskab til produktet
143	Grundig oplæring i at bruge teknologien	143	Økonomi
144	At teknologien er gennemtestet og direkte brugbar	144	Prioritering
145	Enkel og tilgængelig teknologi. Der er mange forskellige, som skal bruge det	145	Manglende kendskab til muligheder
146	Grundig undersøgelse af behov	156	Hvis det kræver for meget ekstra tid
147	Grundig undersøgelse af muligheder	147	Hvis det kræver for meget ekstra tid
148	Viljen til at prøve noget nyt af	148	For kompliceret
149	Medarbejderne skal være fortrolige med redskabet	149	Evt. personalemodstand eller for lidt viden om de muligheder, der er i moderne teknologi
150	Borger skal være motiveret for at benytte redskabet	150	Økonomisk tung post
151	Fleksibilitet if. støtte, når borgeren oplever, at de "nye teknologier" ikke virker	151	Teknologien kommer bare ind ad døren
152	At kunne se, det giver mening og laver en brugbar forandring	152	At det er meget svært at bruge
153	Borgerne skal være inddraget fra starten	153	At der er lang leveringstid
154	Tid/ressourcer til implementering	154	Holdning til nye tiltag
155	Borger/medarbejderinddragelse	155	For lidt tid
156	Ledelsesmæssig prioritering	156	Ingen økonomi til fastholdelse af teknologien
157	At systemerne virker	157	For store udfordringer til opgaven kontra serviceloven
158	Hvis systemerne ikke virker	158	Usikkerhed
159	Ledelsesmæssigt fokus	159	Uvidenhed
160	Tilstrækkelige ressourcer til implementering	160	Manglende prøvehandling
161	Tid til implementeringen	161	Et system, som tager større hensyn til omkostning end behov hos den enkelte borger
162	Skabe ejerskab	162	For komplicerede løsninger, som gør personalet ude af stand til at se fordelene ved tiltaget
163	Opfølgning		
164	Viden om teknologien		

165	Tiden til implementeringen		
166	Enighed i personalegruppen		
167	En god introduktion til produktet		
168	En god introduktion til produktet		
169	Mulighed for teknisk support / hotline		
170	At teknologien ikke kræver meget ekstra tid i implementeringsfasen		
171	At det giver mening og letter dagligdagen		
172	At flere medarbejdere samarbejder omkring implementering		
173	Enkel betjening		
174	Klar instruktion		
175	Stabil i brug		
176	At borger indvilger og kan bruge det		
177	At medarbejder kan bruge det og har tiden		
178	Økonomisk forsvarligt		
179	Personalet godt klædt på til det		
180	Beboerne god information		
181	Ledelsen vil det		
182	At medarbejderen kan se fordelene		
183	At det er nemt at bruge		
184	Tid til afprøvning, evaluering		
185	Økonomi		
186	Det skal være enkelt at anvende		
187	Kan motivere og vise fordelene		
188	Være OBS på tiltag, som kan støtte arbejdsgange eller livskvalitet for borgerne		
189	Foretage prøvehandlinger		
190	Let tilgængelighed		
191	Hurtig anskaffelse		
192	At hjælpemidlerne bliver let tilgængelige		
193	At borgeren selv er medspiller i at få hjælpemidlet		

ISSN (online): 2446-1628
ISBN (online): 978-87-7210-361-7

AALBORG UNIVERSITETSFORLAG