



Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ **– *hvis de vil***

Master of Information Technology med specialisering i Sundhedsinformatik,
Efter- og Videreuddannelse, Aalborg Universitet.

3. årgang, 2010

Vejleder: Ann Bygholm

Projektdeltagere:

Gette Busck Mellor og Helle Dahl Møberg

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Indholdsfortegnelse

1	Forord.....	3
2	Resumé	4
3	Indledning.....	6
4	Problemanalyse	10
4.1	Strategier	10
4.1.1	Præsentation af Strategi for Digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010	10
4.1.2	National strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet 2008 – 2012	13
4.2	Danskernes it-færdigheder	18
4.2.1	Resultaterne fra 2005 undersøgelsen for de ældre borgere	20
4.2.2	Resultaterne fra 2006 undersøgelsen for de ældre borgere	23
4.2.3	Resultaterne fra 2007 og 2009 undersøgelserne for de ældre borgere	24
5	Problemafgrænsning.....	27
5.1	Problemformulering	27
6	Metode	28
6.1	Design af empirisk metode	29
6.2	Præsentation af det kvalitative forskningsinterview.....	30
6.3	Præsentation af spørgeskemametoden	31
6.4	Interviews.....	32
6.4.1	Beskrivelse af Kvaales interviewmetode	32
6.4.2	Planlægning og gennemførelse af interview med projektleder.....	33
6.4.3	Planlægning og gennemførelse af interviews med borgere	35
6.5	Spørgeskemaundersøgelse.....	37
6.5.1	Beskrivelse af population – valg af enhed	37
6.5.2	Spørgeskema - fremgangsmåde	39
7	Præsentation af teorier.....	41
7.1	Diffusionsteori - Everet Rogers.....	41
7.2	Actor Oriented Model of Diffusion.....	45
8	Resultatafsnit	49
8.1	Resultat af interview med kommunens projektleder.....	49
8.1.1	Deskript udsagn interview med kommunens projektleder	49
8.2	Resultat af interview med borgere	52
8.2.1	Deskriptivt udsagn interview 1 og 2	52
8.3	Resultat – spørgeskemaundersøgelse	54
9	Analyse og diskussion.....	64
9.1	Væsentlige resultater.....	64
9.2	Resultat sammenholdt med teori.....	69
9.2.1	Resultater i relation til Rogers teori om diffusion	70
9.2.2	Resultater i relation til modellen Social Carrier Of Technology	74

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

10	Konklusion	77
11	Perspektivering	80
12	Abstract	82
13	Referencer	84
14	Bilag	87
14.1	Spørgeramme - Danske borgeres IT-færdigheder 2009	87
14.2	Informationsfolder BorgerPortalen Fredericia Kommune	98
14.3	Interviewguide brugere af BorgerPortalen i Fredericia Kommune	100
14.4	Transkribering og kondensering af interviews	101
14.4.1	Transkribering og kondensering af interview med projektleder i Fredericia Kommune	101
14.4.2	Transkribering og kondensering af interview med Interviewperson 1	110
14.4.3	Transkribering og kondensering af interview med Interviewperson 2	114
14.5	Følgrebrev til spørgeskemaundersøgelse i Fredericia Kommune	119
14.6	Spørgeskema til ikke-brugere af BorgerPortalen i Fredericia Kommune	120
14.6.1	Resultat spørgeskemaer	122

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

1 Forord

Dette masterprojekt om adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler for ældre borgere, er skrevet af 2 studerende (fra IT branchen) på 3. år ved uddannelsen Master Information Technology (MI) med specialisering i sundhedsinformatik ved Ålborg Universitet.

Temaet for opgaven er ifølge studieordningen:

'Informationsteknologi set i et videnskabeligt perspektiv'.

Referencer (kilde og litteraturhenvisninger) er overalt i projektet nummereret i kantet parentes med henvisning til afsnit 13: Referencer.

Citater er overalt i projektet angivet i *kursiv*.

Vi vil rette en tak til de personer som har hjulpet os på forskellige måder. Tak til alle der velvilligt og interesseret har deltaget i spørgeskemaundersøgelse og interviews, - for jeres tid og engagement.

En særlig tak vil vi gerne rette til vores vejleder Ann Bygholm og ikke mindst til projektleder Bodil Grøn i Fredericia Kommune, som har bidraget til vores projekt med stor engagement, interesse og hjælp. Bodil har hjulpet med at finde informanter til både interviews og spørgeskemaer og på denne måde gjort det muligt for os at gennemføre vores dataindsamling.

2 Resumé

Introduktion: De digitale muligheder skal ifølge 'Strategien for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010' udnyttes endnu bedre. Strategien fokuserer på, at den offentlige sektor skal levere en bedre digital service til borgere og virksomheder og en øget effektivisering. En af målsætningerne er digitalisering af al relevant kommunikation med borgere. Der lægges op til at borgerne selv skal være aktive og bidrage til dokumentation af egne oplysninger via adgange til de elektroniske journalsystemer.

Dette gælder også for de ældre borgere som udgør en stor del af den kommunale hjemmeplejes borgergrundlag. Der er siden 2005 gennemført undersøgelser af danskernes it-færdigheder, som viser at ældre borgere har begrænsede it-kompetencer. Undersøgelserne viser, at årsagen til dette hovedsagelig skyldes manglende behov og interesse.

Udgangspunktet for dette projekt er, initeret af ovenstående, at undersøge, hvordan ældre borgere, med begrænsede it-kompetencer kan få kendskab til og interesse for, at benytte sig af en adgang til egne oplysninger i de kommunale omsorgssystemer.

Metode: Som teoretisk ramme har vi valgt at benytte Everett Rogers' diffusionsteori i kombination med modellen 'Social Carriers Of Technologies' af Christian Nøhr og Knut Bernstein. Vi har anvendt Fredericia Kommune som case, da de har implementeret borger- og pårørende adgang til deres elektroniske omsorgssystem. For at søge svar på ovenstående spørgsmål, har vi gennemført interviews af kommunens projektleder og brugere af denne adgang. Desuden har vi gennemført spørgeskemaundersøgelse blandt borgere, der kunne være brugere af borgeradgangen, - borgere der modtager hjælp af den kommunale hjemmepleje i Fredericia Kommune.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Konklusion: Vi har konstateret, at kommunikationskanaler har stor betydning for udbredelse af adgang til egne oplysninger i de kommunale omsorgssystemer. Væsentlige barrierer for adoption af denne teknologi er, tilsvarende undersøgelsen af danskernes it-færdigheder, manglende interesse for it og adgang til en computer. Vi ser en tendens til, at skriftlig information ikke påvirker udbredelsen af teknologien tilstrækkeligt, når målgruppen er ældre borgere med begrænsede it-kompetencer og manglende interesse.

Brugere som anvender den elektroniske adgang til kommunens omsorgssystem, påpeger flere fordele ved denne teknologi.

Betydningen af interpersonelle kommunikationskanaler med fokus på sociale bærere, vil vi fremhæve som væsentlig for udbredelsen af elektronisk adgang til egne oplysninger til hjemmeplejens journalsystemer.

3 Indledning

Den digitale udvikling er i fuld gang, og anvendelsen af it har stille og roligt bredt sig til at omfatte langt flere områder og antal af brugere sammenlignet med for 10 år siden.

Antallet af danske borgere med adgang til internettet er kraftigt stigende gennem de seneste 10 år. Ifølge tal fra Danmarks Statistik, undersøgelsen 'Befolkningens brug af internet', havde 59 % af befolkningen i aldersgruppen 0-74 år i 2002 adgang til internet fra hjemmet, i 2003 steg dette tal til 66%, og i 2009 er tallet yderligere steget til 86 %. [1].

Som eksempel anvender danskerne internettet til at checke egne medicinordinationer og aftaler med sundhedsvæsenet på Sundhed.dk, ligesom danskerne er blevet vant til selv at indberette skatteoplysninger digitalt via SKAT's hjemmeside.

Det er blevet langt mere almindeligt at foretage fx tidsbestillinger hos praktiserende læger via nettet. Selv vareindkøb foretages efterhånden i høj grad på nettet, - varer som efterfølgende bliver afleveret direkte på borgerens adresse.

Personer, som tidligere har udtrykt stor modstand mod computere, anskaffer sig pludselig én og er begejstret for at surfe på internettet. Det er heller ikke længere ualmindeligt, at hver person i en familie har sin egen computer - børn såvel som voksne!

Denne udvikling bliver understøttet af regeringen, KL og Danske Regioner, som i 2007 lancerede den seneste strategi for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010. Formålet er klart – de digitale muligheder skal udnyttes endnu bedre, og strategien fokuserer på, at den offentlige sektor skal levere en bedre digital service til borgere og virksomheder, en øget effektivisering og udvikling af et stærkere samarbejde inden for det offentlige såvel som mellem det offentlig og det private. På sundhedsområdet er der tilsvarende

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

formuleret digitaliseringsstrategi for det danske sundhedsvæsen. Organisationen Sammenhængende Digital Sundhed i Danmark (SDSD), som er finansieret af staten, regionerne og kommunerne, står bag denne strategi. [8]

Som led i udmøntning af digitaliseringsstrategierne har myndighederne i fællesskab afholdt såkaldte eDage [16]. I forbindelse med eDag1 og eDag 2, som fandt sted i henholdsvis 2003 og 2005, blev myndighederne forpligtet til at benytte specifikke digitale løsninger inden en bestemt dato.

eDag 1 markerede, at alle myndigheder fik ret til at sende breve og dokumenter pr. mail til andre myndigheder og tilsvarende fik ret til at kræve, at andre myndigheder sender digitalt til dem.

eDag2 udvidede denne ret til breve og dokumenter med følsomme og fortrolige oplysninger. Endvidere fik borgere og virksomheder efter denne dato ret til at sende sikker e-post til det offentlige

Der er nu aftalt en eDag3 den 1. november 2010. Overskriften for denne dag er "Nem adgang til det offentlige på nettet". Formålet med eDag3 er at give borgerne en væsentligt mere effektiv og fleksibel service på internettet.

Vi vil i dette projekt fokusere på den primære sundhedssektor og de ældre borgere, som naturligt danner grundlag for den kommunale hjemmepleje, samt visionerne om øget borgerinddragelse og aktive borgere gennem brug af it, som det beskrives i de nationale digitaliseringsstrategier.

Vores interesse for netop dette område, skyldes dels vores uddannelse som sygeplejersker, dels vores jobs som medarbejdere i en it-virksomhed, der udvikler løsninger til understøttelse af bl.a. den kommunale ældrepleje.

I løbet af de 10 år, vi har arbejdet i denne virksomhed, er landets kommuner overgået til elektronisk dokumentation, og har dermed helt og holdent lagt den papirbaserede journalføring og dokumentation på hylden.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Citat fra **Strategien for Digitalisering af den offentlige sektor**, side 9:

"Borgere og virksomheder skal opleve den offentlige sektor som tilgængelig og serviceorienteret. Den digitale kommunikation skal foregå, når det er belejligt og på måder, som borgerne og virksomhederne oplever som værdifulde og målrettede. Denne ambition er først opfyldt, når borgerne og virksomhederne i videst mulig omfang kan betjene sig selv og nemt følge sine egne sager". .[7]

Strategien lægger således op til, at ikke kun medarbejdere i fx en kommunal hjemmepleje, men også borgerne, skal benytte sig af it i forbindelse med dokumentation og kommunikation. Hvor det før var forbeholdt personale at dokumentere i elektroniske medier som for eksempel en elektronisk omsorgsjournal, er vejen frem, at også borgerne selv skal være aktive, og bidrage til dokumentationsprocessen via elektroniske medier.

Dette finder vi interessant, når det gælder de borgere, som danner 'kundegrundlag' for de kommunale hjemmeplejeorganisationer, da disse borgere - som nævnt ovenfor - primært består af de ældste danske borgere – og naturligt derfor ikke hører til den mest aktive del af befolkningen – hverken it-mæssigt eller på andre områder. Hvor aktive er de ældre borgere rent it-mæssigt? Er de ældre borgere overhovedet i stand til fx at kommunikere med personalet i hjemmeplejen via mail og EOJ-systemer?

Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling har siden 2005 lavet 4 undersøgelser af danskernes it-færdigheder. Resultatet af disse undersøgelser giver oplysninger om, i hvilket omfang netop de ældre danske borgerer benytter sig af computere og internet.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Vi vil i de efterfølgende afsnit se nærmere på indholdet i de nationale strategier samt resultaterne af undersøgelserne af befolkningens it-færdigheder foretaget af Videnskabsministeriet.

4 Problemanalyse

4.1 Strategier

4.1.1 Præsentation af Strategi for Digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010

Som nævnt i indledningsafsnittet, lancerede Regeringen, KL og Danske Regioner i juni 2007 den tredje nationale strategi for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010. [7]

Strategien bygger videre på to tidligere strategier for digital forvaltning. [7] Den første strategi for 2001-2004 markerede starten på det fælles samarbejde mellem stat, regioner og kommuner om digitalisering af den offentlige sektor. Den anden strategi for 2004-2006 medførte ifølge Finansministeriet stor fremgang i udviklingen af den interne digitalisering af den offentlige sektor med blandt andet sikker digital kommunikation for myndighederne. [7] Resultaterne påpeger dog også, at den digitale kommunikation med borgere, virksomheder og andre myndigheder fortsat skal forbedres.

Målsætningerne for strategiperioden 2007-2010 skal ifølge strategien *'løfte ambitionsniveauet, og sætter nye standarder for udviklingen af borgerservices og sammenhæng på tværs af det offentlige.*

Visionen i strategien for 2007-2010 er en bedre udnyttelse af de digitale muligheder. Indsatsområderne i digitaliseringsstrategien er samlet i 3 temaer [7]:

1. Bedre digital service

digitalisering skal gøre den offentlige service lettere tilgængelig for borgerne, al skriftelig kommunikation skal kunne foregå digitalt og det bliver væsentligt at myndigheder leverer sammenhængende digitale løsninger, som gør det attraktivt at benytte for brugerne.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

2. *Øget effektivisering*

digitalisering skal medvirke til at flytte ressourcer fra administration til borgernær service og omsorg (effektivisering). Dette nødvendiggør befolkningsudviklingen, der i strategiperioden vil betyde, at andelen af danskere i den erhvervsaktive alder falder. Samtidigt vil den offentlige sektor ifølge strategien møde øgede krav om valgmuligheder, gen-nemsigtighed og kvalitet. Disse forhold kræver effektivisering. Myndighederne skal i større udstrækning realisere gevinster i forbindelse med digitaliseringsprojekter bl.a. gennem forandringsledelse og organisatoriske tilpasninger. Der vil blive foretaget vurdering af udbyttet af digitaliseringsprojekter.

3. *Stærkere samarbejde om digitalisering*

et stærkere samarbejde på tværs af sektorer og myndighedsniveauer, der kan skabe sammenhæng i den digitale udvikling. Ansvar for de enkelte digitaliseringstiltag ligger dog fortsat i den enkelte myndighed.

Disse tre indsatsområder skal realiseres gennem 35 konkrete initiativer, som sammen skal løfte digitaliseringsstrategiens ambition om en bedre, mere sammenhængende og effektiv digital service fra den offentlige sektor til borgere og virksomheder.

For at understøtte digitaliseringsprocessen i den offentlige sektor med blandt andet inddragelse af borgerne, skal der være mulighed for at al skriftlig kommunikation kan foregå digitalt, når borgerne finder det belejligt. Gennem den fællesoffentlige digitale servicekanal, Borger.dk, skal borgerne kunne skabe sig overblik over deres samlede forhold med det offentlige. Portalen skal samtidig give en samlet og overskuelig præsentation af flere offentlige myndigheder og institutioners services og informationer. De tilgængelige services på Borger.dk kan også vises og integreres på andre relevante hjemmesider, fx kommunernes egne hjemmesider. Dette skal samlet set give borgerne en oplevelse af et digitalt serviceløft. Digital selvbetjening skal

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

gøres mere udbredt og attraktiv, og skal ifølge strategien bane vej for, at der opnås betydelige administrative lettelser og besparelser.

For at understøtte den størst mulige anvendelse af digitale kanaler skal den offentlige sektor samarbejde om, at al relevant skriftlig kommunikation med borgere kan foregå digitalt senest i 2012. Strategien lægger op til, at der målrettet arbejdes på at gøre digital kommunikation og digitale løsninger obligatoriske inden for specifikke områder.

Strategien påpeger vigtigheden af at beskytte informationer og tjenester således at borgerne kan have tillid til sikker og tryk håndtering af data i den offentlige sektor.

Tilliden til den offentlige sektor, skal desuden styrkes ved at give borgerne digital adgang til deres egne sager og oplysninger.

Som en del af udmøntningen af digitaliseringsstrategien og dennes fokus på øget borgerinddragelse i den offentlige digitalisering har regeringen, danske regioner og kommunerne som tidligere nævnt besluttet at afholde eDag3 under overskriften ' Nem adgang til det offentlige på nettet' d. 1.november 2010.

Formålet med eDag3 er *at give borgerne en mere effektiv og fleksibel service på internettet.* [16]

eDag3 har følgende målsætninger:

1. Alle borgerrettede selvbetjeningsløsninger med national udbredelse, hvor der er behov for sikker identifikation, skal alene anvende NemLog-in med Digital Signatur.
2. Alle borgerrettede selvbetjeningsløsninger med national udbredelse skal integreres visuelt i borgerportalen.
3. Alle myndigheder kan kontaktes via den digitale dokumentboksløsning og alle myndigheder kan afsende alle relevante masseforsendelser og

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

relevante kvitteringer fra selvbetjeningsløsninger via dokumentboksløsninger.

Borgernes brug af de offentlige digitale løsninger skal øges, så effektiviseringsgevinsten kan hentes, ligesom brug af borger.dk skal fremmes.

Med denne 3. eDag rykker den offentlige sektor et skridt nærmere målsætningen om digitalisering af al relevant kommunikation med borgere og virksomheder i 2012.

4.1.2 National strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet 2008 – 2012

National strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet 2008-2012 [8] der er udarbejdet af Sammenhængende Digital Sundhed i Danmark (SDSD), en fælles organisation dannet af staten, Danske Regioner og Kommunernes Landsforening (KL), blev udgivet i december 2007. Denne strategi bygger på de overordnede mål og principper i digitaliseringsstrategien for den offentlige sektor 2007-2010 omtalt i afsnittet ovenfor og skal ses i naturlig sammenhæng med aktiviteter, som udspringer af netop denne strategi. SDSD understøtter dermed udviklingen mod en stadig mere sammenhængende og effektiv offentlig sektor.[8, s 7]

SDSD har til formål at skabe en samlet ramme i bestræbelserne på at etablere et sundhedsvæsen i Danmark, som leverer behandling og service til borgere og patienter i topklasse [8]. SDSD skal sikre, at udviklingen hos de mange forskellige aktører går i den samme retning.

Digitalisering er ifølge SDSD et af redskaberne til at opnå dette og de heraf følgende målsætninger for sundhedsvæsenet. *Digitalisering skal understøtte en bedre kommunikation med borgerne, et sammenhængende sundhedsvæsen samt en moderne organisering af arbejdsgange og rutiner.* [8, s 7]

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Strategiens målsætninger

- Målsætning 1: digitalisering, der direkte understøtter medarbejdernes opgaver og funktioner, hvilket skaber grundlag for øget kvalitet og effektivitet
- Målsætning 2: digitalisering, der målrettet forbedrer servicen i sundhedsvæsenet for borgere og patienter
- Målsætning 3: koordinering og prioritering af digitaliseringsindsatsen gennem mere forpligtende tværgående samarbejde på alle niveauer

For at opnå disse mål, skal der etableres fælles digitaliseringsprojekter samt projekter hos de enkelte aktører i sundhedsvæsenet.

Strategien omfatter hele sundhedsvæsenet og alle de opgaver, som varetages for at fremme befolkningens sundhed samt forebyggelse og behandling – også de opgaver som varetages af den enkelte borger/patient.

Fælles vision for borgernes og patienternes sundhedsvæsen

Visionen for sundhedsvæsenet er formuleret således:

"Det er et sundhedsvæsen præget af høj kvalitet og produktivitet. God service og stor inddragelse af patienter og borgere samt samarbejde og sammenhæng på tværs af sundhedsvæsenets mange aktører". [8, s 10]

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Visionen omfatter følgende mål:

Digitaliseringen skal understøtte en fælles vision for borgernes og patienternes sundhedsvæsen. Visionen omfatter en række målsætninger:

- Borgeren og patienten som et aktiv
- Kvalitet, forskning og læring
- Sammenhæng ved hjælp af sikker kommunikation
- Forebyggelse og behandling
- Sundhedsvæsenet som en attraktiv arbejdsplads
- Effektiv ressourceanvendelse

National Strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet

Det første mål: Borgeren og patienten som et aktiv, er uddybet på følgende måde i strategien: *"Borgere og patienter skal inddrages mere, - den viden, som borgere og patienter ofte er i besiddelse af, skal anvendes som et aktiv i forbindelse med forebyggelse og sygdomsbehandling.*

Digitaliseringen skal lette den enkeltes adgang til at se og afgive egne oplysninger, gå i dialog og danne netværk med andre patienter og sundhedsprofessionelle, og i øvrigt orientere sig om sundhedsvæsenets tilbud. Samtidig skal digitaliseringen give mulighed for, at den enkelte kan deltage aktivt og påvirke sin egen helbredstilstand fx gennem shared care-løsninger, monitorering og behandling i hjemmet mm." [8, s 15]

Borgerne har allerede en række forskellige muligheder for digital kontakt med sundhedsvæsenet. Online adgang til egne medicinoplysninger, mulighed for e-mail konsultation med den praktiserende læge og adgang til e-journal er ifølge strategien eksempler på velfungerende digitaliseringsløsninger til glæde for borgeren.

I relation til vores fokus på de ældre borgere og visionerne om øget borgerinddragelse, vil vi se nærmere på beskrivelsen af strategiens Målsætning 2: *"Digitalisering, der målrettet forbedrer servicen i*

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

sundhedsvæsenet for borgere og patienter”, - her udtrykkes følgende:

[8,s.15]

- at borgere og patienter skal opleve sundhedsvæsenet som lettilgængeligt og sammenhængende
- digitale ydelser i sundhedsvæsenet skal udvikles til at omfatte forskellige former for kommunikation (e-mail, internet, SMS, system-til-system m.v.)
- at den digitale kommunikation skal foregå, når det er relevant, og på en måde som tilfredsstiller både borgere og patienter
- borgere og patienter skal have adgang til egne oplysninger og dermed overblik over deres situation i forhold til sundhedsvæsenet
- borgere og patienter skal nemt kunne inddrages aktivt i egne forløb, herunder videregive og vedligeholde egne helbredsdata
- borgeren skal let kunne komme i dialog med sundhedsvæsenet gennem moderne kommunikationsformer som hjemmesider, e-mail og sms
- informationer og tjenester skal være beskyttede, og behandles med fornøden fortrolighed.

Af ovennævnte mål og målsætning fremgår tydeligt, at det forventes at hjemmeboende borgere såvel som patienter indlagt på et sygehus, i fremtiden bliver i stand til at læse og aktivt at bidrage til dokumentation af egne data. Der bliver således stillet krav til den almindelige borger – heriblandt de ældre borgere som serviceres af den kommunale hjemmepleje - om at være istand til at benytte og navigere på internettet, på hjemmesider som fx 'sundhed.dk' og 'borger.dk' samt benytte sig af en digital signatur.

Fra strategi til handling

En ting er at beslutte, at borgere og patienter fremover skal serviceres bedre og inddrages mere aktivt via forskellige digitaliseringsløsninger – men hvordanskal dette realiseres? SDSD har på nuværende tidspunkt udarbejdet 4 konkrete handlingsplaner, som beskriver problemstillinger, målsætninger

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

og projekter indenfor afgrænsede områder. Handlingsplanerne er dynamiske og opdateres løbende.

Nedenfor vises et uddrag fra seneste version (version 2) af Handlingsplan 2 fra marts 2009, som er relateret til målsætning 2: Bedre service til og inddragelse af borgere og patienter [19], og som er relevant for projektets fokus:

"Digital Sundhed arbejder for at inddrage patienten som aktiv medspiller i eget sygdomsforløb ved at skabe adgang til egne journaldata. Der eksisterer i dag en lang række digitaliserede journaloplysninger, hvoraf en stor del forholdsvis nemt kan gøres tilgængelige for patienten og allerede er det for en del borgere via e-journal. Desuden vil initiativer som det fælles medicinkort, nationalt patientindeks og nationalt billedarkiv give borgeren/patienten adgang til egne oplysninger.

Status på initiativet er, at hhv. medicinkortet og patientindekset suppleres med selvstændige borger- og patientadgange. Herved gøres det muligt under hensyn til lovgivning og regulering i øvrigt, at give borgeren adgang til egne journaldata via internettet".

Hovedformålet med denne del af handlingsplan 2 er, at bl.a. give borgere adgang til egne oplysninger via Fælles Medicin Kort og Det Nationale Patientindeks, men set fra et kommunalt perspektiv må dette for os at se også betyde borgeradgang til egne oplysninger i EOJ.

Dette vil med stor sandsynlighed kunne medvirke til øget borgerinddragelse og lettere tilgængelighed til egne oplysninger, - men vil dette overhovedet kunne lade sig gøre? Er brugerne af kommunens hjemmepleje i stand til at benytte disse digitale adgange til egne oplysninger?

Samlet har digitaliseringsstrategierne fokus på følgende:

- Øget borgerinddragelse med henblik på bedre borgerservice
- Øget effektivisering for den offentlige sektor

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

4.2 Danskernes it-færdigheder

Som beskrevet i foregående afsnit har digitaliseringsstrategierne fokus på øget borgerinddragelse og forbedringer i borgerservicen. Informations- og kommunikationsteknologi skal ifølge regeringen være til gavn for alle, idet dette vil give fordele og kvalitet for både borgere, virksomheder og den offentlige sektor.[9] De digitale muligheder skal udnyttes og udvikle forbedringer i borgerservicen. En forudsætning for at opnå disse fordele og forbedringer er dog, at borgerne har adgang til den nødvendige teknologi samt færdigheder til at anvende denne.

For at holde øje med og måle udviklingen - hvordan er danskernes forhold til it, og hvilke færdigheder besidder de forskellige befolkningsgrupper i forhold til at drage nytte af de digitale muligheder - har Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling siden 2005 gennemført 4 undersøgelser af danskernes it-færdigheder. Resultaterne fra undersøgelsen er med undtagelse af den første undersøgelse i 2005, præsenteret som en it-barometermåling hvert år. Regeringen erklærer, at danskerne generelt skal klædes bedst muligt på til at begå sig i det digitale informationssamfund uanset, beskæftigelse, uddannelse og alder, da dette vil give store velfærds-mæssige fordele og kvalitet for borgerne.

Analyse af danskernes it-færdigheder



Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Fordelingen af den danske befolknings it-færdigheder. Niveau 0 har aldrig brugt en computer. Niveau 1 bruger computeren lidt, men har svage it-færdigheder, niveau 2 har middelhøje it-færdigheder, og niveau 3 har meget stærke it-færdigheder. [13]

2006	2007	2009
Niveau 0: 20 %	Niveau 0: 19%	Niveau 0: 19%
Niveau 1: 18 %	Niveau 1: 20%	Niveau 1: 22%
Niveau 2: 32 %	Niveau 2: 34%	Niveau 2: 31%
Niveau 3: 30 %	Niveau 3: 27%	Niveau 3: 29%

Den årlige undersøgelse af it-færdigheder bliver gennemført som en interviewbaseret undersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning fra 16-89 år. De mere end 1500 deltagere i undersøgelsen foretager en selvsvurdering af graden af erfaring på forskellige områder.[11] Undersøgelsens spørgsmål kan grupperes i forhold til informationssøgning, informationsbehandling, kommunikation og teknologisk kunnen.[10] Undersøgelsen bygger på begrebet "digital literacy", som definerer en række generiske IKT-færdigheder, der har holdbarhed og sammenlignelighed over tid.[4] Begrebet digital literacy kan oversættes som digital "læsefærdighed" eller digital "duelighed", og betegner de almene IKT-kompetencer, som er nødvendige for at få gavn af it.

At være "digital literate" betyder i følge rapporten 'Borgernes IKT-færdigheder i Danmark' [12] "at kunne søge og finde information, strukturere information og omsætte den til relevant viden og at kunne navigere og kommunikere online med andre."

De to første undersøgelser af danskernes færdigheder i anvendelse af informations-og kommunikationsteknologi (IKT) blev udført af Teknologisk

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Institut i 2005 (offentliggjort i 2005) og 2006 (offentliggjort i 2007).[12]
Undersøgelserne i 2007 (offentliggjort i 2008) og 2009 (offentliggjort i 2009) blev udført af Danmarks Statistik. I disse 2 undersøgelser indgår de samme 34 spørgsmål som i 2006 undersøgelsen suppleret med yderligere 3 spørgsmål. Da antallet af spørgsmål og optælling af dataindsamlingen fra de forskellige undersøgelser er opgjort forskelligt, er disse ikke direkte sammenlignelige.

Som nævnt i indledningen er vores fokus særligt rettet mod den primære sundhedssektor nærmere bestemt den kommunale hjemmepleje og de borgere, som betjenes herfra. Hvilke it-færdigheder besidder den del af befolkningen, som udgør kundegrundlaget for hjemmeplejen i Danmark? Ifølge Danmarks Statistik er 5/6 dele – ca 83% af modtagerne af ydelser fra hjemmeplejen ældre end 65 år. [18]

4.2.1 Resultaterne fra 2005 undersøgelsen for de ældre borgere

I rapporten fra 2005 undersøgelsen fremgår det blandt andet, at *"84% af alle familier har i 2005 en PC i hjemmet. Det er særligt familier med børn, der har PC i hjemmet. Der er sket en stigning i procentdelen af danskere med adgang til Internettet. Fra 73% i 2001 til 83% i 2004. Selvom der skete en kraftig udvikling i 2004, så er det stadig især borgere i 60-74 alderen, som er mindst tilbøjelig til at have adgang til Internettet. Således er det 54% af denne aldersgruppe, som havde adgang."* [14]

På baggrund af undersøgelsens resultater og målsætning om at identificere om danskerne besidder nødvendige IKT-færdigheder for at begå sig digitalt i videnssamfundet i dag og i fremtiden, inddeles befolkningen i 3 færdighedsniveauer:

Definitionerne på disse niveauer i undersøgelsen er:

Niveau 0:

- *Ikke benytter en computer*
- *Ikke benytter en computer, men forventer at skulle lære det*

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- *Benytter en computer, men har prøvet og droppet det eller føler sig usikre på de fleste (f.eks. minimum 8 ud af 12) af de basale IKT færdigheder*

Niveau 1:

- *Benytter en computer og føler sig nogenlunde sikker eller sikker på de fleste (f.eks. 8 ud af 12) af de basale IKT færdigheder*
- *Benytter en computer og føler sig usikker i de fleste (f.eks. minimum 13 ud af 17) af frem-tidens basale IKT færdigheder*

Niveau 2:

- *Benytter en computer og føler sig sikker eller nogenlunde sikker i de fleste (f.eks. 8 ud af 12) af de basale IKT færdigheder.*
- *Benytter en computer og føler sig nogenlunde sikker eller sikker i de fleste af (f.eks. 13 ud af 17) fremtidens basale IKT færdigheder).*

Af rapporten s.32 fremgår det, at borgerne i niveau 0-gruppen (mangler basale IKT færdigheder som er nødvendige i vidensamfundet), bl.a. har følgende karakteristika:

- *Ældre – hovedparten af personer over 60 år ligger på niveau 0*
- *Efterlønnere/pensionister og personer, der er ude af erhverv*
- *Bruger ikke computer/Internet hyppigt*

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Befolkningens fordeling på IKT færdighedsniveauer i 2005

IKT færdighedsniveau	Antal	Andel af befolkningen
Niveau 0 – Mangler basale færdigheder	327	31 %
"På vej" mod niveau 1	111	11 %
Niveau 1 – Basale færdigheder der kræves i dag	191	18 %
"På vej" mod niveau 2	275	26 %
Niveau 2 – Fremtidens krævede IKT niveau	143	14 %
Total	1046	100 %

I 2005 befinder 31% eller ca en trediedel af befolkningen sig altså på niveau 0 og heriblandt findes en stor del af de ældre borgere. Det fremgår af rapporten, at kun 6% af de 18-29-årige befinder sig på niveau 0, mens andelen er betydeligt højere blandt personer i alderen 60-69 år (55%) eller over 70 år (88%). Blandt personer i den ældre del af den erhvervsaktive alder, 50-59 år, er andelen på niveau 0 (28%) dobbelt så høj som blandt de 30-39-årige. I gruppen af 30-39-årige har sammenlagt 75% af borgerne de IKT færdigheder, som kræves i dag eller mere, mens andelen blandt de 50-59-årige er 54%. Andelen, som befinder sig på niveau 0, er således høj blandt efterlønnere/pensionister (80%) og personer, der er ude af erhverv (31%). Blandt arbejdsløse udgør andelen 26%, hvilket ligger på nogenlunde samme niveau som arbejdere (26%) og selvstændige (27%).

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

4.2.2 Resultaterne fra 2006 undersøgelsen for de ældre borgere

På baggrund af resultaterne i 2006 undersøgelsen, hvor deltagerne har svaret på 34 spørgsmål, bliver danskerne opdelt i 4 færdighedsgrupper: [12, s. 15]

- Niveau 3: "de bedste": Score fra 71-100
- Niveau 2: "de middelgode": Score fra 41-70
- Niveau 1: "de svage": Score fra 0-40
- Niveau 0: "har aldrig brugt en computer"

Danskernes fordeling på IKT-færdighedsniveauer i 2006 [12, s. 3]

	Niveau 0	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
Andel (%)	20%	18%	32%	30%	100%
Antal borgere	316	275	500	456	1547

I følge undersøgelsen er der således i 2006 ca 40% af danskerne, som har svage eller slet ingen IKT-færdigheder. Undersøgelsen viser at der ialt er 20% af de danske borgere, der ikke har brugt computer/internet og som dermed kan betegnes som uden IKT-færdigheder (niveau 0). Det fremgår af rapporten at 15% er ældre, efterlønnere og pensionister – dvs. udenfor arbejdsstyrken, mens 6% af dem er i arbejdsstyrken. Gruppen med svage eller ingen IKT-færdigheder begrundes primært deres manglende færdigheder med manglende interesse eller behov. Blandt borgerne på niveau 0 angiver 13% desuden manglende adgang til pc og internet som begrundelse. Økonomi samt manglende kurser og hjælp angives derimod ikke som barriere for at styrke IKT-færdighederne.

Rapporten siger, at det er blandt de ældre aldersgrupper over 60 år, at de største andele (fra 40% - 74%) med svage IKT-færdigheder findes. 59% af

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

efterlønnere eller pensionister har således aldrig brugt en computer. [12, s.16]

Aldersgruppernes IKT-færdighedsniveau i Danmark i 2006 [12, s.31]

Alder		Niveau 0	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
16 - 29 År	Antal	6	19	135	150	310
	%	2%	6%	44%	48%	100%
30 - 39 År	Antal	10	41	106	123	280
	%	4%	15%	38%	44%	100%
40 - 49 År	Antal	21	57	114	87	279
	%	8%	20%	41%	31%	100%
50 - 59 År	Antal	43	65	89	65	262
	%	16%	25%	34%	25%	100%
60 - 69 År	Antal	83	50	45	32	210
	%	40%	24%	21%	15%	100%
70 eller ældre	Antal	151	29	22	2	204
	%	74%	14%	11%	1%	100%
Ikke oplyst	Antal	2	0	0	0	2
	%	100%	0%	0%	0%	100%
	Antal	316	261	511	459	1547
	%	20%	17%	33%	30%	100%

Borgerne med de svageste IKT-færdigheder oplever i følge rapporten mindst behov for at styrke IKT-færdighederne i fremtiden. Det tolkes således, at der blandt disse borgere er et ukendt behov for at styrke disse kompetencer, idet de ikke opfatter deres manglende færdigheder som et problem, der kan give begrænsninger.

Iflg. rapporten forventer eksperterne, at borgere udenfor den erhvervsaktive alder i 2012 har IKT-færdigheder svarende til 2 for at kunne begå sig i videnssamfundet.[12]

4.2.3 Resultaterne fra 2007 og 2009 undersøgelserne for de ældre borgere

Undersøgelserne i 2007 og 2009 blev som tidligere nævnt udført af Danmarks Statistik. De 2 undersøgelser er gennemført ud fra samme metodik beskrevet i "Varedeklaration: Borgernes it-færdigheder" [11]

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Resultaterne af 2007 og 2009 undersøgelserne er tilgængelige i statistikbanken [15].

Deltagerne har i disse 2 undersøgelser selv bedømt egne it-færdigheder og svaret på 37 spørgsmål vedr. dette. [Afsnit 14.1]. Vi har vurderet hvilke af de adspurgte færdigheder, som vi umiddelbart finder mest nødvendige for at kunne benytte en web-baseret borgeradgang til egne data i et omsorgssystem. Deltagernes svar på disse 7 spørgsmål, som er hentet i Statistikbanken Danmarks Statistik, er præsenteret i tabellen herunder.

It-færdigheder efter it-færdigheder, tid, type og erfaring											
	Alder: 65-74 år					Alder: 75-89 år					
	Bruger ikke/kan ikke	Begrænset erfaring/rutine	En vis erfaring/rutine	Stor erfaring/rutine	Bruger ikke pc eller internet	Bruger ikke/kan ikke	Begrænset erfaring/rutine	En vis erfaring/rutine	Stor erfaring/rutine	Bruger ikke pc eller internet	
Finde steder på internettet, der har anvendelig information											
2007	4	10	19	8	61	2	5	6	4	84	
2009	2	19	17	6	55	2	8	3	4	83	
Overskue og finde rundt på en hjemmeside											
2007	4	9	21	5	61	4	5	4	2	84	
2009	6	17	17	5	55	2	6	4	3	83	
Finde bestemt information på det offentlige hjemmesider											
2007	9	10	15	4	61	7	3	3	3	84	
2009	9	17	14	5	55	7	4	4	1	83	
Indtaste oplysninger til det offentlige f.eks. via en web formular											
2007	17	9	10	3	61	8	4	1	3	84	
2009	20	10	11	4	55	8	4	3	1	83	
Anvende digital signatur											
2007	28	4	4	3	61	11	2	1	1	84	
2009	29	6	7	2	55	12	1	1	2	83	
Oprette selv digital signatur											
2007	30	2	4	2	61	12	1	1	1	84	
2009	33	5	5	1	55	14	2	1	1	83	
Åbne programmer på computeren											
2007	3	12	17	12	57	1	5	6	7	81	
2009	5	15	16	13	51	1	6	4	8	81	

Resultaterne fra disse 2 års undersøgelser viser, at den overvejende del – godt 80 % af de 75-89 årige - slet ikke bruger pc eller internet. Dette ændres ikke i løbet af de 2 år. Derimod sker der i perioden en udvikling i aldersgruppen 65-74 årige, hvor antallet af borgere der ikke anvender pc eller internet ændres fra 61% til 55%.

Af rapporten for 2007-undersøgelsen fremgår det – ikke overraskende – at alder har afgørende betydning for erfaring med at anvende it. [10] Der tales om en generationseffekt, da pc og internet først har nået stor udbredelse i befolkningen i de senere år. Ifølge undersøgelsens statistiske efterretning er det typiske billede også, at andelen af personer med it-færdigheder falder, jo

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

ældre aldersgruppen er. En stor andel af de 65-89 årige bruger slet ikke pc eller internet.

Af rapporten fremgår det også, at det både blandt de yngste pc-brugere på 16-24 år og blandt de ældre på 65-89 år er 'underholdning', der angives som hyppigste begrundelse for at bruge computer/internet. De to aldersgrupper har et andet fællestræk: begge trækker mest på hjælp fra venner og familie, når de lærer at bruge computer.

Manglende behov og interesse er de største barrierer for at blive bedre til it blandt de 65-89 årige, ligesom manglende motivation ofte er årsag til, at den ældre del af befolkningen ikke gør brug af it.

Undersøgelsen af danskernes it-færdigheder viser at en stor del af de ældre ikke bruger eller har adgang til computere og internet. Vi ser derfor store udfordringer i at nå regeringens erklæring om, at danskerne generelt skal klædes bedst muligt på, til at begå sig i det digitale informationssamfund uanset beskæftigelse, uddannelse og alder.. Hvordan vil den ældre del af befolkningen kunne udnytte de digitale fordele og være aktive i anvendelsen af informations- og kommunikationsteknologien, som digitaliseringsstrategierne lægger op til?

5 Problemafgrænsning

Regeringen, KL og Danske Regioner lægger med digitaliseringsstrategierne op til at udbygge den digitale borgerservice.

Formålet med eDag3 er således: *'at give borgerne en væsentligt mere effektiv og fleksibel service på internettet.'*

Digitaliseringen skal ifølge digitaliseringsstrategien for sundhedsvæsenet 2008-2012 [8]: *'lette den enkeltes adgang til at se og afgive egne oplysninger'* og på denne måde inddrage borgerne som aktive parter i egne forløb.

Undersøgelserne af danskernes it-færdigheder viser, at den yngre del af befolkningen, som på det nærmeste er 'vokset op' med computer og internet, ingen problemer har med anvendelsen af it.

Sagen ser dog ganske anderledes ud, når vi istedet fokuserer på den ældre del af befolkningen. Undersøgelserne viser, at specielt den ældre gruppe af danskere har svage eller slet ingen it-færdigheder. Ydermere fremgår det at en stor del af de ældre (83% i 2009) ikke har eller bruger en computer.

Vi ser et paradoks i myndighedernes ambition om bedre digital service til borgerne og de ældre borgers manglende it-kompetencer.

Hvordan skal ældre mennesker - som i høj grad ikke besidder tilstrækkelige it-færdigheder, viden eller interesse for it, - kunne få kendskab til og interesse for at benytte sig af en elektroniske adgang til egne oplysninger?

5.1 Problemformulering

- **Hvordan udbredes adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler til ældre, som har begrænsede it-kompetencer?**

6 Metode

Denne rapport handler om udbredelse af en ny teknologi til ældre med begrænsede it-kompetencer. Analysen tager udgangspunkt i to teoretiske bidrag samt en vurdering på en konkret kommune.

Vi benytter Everett Rogers' diffusionsteori, som beskriver, hvorledes teknologiske innovationer spredes og tages i anvendelse blandt individer, i et marked eller i organisationer i kombination med en teori af Christian Nøhr og Knut Bernstein: 'Social Carriers Of Technologies' – som tilsvarende omhandler diffusion, men med særligt fokus på de menneskelige ressourcer i denne proces – de sociale bærere.

Vi præsenterer i afsnit 7.1 og 7.2 grundelementerne i disse teorier, for efterfølgende at anvende dem i analyse- og diskussionsafsnittet.

Vi udleder 4 fokusområder, som vi analyserer specifikt, og diskuterer efterfølgende elementer fra teorierne generelt.

Som en af de få kommuner i Danmark har Fredericia Kommune siden 2008 tilbudt borgere adgang til egne oplysninger i kommunens omsorgssystem via kommunens hjemmeside.

For at undersøge paradokset mellem myndighedernes ambitioner om digitalisering af borgerservices og de ældres begrænsede it-kompetencer, rettede vi henvendelse til Fredericia Kommune, it-koordinator og projektleder Bodil Grøn, med henblik på at anvende Fredericia Kommune som case i vores projekt.

Da vi ikke har grundlag for at sige, at Fredericia Kommune ikke er repræsentativ for kommunerne i Danmark, hvorfor vi finder vi det relevant at bruge denne kommune som undersøgelsesenhed for vores empiriske dataindsamling.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

6.1 Design af empirisk metode

I vores spørgsmål: 'Hvordan udbredes adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler til ældre, som har begrænsede it-kompetencer?' fandt vi det væsentligt at fokusere på 2 perspektiver.

- Kommunen som beslutningstager og ejer af teknologien – hvad var deres hensigt og perspektiv med etablering af en borgeradgang til det elektroniske omsorgssystem, og hvilke erfaringer har de fået?
- Borgere – hvordan har de taget teknologien i anvendelse? Vi ønskede hvis det var muligt, at få kontakt både med brugere af borgeradgangen og borgere, som potentielt kunne være brugere, men som ikke havde søgt adgang til egne oplysninger i den elektroniske omsorgsjournal.

Til indsamling af empiri, som kunne bidrage til besvarelse af ovenstående spørgsmål, benyttede vi metodetriangulering, - da vi med én metode alene ikke kunne få indsamlet en fyldestgørende empiri. Vi valgte derfor at benytte både interview- og spørgeskemametoden.

Projektlederen indvilligede i at hjælpe med at etablere kontakt til relevante borgere i Fredericia Kommune, så det blev muligt for os at gennemføre både interviews og spørgeskemaundersøgelse.

Interviewmetoden er iflg. Kvale kendetegnet ved at være en kvalitativ metode, som kan anvendes til via en direkte og personlig kontakt at indhente oplysninger om enkelte personers viden og erfaring på en nuanceret, systematisk og struktureret måde.

Vi anså derfor denne metode som værende velegnet til i vores undersøgelse at få belyst kommunens perspektiv, samt få indsigt i brugeres it-kompetencer og deres erfaringer med borgeradgangen.

Vores valg af spørgeskemametoden er begrundet i, at denne kvantitative metode er velegnet til at indsamle og sammenholde viden fra en større

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

gruppe, da metoden giver mulighed for at distribuere et antal enslydende spørgsmål til en større gruppe respondenter og efterfølgende foretage en sammenligning og optælling af returnerede svar.

Via strukturerede spørgeskemaer kunne vi med denne metode indsamle oplysninger, som kunne bidrage til beskrivelse af udbredelsen af ældre borgeres adgang til Fredericia Kommunes omsorgssystem samt få sandsynliggjort eventuelle årsagssammenhænge.

For begge metoder gælder at de indsamlede oplysninger efterfølgende kan anvendes til analyse med henblik på besvarelse af det initiale spørgsmål – i denne rapport paradokset mellem myndighedernes ambitioner om øget digital service og de ældres begrænsede it-færdigheder.

6.2 Præsentation af det kvalitative forskningsinterview

Det kvalitative interview er temaorienteret, og dets styrke ligger i, at det er muligt at komme i dybden med et emne. Dette kræver en accepterende, imødekommende forsker som ved at udvise tillid, intuition og respekt kan få stort udbytte af interviewet. Et kvalitativt forskningsinterview er ikke en samtale mellem ligestillede parter, idet forskeren definerer og kontrollerer situationen. [2]

Ved et kvalitativt forskningsinterview forstås, at det er baseret på dagliglivets samtaler, men samtidig er en professionel samtale. Det kvalitative interview adskiller sig fra spørgeskema ved, at interviewerens aktivt forholder sig til indholdet igennem samtalen. Forskningsinterviewet er derfor en samtale, men det forudsætter en særlig tilgang og spørgeteknik. Denne samtale (forskningsinterviewet) har en struktur og har til formål at indhente en grundigt efterprøvet viden ved aktivt at forholde sig til indholdet i et interview, mens interviewet foregår. Interviewet kan gennemføres ud fra en interviewguide. Karakteristisk for det kvalitative forskningsinterview er, at

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

viden opstår i samtalen i den udveksling af synspunkter, der sker i interviewet.

Anvendes f.eks. når vi:

- Søger efter den interviewedes perspektiver, holdninger og meninger
- Forskeren søger erkendelse om processer, som f.eks. udviklings- og læringsprocesser både på individuelt og kollektivt plan

6.3 Præsentation af spørgeskemametoden

Et spørgeskema er en interviewform, som er anvendelig, hvis man har behov for at undersøge en større gruppes meninger og holdninger eller adfærd. En spørgeskemaundersøgelse er en kvantitativ undersøgelse, som består af spørgsmål med faste svarmuligheder. Ved en kvantitativ metode dannes et sammenligneligt sæt af informationer, som efterfølgende kan kategoriseres, registreres og beskrives i en talmæssig form. [3]

Det er på denne baggrund muligt at beskrive holdninger og meninger, og på en overskuelig måde interviewe mange personer og sammenligne svar.

Anvendes f.eks. når vi:

- Ønsker at undersøge en større gruppes adfærd
- Ønsker at sammenligne flere gruppers adfærd
- Ønsker at behandle indsamlede data statistisk

6.3.1.1 Design af spørgeskema

Spørgsmålene i et spørgeskema kan udarbejdes efter forskellige principper:

- standardiseret eller ikke-standardiseret: får alle samme spørgsmål?
- struktureret eller ikke-struktureret: er rækkefølgen af spørgsmål den samme til alle?
- lukkede/åbne svar: fastlagte svarkategorier eller ubegrænsede svarmuligheder

Man kan skelne mellem faktuelle og og attitudemæssige spørgsmål.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Faktuelle spørgsmål retter sig mod ydre forhold som kan holdes op mod kendsgerninger (fx respondentens baggrund, handlinger, viden og identitet), hvorimod attitudemæssige spørgsmål afdækker respondentens egne meninger og holdninger – iflg. Ole Riis [3] et indre perspektiv.

6.4 Interviews

I forbindelse med planlægning af interviews og en efterfølgende analyse af resultater, vil vi tage udgangspunkt i Kvaless interviewmetode.

6.4.1 Beskrivelse af Kvaless interviewmetode

Iflg. Kvaless designes og struktureres den kvalitative interviewundersøgelsesforløb i 7 stadier. [2]

- 1. Tematisering** – Beskrivelse af formål og emne med interviewet
- 2. Design** – Hvem og hvor mange skal interviewes. Udarbejdelse af interviewguide
- 3. Interview** – Gennemførelse af interview
- 4. Transskribering** – Forberedelse af interviewmateriale til analyse
- 5. Analyse** – Valg af analysemetode. 6 mulige trin:
 - a.** Interviewpersonerne fortæller om deres livsverden
 - b.** De interviewede ser nye betydninger i deres livsverden ved at fortælle om den
 - c.** Intervieweren fortolker og kondenserer under interviewet – sender tilbage til interviewpersonen
 - d.** Fortolkning af det transskriberede, strukturering, opdeling i væsentligt og uvæsentligt – til sidst analyse og udvikling af interviewenes meningsindhold. Kvaless (1997) skelner mellem 5 tilgange til analyse.
 - i.** Meningskategorisering - interviewet kodes i kategorier.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- ii. Meningskondensering - det transskriberede omskrives til kortere udsagn som holdes op mod forskningsspørgsmålet.
 - iii. Meningsfortolkning - fortolkning af et udsagn i forhold til teksten eller en teori.
 - iv. Narrativ meningsfortolkning - fokus på de historier der fortælles.
 - v. Ad-hoc metoder – udvælgelse af bestemt 'common sense' tilgange til interviewet.
- e. Evt. geninterview med interviewpersonen.
 - f. Interviewet medfører evt. handling for interviewpersonen ud fra nye indsigter opnået gennem interviewet.
- 6. Verificering** – afklaring af validitet, generaliserbarhed og reliabilitet
- 7. Rapportering** – Resultater og metoder præsenteres i videnskabelig form

6.4.2 Planlægning og gennemførelse af interview med projektleder

Vi kontaktede telefonisk Fredericia Kommunes projektleder, i forventning om, at hun som repræsentant for kommunen, var i besiddelse af relevante oplysninger om udbredelsen af borgeradgangen til EOJ.

Hun udviste stor interesse for vores projekt, og sagde ja til at lade sig interviewe. Vi aftalte at interviewet skulle foregå d. 8. oktober 2009 i Fredericia Kommune på projektlederens kontor.

Med udgangspunkt i vores problemformulering: Hvordan udbredes adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler til ældre, som har begrænsede it-kompetencer?

planlagde vi et interview med fleksible spørgsmål og åbne svarmuligheder.

Vi udarbejdede en spørgeguide med fokus på følgende temaer:

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- **baggrunden** og facts for etablering af borgeradgang til EOJ
 - o Hvad var formålet for Fredericia Kommune med indførelse af denne teknologi?
 - o Hvor udbredt var brugen af denne teknologi blandt de ældre?
- i hvilket omfang **anvender** de ældre borgere adgangen
 - o Hvilke oplysninger borgerne kan læse og indtaste i EOJ?
- **udbytte og omkostninger** forbundet med borgeradgang til EOJ
 - o Hvilken betydning har borgeradgangen haft for hjemmeplejen?
- kommunens **erfaringer** med borgeradgang til EOJ
 - o Hvordan introduceres nye brugere? Tekniske udfordringer?

Med dette interview søgte vi svar på kommunens hensigt med etablering af en borgeradgang til EOJ samt deres erfaring med udbredelsen af denne.

Interviewet blev optaget på diktafon med informantens accept.

Med udgangspunkt i Kvaales interviewmetode, har vi efterfølgende selv transkriberet og meningskondenseret interviewet med projektlederen i Fredericia Kommune [Afsnit 14.4.1].

I forbindelse med transkriberingen har vi ikke gengivet interviewet ordret, men sammenfattet relevante informationer med udgangspunkt i de opstillede temaer for interviewet. Vi har i denne proces meningskondenseret centrale betydningsenheder – udtrykte meninger er trukket sammen til kortere formuleringer og omformuleret til få ord.

For at få skabt et materiale, som var mere tilgængeligt i den videre analyse og diskussion, foretog vi yderligere kondensering af centrale betydningsenheder af interviewet.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

6.4.3 Planlægning og gennemførelse af interviews med borgere

Efter at have gennemført interviewet med projektlederen, planlagde vi interviews med brugere af adgangen til EOJ, for at undersøge det andet niveau af vores problem, - nemlig hvordan borgere har taget teknologien i anvendelse i Fredericia Kommune,.

Vi forventede, at ovennævnte gruppe brugere af EOJ med deres viden og erfaring, kunne bidrage til belysning af vores spørgsmål om, hvordan man udbreder en teknologi som adgang til EOJ til ældre med begrænsede it-kompetencer.

Beskrivelse af population – valg af enhed

Populationen for disse interviews var eksisterende brugere af adgangen til EOJ i Fredericia Kommune.

I forbindelse med interview af projektlederen udtrykte vi ønske om, at komme i kontakt med nogle af disse brugere. Hun foretog, på baggrund af sit kendskab til samtlige brugere, en udvælgelse af 3 egnede interviewpersoner, som hun vurderede ville være istand til – med interesse og lyst – at deltage i vores undersøgelse.

Interviewforløb

I samarbejde med projektlederen aftalte vi dato og tidspunkt for interview med 2 af de 3 udvalgte borgere i borgerens hjem (telefonisk aftale med efterfølgende fremsendelse af en mail som bekræftede vores aftale). Det lykkedes ikke at få aftalt tidspunkt for interview med den sidste borger, da vedkommende ingen respons gav på vores henvendelse (pr. mail, - ingen telefonnummer opgivet).

Da vi søgte at forstå og få indblik i respondenternes egen opfattelse og univers, valgte vi en åben interviewform, hvor brugerne med egne ord fik mulighed for at udtrykke vurderinger, holdninger og udbytte af brugen af

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

BorgerPortalen. Vi udarbejdede en fleksibel interviewguide bestående af baggrunds- og nøglespørgsmål med åbne svarmuligheder. [Afsnit 14.3]

Vi planlagde at gennemføre interviewene ud fra følgende punkter:

- Præsentation af os selv, vores projekt og uddannelse
- Information om interview forløb, optagelse af interview på diktafon, anonymitet
- Interviewguide sp. 1-5
- Interviewguide sp. 6-9, borgeren kan eventuelt logge på BorgerPortalen
- Afsluttende spørgsmål 10-11

Begge interviews blev optaget på diktafon med informantens accept.

Som ved interviewet med projektlederen i Fredericia Kommune, har vi med udgangspunkt i Kvaless interviewmetode, efterfølgende selv transkriberet og meningskondenseret interviewene med brugerne af adgangen til EOJ i Fredericia Kommune. [Afsnit 14.4.2, 14.4.3]

I forbindelse med transkriberingen har vi ikke gengivet interviewene ordret, men sammenfattet relevante informationer med udgangspunkt i de opstillede temaer for interviewet. Vi har i denne proces meningskondenseret centrale betydningsenheder – udtrykte meninger er trukket sammen til kortere formuleringer og omformuleret til få ord.

For at få skabt et materiale som var mere tilgængeligt i den videre analyse og diskussion, foretog vi yderligere kondensering af centrale betydningsenheder af interviewene.

Vi har foretaget interview med:

- **projektlederen for borgeradgangen til EOJ i Fredericia Kommune**
- **borgere som bruger adgangen til egne oplysninger i EOJ i Fredericia Kommune**

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

6.5 Spørgeskemaundersøgelse

For at belyse et andet aspekt af vores problem - ønskede vi også at komme i kontakt med borgere, som ikke anvendte denne adgang, men som i kraft af deres relation til hjemmeplejen (modtager ydelser) kunne være brugere. Spørgeskemametoden er som tidligere nævnt velegnet til at distribuere enslydende spørgsmål til og indsamle viden fra en større gruppe. Da vi søgte forklaringer på, hvorfor adgangen ikke var udbredt til denne gruppe borgere, var det relevant for os at vælge denne metode for at få oplysninger fra mange og eventuelt finde fællestræk og årsagssammenhænge.

Via strukturerede spørgeskemaer kunne vi med denne metode indsamle oplysninger, som kunne bidrage til beskrivelse af udbredelsen af ældre borgeres adgang til Fredericia Kommunes omsorgssystem samt få sandsynliggjort eventuelle årsagssammenhænge.

Spørgeskemaundersøgelsen bidrog til afklaring af udbredelse af adgangen til EOJ i Fredericia Kommune samt it-kompetencer:

- Undersøgelse af om og evt. hvordan borgerne havde fået kendskab til BorgerPortalen
- Undersøgelse af hvor mange af de adspurgte borgere, som havde adgang til en computer, internet, digital signatur samt evt. behov for mere viden om brug af it
- Undersøgelse af hvad der eventuelt kunne gøre borgerne interesserede i at benytte BorgerPortalen

6.5.1 Beskrivelse af population – valg af enhed

Iflg. Ole Riis, *Samfundsvidenskab i praksis* [3] skal en population repræsentere en helhed. Det kan være en mængde af mennesker i befolkningen eller en mængde af begivenheder. I valget af enhed, skal der foretages en afgrænsning af populationen. I relation til vores

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

problemformulering 'Hvordan udbredes adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler til ældre, som har begrænsede it-kompetencer?' er den teoretiske populationen for undersøgelsen ældre borgere i Danmark.

Ifølge projektlederen i Fredericia Kommune var der ialt ca. 5000 journaler i det elektroniske omsorgssystem, heraf ca. 2100 visiteringer i 2009.

Som praktisk population valgte vi at anvende borgere, som er modtagere af ydelser fra Fredericia Kommunes hjemmepleje, som er blevet visiteret i 2009 og som endnu ikke har søgt adgang til egne oplysninger i kommunens elektroniske omsorgsjournal - altså potentielle brugere af adgang til EOJ i Fredericia Kommune.

Vi søgte en forklaring på, hvorfor nogle borgere ikke havde søgt om adgang til EOJ i Fredericia Kommune. Der kunne være mange forklaringer, fx manglende kendskab, ingen adgang til en computer, begrænsede it-færdigheder eller manglende interesse og forståelse for udbyttet af denne adgang. At den enkelte borger ikke havde søgt adgang, var ikke nødvendigvis udtryk for et bevidst fravalg.

Ud fra den praktiske population udvalgte vi en stikprøve, som var repræsentativ for hele den praktiske population.

Stikprøve - udvælgelseskriterier:

Vi har udvalgt en stikprøve:

1. Modtagere af hjælp fra den kommunale hjemmepleje i Fredericia Kommune som er et af kommunens kriterier for at blive bruger af borgeradgangen
2. Borgerne skulle på undersøgelsestidspunktet ikke være brugere af Fredericia Kommunes borgeradgang til EOJ
 - Alle visiterede borgere i Fredericia Kommune fik, ifølge projektlederen, udleveret informationsfolderen om BorgerPortalen i forbindelse med visitationen

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

3. Borgerne skal være fra 65 år og ældre:
 - Tal fra Danmarks Statistik fra 2009 viser, at ca. 5/6 af samtlige modtagere af varig hjælp i Danmark er ældre end 65 år. Der er ikke grundlag for at denne andel er anderledes i Fredericia Kommune, hvorfor vi antager at antallet af hjemmehjælpsmodtagere over 65 år udgør omkring 4000 borgere. [18]
4. De seneste 100 visiterede borgere i 2009 som opfyldte ovenstående kriterier:
 - Det var praktisk muligt for projektlederen i Fredericia Kommune at at hjælpe med at udvælge og udsende spørgeskemaer til 100 respondenter, hvorfor stikprøven derfor begrænsedes til dette antal.

På baggrund af ovenstående, betragter vi stikprøven som repræsentativ for populationen i Fredericia Kommune, og da vi ikke har grundlag for at antage, at ældre i Fredericia adskiller sig fra ældre i Danmark som helhed, anser vi stikprøven tilsvarende repræsentativ i bredere forstand.

6.5.2 Spørgeskema - fremgangsmåde

1. Kategorisering af spørgsmål:

Vi udarbejdede et standardiseret (samme skema), fast struktureret (samme spørgsmål/rækkefølge) spørgeskema, som kunne besvares skriftligt af alle respondenter. Vi anvendte fortrinsvist lukkede svarmuligheder, da vi ønskede efterfølgende at kunne foretage en kvantativ sammenligning af svarene. Til ét spørgsmål blev der givet en åben svarmulighed. [Afsnit 14.] Henvi sning til bilag.

Vi kategoriserede spørgsmålene i områderne:

- a. Faktuelle spørgsmål som fx oplysning om respondentens alder og modtagelse af hjemmehjælp, spørgsmål rettet mod respondentens kendskab til fx til BorgerPortalen samt brug af computere og internet.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- b. Attitudemæssige spørgsmål som fx hvad der kan motivere til brug af BorgerPortalen, idéer til hvad BorgerPortalen kan anvendes til.

2. Distribution af spørgeskemaer

Følgebrev og spørgeskemaerne blev sendt til hver enkelt informant fra Fredericia Kommune på kommunens officielle brevpapir i et forhåbning om at dette ville højne antallet af besvarelser. Udvælgelsen af de 100 informanter blev foretaget af projektlederen i Fredericia Kommune.

3. Information til borgere i den udvalgte population

Med spørgeskemaet fulgte information om baggrunden for og sigtet med spørgeskemaundersøgelsen. [Afsnit 15.5] Vi vedlagde en frankeret svarkuvert og sikrede borgerne anonymitet.

Af brevet fremgik iøvrigt, at eventuelle spørgsmål kunne rettes til Fredericia Kommune.

7 Præsentation af teorier

I de følgende to afsnit præsenteres Rogers diffusionsteori og Nøhrs & Bernsteins model 'Social Carrier of Technology'.

7.1 Diffusionsteori - Everet Rogers

Everett M. Rogers beskriver i 1962 med bogen 'Diffusion of innovations' [4] en teori om hvordan, hvorfor og med hvilken hastighed en teknologi kan spredes gennem forskellige kulturer.

Rogers definerer diffusion som værende:

den proces hvorved en innovation over tid kommunikeres gennem bestemte kanaler blandt medlemmerne af et socialt system.

Diffusion er en speciel form for kommunikation forbundet med spredning af budskaber, der handler om og opfattes som nye ideer. Kommunikation er en proces, hvor igennem deltagerne skaber og deler information med hinanden i forsøg på at opnå gensidig forståelse. [4]

Diffusion er en form for social ændring defineret som den proces hvorigennem forandring opstår i et socialt systems struktur og funktion.

Rogers definerer 4 hovedelementer som værende afgørende for udbredelse/spredning af innovationer.

1. Innovationen
2. Kommunikationskanaler
3. Tid
4. Det sociale system

Ad.1 Innovation

Rogers definerer innovation som:

en ide, en praksis eller et objekt, der opfattes som ny af en målgruppe.

Innovationens karakteristika har iflg. Rogers betydning for hvor hurtigt modtagerne tager innovationen til sig. Det drejer sig om 5 forhold ved innovationen:

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

1. *Relativ fordel* - opfattes innovationen som bedre end det den erstatter
2. *Kompatibilitet* - passer innovationen ind i eksisterende værdier og normer, tidligere erfaringer og modtagernes behov.
3. *Kompleksitet* - opfattes innovationen som svær at forstå og anvende? Jo nemmere innovationen bliver opfattet, jo hurtigere foregår adoptionen.
4. *Trialability* – mulighed for at teste og afprøve innovationen og dermed minimere usikkerhed – øger chancen for hurtig spredning
5. *Observerbarhed* - Er resultatet af innovationen synlig for andre? Jo tydeligere resultatet vises, jo nemmere foregår adoptionen.

Ad. 2 Kommunikationskanaler

Kommunikationskanaler er de midler eller måder hvorigennem meddelelser kommer fra et individ til et andet. Massemedier er effektive til hurtigt at formidle viden om innovationer til mange mennesker, hvorimod interpersonelle kanaler er effektive til at forme og ændre holdning til nye ideer og dermed også til at påvirke beslutning om adoption eller afvisning af nye ideer. Flertallet af nye brugere, tager hellere en innovation i brug på baggrund af subjektive evalueringer i deres sociale netværk end ud fra eksperter videnskabelige vurderinger. Rogers nævner at det kan gavne diffusionen, hvis afsender og modtager af innovationen er homogene i den forstand, at de deler samme ideer, interesser, uddannelse, sociale status osv.

Ad. 3 Tid

Tiden er en faktor i spredning af innovationer som en del af innovationbeslutningsprocessen, innovationsevnen og spredningshastigheden.

Innovation-beslutningsprocessen defineres som perioden for beslutning vedr. innovationen, den tid der går fra første kendskab til innovationen, dannelse af holdning til innovationen, accept eller afvisning af innovationen,

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

implementering af den nye ide og bekræftelse af beslutningen. Hvert medlem i det sociale system gennemgår sin egen innovationsbeslutningsproces bestående af de 5 trin:

1. Viden – man får kendskab til innovationen og får ide om den funktion
2. Overbevisning – man danner sig en positiv eller negativ mening om innovationen
3. Beslutning – man engagerer sig i aktiviteter, som fører til adoption eller afvisning af innovationen
4. Implementering – innovationen tages i brug
5. Bekræftelse – resultatet af den foretagne innovationsbeslutning evalueres

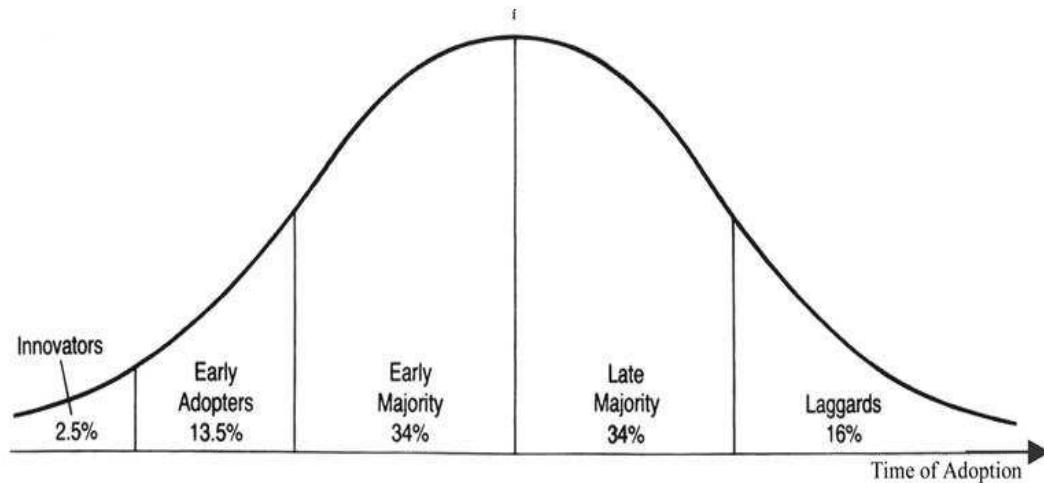
Man søger information på forskellige stadier i processen for at mindske usikkerheden om innovationens forventede konsekvenser.

Innovationsevne er iflg. Rogers individers eller andre enheders evne til at modtage nye ideer relativt tidligere end andre medlemmer af det sociale system. Rogers definerer på baggrund af innovationsevne 5 modtager kategorier:

- De innovative
- De tidlige modtagere
- Det tidlige flertal
- Det sene flertal
- De træge/smølerne

Iflg. Rogers følger spredning af innovationen i modtagergrupperne over en periode en normal, klokkeformet kurve.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil



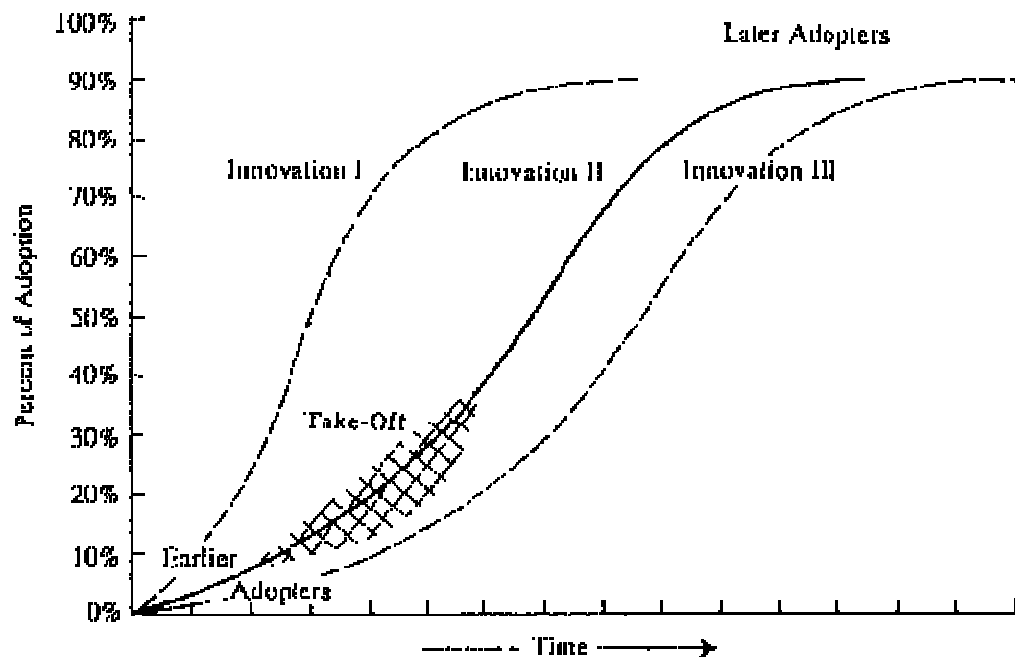
Rogers. Everett M.: Diffusion Of Innovations -fifth edition 2003 – Side 281

Ad. 4 Det sociale system

Rogers definerer det som et sæt indbyrdes forbundne enheder engageret i fælles problemløsning for at nå et fælles mål. Sociale og kommunikations strukturer i systemet har betydning for spredning af innovationen bla normer. Meningsdannere, forandringsagenter, hjælpere har stor indflydelse på processen, da de fleste medlemmer af det sociale system træffer deres beslutning om innovationen på baggrund af andre medlemmers mening og holdning.

Det kumulerede antal modtagere af en ny innovation over en periode vil iflg. Rogers resultere i en s-formet kurve.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil



Rogers. Everett M.: Diffusion Of Innovations -fifth edition 2003 – Side 281

7.2 Actor Oriented Model of Diffusion

I et forsøg på at forklare hvorfor diffusions og implementeringsprocessen forløber succesfuldt for nogle teknologier, og langt mindre succesfuldt for andre teknologier, har Nøhr og Bernstein i modellen 'Social Carrier of Technology' [6] præsenteret en metode, som kan anvendes til netop at forklare, hvorfor nogle teknologier opstår, spredes og tages i brug og andre ikke gør - Actor Oriented Model of Diffusion.

Modellen fokuserer på menneskelige ressourcer som væsentlige for diffusionsprocessen – deraf navnet Social Carrier of Technology – social bærere af teknologi. Sociale bærere – de menneskelige ressourcer – initierer og vedligeholder den teknologiske fornyelsesproces. For at blive en social

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

bærer, skal 6 betingelser opfyldes – sker dette, hævder Nøhr og Bernstein, at det vil lykkes at få teknologien udbredt og taget i anvendelse.

De 6 betingelser er interesse, magt, organisation, information, adgang og viden – de første 3 er af socio-økonomisk og kulturel karakter:

1. En erkendt **interesse** for at til- eller fravælge en teknologi
2. Social, politisk og økonomisk **magt** til at forfølge denne interesse. Der er tale om flere former for magt:
 - a. Økonomisk magt – penge
 - b. Institutionel magt – forårsaget af kompetence og evne til at opnå indflydelse
 - c. Ideologisk magt – grundet normer og værdier
 - i. Legitimacy aspect: det ønskelige og retfærdige (etisk aspekt)
 - ii. Information aspect: mulighed for at påvirke beslutninger via ekspertviden – har dog kun en betydning i sammenhæng med organisatorisk- eller institutionel magt
 - d. Organisatorisk magt – ikke at forveksle med det mere teknisk prægede organisatoriske element - i denne forbindelse indebærer det følgende aspekter:
 - i. Additive egenskaber – Mange medlemmer i en organisation arbejder mod samme mål
 - ii. Systemiske egenskaber - Ikke alle medlemmer af en organisation handler og reagerer ens. Af denne grund skelnes mellem interne og eksterne aspekter:

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

1. Det interne aspekt – handler om at guide/kontrollere hvert enkelt medlem
2. Det eksterne aspekt – handler om at styre og sikre relevante omgivelser/kontekst
3. En **organisation** som er i stand til at træffe beslutninger om, hvilken teknologi der bedst vil tjene organisationens interesser. Dette medfører et behov for følgende processer som dynamiske elementer i organisationen:
 - a. Kommunikationsprocesser
 - b. BeslutningsprocesserSom et mere statisk karakteristika for en organisation er strukturen. Denne kan opdeles i følgende:
 - i. Social struktur - mellem individerne i en organisationen, venskaber, kommunikationsmønstre, værdier
 - ii. Formel struktur - ansvarsfordeling, ledelse, kommunikationskanaler
 - iii. Fysisk struktur - bygninger, maskiner o.lign.

De følgende 3 betingelser er af mere teknisk karakter, dog tæt forbundet til de socio-økonomiske områder:

4. **Information** om teknologien – have kendskab til teknologiens eksistens
5. **Adgang** til teknologien – have adgang til teknologien
6. **Viden** om teknologien – have viden om anvendelsen af teknologien

Ofte vil sociale bærere af teknologi bestå af flere enheder, og kaldes i dette tilfælde for kombinerede bærere af teknologi. Det kan ikke tages for givet, at relationen mellem flere grupper af bærere af den samme teknologi er

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

harmonisk – der kan forekomme modstridende behov og dominans af én gruppe.

Med udgangspunkt i vores problemstilling: Hvordan udbredes adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler til ældre, som har begrænsede it-kompetencer? vil vi udfra ovenstående teoretiske rammer fokusere på følgende fokusområder i analysen af væsentlige resultater af de indsamlede data i Fredericia Kommune:

Viden om - kendskab

- Viden om muligheden for at anvende borgeradgang til kommunens omsorgssystem er, som det beskrives af Rogers, grundlæggende for udbredelse af en innovation

Kommunikationskanaler

- De kommunikationsmidler og måder, hvormed information om borgeradgang spredes, har betydning for brugerens adoption af innovationen

Fordele og interesse

- Opfattelsen af at opnå fordele ved brug af innovationen samt tilgivelse af interesse for anvendelse

It-kompetencer

- Adgang til teknologien og viden om, hvordan den anvendes, er forudsætninger for, at en borgeradgang til egne oplysninger kan tages i anvendelse

8 Resultatafsnit

8.1 Resultat af interview med kommunens projektleder

8.1.1 Deskript udsagn interview med kommunens projektleder

Fredericia Kommunes borgeradgang til omsorgssystemet – kaldet BorgerPortalen blev implementeret i august 2008. Fredericia Kommunes formål med denne adgang var at være en digital kommune med mulighed for at yde borgerne en bedre service via egenekspedition – både indenfor ældreområdet, men også andre områder. Der var ikke umiddelbart planer om at opnå besparelser for hjemmeplejen.

BorgerPortalen er en internetbaseret adgang til egne oplysninger i kommunens omsorgssystem EOJ. Borger/pårørende har læseadgang, og kan derfor ikke tilføje eller rette data i systemet. Borger/pårørende kan læse alle oplysninger, som er indtastet af medarbejdere i Fredericia Kommunes omsorgssystem. Borgeren/pårørende kan skrive og sende en avis (besked) til hjemmeplejen. Denne besked vises dog ikke for borger/pårørende direkte i systemet, og det er ikke muligt for medarbejderne at besvare en henvendelse fra borgeren/pårørende via advissystemet.

På tidspunkt for interview var der ca. 5000 aktive journaler i kommunen, og 30 oprettede brugere af BorgerPortalen – fordelt på 15 borgere (aldermæssigt mellem 49 og 80 år) og 15 pårørende. Projektlederen forestiller sig, at der inden julen 09 er 50 brugere med adgang til BorgerPortalen.

Kommunen har udbredt kendskabet til BorgerPortalen via reklamer i lokale aviser og indslag i tv (DR1). De har udarbejdet en informationsfolder, som borgerne kan tage på biblioteket, og som udleveres af personalet i hjemmeplejen i forbindelse med hver ny visitation. Indslaget i DR samt 'mund til mund metoden' har resulteret i de fleste henvendelser. Det undrer projektlederen, at der ikke er flere borgere som har søgt adgang, og hun har

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

en forventning om, at der med en ny generation af ældre, vil blive større efterspørgsel til BorgerPortalen. Projektlederens erfaring fra de eksisterende brugere er, at de ikke oplever store tekniske udfordringer med BorgerPortalen, da de ofte gennem kursus eller tidligere job har været vant til at arbejde med it.

Følgende krav skal være opfyldt for at opnå adgang til BorgerPortalen:

- borgeren/pårørende skal have adgang til en computer og internettet
- borgeren/pårørende skal have en digital signatur
- borgeren skal modtage praktisk hjælp, personlig pleje eller anden service fra hjemmeplejen
- borgeren/pårørende skal have tilladelse til at få aktindsigt
- pårørende kan få adgang til BorgerPortalen med borgerens skriftlige samtykke

I forbindelse med implementering af BorgerPortalen, har kommunen udarbejdet vejledninger til både personalet og brugere af både teknisk og funktionalitetsmæssig karakter.

Medarbejderne i Fredericia er gjort opmærksomme på, at en henvendelse via advissystemet skal betragtes og behandles som andre henvendelser fra borger/pårørende – telefoniske som personlige. Den skriftlige kommunikationsform gør det i højere grad muligt, at det er borgerens kontaktperson, som besvarer henvendelser. Projektlederen mener, at dette øger kvaliteten af besvarelsen.

Medarbejdernes dokumentationspraksis er ikke ændret i forbindelse med etablering af BorgerPortalen.

Iflg. projektlederen betragtes BorgerPortalen som en anden form for aktindsigt sammenlignet med det at få udleveret sin journal.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Nogle få borgere har fortalt hende at de er online hele tiden, og ser indtastninger umiddelbart efter de er gemt af personalet. Kommunen kan ikke kontrollere, hvor hyppigt brugerne logger på, men de oplever at brugerne hurtigt reagerer, når det ikke er muligt at logge på BorgerPortalen.

Iflg. projektlederen opsøger brugerne typisk information om besøg og andre planlagte aktiviteter. Pårørende kommenterer handleplaner og oplysninger iøvrigt – hvilket hun betragter som et godt bidrag til hjemmeplejen.

Hun fornemmer at fx misforståelser vedr. medicin minimeres, idet borgerne meget aktivt tager del i medicinordinationerne ved blandt andet at printe medicinskemaet ud fra systemet og medbringer dette til besøg hos egen læge.

Projektlederen fortæller at implemetering af BorgerPortalen ikke har medført en ændring i antal eller varighed af hjemmeplejens planlagte besøg. Hun siger at antallet af telefoniske henvendelser er faldet for de borgere der har adgang til BorgerPortalen.

Projektlederens opfattelse er, at adgang til BorgerPortalen medvirker til at mindske antallet af klager, da adgangen kan tage brodden af misforståelser og evt. konflikter.

Projektlederen har brugt ca. 4 timer pr. ny bruger af BorgerPortalen, - herunder hjælp til digital signatur, ansøgning om aktindsigt og i mange tilfælde yderligere personlig hjælp.

Man overvejer at få udviklet en sms-funktionalitet, som kan give besked til borger/pårørende, når der er indtastet nye oplysninger i borgerens journal.

8.2 Resultat af interview med borgere

Som nævnt i afsnit 5, har vi udarbejdet en interviewguide til brug for gennemførelse af de 2 planlagte interviews med repræsentanter fra brugergruppen af BorgerPortalen.

I forbindelse med analysen af interviewene har vi taget udgangspunkt i spørgsmålene i interviewguiden, da disse udgør centrale temaer i interviewene.

I forbindelse med transskribering af interviewene har vi valgt ikke at gengive interviewene ordret, men istedet kondensere og sammenfatte interviewpersonernes svar på vores spørgsmål. [Afsnit 14.4.2, 14.4.3]

8.2.1 Deskriptivt udsagn interview 1 og 2

Deskriptivt udsagn interviewperson 1:

Interviewperson 1 har via BorgerPortalen adgang til sin ægtefælles oplysninger (ægtefællen er beboer på ét af kommunens plejehjem). Han har fået kendskab til BorgerPortalen via avisen. Han har benyttet denne adgang siden BorgerPortalen blev implementeret og taget i brug i kommunen.

Interviewperson 1 mestrer brug af computer, navigerer sikkert på forskellige hjemmesider som fx Google, Sygeforsikringen danmark og demonstrerer brug af officeprogrammer som Excel og Word. Kommunikerer med kommunen både via mail og advis-systemet i BorgerPortalen.

Interviewperson 1 fik interesse for it i sit tidligere job som indebar brug af computer.

Fordelen for interviewperson 1 er stor, da BorgerPortalen giver ham mulighed for flere gange dagligt at følge med i, hvad der forgår omkring ægtefællen, og sikre, at aftaler med personalet vedrørende ægtefællen overholdes. Interviewperson udtrykker stor glæde over at kunne kommunikere elektronisk med personalet på plejehjemme via BorgerPortalen, idet kommunikationen nu kan foregå uafhængigt af fx telefontider. Han ærgrer sig, når systemet ikke virker.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Oplever at BorgerPortalen er nem at bruge, og byder på mange nyttige formål, som han dog ikke konkretiserer. BorgerPortalen lever op til hans forventninger og kræver ikke de store it-kendskaber.

Interviewperson 1 har en fornemmelse af, at personalet ikke er specielt begejstrede for BorgerPortalen.

Interviewperson 1 har videregivet sine erfaringer med BorgerPortalen til andre ægtefæller på plejehjemmet.

Deskriptivt udsagn interviewperson 2:

Interviewperson 2 har adgang til egne data. Han har fået kendskab til BorgerPortalen via informationsfolderen, som han har fået udleveret af personalet. Han er en erfaren it-bruger, som benytter forskellige internetsider, bl.a. kommunens hjemmeside. Har også sin egen hjemmeside. Han finder det naturligt at have adgang til egne oplysninger og bifalder den åbenhed dette giver. Én af fordelene for interviewperson 2 er, at han har mulighed for at sikre at personalet noterer indgåede aftaler, samt det at han sender beskeder til hjemmeplejen. Den skriftlige kommunikation giver desuden interviewperson 2 en øget sikkerhed for, at den egentlig modtager får beskeden.

BorgerPortalen er let at bruge, dog har interviewperson 2 forskellige kritikpunkter, som fx:

- Mange tekniske vanskeligheder
- Ulogisk og gammeldags opbygning
- Behov for en personlig opsætning
- Anvendt terminologi for fagligt orienteret
- Ønsker en lettere adgang til login til BorgerPortalen og en samlet tilgang til egne oplysninger
- Ønsker at kunne logge på BorgerPortalen fra enhver pc
- Efterlyser mere brug af farver og billeder

.Har informeret andre personer om BorgerPortalen.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

8.3 Resultat – spørgeskemaundersøgelse

Spørgsmålene i vores spørgeskema er formuleret med det formål at afdække borgernes kendskab til BorgerPortalen, adgang til computer og digital signatur og interesse for at benytte en internet-adgang til at se egne oplysninger i omsorgssystemet. Som tidligere nævnt er spørgeskemaet et standardiseret, fast struktureret skema med fortrinsvis lukkede svarmuligheder.

Ud af de 100 udsendte spørgeskemaer har vi modtaget 26 besvarelser. Én af de 26 besvarelser kommer fra en pårørende til en hjemmehjælpsmodtager. Da denne pårørende ikke opfylder kriterierne for vores stikprøve på grund af alder, har vi i den grafiske præsentation af resultaterne, valgt at præsentere besvarelser fra den pårørende separat. Denne pårørendes besvarelser er derfor ikke talt med i opgørelsen af vores resultater.

Da vi desværre kun har fået respons fra 25 respondenter, er vi klar over, at dette er ikke er tilstrækkeligt til, at vi kan tillade os at anvende resultatet til at projicere vores svar over på generelle antagelser om udbredelsen af elektronisk borgeradgang til egne oplysninger til ældre borgere. [20] Vores population og stikprøve består af ældre mennesker, som har det fælles karakteristika at de har behov for hjælp fra kommunens hjemmepleje. Undersøgelsen af danskernes it-færdigheder understreger, at netop denne gruppe borgere kun i meget ringe grad har kendskab til og benytter it. Undersøgelsens emne og formål vil derfor med nogen sandsynlighed opleves som uinteressant for de adspurgte.

Resultatet af undersøgelsen af danskernes it-færdigheder er præsenteret i en aldersgruppering. Vores stikprøveenhed med et alderskriterie > 65, dækker over 2 aldersgrupperinger fra undersøgelsen: 65-74 år og 75-89 år. For efterfølgende at kunne foretage en sammenligning af udvalgte resultater

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

fra vores undersøgelse med undersøgelsen af danskernes it-færdigheder, har vi derfor valgt at præsentere resultaterne af vores spørgeskemaundersøgelse fordelt på respondenternes alder.

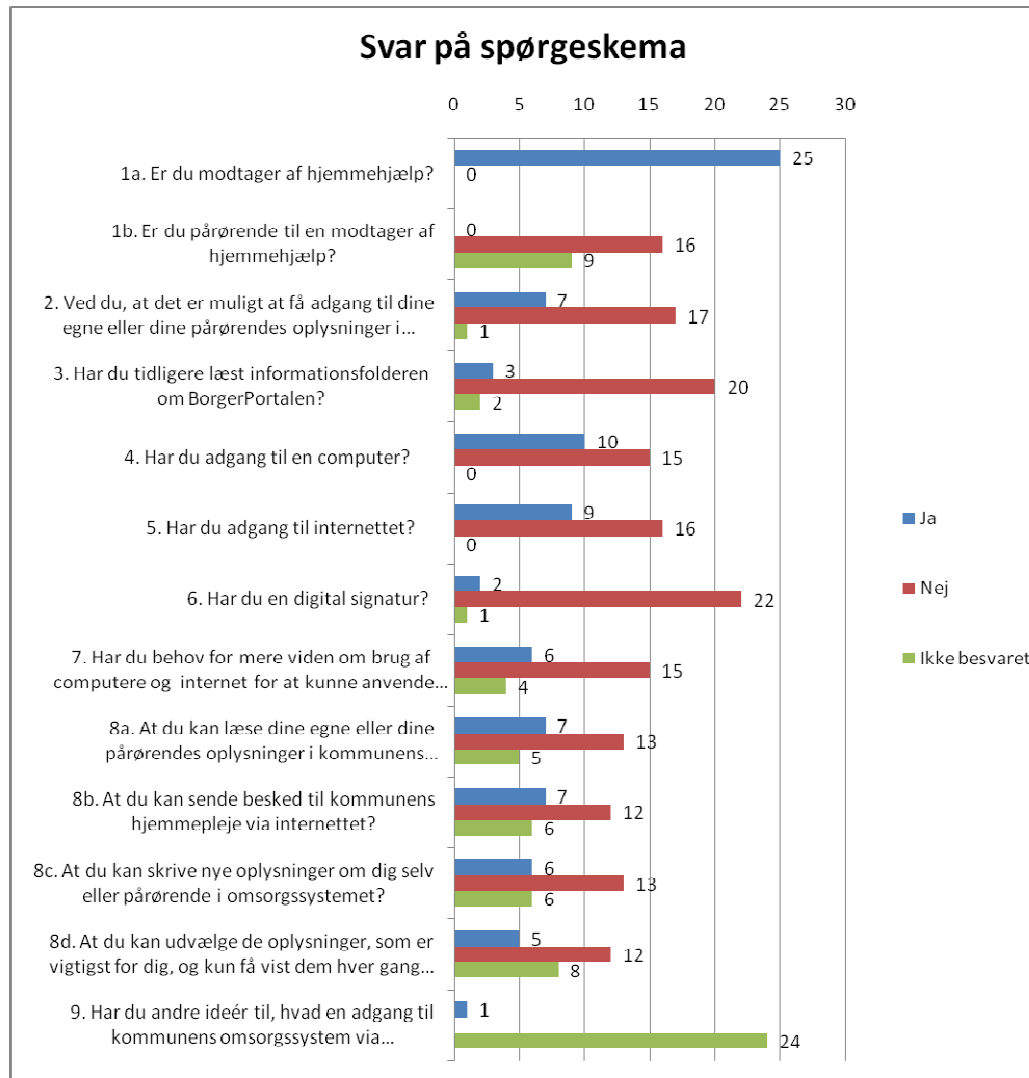
Vi har opgjort alle besvarelser og samlet resultaterne i ét skema. Som identifikation for hver besvarelse har vi anvendt borgerens alder. I de tilfælde hvor der var flere besvarelser fra borgere med samme alder, har vi nummereret disse – se nedenstående skema.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Spørgeskema respondenter alder	89	79	77-1	77-2	76-1	76-2	75	74-1	74-2	74-3	73-1	73-2	73-3	71-1	71-2	70-1	70-2	69-1	69-2	68-1	68-2	67	65-1	65-2	X	Ialt
1. Baggrundoplysninger																										
a. Er du modtager af hjemmehjælp?																										
Ja	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
Nej																										0
Ingen besvarelse af spørgsmål 1a																										0
b. Er du pårørende til en modtager af hjemmehjælp?																										
Ja																										1
Nej	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1						16
Ingen besvarelse af spørgsmål 1b				1		1												1	1		1	1	1	1	1	9
c. Hvilket år er du født? (Skriv årstal)																										
2. Ved du, at det er muligt at få adgang til dine egne eller dine pårørendes oplysninger i kommunens digitale omsorgssystem via Internettet?																										
a. Nej	1	1	1	1	1		1	1				1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			17
b. Ja, jeg har læst det i avisen						1			1		1								1					1		5
c. Ja, jeg har set og hørt om det i fjernsynet										1						1								1		3
d. Ja, jeg har læst Informationsfolderen om BorgerPortalen						1				1		1						1			1		1			6
e. Ja, kommunens personale har fortalt mig om BorgerPortalen																										
f. Kommunens digitale hjemmeside																										
g. Ja, en anden har informeret mig											1															1
Ingen besvarelse af spørgsmål 2																								1	1	
3. Har du tidligere læst Informationsfolderen om BorgerPortalen?																										
Ja			1		1																			1		3
Nej	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1			20
Ingen besvarelse af spørgsmål 3																1								1		2
Hvis Ja, gav folderen dig tilstrækkelig information om, hvad BorgerPortalen er?																										
Ja			1		1																			1		3
Nej																										
4. Har du adgang til en computer?																										
Ja			1	1	1			1			1						1			1	1	1		1		10
Nej	1	1	1				1	1		1	1	1		1	1	1		1	1				1	1		15
Ingen besvarelse af spørgsmål 4																										
5. Har du adgang til Internettet?																										
Ja			1	1	1			1			1						1			1		1		1		9
Nej	1	1	1				1	1		1	1	1		1	1	1		1	1		1		1	1		16
Ingen besvarelse af spørgsmål 5																										
6. Har du en digital signatur?																					1			1		2
Ja																										
Nej	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1		22
Ingen besvarelse af spørgsmål 6																1										1
7. Har du behov for mere viden om brug af computere og internet for at kunne anvende BorgerPortalen?																										
Ja					1		1		1		1								1		1					6
Nej	1	1	1	1			1		1	1	1	1		1	1		1			1		1	1	1	1	15
Ingen besvarelse af spørgsmål 7						1										1	1							1		4
8. Hvad kan give dig lyst til at bruge BorgerPortalen?																										
a. At du kan læse dine egne eller dine pårørendes oplysninger i kommunens omsorgssystem via internettet?																										
Ja					1				1								1		1	1		1		1		7
Nej	1	1	1	1			1	1	1	1		1	1	1		1										13
Ingen besvarelse af spørgsmål 8a															1		1				1		1		1	5
b. At du kan sende besked til kommunens hjemmepleje via internettet?																										
Ja					1				1		1									1		1	1		1	7
Nej	1	1	1	1			1	1	1	1		1	1		1		1									12
Ingen besvarelse af spørgsmål 8b															1	1	1			1			1	1	1	6
c. At du kan skrive nye oplysninger om dig selv eller pårørende i omsorgssystemet?																										
Ja										1																6
Nej	1	1	1	1			1	1	1	1		1	1	1		1		1			1	1		1		13
Ingen besvarelse af spørgsmål 8c					1									1		1					1			1	1	6
d. At du kan udvælge de oplysninger, som er vigtigst for dig, og kun få vist dem hver gang du åbner Borgerportalen via internettet?																										
Ja					1					1										1			1		1	5
Nej	1	1	1	1			1	1	1	1		1	1		1		1									12
Ingen besvarelse af spørgsmål 8d											1			1		1	1				1	1		1	1	8
9. Har du andre ideer til, hvad en adgang til kommunens omsorgssystem via BorgerPortalen kan anvendes til?																										
Spørgsmål 9 besvaret med bemærkning																				1						1
Ingen besvarelse af spørgsmål 9	1	1	1	1	1	1	1				3	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	24

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Vi har foretaget en sammentælling af hvert enkelt spørgsmål i de 25 besvarelser og fordelt dem på alder. Det samlede resultatet af sammentællinger præsenteres i nedenstående graf.



Besvarelsene af hvert spørgsmål beskrives efterfølgende hver for sig.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

8.3.1.1 Spørgsmål 1: Baggrundsoplysninger

Spørgsmål 1a: Er du modtager af hjemmehjælp?

Spørgsmål 1b: Er du pårørende til en hjemmehjælpsmodtager?

Spørgsmål 1c: Hvilket år er du født?

Aldersspredningen blandt de modtagne besvarelser spænder fra 65 år til 89 år med følgende fordeling:

Alder	65	67	68	69	70	71	73	74	75	76	77	79	89
Antal	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1

Opsummeret ser aldersfordelingen således ud: 17 er mellem 65 og 74 år og 7 mellem 75 og 89 år.

1 har ikke oplyst alder.

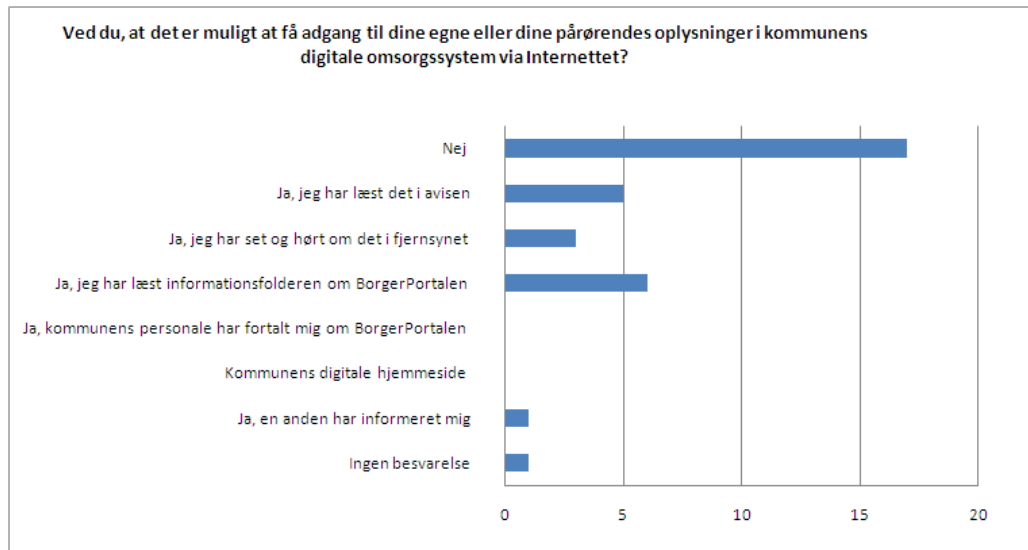
8.3.1.2 Spørgsmål 2: Ved du at det er muligt at få adgang til dine egne eller dine pårørendes oplysninger i kommunens digitale omsorgssystem via Internettet?

Af de 25 modtagne besvarelser har 17 svaret, at de ikke er bekendt med muligheden for at få adgang til egne eller pårørendes oplysninger. 2 af disse 17 har også svaret at de har læst informationsfolderen og 1 svarer også ja til at have hørt om BorgerPortalen i tv. Vi betragter besvarelsen fra disse 3 respondenter som et 'nej' til tidligere kendskab. Én har ikke svaret på dette spørgsmål. Svarene fra de resterende 8 personer fordeler sig på følgende måde:

- 5 har læst det i avisen
- 3 har set eller hørt om det i fjernsynet
- 6 har læst informationsfolderen om BorgerPortalen
- 1 er blevet informeret af andre
- Ingen er blevet informeret af hjemmeplejens personale

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- Ingen har set informationen på kommunens hjemmeside



8.3.1.3 Spørgsmål 3: Har du tidligere læst informationsfolderen om BorgerPortalen?

Af de 25 modtagne besvarelser, har 20 svaret at de ikke tidligere (før denne spørgeskemaundersøgelse fandt sted) har læst informationsfolderen om BorgerPortalen.

3 har tidligere har læst informationsfolderen om BorgerPortalen, og giver udtryk for at folderen gav tilstrækkelig information om hvad BorgerPortalen er. 2 har slet ikke svaret på dette spørgsmål.

8.3.1.4 Spørgsmål 4: Har du adgang til en computer?

Af de 25 besvarelser vi har modtaget, svarer 15, at de ikke har adgang til en computer (57%).

Det fremgår af besvarelserne, at kun 3 borgere ældre end 74 år har adgang til en computer.

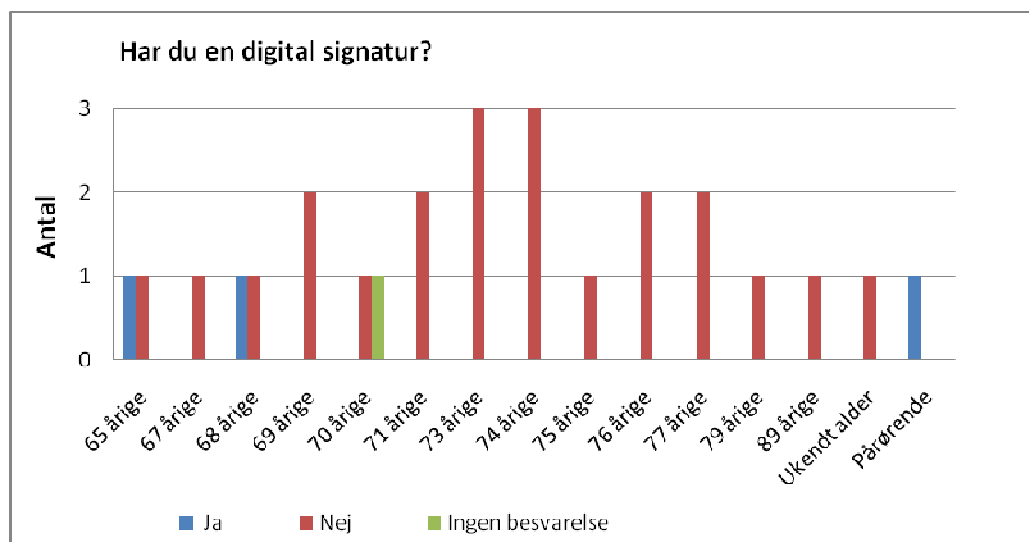
Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

8.3.1.5 Spørgsmål 5: Har du adgang til Internettet?

Af 25 modtagne besvarelser, svarer 16, at de ikke har adgang til internettet, og 9 svarer ja til at have adgang til internettet – af disse 9 har 3 borgere ældre end 74 år adgang til internettet.

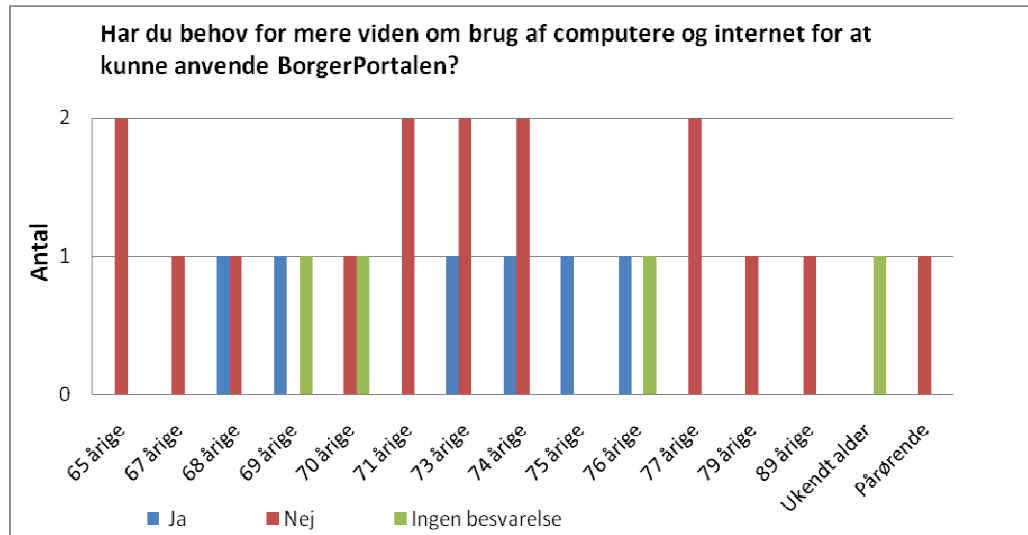
8.3.1.6 Spørgsmål 6: Har du en digital signatur?

Af 25 modtagne besvarelser har 22 svaret, at de ikke har en digital signatur. 2 har svaret positivt på at have en digital signatur, nemlig en 65-årig og en 68-årig. 1 har ikke svaret på dette spørgsmål. Ingen fra den ældste del af stikprøven har eller anvender en digital signatur.



Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

8.3.1.7 Spørgsmål 7: Har du behov for mere viden om brug af computere og internet for at kunne anvende BorgerPortalen?

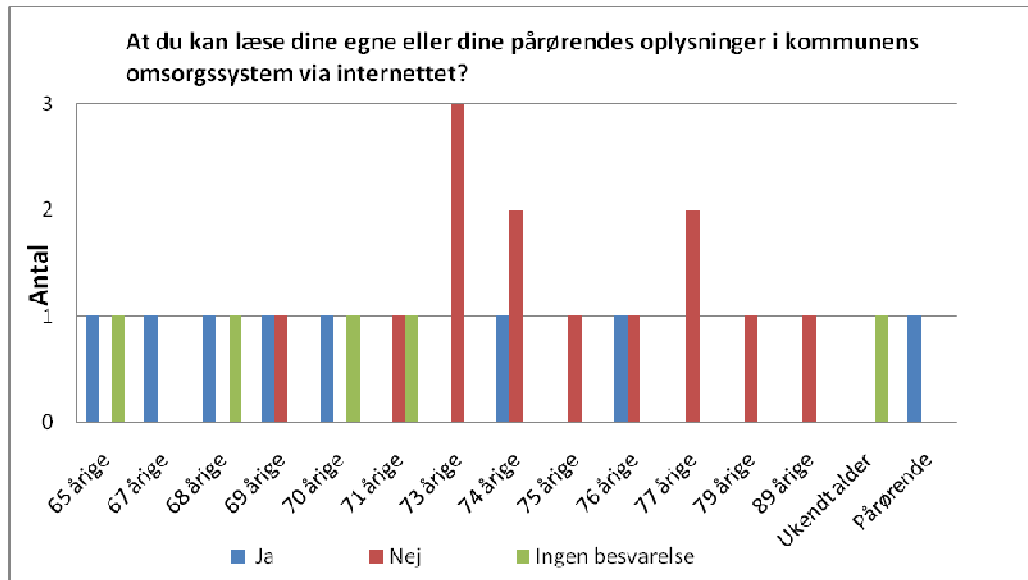


Af de 25 modtagne besvarelser, giver 15 udtryk for, at de ikke har behov for yderligere viden om brug af computere og internet for at kunne anvende BorgerPortalen. 6 har brug for mere viden, og 4 har ikke svaret på spørgsmålet.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

8.3.1.8 Spørgsmål 8: Hvad kan give dig lyst til at bruge BorgerPortalen?

Spørgsmål 8a



Af de 25 modtagne besvarelser har 13 – halvdelen - givet udtryk for, at det at kunne læse egne oplysninger i kommunens omsorgssystem på internettet, **ikke** giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 7 svarer derimod, at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 5 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.

Spørgsmål 8b

Af de 25 adspurgte informanter har 12 givet udtryk for, at det at kunne sende besked til hjemmeplejen via internettet, ikke giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 7 svarer derimod at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 6 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Spørgsmål 8c

Af de 25 adspurgte informanter har 13 givet udtryk for, at det at kunne skrive nye oplysninger om sig selv til hjemmeplejen via internettet, ikke giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 6 svarer derimod, at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 6 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.

Spørgsmål 8d

Af de 25 adspurgte informanter har 12 givet udtryk for, at det at kunne udvælge oplysninger i kommunens omsorgssystem, ikke giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 5 svarer derimod, at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 8 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.

Spørgsmål 8 generelt

Ialt svarer 9 informanter ja til at have en eller anden form for interesse for at benytte BorgerPortalen.

8.3.1.9 Spørgsmål 9: Har du andre idéer til hvad en adgang til kommunens omsorgssystem via BorgerPortalen kan anvendes til?

Kun én borger har besvaret dette spørgsmål med følgende tekst:
"Gratis internet, da jeg ikke har råd til at betale 2-300 kr fast hver måned".

9 Analyse og diskussion

Som redegjort for i afsnit 7, analyserer vi i dette afsnit væsentlige resultater i forhold til de 4 fokusområder: viden om – kendskab, kommunikationskanaler, fordele og interesser og it-kompetencer.

9.1 Væsentlige resultater

Vi ved fra interviewet med projektlederen i Fredericia Kommune, at alle borgere i forbindelse med visitation af ydelser til kommunens hjemmepleje, får udleveret informationsfolderen om BorgerPortalen. Denne informationsfolder er tillige tilgængelig på biblioteket. Kommunen har desuden reklameret for BorgerPortalen i både lokalaviser og på tv. Der er udarbejdet en skriftlig vejledning til om BorgerPortalen til medarbejderne i hjemmeplejen.

Der er ialt 30 brugere af BorgerPortalen – sv.t. under 1% af hjemmeplejens 5000 visiterede borgere.

Ifølge projektlederen, har formidling af kendskabet til BorgerPortalen via 'mund til mund metoden' samt tv, resulteret i de fleste henvendelser.

Interviewperson 1 har fået kendskab til BorgerPortalen via lokalavisen, og interviewperson 2 har fået kendskab via informationsfolderen som han har modtaget af hjemmeplejens personale. Begge interviewpersoner har formidlet kendskabet til BorgerPortalen til andre.

Delkonklusion: *Anvendte kommunikationskanaler er informationsfolderen, lokalaviser, tv, interpersonelle kanaler. Dette har resulteret i 30 brugere ialt. Sammenholdt med undersøgelsen af danskernes it-færdigheder 2009 som viser at 17% af de ældre har adgang til pc og internet, må der statistisk set være en gruppe af ældre i Fredericia.*

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Vi finder det interessant at se på besvarelsenerne af spørgsmål 2 og 3 vedrørende borgernes kendskab til BorgerPortalen, idet 17 har svaret, at de ikke er bekendt med muligheden for at få adgang til egne eller pårørendes oplysninger. I alt svarer 8 ja til at have kendskab til BorgerPortalen, - 6 af disse 8 informanter har læst informationsfolderen om BorgerPortalen i forbindelse med fremsendelse af spørgeskemaet.

20 svarer at de ikke har læst informationsfolderen om BorgerPortalen forud for denne undersøgelse.

Ingen af de adspurgte har set informationen om BorgerPortalen på kommunens digitale hjemmeside.

Delkonklusion: *Kendskabet til BorgerPortalen er kun i ringe grad udbredt blandt borgere som er visiterede til ydelser i hjemmeplejen efter implementering af BorgerPortalen.*

Som tidligere nævnt udleveres informationsfolderen om BorgerPortalen af kommunens visitatorer i forbindelse med visitation til ydelser i hjemmeplejen. Ingen af de adspurgte svarer ja til at have modtaget information om BorgerPortalen af kommunens personale, og 20 svarer nej til tidligere (forud for spørgeskemaundersøgelsen) at have læst informationsfolderen. Denne iagttagelse suppleres af interviewperson 1, som har en fornemmelse af, at personalet ikke er udtalt begejstrede for, at borgere eller pårørende har adgang til omsorgssystemet.

Delkonklusion: *De anvendte kommunikationskanaler har ikke været effektive i udbredelsen af kendskabet til BorgerPortalen. Vores opfattelse er, at personalet i forbindelse med visitation ikke mundtligt skaber opmærksomhed på BorgerPortalen, men blot afleverer informationsfolderen til borgeren. Såfremt der i modsat tilfælde foregik en aktiv information til borgeren, vurderer vi, at flere adspurgte borgere ville svare ja til spørgsmålet*

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

om et forudgående kendskab til BorgerPortalen, og også ja til at være blevet informeret af kommunens personale. En interviewperson fornemmer utryghed blandt personalet ved BorgerPortalen.

Ifølge projektlederen har 'mund til mund metoden' samt tv resulteret i flest henvendelser fra borgere der ønskede adgang til BorgerPortalen.

Adgang til computer, internet og digital signatur er ifølge projektlederen, forudsætningerne for at blive oprettet som bruger af BorgerPortalen

Vi finder det interessant i relation til analyseområdet 'it-komptencer', at sammenholde resultaterne af spørgsmål 4, 5 og 8 som handler om adgang til computer, internet og interesse for anvendelse af BorgerPortalen.

Resultaterne viser, at 10 af de 25 adspurgte borgere har adgang til en computer.

Af disse 10 borgere – heraf 9 med internetadgang, svarer knap halvdelen nej til ét eller flere af de 4 spørgsmål i spørgsmål 8, som omhandler lyst til at benytte BorgerPortalen.

Delkonklusion: *Vi bemærker, at ældre, som har adgang til computer og internet - altså en opfyldelse af de tekniske forudsætninger for at kunne benytte BorgerPortalen, alligevel giver udtryk for ikke at have lyst til at tilgå og læse egne oplysninger via BorgerPortalen.*

Det er altså ikke givet, at fordi ældre borgere har adgang til en computer, så medfører det automatisk interesse og lyst til at læse egne oplysninger.

Borgerne ser tilsyneladende ikke de fordele der kunne være forbundet med brug af BorgerPortalen.

Ialt siger 6 'ja' og 15 'nej' til at have behov for mere viden om brug af computere og internet (spørgsmål 7) for at kunne anvende BorgerPortalen. 10 ud af de 15 der svarer 'nej', svarer også nej til at have adgang til en computer.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Som svar på spørgsmål 8 vedrørende lyst til at anvende BorgerPortalen, udtrykker mere end halvdelen af besvarelsenerne, at de ikke er interesserede i at anvende BorgerPortalen til at læse egne oplysninger, sende beskeder til hjemmeplejen, skrive nye oplysninger om sig selv til hjemmeplejen

Delkonklusion: *Denne tilkendegivelse understøtter undersøgelsen af danskernes it-færdigheder, som viser at manglende behov og interesse er en af de største barrierer for brug af it.*

I vores øjne kan dette være et udtryk for, hvor stor interessen er for både anvendelse af it og dermed BorgerPortalen, idet en erkendelse af at have behov for mere viden, kan være et udtryk for en anerkendelse af teknologiens eksistens og iboende muligheder.

I færdighedsundersøgelsen fra 2009 er resultatet, at 55% af de 65-74 årige og 83% af de 75-89 årige ikke bruger en computer - af vores undersøgelse fremgår, at 15 (57%) ikke har adgang til en computer. Ud af 10 som har adgang til en computer, har de 9 internetadgang, og kun 2 personer en digital signatur. Ingen fra den ældste del af stikprøven har eller anvender en digital signatur.

Delkonklusion: *Tendensen i vores undersøgelse er tilsvarende undersøgelsen af danskernes it-færdigheder, idet det fortrinsvist er blandt den yngre del af vores stikprøveenhed, at vi finder borgere med adgang til en computer.*

Besvarelsenerne på spørgsmål 4 og 8 tilkendegiver, at 7 respondenter både har adgang til en computer og lyst til at bruge BorgerPortalen. Da interviewperson 1 og 2 fortæller at BorgerPortalen er let at bruge, er det vores vurdering, at disse 7 respondenterne kan være potentielle brugere.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

5 af de 7 respondenter har ikke forud for vores spørgeskemaundersøgelse har haft kendskab til BorgerPortalen, hvilket kan være årsag til at de ikke har søgt adgang til BorgerPortalen.

Delkonklusion: *Der findes respondenter som har adgang til computer og interesse for BorgerPortalen – potentielle brugere, men de mangler kendskab til teknologien.*

Projektlederen ser fordele i BorgerPortalen som det at antallet af telefoniske henvendelser fra brugere af BorgerPortalen er faldet, de skriftelige henvendelser fra borgerne i BorgerPortalens advissystem gør det i højere grad muligt, at det er borgerens kontaktperson som besvarer henvendelsen. Ligeledes forventer hun, at brug af BorgerPortalen kan imødekomme eventuelle misforståelser mellem borgeren og hjemmeplejen, hvorved antallet af klager kan falde.

Interviewperson 1 og 2 peger begge på fordele ved brug af BorgerPortalen. De giver udtryk for at have meget gavn af adgangen til BorgerPortalen og benytter den dagligt.

Den fordel der ligger i at have adgang til egne/ægtefællens oplysninger direkte fra hjemmet, giver det udbytte frit at kunne følge med i dokumentationen præcist når det er belejligt. Dette omfatter fx. adgang til kommunens oplysninger og dokumentation uden først at skulle anmode om tilladelse i form af agtindsigt, mulighed for at gøre opmærksom på eventuelle misforståelser, holde sig ajourført på medicinoplysninger og aftaler. Specielt for interviewperson 2 er det at have fri adgang til egne oplysninger helt naturligt, da han betragter disse oplysninger som sine egne. Interviewperson 2 mener, at enhver bør kunne se alle oplysninger om én selv i det offentlige system.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Både interviewperson 1 og 2 ser store fordele i den skriftlige kommunikation, der ligger i BorgerPortalens advissystem. Interviewperson 1 udtrykker stor glæde over denne mulighed, og interviewperson 2 ser yderligere dette som en sikkerhed for at en besked afleveres til den egentlige modtager. BorgerPortalens advissystem, giver en behagelig uafhængighed af telefontider og mulighed for at kommunikere, når behovet opstår.

Begge interviewpersoner udtrykker ærgelse over de hyppige tekniske vanskeligheder, som de oplever med adgangen til BorgerPortalen. Dette opfatter vi som tegn på, at BorgerPortalen er blevet en integreret del af deres hverdag, og at der for begge interviewpersoners vedkommende, er opstået en vis form for afhængighed af denne kommunikationsform. Interviewperson 2 peger på flere forskellige udviklingstiltag, som han mener, kan tilføre yderligere fordele for brugere af BorgerPortalen.

Delkonklusion: *Brugere af BorgerPortalen fortæller om store fordele ved denne teknologi. Ligeledes ser projektlederen fordele for personalet.*

9.2 Resultat sammenholdt med teori

I ovenstående afsnit har vi i relation til vores problemformulering og fokusområderne: Kendskab, kommunikationskanaler, fordele/interesse og it-kompetencer, fremhævet væsentlige resultater blandt de indsamlede data. I dette afsnit vil vi at foretage endnu en analyse, nu i en bredere teoretisk ramme, - nemlig i forhold til diffusionsteoriene af henholdsvis Rogers og Nøhr/Bernstein præsenteret i afsnit 7.

Vi ønsker med disse analyser at blive istand til at skabe grundlag for at kunne svare på spørgsmålet i vores problemformulering: 'Hvordan udbredes adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler til ældre, som har begrænsede it-kompetencer?'

9.2.1 Resultater i relation til Rogers teori om diffusion

Rogers arbejder med 4 hovedelementer som værende afgørende for udbredelse af innovationer: **innovationen, kommunikationskanaler, tid og det sociale system.**

1. Innovationen

Rogers definerer innovation som:

en ide, en praksis eller et objekt, der opfattes som ny af en målgruppe.

BorgerPortalen matcher Roger's definition på en innovation. Der er tale om ny teknologi, som er ny for målgruppen i denne rapport, nemlig de ældre borgere.

Iflg. Rogers er der 5 forhold som har betydning for hvor hurtigt modtagerne tager innovationen til sig, se afsnit 7.1. Vi har forsøgt at forklare vores resultater ud fra nogle af disse 5 forhold: **relativ fordel, kompatibilitet, kompleksitet, trialability og observerbarhed.**

Vores 2 interviewpersoner udtrykker begge, at de oplever fordele ved brug af BorgerPortalen. Bl.a. lægger de begge vægt på de muligheder den elektroniske kommunikation giver. De 7 respondenter, som vi i afsnit 9.1 har karakteriseret som potentielle brugere, ser tilsyneladende også fordele ved brug af BorgerPortalen. Yderligere 3 respondenter udtrykker lyst til at anvende denne – en barriere for disse tre er dog, at de på nuværende tidspunkt ikke har adgang til en computer.

Undersøgelsen af danskernes it-færdigheder 2007 og 2009 samt vores undersøgelse viser, at kun en begrænset del af de ældre borgere over 65 år har adgang til en computer. Anvendelse af en adgang til at læse egne oplysninger via internettet er derfor en betragtelig ændring i værdier og normer, da mange ældre borgere har levet et forholdsvist langt liv uden at computere og internet har været en naturlig del af deres hverdag.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Anvendelse af BorgerPortalen kræver adgang til computer, internet og digital signatur. Dette kan muligvis for ældre borgere opleves som svært.

Interviewperson 1 og 2 oplever ikke at BorgerPortalen er kompleks og svær at anvende, da brug af computer og internet har været en integreret del af deres hverdag gennem længere tid – herfra er der iflg. dem ikke langt til anvendelse af BorgerPortalen.

Observerbarhedsgraden af innovationen BorgerPortalen er lav, idet det på ingen måder er synligt for andre, hvem der anvender denne. BorgerPortalen er således ikke en genstand man tager op af lommen og viser til andre – som fx med en nyerehvert mobiltelefon.

2. Kommunikationskanaler

I Fredericia Kommune har man forsøgt at udbrede kendskabet til BorgerPortalen via massemedier som avis og tv, samt via en informationsfolder som dels er blevet udleveret i forbindelse med visitation af ydelser til hjemmeplejen, og dels er blevet placeret på fx plejecentre og biblioteket. Det er primært via disse kommunikationskanaler vores respondenter har fået kendskab til BorgerPortalen.

Iflg. Rogers er massemedier effektive til hurtigt at formidle viden om innovationer til mange mennesker, hvorimod interpersonelle kanaler er effektive til at forme og ændre holdning til nye ideer og dermed også til at påvirke beslutning om adoption eller afvisning af nye ideer. Rogers siger desuden, at flertallet af nye brugere hellere tager en innovation i brug på baggrund af subjektive evalueringer i deres sociale netværk.

Af de 8 respondenter, som havde et forudgående kendskab til BorgerPortalen, er ingen af disse blevet informeret mundtligt af kommunens personale, og kun to svarer, at de har modtaget information fra en anden.

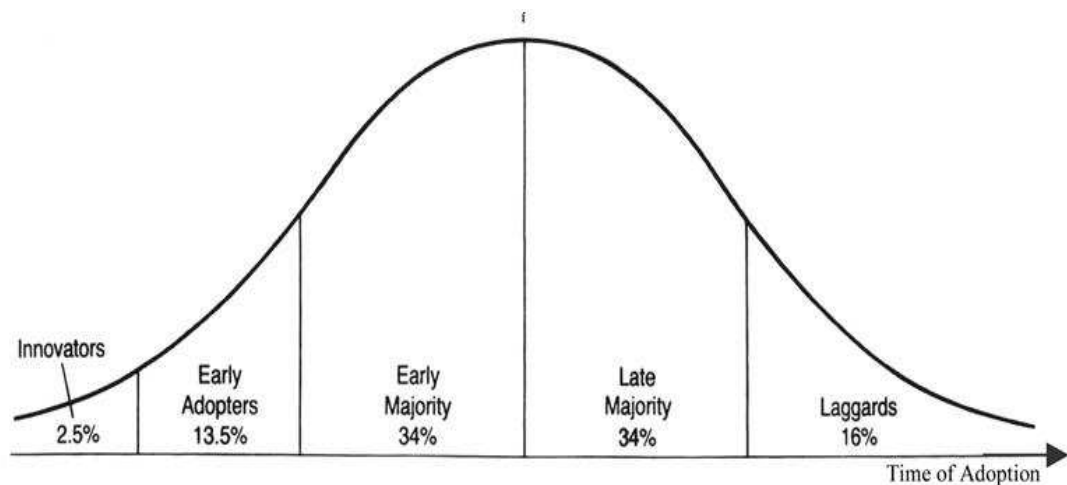
Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

3. Tid

Iflg. Rogers er der 3 faktorer, som har betydning for den tid, som det tager for udbredelse af en innovation - innovationbeslutningsprocessen, innovationsevnen og spredningshastigheden, se afsnit 7.1.

Første trin i innovationsbeslutningsprocessen er opnåelse af viden – en stor del af vores respondenter giver udtryk for ikke at have kendskab til BorgerPortalen – denne grundlæggende og væsentlige faktor er altså ikke til stede.

Innovationsevnen er iflg. Rogers individers evne til at modtage nye idéer. Han definerer ud fra dette 5 modtager-kategorier: **de innovative** (Innovators), **de tidlige modtagere** (Early adopters), **det tidlige flertal** (Early Majority), **det sene flertal** (Late Majority) og **de træge/smølerne** (Laggards), se afsnit 7.1.



Med udgangspunkt i ovenstående teori, og det kendskab vi har til eksisterende brugere af BorgerPortalen, peger vi på de to interviewpersoner som mulige innovators. De er rutinerede pc-brugere med veludviklede it-færdigheder. De har begge gennem længere tid anvendt computer til informationssøgning via internettet samt forskellige selvbetjeningsløsninger. En af interviewpersonerne har ydermere sin egen hjemmeside.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Som Rogers skriver, følger de fleste diffusionsprocesser en S-formet kurve, se afsnit 7.1. Der er fra innovation til innovation forskel på formen på 'S'et, idet nogle nye ideér spredtes relativt hurtigt, og dermed skaber en stejl S-kurve, hvorimod andre innovationer har en langsommere spredning, og derfor en flad S-kurve.

Delkonklusion: *Da innovationen BorgerPortalen er en forholdsvis ny teknologi, er det på nuværende tidspunkt vanskeligt at afgøre, hvordan diffusionsprocessen vil forløbe. Forventeligt vil processen strække sig over lang tid, idet målgruppen for BorgerPortalen er forholdsvis ældre mennesker, som ikke har stor it-erfaring og heller ikke udtrykker stort behov og ønske om at få adgang til at læse egne oplysninger via internettet.*

4. Det sociale system

Iflg. Rogers har sociale strukturer og kommunikationsveje stor betydning for diffusion af en ny teknologi. Meningsdannere er derfor væsentlige aktører i denne proces, da medlemmer af sociale systemer træffer beslutninger på baggrund af andre medlemmers meninger og holdninger.

Målgruppen for vores spørgeskemaundersøgelser er ældre >65 år, som er modtagere af hjemmehjælp. Ofte vil denne målgruppe ikke have et arbejdsrelateret netværk, grundet alder og funktionsniveau (modtagere af hjemmehjælp). Idet omfanget af netværk kan mindskes med alderen, vil introduktion til nye teknologier med stor sandsynlighed aftage. Det sociale netværk for denne gruppe er derfor begrænset til at være af mere familær og fritidsbaseret karakter. En væsentlig del af denne gruppes sociale netværk vil typisk være personalet i hjemmeplejen, som efter vores opfattelse derfor kan komme til at spille en væsentlig rolle i udbredelsen af BorgerPortalen.

Både interviewperson 1 og 2 siger, at de taler med andre om BorgerPortalen og opfordrer dem til at benytte denne mulighed.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

9.2.2 Resultater i relation til modellen Social Carrier Of Technology

Christian Nøhr og Knut Bernstein's diffusionsteori – præsenteret i modellen Social Carrier Of Technology – understøtter Rogers teori, men fokuserer primært på de menneskelige ressourcer som nødvendige for udbredelse af en ny teknologi. For at udbrede en ny teknologi, er det en forudsætning at nogle finder interesse for denne teknologi – ellers sker der ingenting.

I relation til udbredelse af BorgerPortalen i Fredericia Kommune, ser vi en kombination af potentielle bærere af denne teknologi bestående af:

1. Fredericia Kommune som overordnet ansvarlige for implementering af BorgerPortalen
2. Hjemmeplejens personale
3. Brugere af BorgerPortalen og borgere med interesse for denne

Som nævnt i afsnit 7.2 påpeger modellen 6 nødvendige betingelser, hvoraf 3 er af socio-økonomisk og kulturel karakter: **interesse, magt, organisering** og 3 af mere tekniske og konkret karakter: **information, adgang og viden**.

Med udgangspunkt i ovenstående 3 potentielle grupper af sociale bærere, vil vi til hver af disse grupper vurdere tilstedeværelsen af de essentielle betingelser, som vi ikke allerede har analyseret i afsnit 9.1 – Væsentlig resultater.

1. Fredericia Kommune som overordnet ansvarlig

Overordnet har Fredericia Kommune interesse i at blive en digital kommune.
[Afsnit 14.4.1]

Skriftlige henvendelser giver ifølge projektlederen personalet større fleksibilitet til planlægning og tilrettelæggelse af besvarelser på henvendelser fra borgerne.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

I forhold til magt-aspektet, vurderer vi at kommunen har både institutionel og økonomisk magt til iværksættelse af BorgerPortalen. Ligeledes har kommunens projektere den organisatoriske magt til at bære idéen frem i organisationen samt ansvaret for at medarbejdere besidder nødvendig viden og kender målet, så de er istand til at informere og vejlede borgere. Fredericia Kommune har på det organisatoriske niveau truffet beslutning om kommunikationsprocesser for udbredelse af kendskabet til BorgerPortalen. Som eksempel har de bragt indslag på tv, annonceret i aviser, på biblioteker og andre offentlige steder. Desuden er der udarbejdet en informationsfolder, som kommunens visitatorer udleverer i forbindelse med visitation.

Fredericia Kommune repræsenterer således både interesse-, magt, organisations- og informationsbetingelserne.

2. Hjemmeplejens personale

Projektlederen giver udtryk for, at skriftlige henvendelser giver personalet større fleksibilitet til planlægning og tilrettelæggelse af besvarelser på henvendelser fra borgerne. Personalet besvarer færre telefoniske henvendelser fra de borgere som er brugere af BorgerPortalen, og det er projektlederens opfattelse at en åben adgang til egne oplysninger kan medvirke til at forebygge misforståelser. Hjemmeplejens personale kan således have flere interesser i og opnå fordele ved brugernes adgang til det elektroniske omsorgssystem.

Hvis vi derimod ser på magtaspektet, ser det dog ikke ud til, at hjemmeplejens personale i særlig høj grad optræder som sociale bærere, da ingen af informanterne i spørgeskemaundersøgelsen svarer ja til at være blevet informeret af personalet. Iflg. interviewet med projektlederen i Fredericia Kommune har dele af personalet reageret på implementering af BorgerPortalen på en negativ måde, (siger at de ikke længere ville dokumentere i systemet).

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Hjemmeplejens personale repræsenterer således interessebetingelsen, men der synes også at være en form for modstand.

3. Brugere af BorgerPortalen og borgere med interesse for denne

Brugernes fordele ved at anvende BorgerPortalen, er ifølge interviewperson 1 og 2 dét at have adgang til egne oplysninger og dermed overblik over aftaler med hjemmeplejen, samt mulighed for kommunikation med hjemmeplejen uafhængigt af telefontider. Begge interviewpersoner formidler viden om BorgerPortalen til andre.

De to interviewpersoner opfylder betingelserne for at være sociale bærere, og optræder som sådan. Vi har en formodning om, at den resterende gruppe af brugere af BorgerPortalen, i større eller mindre grad, ligeledes optræder som sociale bærere.

Udfra resultatet af spørgeskemaundersøgelsen pegede vi på 7 potentielle brugere af BorgerPortalen. 5 af disse 7 manglede forud for vores undersøgelse kendskab til BorgerPortalen, men da de alle udtrykte interesse for BorgerPortalen og havde adgang til både computer og internet, ser vi dem også som potentielle sociale bærere.

10 Konklusion

Vi har i denne rapport gennemført en undersøgelse af:

- **Hvordan udbredes adgang til egne oplysninger i elektroniske omsorgsjournaler til ældre, som har begrænsede it-kompetencer?**

Vi ser et modsætningsforhold mellem myndighedernes ambition om at udbrede digital service til borgere og ældre borgeres begrænsede it-kompetencer.

Analysen har diffusionsteorier af Rogers samt Nøhr og Bernstein som teoretiske omdrejningspunkter, og vi har identificeret 4 fokusområder, der har speciel relevans: viden om mulighederne for borgeradgang, kommunikationskanaler, tilkendegivelse af interesse for anvendelse samt brugernes it-kompetencer.

Fredericia Kommune har som én af de første kommuner siden 2008 givet ældre borgere mulighed for at få adgang til egne oplysninger i kommunens omsorgsjournal, og har på undersøgelsestidspunktet ca. 30 brugere. I undersøgelsen har vi fået mulighed for at studere Fredericia Kommune som case – dels ved interview med projektleder, dels ved interview af 2 brugere af BorgerPortalen, dels ved udsendelse af spørgeskemaer til 100 borgere, der på undersøgelsestidspunktet ikke var brugere af adgangen til egne data. Med en svarprocent på 25 er den kvantitative undersøgelse desværre forbundet med stor usikkerhed, hvorfor vi i det følgende alene ser resultaterne som retningsgivende og tendensudpegende.

Valg af kommunikationskanaler har ifølge Rogers betydning for formidling af kendskab til at opnå adgang til egne data og erkendelse af fordele ved elektronisk kommunikation med hjemmeplejen i kommunen.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Fredericia Kommune har anvendt massemedier i form af tv, avis samt udleveret en informationsfolder til alle borgere i forbindelse med visitation.

Undersøgelsen viser, at en betydelig del af respondenterne giver udtryk for ikke at have kendskab til BorgerPortalen. Flere respondenter giver direkte udtryk for manglende interesse. Dette kan tolkes som at ældre borgere har svært ved at se de fordele, der kan være ved elektronisk kommunikation med hjemmeplejen. Samlet har det medført, at kun få borgere har søgt om adgang til egne oplysninger. Vi ser det derfor nødvendigt at øge kommunikationsindsatsen og inddrage flere kanaler og redskaber for at øge kendskab og interesse for borgeradgangen hos de ældre borgere.

Ifølge undersøgelserne af danskernes it-færdigheder, har de ældre begrænsede it-kompetencer. Vores undersøgelse viser, at borgerne har begrænsede it-kompetencer, og selv de borgere der har adgang til computer og interesse for borgeradgangen, har tilkendegivet manglende kendskab til borgeradgangen. Sammenholdes dette med interviewresultater fra brugere af BorgerPortalen, er der klare tilkendegivelser om fordele ved brug af denne. Der må derfor være et potentiale for flere brugere af BorgerPortalen i Fredericia Kommune.

Større bevidsthed om kommunikationskanalers betydning, vil sandsynligvis kunne forbedre mulighederne for at opfylde ambitionerne og øge anvendelsen af digitale medier, på trods af vanskeligheder ved at udbrede kendskab til teknologiske innovationer til ældre. Fredericia Kommune kan overveje at følge anbefalingerne fra den fælles kommunale vision for e2012, om i større udstrækning at benytte ambassadører blandt ledere og medarbejdere, og dermed styrke den interpersonelle kommunikation med særligt fokus på sociale bærere. Ifølge projektlederen i Fredericia Kommune

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

har netop denne kommunikationskanal resulteret i flest oprettelser af nye brugere.

Det er ikke muligt at konkludere mere generelt om udbredelse af ældres adgang til egne oplysninger i omsorgsjournaler på baggrund af casestudiet i Fredericia Kommune. Der er dog ikke noget der tyder på, at Rogers samt Nøhr og Bernsteins teorier om udbredelse af innovationer ikke er relevante, hvorfor disse kan lægges til grund for udbredelsen for andre kommuner i det omfang de vælger at tilbyde ældre borgere adgang til egne oplysninger.

Som det fremgår af eDag3 initiativerne, må det forventes at regeringen og KL motiverer kommunerne til at øge digitaliseringen. Det vil derfor være relevant at skabe løsninger, som interesserer de ældre og udnytte forskellige kommunikationsmedier med vægt på de interpersonelle kanaler, idet skriftlig kommunikation har tendens til ikke at opfylde ambitionerne alene. Samtidig bør der være fokus på de ældres it-kompetencer, således at borgere med it-kompetencer kan opnå erfaring og bidrage til motivation blandt andre ældre.

11 Perspektivering

Såfremt kommunen ønsker at gøre en aktiv indsats for at få flere brugere blandt de nuværende ældre, mener vi som fremhævet i konklusionen, at større fokus på brug af interpersonelle kommunikationskanaler samt værdien af sociale bærere som et vigtigt element i udbredelsesprocessen, vil kunne bidrage til denne proces.

Med afsæt i de anvendte diffusionsteorier, ser vi forskellige typer af sociale bærere, idet både offentlige personer og organisationer såvel som de ældre selv, er oplagte som formidlere af denne nye innovation:

Medarbejdere i hjemmeplejen

- Medarbejderne uddannes til at formidle information og viden om BorgerPortalen til de ældre borgere. En idé kan være, at hjemmeplejen kan visitere til it-hjælp i hjemmet.

Kommunal ressourceperson

- Adgang til en ressourceperson som på et teknisk niveau kan bistå med forskellige former for hjælp til fx opsætning af internet browser, ansøgning om og installation af digital signatur.

Ældresagen

- Udbyde it-kurser til ældre med særlig fokus på et indhold rettet mod brug af BorgerPortalen. Dannelse af sociale netværksgrupper så ældre hjælper ældre.

Brugere af BorgerPortalen

- Arrangementer hvor brug af BorgerPortalen demonstreres af nuværende brugere.

Hands-on arrangementer

- Som endnu et led i udbredelsesprocessen foreslår vi at kommunen inviterer borgere til at prøve BorgerPortalen i testmiljøer på fx plejecentre.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Brug af andre og mere intuitive og ældrevenlige medier end computeren med touchfunktionalitet som eksempelvis Apples nye iPad kunne måske give anledning til større udbredelse af teknologien til de ældre.

Synliggøre fordele ved brug af den elektroniske borgeradgang til egne oplysninger og inddrage brugere i udvikling af teknologien. Blandt andet påpeger én af vores interviewpersoner at brugergrænsefladen er kedelig, og efterlyser billeder og fx en billed præsentation af ugens menu fra

Når borgerens journal gøres tilgængelig for borgere og pårørende, ændres præmisserne for journalføring for medarbejdere markant, idet journalen ikke længere kun er et internt arbejdsredskab, men er tilgængelig for både medarbejdere, borgere og pårørende. Det vil med stor sandsylighed påvirke sprogbruget i journaler og påvirke det faglige miljø på arbejdspladsen. Dette kan kræve stor ledelsesmæssig opmærksomhed, og forårsage at et værktøj som forandringsledelse må tages i brug.

12 Abstract

Introduction: According to 'The Strategy for Digitalisation of the Public Sector 2007-2010', the digital possibilities needs to be used even better. The strategy focuses on getting the public sector to provide a better digital service to citizens and companies and to become more effective. One of the goals is that all relevant communication with the citizens should be digitalised. It is suggested that the citizens themselves should be active in supplying documents to support their own personal health information via access to the electronic journals. The same goes for the elderly citizens, as they make out a large proportion of the citizen base in the municipal homecare. Since 2005 research has been made to measure the Danes' IT skills and it has been found that the IT-competence of the elderly is limited. The research shows that the reason for this mainly is the lack of both need and interest. Initiated by the above, the starting point for this project is to investigate how the elderly with limited IT-skills can acquire both the knowledge to and the interest in using the access to their own information in the local municipalities' health systems.

Method: We will be using the diffusion theory as set out by Everett Rogers, combined with Christian Nørh and Knut Bernstein's model 'Social Carriers Of Technologies'. We have chosen to use Fredericia Municipality as case study, as they have implemented access for citizens and next of kin to their electronic healthcare system. In order to answer the question as set out above we have carried out interviews of the Project Manager in the Municipality and the users of this access. Furthermore, we have carried out surveys amongst citizens who are potential users of this access – citizens who receive help from the local homecare service in Fredericia Municipality.

Conclusion: We will conclude that the different channels of communication play a significant role in spreading the technology of access to personal information within the local municipalities' health system. Similarly to the research regarding the Danes' IT-skills, significant factors are preventing this technology from integrating: a lack of interest for IT and limited access to computers. We see a tendency for written information to have an insufficient effect on the spread of the technology when the demographic is elderly citizens with a lack of IT skills and without the interest in developing these. Users of the electronic access to the local municipality's health system point out several advantages to this technology. We will highlight the importance of oral communication channels with the main focus on social carries, in the spread of access to personal information within the local municipalities' health system.

13 Referencer

- [1] Danmarks Statistik, Statistikbanken (2010) *Internetadgang i hjemmet*
<http://www.statistikbanken.dk> [Tilgået april 2010]
- [2] Kvale, Steinar (1997) *Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview. 1. udgave. 13. oplag*
- [3] Riis, Ole (2005) *Samfundsvidenskab i praksis. 1. udgave. 1. oplag*
- [4] Rogers, Everette (2003) *Diffusion of innovations. 5. udgave.*
- [5] Andersen, Ib (1997) *Den skinbarlige virkelighed. 1. udgave. 2. oplag*
- [6] Nøhr, Christian og Bernstein, Knut (1992) *Implementation and Diffusion of Medical Informatics*. Primary Health Care Specialist Group of the British Computer Society. September 1992 (P. 14-18).
- [7] Regeringen, KL og Danske Regioner (2007) *Strategi for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010.*
<http://www.modernisering.dk/> [Tilgået september 2009]
- [8] Finansministeriet, Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, Lægemiddelstyrelsen, Danske Regioner, KL (2007) *National strategi for digitalisering af sundhedsvæsenet*
<http://www.sdsd.dk/> [Tilgået september 2009]
- [9] Ministeriet for videnskab, teknologi og udvikling (2007) *Danskernes it-færdigheder – en målrettet indsats*
http://www.itst.dk/filer/Publikationer/Danskernes_it-faerdigheder/index.htm
[Tilgået oktober 2009]
- [10] Danmarks Statistik, Statistiske efterretninger, Serviceerhverv 2008: 22 (september 2008) *Befolkningens it-færdigheder 2007*
<http://www.dst.dk/upload/befolkningensitfaerdigheder2007.pdf>
[Tilgået oktober 2009]

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

[11] Danmarks Statistik, (2007) *Varedeklaration: Befolkningens it-færdigheder*

<http://www.dst.dk/Vejviser/dokumentation/Varedeklarationer/emnegruppe/emne.aspx?sysrid=127416#vd1> [Tilgået oktober 2009]

[12] IT- og Telestyrelsen, Teknologisk Institut (2007) *Borgernes IKT-færdigheder i Danmark*

<http://www.itst.dk/e-laering-og-it-faerdigheder/publikationer/borgernes-ikt-faerdigheder-i-danmark/Borgernes%20IKT-faerdigheder%20i%20Danmark.pdf> - [Tilgået oktober 2009]

[13] IT- og Telestyrelsen, *It-tjek*

<http://it-borger.dk/it-barometer/>
[Tilgået oktober 2009]

[14] Ministeriet for videnskab, teknologi og udvikling (2005) *Rapportanalyse af danskernes IKT-færdigheder*

<http://vtu.dk/publikationer/2006/analyse-af-danskernes-ikt-faerdigheder/analyse-af-danskernes-ikt-faerdigheder.pdf>
[Tilgået oktober 2009]

[15] Danmarks Statistik, Statistikbanken, *it-færdigheder efter it-færdigheder type og erfaring*

<http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1280>
[Tilgået oktober 2009]

[16] Center for effektivisering og digitalisering (CED), Finansministeriet *Aftale om eDag3*

http://www.modernisering.dk/da/presse_nyheder/nyhedssub/aftale_om_edag3/, [Tilgået maj 2010]

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

[17] KL, *Den fælleskommunale vision for e2012*

<http://www.kl.dk/e2012>

[18] Afsnit 6.5.1: Danmarks Statistik, Statistikbanken, *AED06: Modtagere af varig hjemmehjælp (frit valg) efter område, ydelsestype, timer pr. uge, alder og køn*

<http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1280>

[Tilgået maj 2010]

[19] Digital Sundhed (2009) *Handlingsplan for digitalisering af sundhedsvæsenet 2008 – 2012*,

<http://www.sdsd.dk/> [Tilgået april 2010]

[20] Wulf, Henrik R., Gøtzsche, Peter C (2006) *Rationel Klinik. 5. udgave. 1 oplag.*

14 Bilag

14.1 Spørgeramme - Danske borgeres IT-færdigheder 2009

Danske borgeres IT-færdigheder

Telefonsurvey blandt danske borgere i alderen 16-89 år

Interviewguide 2009

Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling har igangsat en undersøgelse af danske borgeres færdigheder mht. brug af computer og internet. Der er udvalgt en stikprøve på i alt 2.500 borgere mellem 16 og 89 år - og her er du iblandt. Vi vil gerne stille dig nogle spørgsmål om din brug af computer og internet.

Din medvirken i undersøgelsen er anonym og dine svar behandles fortroligt.

Allerførst skal jeg bede om nogle oplysninger om dig selv

1. Hvad er din nuværende beskæftigelse?

1. | Selvstændig
2. | Arbejder/timelønnet
3. | Funktionær/tjenestemand

4. | Hjemmearbejdende/hjemmegående hustru
5. | Studerende, elev, lærling
6. | Efterløkker/Pensionist
7. | Arbejdsløs
8. | Ude af erhverv i øvrigt

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- 9. | Ved ikke
- 10. | Ønsker ikke at svare

Filter: Hvis svar i svarmulighed 4-10, så hop til spørgsmål 3

2. Hvilken branche arbejder du i?

- 1. | Landbrug/fiskeri/skovbrug og jagt
- 2. | Industriråstofindvinding og forsyningsvirksomhed
- 3. | Bygge og anlæg
- 4. | Handel & transport
- 5. | Information & kommunikation
- 6. | Finansiering og forsikring
- 7. | Ejendomshandel & udlejning
- 8. | Erhvervsservice
- 9. | Offentlig administration og service
- 10. | Kultur, fritid og anden service
- 11. | Ved ikke
- 12. | Ønsker ikke at svare

Din brug af computer og internet

3. Hvor tit bruger du en computer?

- 1. | Dagligt
- 2. | Mindst en gang om ugen (men ikke hver dag)
- 3. | Mindst en gang om måneden (men ikke hver uge)
- 4. | Sjældnere (mindre end en gang om måneden)
- 5. | Bruger ikke/har aldrig brugt en computer

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- 6. | Ved ikke
- 7. | Ønsker ikke at svare

Filter: Hvis kode 5, 6 eller 7 i spørgsmål 3, så hoppes der videre til spørgsmål 12

4. Hvor bruger du computer?

(flere kryds muligt)

- 1. | Derhjemme
- 2. | Hos familie/venner
- 3. | På arbejdet
- 4. | Skole/uddannelsesinstitution
- 5. | Biblioteker/netcaféer
- 6. | Andre steder

- 7. | Ved ikke
- 8. | Ønsker ikke at svare

5. Hvad bruger du tidsmæssigt din computer mest til?

(Kun ét kryds)

- 1. | I forbindelse med arbejdet
- 2. | I forbindelse med uddannelse
- 3. | Frivilligt arbejde/foreningsliv
- 4. | Til privat brug

- 5. | Ved ikke
- 6. | Ønsker ikke at svare

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

6. Har du adgang til internettet?

1. ☐ Ja
2. ☐ Nej
3. ☐ Ved ikke
4. ☐ Ønsker ikke at svare

Filter: Hvis kode 2-4 i spørgsmål 6, så hop til spørgsmål 9, svarmulighed 24

7. Hvor tit bruger du internet?

1. ☐ Dagligt
2. ☐ Mindst en gang om ugen (men ikke hver dag)
3. ☐ Mindst en gang om måneden (men ikke hver uge)
4. ☐ Sjældnere (mindre end en gang om måneden)
5. ☐ Bruger ikke/har aldrig brugt en internet
6. ☐ Ved ikke
7. ☐ Ønsker ikke at svare

Filter: hvis kode 5 i spørgsmål 7, så hoppes der videre til spørgsmål 9, svarmulighed 24

8. Hvor har du adgang til internettet fra?

(flere kryds muligt)

1. ☐ Derhjemme
2. ☐ Hos familie/venner
3. ☐ På arbejde
4. ☐ På uddannelsesinstitution

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

5. | Biblioteker/netcaféer
6. | Fra mobiltelefonen
7. | Ved ikke
8. | Ønsker ikke at svare

Dine færdigheder i brug af computer og internet

9. I det følgende nævnes en række måder man kan bruge computer og internet på. Vi vil spørge dig om du bruger de forskellige måder og hvilken erfaring/rutine du har med dem.

(Svarmulighederne nedenfor forklares respondenter i forbindelse med besvarelsen af de første spørgsmål)

På en skal fra 1 til 4 ('ved ikke' = 0), hvor stor erfaring/rutine har du i?

- 4= Stor erfaring/rutine
- 3= En vis erfaring/rutine
- 2= Begrænset erfaring/rutine
- 1= Bruger ikke/kan ikke
- 0= Ved ikke

(Her er listen af it-færdigheder, hvor respondenter for hver af dem skal vurdere sin erfaring/rutine med skalaen fra 0-4)

It-færdigheder i forhold til internet

1. At finde de steder på internettet, der har den information du skal bruge
2. At fastlægge hvilke informationer du har behov for og hvilke du evt. kan skaffe ved hjælp af computer/internet. F.eks. i forbindelse med opgaver i din dagligdag såsom indkøb, rejser, kontakt til det offentlige
3. At finde bestemt information på hjemmesider med andet sprog end dansk
4. At bruge søgemaskiner på internettet (f.eks. Google, Yahoo m.fl.)

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

5. At kunne overskue og finde rundt på en hjemmeside
6. At finde bestemt information du skal bruge på det offentlige hjemmesider
7. At kunne overskue de informationer du finder på internettet - og udvælge de informationer, du har brug for
8. At kunne vurdere kvaliteten af de informationer du finder på internettet – f.eks. om de er forældede, ensidige eller utroværdige.
9. Selv at kunne oprette en e-mail adresse
10. At sende/modtage e-mail
11. At kunne sende vedhæftede filer med e-mail
12. At kunne anvende mail/kalendersystemer til at organisere/aftale møder
13. At anvende chat-rooms på nettet
14. At deltage i samarbejds- og projektgrupper over nettet
15. At købe eller sælge varer via dansksprogede hjemmesider
16. At købe eller sælge varer på ikke dansksprogede hjemmesider
17. At indtaste oplysninger til det offentlige f.eks. via en web formular
18. At bestille/købe billetter over internettet (fx teater-, biograf- og koncertbilletter)
19. At anvende digital signatur
20. Selv at kunne oprette en digital signatur
21. At anvende og opdatere antivirus-programmer
22. At oprette en hjemmeside
23. At læse og/eller kommentere weblog ('blog')

It-færdigheder generelt

24. Selv at åbne programmer på computer
25. Selv at installere programmer på computeren
26. At anvende et program på en CD-rom
27. At sortere og gemme filer på computeren så du nemt kan finde dem igen.
28. At kunne skrive, redigere og flytte tekst i tekstbehandling
29. At bruge stavekontrol/ordbøger

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- 30. At indsætte og redigere tabeller i tekstbehandling
- 31. At flytte tal fra regneark til andet program eller omvendt
- 32. At kunne indsætte billeder/symboler i tekstbehandling
- 33. At kunne sammensætte eller sammenskrive de informationer du har fundet så de kan præsenteres elektronisk for andre
- 34. At anvende tegne/grafikprogrammer
- 35. At kunne indsamle og sortere de informationer du finder f.eks. ved at ordne dem i lister eller tabeller.
- 36. At overføre billeder fra et digitalt kamera til en computer
- 37. At kunne sende/modtage sms

10. Hvordan har du lært at bruge computer? Hvilke af de følgende muligheder har været de vigtigste for dig?

(Muligheder læses op – der må højst sættes 3 kryds)

- 1. ☐ Har selv lært det ved at prøve mig frem
- 2. ☐ Har selv lært det ved at læse manualer og vejledninger
- 3. ☐ Instruktion fra kolleger
- 4. ☐ Instruktion fra venner/familie
- 5. ☐ Instruktion i anden social sammenhæng (f.eks. forening)
- 6. ☐ Kursus tilbudt af arbejdsplads/ for studerende: uddannelsesinstitution
- 7. ☐ Kursus tilbudt af det offentlige
- 8. ☐ Kursus valgt/betalt af mig selv
- 9. ☐ Ved ikke
- 10. ☐ Ønsker ikke at svare

Din interesse for computere/internet

11. Hvilke af følgende grunde til at bruge computere/internet passer på dig?

(Muligheder læses op - Flere kryds muligt)

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Jeg bruger computer/internet...

1. | Fordi det er nødvendigt for at kunne følge med på mit arbejde/min uddannelse
2. | For at styrke mine muligheder på arbejdsmarkedet
3. | Fordi det letter min hverdag
4. | Fordi jeg synes det er underholdende/spændende
5. | Andre grunde
6. | Ved ikke
7. | Ønsker ikke at svare

12. I hvilken grad er du typen, som hurtigt sætter sig ind i nye it-teknologier og anvender dem?

1. | I høj grad
2. | I nogen grad
3. | I begrænset grad
4. | Slet ikke
5. | Ved ikke
6. | Ønsker ikke at svare

13. Hvad er for dig er de væsentligste hindringer for at du kan blive bedre til at anvende computer og internet end du er nu?

(Intervieweren afkrydser borgerens svar i nedenstående muligheder.

Intervieweren læser ikke svarmulighederne op) (Flere kryds er muligt)

1. | Manglende behov
2. | Andre gør det for mig
3. | Manglende interesse
4. | Manglende kendskab

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

5. | Begrænset evne – dvs. vanskeligt ved at finde ud af det
6. | Manglende uddannelses/kursustilbud
7. | Manglende hjælp fra andre (kolleger/familie/underviser m.fl.)
8. | Manglende adgang til pc, internet eller relevante computerprogrammer
9. | Manglende tid
10. | Økonomi – har ikke råd til det
11. | Andre årsager
12. | Ved ikke
13. | Ønsker ikke at svare

Dine fremtidige behov for it-færdigheder

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14. Oplever du behov for i fremtiden at styrke dine færdigheder mht. brug af computer og internet?

I relation til dit arbejdsliv?

1. | I høj grad
2. | I nogen grad
3. | I begrænset grad
4. | Slet ikke
5. | Ved ikke
6. | Ønsker ikke at svare

I din dagligdag i øvrigt?

1. | I høj grad
2. | I nogen grad
3. | I begrænset grad
4. | Slet ikke
5. | Ved ikke
6. | Ønsker ikke at svare

Filter: hvis respondent har kode 4, 5 eller 6 i begge spørgsmål i spørgsmål 14, afsluttes interviewet

15. I forhold til de behov du har – hvordan synes du det vil være bedst at få udviklet dine færdigheder mht. brug af computere og internet?

(Muligheder læses op - højst to kryds)

1. | Kursus tilbudt af arbejdsplads/for studerende: uddannelsesinstitution

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- 2. | Kursus tilbudt af det offentlige
- 3. | Kursus valgt/betalt af mig selv
- 4. | Instruktion fra kolleger
- 5. | Instruktion fra venner/familie
- 6. | Selv lært det
- 7. | Ved ikke
- 8. | Ønsker ikke at svare

Tak for hjælpen

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.2 Informationsfolder BorgerPortalen Fredericia Kommune

BorgerPortal, Pleje & Sundhed

BorgerPortalen er en service, som Fredericia Kommune stiller til rådighed for borgere, der modtager praktisk hjælp, personlig pleje eller anden form for hjælp fra Pleje & Sundhed. BorgerPortalen giver mulighed for, at borgeren selv eller en pårørende kan få læseadgang til Care, det elektroniske journalsystem, som personalet anvender.

Hvordan opnås adgang til BorgerPortalen?

- Der skal ansøges om adgang til BorgerPortalen via Visitationsafdeling,
- Den borger, der ønsker oplysninger, skal være *aktiv* registreret i det elektroniske omsorgssystem. Det vil sige, at borgeren modtager praktisk hjælp, personlig pleje eller anden service,
- Adgangen kan gives til borgeren selv eller pårørende til borgeren,
- Borgeren skal give skriftligt samtykke, hvis pårørende skal have adgang til BorgerPortalen,
- Fredericia Kommune skal godkende adgangen til BorgerPortalen,
- Ansøger skal have en gyldig digital signatur for at få adgang,
- Borgeren skal have en computer med Internetforbindelse.

Informationer

Der kan gives adgang til følgende elektroniske oplysninger og valgmuligheder:

- Stamdata (navn, adresse, telefonnummer),
- Pårørende,
- Journal,
- Planlagte besøg,
- Medicin,
- Helbredsbedømmelse,
- Oprettelse af Advis (sende en besked til Pleje & Sundhed)
- Skriv mail.

Forløb fra ansøgning til bekræftelse af adgang

BorgerPortalen er en internetbaseret løsning. Borgeren/pårørende skal ikke installere ekstra udstyr til deres computer. Til gengæld skal de af hensyn til datasikkerhed have en digital signatur. Den bestilles over Internettet på:

www.digitalsignatur.dk

Digital signatur forudsætter, at ansøger har et dansk cpr. nr.

- Når borgeren har rekvireret og installeret den digitale signatur, er det muligt pr. mail at søge om Portaladgang. Ansøgerens identitet er bekræftet af den digitale signatur,

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- Ansøger får besked pr. mail fra Fredericia Kommune om der kan gives adgang – og i givet fald hvornår adgangen åbnes,
- Ansøgeren kan inden for 8 dage opnå adgang til egne data fra ansøgningen er modtaget,
- Pårørende kan opnå adgang til borgerens data, hvis denne giver skriftligt samtykke. Adgang kan opnås inden for 8 dage efter, at borgeren har givet samtykke,
- Borgeren kontaktes af Kommunen for det skriftlige samtykke, hvis pårørende ønsker adgang til BorgerPortalen,
- Hvis ikke der kan gives adgang pga. manglende samtykke, får ansøgeren meddelelse om dette,
- Borgeren/pårørende får pr. mail tilsendt en brugervejledning om adgang til BorgerPortalen.

Spørgsmål vedrørende BorgerPortalen kan rettes til:

Visitationsafdeling, Pleje & Sundhed, Fredericia Kommune

Telefonnr. 7210 7881

E-mail: visitationsafdelingen@fredericiakom.dk

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.3 Interviewguide brugere af BorgerPortalen i Fredericia Kommune
Baggrundsspørgsmål

1. Har du adgang til dine egne data eller pårørende's data?
2. Bruger du internettet el. andre programmer på din computer til andet end at læse i BorgerPortalen?

Interviewguide til brugere af BorgerPortalen i Fredericia Kommune

3. Hvordan fik du kendskab til BorgerPortalen?
4. Hvorfor fik du lyst til at søge adgang?
5. Hvilke oplysninger læser du?
6. Hvordan synes du det er at bruge BorgerPortalen?
7. Er der noget du kunne ønske dig anderledes i opbygningen af BorgerPortalen?
 - a. Hvis ja til sp. 3: Er der funktioner i de andre programmer du bruger som du kunne tænke dig var i BorgerPortalen?
8. BorgerPortalen giver dig adgang til at læse dine oplysninger og sende en besked til Hjemmeplejen - er der andet du kunne tænke dig at bruge BorgerPortalen til?
 - a. Fx at du kan skrive nye oplysninger om dig selv i BorgerPortalen? Hvilke oplysninger? Pårørende?
 - b. Eller at du kan udvælge de oplysninger som er vigtigst for dig, og kun få vist dem hver gang du åbner BorgerPortalen?
 - c. Andet?
9. Har du fået indfriet dine forventninger til BorgerPortalen?
10. Har du informeret andre i kommunen om BorgerPortalen?

14.4 Transkribering og kondensering af interviews

14.4.1 Transkribering og kondensering af interview med projektleder i Fredericia Kommune

Spørgsmål til Fredericia Kommune ang. BorgerPortalen

Interview m. Projektleder 8. Oktober 15.30 – 17.30 på Fredericia Rådhus

Overordnede mål for interviewet:

Baggrundsviden, Anvendelse, Udbytte, Erfaringer

Generelle informationer:

- **Hvorfor etablerede I BorgerPortalen?**

Målsætning i Fredericia om at være den digitale kommune med STRAKS-ekspedition, hvor borgeren kan servicere sig selv, både indenfor ældreområdet, men også andre områder. Egenekspeditions-tanke – og for at kunne yde borgeren en bedre service. Ikke for at opnå en gevinst for hjemmeplejen, men for at indgå som en naturlig del af kommunens serviceniveau. BorgerPortalen blev installeret sidste år (efter en testperiode), først hos én borger, efterfølgende hos flere. Interview i DR 21. August 2008 med Bodil og borgeren.

- **Hvor mange journaler har I oprettet ialt?**

Aktuelt ca. 5000 aktive borgere.

- **Hvordan har I udbredt kendskabet til BorgerPortalen? Hvor mange har søgt adgang?**

På nuværende tidspunkt 30 adgange ialt – fordeler sig lige på adgange til borgere og pårørende. Pårørende dækker både ægtefælle og børn. Det undrer Bodil, at der ikke er flere borgere som ber om adgang, idet der til hver ny visitation bliver udleveret en folder med information og tilbud om adgang til BorgerPortalen. De har reklameret for adgangen både i Gratisadvisen, Pensionistadvisen, på biblioteket og DR1. Indslaget i DR samt mund til mundmetoden har resultatet i de fleste henvendelser. Især undrer det Bodil at borgere med tilknytning til Genoptræningsfunktionen, som netop består af den mere raske del af borgere tilknyttet Hjemmeplejen, ikke i større grad har søgt om adgang til BorgerPortalen. Bodil karakteriserer adgangen til BorgerPortalen som en anden form for agtindsigt sammenlignet med det at få udleveret sin journal, idet adgangen til BorgerPortalen er konstant mulighed – måske skyldes dette, at den nuværende generation af ældre er beskedne og

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

ikke gør meget væsen ud af sig selv og kræver deres rettigheder. Bodil har en forventning om, at der med en ny generation af ældre, vil forekomme en større efterspørgsel til BorgerPortalen.

Bodil forestiller sig, at der inden julen 09 er 50 brugere med adgang til BorgerPortalen.

- **Heraf – hvor mange pårørende har søgt om adgang til BorgerPortalen?**

Se ovenfor.

- **Har I et overblik over aldersgruppering på de borgere som adgang til BorgerPortalen?**

Angående borgere, er den yngste er 50, og den ældste er 80. Alderen på pårørende er gennemgående lavere.

- **Hvad kendetegner jeres BorgerPortal-brugere?**

- o **Uddannelse**

Blandt pårørende er mænd og kvinder lige repræsenteret, blandt borgerne er det mænd. Bodil har ikke lavet en opgørelse over civilstand, de fleste er ægtefæller, men der forekommer også enlige. Ift. de enlige er Bodil meget opmærksom på det etiske aspekt, at det kan være svært for en enlig at læse indhold i systemet uden at have én at dele det med. Fx kan der stå noget om diagnoser eller sygdom, som kan virke voldsomt, når man læser det i sin egen journal. Kommunen har udarbejdet en vejledning til nye brugere af BorgerPortalen.

Til spørgsmålet om hvorvidt personalet i Hjemmeplejen er blevet uddannet i hvordan de skal formulere sig i forbindelse med dokumentation i systemet - så borgerne kan forstå det de læser - svarer Bodil nej. Dog er medarbejdere i Hjemmeplejen er blevet orienteret om adgangen til BorgerPortalen, og der er udarbejdet en skriftlig vejledning til personalet. I denne fremgår at det er vigtigt, at personalet dokumentere som de altid har gjort ift. retningslinierne for den gode dokumentation, objektivt og sagligt, gerne citere borgeren. Løvrigt skal personalet være opmærksom på faglige og juridiske forpligtelser samt etiske overvejelser. Stemmer ikke overens med personalevejledningen.

Personalet er blevet gjort klart, at borgere med adgang til BorgerPortalen har adgang til alle historiske oplysninger i systemet – ikke kun oplysninger som er indtastet fra det tidspunkt adgangen er givet. De er også gjort opmærksomme på, at henvendelser via advisystemet skal behandles og betragtes som andre henvendelser, telefoniske som personlige.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Bodil har hørt nogle medarbejde give udtryk for at de ville holde op med at dokumentere – dette er selvfølgelig urealistisk. Bodil giver udtryk for, at intet er forandret, idet der altid har været agtindsigt, - måske er BorgerPortalen blot en anledning til at stramme op på dokumentationsformen. Medarbejderne har været på kurser i it.

- Får pårørende adgang til de samme oplysninger som borgeren?

Ja, de får adgang til alle oplysninger i hele journalen. Pårørende benytter meget oplysninger om borgerenes planlægning.

Anvendelse:

- Hvor hyppigt benytter borgerne deres adgang til egne data?

Nogle få borgere er online hele tiden – og ser indtastninger umiddelbart efter det er gemt af personalet. Det er ikke muligt at kontrollere hvor hyppigt de går på. Overvejer en sms-funktionalitet som kan give besked når der er indtastet nye oplysninger.

- Er der forskel på hvor hyppigt borgere og pårørende benytter deres adgang?

De har ingen målinger på hvor hyppigt adgangen anvendes, men Bodil fortæller, at hun i forbindelse med en opgradering hvor systemet har været lukket ned, har fået mange henvendelser fra brugere, som var ægerlige over ikke at kunne logge på systemet.

- Kan I se hvilke oplysninger borgerne søger?

Pårørende og borgere opsøger typisk information om hvilke besøg og andre aktiviteter der er planlagt. Pårørende kan fx oplyse hjemmeplejen om, at familien transporterer den ældre til en aktivitet – så den bestilte transport kan aflyses. Det at have adgang til borgerens journal, erstatter samtalebogen, som tidligere lå i borgerens hjem og fungerede som et arbejdsredskab for hjemmeplejen, men som også blev benyttet af pårørende netop for at orientere sig om aftaler på den ældres vegne. Denne samtalebog forsvandt med indførelse af PDA'erne som et mobilt værktøj til medarbejderne i Hjemmeplejen. Såfremt borgerne er uenige i det som Hjemmeplejen har skrevet i en journal, er de blevet opfordret til at sende en avis til Hjemmeplejen.

- Leverer borgerne oplysninger til jer via BorgerPortalen?

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Borgere/pårørende kan sende en avis (besked) til hjemmeplejen. Da advarssystemet ikke er en del af den dokumentation som kan læses i BorgerPortalen, overfører medarbejderne i hjemmeplejen indholdet i avisen til borgerens journal, og besvarer henvendelsen her, så borgeren på denne måde får en respons. Borgere har kun læseadgang, og kan derfor hverken tilføje eller rette data i journalen. Bodil håber at de kommer i gang med telemedicin, og denne form for monitorering skulle gerne have i journalen direkte.

Udbytte og omkostninger af BorgerPortalen: Har BorgerPortalen haft betydning for hjemmeplejens:

- Varighed af besøg?

Nej, varigheden af planlagte besøg hos borgerne er ikke hverken forminsket eller forøge. Derimod har Bodil i forbindelse med opstart af BorgerPortalen brugt 4 timer pr. ny bruger, da der ofte har været behov for at yde hjælp til oprettelse af digital signatur, ansøgning om aktindsigt – en talkode som skal kopieres ind i systemet og dermed giver adgang til BorgerPortalen. I forbindelse med hjælp til brugere som er pårørende, har det ofte været tilstrækkeligt med hjælp pr. mail eller telefon. Bodil har ofte oplevet, at de ældre borgere 'kører sur i det' og derfor har behov for en personlig håndsrækning – så cykler Bodil forbi og hjælper borgeren. Ved faglige spørgsmål henviser Bodil til distriktslederne.

- Antal af besøg?

Nej, anvendelse af BorgerPortalen har ikke indflydelse på antallet af besøg hos borgerne.

- Tidsforbrug til administration? Besvarelse af spørgsmål vedr. journaler, besvarelse af henvendelser fra borgere?

Nej, ikke et øget tidsforbrug i forbindelse med administration, derimod kan misforståelser kan lettere undgås, idet personalet er fri for hele tiden at bruge telefonen, og har istedet en anden kontakt med borgerne. Nogle borgere kommunikerer meget, men da det foregår skriftligt, er det muligt for personalet at planlægge ekspeditionen af disse henvendelser afhængig af deres arbejdsgang. Det bliver også i højere grad muligt, at borgerens kontaktperson svarer på henvendelsen, hvilket øger kvaliteten af besvarelsen.

- Antal af telefoniske henvendelser?

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Ja, for de borgeres vedkommende som også er brugere af BorgerPortalen.

- **Antal af klager?**

Bodil tror at adgangen til portalen er med til at afmystificere og dermed mindske antallet af klager, da denne adgang kan tage broden af misforståelser og evt. konflikter. Bodil fornemmer at fx misforståelser vedr. medicin minimeres – da det virker som borgerne meget aktivt tager del i medicinordinationerne. De har næsten altid printet det sidste nye medinskema ud som de blandt andet medbringer ved besøg hos egen læge.

- **Brugertilfredshed?**

Borgerene siger at det teknisk gerne måtte være hurtigere at logge sig på, de synes det er godt, og ingen af de nuværende brugere vil undvære det. Leverandøren er igang med at forbedre svartiden på logon.

- **Anden betydning?**

Pårørende skal have et skriftligt samtykke fra borgeren for at der kan gives adgang til BorgerPortalen. Hjemmeplejen indhenter dette samtykke for borgeren. Dette kan være en vanskelig proces, idet de af og til oplever, at pårørende bliver splittet, idet fx én datter må godt få adgang, mens en anden datter ikke må få adgang.

Pårørende kommenterer handleplaner og oplysninger iøvrigt – hvilket er et godt bidrag til hjemmeplejen.

Erfaringer med BorgerPortalen:

Hvordan introduceres nye brugere til BorgerPortalen?

- **Undervisning**

Ingen egentlig undervisning, men Bodil har lavet en vejledning til borgere med skærbilleder og beskrivelse af fremgangsmåde. Borgerne giver udtryk for at føle sig godt hjulpet med denne vejledning.

- **Sidemandsoplæring / personlig vejledning i forbindelse med besøg**

Ja, en form for sidemandsoplæring, når Bodil kan se at de ældre kører fast – så kører hun derud.

Oplever jeres brugere af BorgerPortalen tekniske udfordringer?

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

- Hvis ja, hvilke typer af tekniske udfordringer?

Digital signatur – Bodil hjælper. Det er kun danskere med dansk CPRnummer som kan få en digital signatur. Ellers er det ikke Bodil's opfattelse at borgerne oplever de store tekniske udfordringer – de har ofte været på kursus el. gennem job været vant til at arbejde med it.

Hvis I skulle implementere BorgerPortalen i dag

- hvad ville I så gøre anderledes?

Bodil vil gerne have NemLogin til BorgerPortalen på kommunens portal, så det bliver muligt for borgerne at linke sig direkte til BorgerPortalen. Altså direkte link fra kommunens hjemmeside til BorgerPortalen – uden at det kan misforståes hvad det er borgeren søger adgang til.

At leverandøren kravsificer krav til pc'ere (nuværende tidspunkt ingen krav til pc'ere), da de påtænker at placere billeder i journalen, hvilket vil kræve mere af de pc'ere som borgerne benytter sig af.

- Hvad ville borgerne ønske sig anderledes?

De kunne godt tænke sig en tidstro dialog i portalen, fremfor som nuværende en envejskommunikation. Dette behov tror Bodil også at personalet har.

Meningskondensering:

Spørgsmål	Projektleder i Fredericia Kommune
Baggrundsviden	
Hvorfor etablerede I BorgerPortalen?	Målsætning i Fredericia om at være den digitale kommune med STRAKS-ekspedition (egenekspeditionstanke), så borgerne kan servicere sig selv, både indenfor ældreområdet, men også andre områder. Ikke for at opnå en gevinst, men for at indgå som en naturlig del af kommunens serviceniveau. Bodil opfatter BorgerPortalen som en form for agtindsigt.
Hvor mange journaler har I oprettet ialt?	Ca. 5000
Hvordan har I udbredt kendskabet til BorgerPortalen? Hvor mange har søgt adgang?	Reklameret i lokalaviser, indslag i DR 2. Har udarbejdet en informationsfolder om BorgerPortalen, som udleveres på biblioteket. Personalet i hjemmeplejen udleverer samme folder i forbindelse med hver ny visitation (tildeling

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

	af ydelser til borgere i hjemmeplejeregion). De har på nuværende tidspunkt oprettet 30 adgange til BorgerPortalen. 15 af disse er givet til borgere som aldersmæssigt er mellem 49 og 80 år, desuden har 15 pårørende fået adgang. Bodil har en forventning om, at der med en ny generation af ældre, vil forekomme en større efterspørgsel til BorgerPortalen.
Hvad kendetegner jeres BorgerPortal-brugere?	Blandt pårørende er mænd og kvinder lige repræsenteret, blandt borgerne er brugerne hovedsagelig mænd. I forhold til enlige brugere har Bodil øje for det etiske aspekt, at det kan være svært for en enlig at læse egne oplysninger i systemet uden at have én at dele det med. Når der gives adgang til BorgerPortalen, gives adgang til historiske oplysninger. Der er udarbejdet en skriftlig vejledning til personalet i hjemmeplejen. Personalet skal som vanligt ifølge retningslinier for den gode dokumentation, - objektivt, sagligt og gerne citere borgeren. Noget personale har reageret ved at sige at så holdt de op med at dokumentere – dette er selvfølgelig urealistisk. Bodil giver udtryk for, at intet er forandret, idet der altid har været agtindsigt, - måske er blot behov for, at stramme op på dokumentationsformen.
Får pårørende adgang til de samme oplysninger som borgeren?	Via BorgerPortalen får brugerne adgang til alle oplysninger i journalsystemet inklusive oplysninger indtastet før adgangen til BorgerPortalen blev givet.
Anvendelse	
Hvor hyppigt benytter borgerne BorgerPortalen?	Hjemmeplejen registrerer ikke hvornår /hvor hyppigt brugerne er logget på BorgerPortalen. I forbindelse med opgraderinger hvor systemet er lukket, har de fået mange henvendelser fra brugere som ikke kunne logge på systemet.
Kan I se hvilke oplysninger borgerne søger?	Brugerne orienterer sig typisk om hvilke besøg samt andre aktiviteter der er planlagt. Hjemmeplejen opfordrer borgerne til at sende adviser hvis der står noget i journalen som de ikke er enige i.
Leverer borgerne oplysninger til jer via BorgerPortalen?	Der er kun læseadgang til BorgerPortalen. Brugere kan sende en avis til personalet, og efterfølgende vælge at svare i systemet, så

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

	borgeren på denne måde får en respons.
Udbytte og omkostninger af BorgerPortalen	
Har BorgerPortalen haft betydning for hjemmeplejens varighed af besøg, antal af besøg, tidsforbrug til administration, antal af telefoniske henvendelser, antal af klager, brugertilfredshed, anden betydning?	Der er på nuværende tidspunkt ikke fundet besparelse sted på besøg hos borgerne, ligesom antallet af besøg fra hjemmeplejen heller ikke er påvirket. Projektlederen har i gennemsnit brug brugt 4 timer pr. bruger i forbindelse med opstart af en ny bruger. Denne tid har inkluderet hjælp til digital signatur, ansøgning om aktindsigt, hjælp til anskaffelse af en talkode som skal anvendes i forbindelse med aktivering af Borgerportalen. Desuden har Bodil har jævnligt oplevet, at de ældre kører 'sur i det' og har behov for en personlig håndsrækning, hvorpå Bodil har cyklet hjem til borgeren og givet en hånd. Ifølge Bodil har hjemmeplejen ikke et generelt øget tidsforbrug i forbindelse med administration af BorgerPortalen. Nogle borgere kommunikerer meget, men da det foregår skriftligt, er det muligt for personalet at planlægge ekspeditionen af disse henvendelser afhængig af deres arbejdsgang. Det bliver også i højere grad muligt, at borgerens kontaktperson svarer på henvendelsen, hvilket øger kvaliteten af besvarelsen. Denne kommunikationsform medvirker også til – ifølge Bodil – at undgå misforståelser, og dermed mindske antallet af klager. Borgerene siger at det teknisk gerne måtte være hurtigere at logge sig på, de synes det er godt, og ingen af de nuværende brugere vil undvære det. Leverandøren er igang med at forbedre svartiden på logon.
Erfaringer med BorgerPortalen	
Hvordan introduceres nye brugere til BorgerPortalen:	Nye brugere får udleveret en vejledning med skærbilleder og en beskrivelse af fremgangsmåde.
Oplever jeres brugere af BorgerPortalen tekniske udfordringer? Hvis ja, hvilke typer af tekniske udfordringer?	Oprettelse og brug af Digital signatur giver flest udfordringer, hvor Bodil tilbyder den ældre hjælp.
Hvis I skulle implementere BorgerPortalen i dag	Ønske om direkte login til BorgerPortalen fra

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

hvad ville I så gøre anderledes?	kommunens portal (NemLogin) Portal. Udarbejdede specifikation til de computere som brugerne benytter til at logge på BorgerPortalen, da de gerne vil kunne gøre brug af billeder i systemet også.
Hvad ville borgerne ønske sig anderledes?	Ønske om en kunne føre en tidstro dialog (chat), fremfor nuværende som nuværende en envejskommunikation.

14.4.2 Transkribering og kondensering af interview med Interviewperson 1

1. Har du adgang til dine egne data eller pårørende's data?

Ser sin ægtefælles oplysninger. Har også adgang til sin egne oplysninger, men er ikke selv modtager af hjælp, så derfor står der intet om ham selv.

2. Bruger du til internettet el. andre programmer på din computer til andet end at læse i BorgerPortalen?

Ja, bruger flittigt flere programmer som fx Google til informationssøgning, excel, sygesikringen DK. Anvender uden problemer digital signatur. Anvender tekstbehandlingsprogrammet Word til dagbog. Overfører oplysninger fra sin ægtefælles journal til denne dagbog. Sender besked til personalet via BorgerPortalen, og sender også emails til kommunen fx ang. bestilling af kørsel hvis ægtefællen skal noget.

3. Hvordan fik du kendskab til BorgerPortalen?

Notits i Fredericia Dagblad august sidste år. Har benyttet adgangen siden beg. 2008. Kaldet det agtindsigt. Fornemmede i starten at personalet var bange for at skive i systemet, efter han fik adgang til BorgerPortalen. Er klar over at der har været meget diskussion over registrering i det offentlige, idet der går meget tid med dette – denne tid kunne være bedre anvendt til direkte patientpleje – nogle synes helt klart at det er spild af tid. Har forståelse for at personalet lige skal vænne sig til at bruge et elektronisk system som pårørende kan tilgå. Har oplevet at noget personale har haft den opfattelse at ikke alle oplysninger måtte registreres – dette talte han med Bodil om, som lovede at informere om at dette ikke var tilfældet.

4. Hvorfor fik du lyst til at søge adgang?

interviewperson 1 interesse for edb siden han gik på arbejde, og synes det kunne være nyttigt at følge med i hvad der sker omkring sin kone. Læser mindst 3 gange om dagen i systemet (når han står op om morgenen, inden interviewperson 1 besøger sin kone sidst på eftermiddagen og inden han går i seng), og er på denne måde orienteret om alt hvad der sker omkring hende.

5. Hvilke oplysninger læser du?

Alle oplysninger i sin ægtefælles journal. Bruger systemet til gensidig kommunikation, og forventer at alt noteres fra personalets siden. Følger med i hvor meget og hvad ægtefællen spiser og hvornår. Læser daglige journalnotater, kontrollerer at hun får den korrekte medicin, læser plejeplaner

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

og handleplaner, ser i døgnrytmeplaner hvad personalet skal gøre hvornår, og chekker om dette effektureres.

6. Hvordan synes du det er at bruge BorgerPortalen?

BorgerPortalen er ualmindelig nem at bruge at bruge

7. Er der noget du kunne ønske dig anderledes i opbygningen af BorgerPortalen (design)?

Nej, ikke umiddelbart.

8. BorgerPortalen giver dig adgang til at læse dine oplysninger og sende en besked til Hjemmeplejen - er der andet du kunne tænke dig at bruge BorgerPortalen til?

Det som interviewperson 1 har behov for at kunne foretage sig i systemet, er allerede opfyldt, men han mener ved nærmere eftertanke, at der kunne være andre ting som kunne være nyttige at få med. Mener ikke, at personalet har interesse i at pårørende kan skrive direkte i journalen, - og de har heller ikke savnet mulighed for at kunne gøre det. Bruger gerne muligheden for at sende beskeder til personalet via BorgerPortalen (adviser) – sender dog også emails. Får af og til svar på beskeder og mails som et notat i journalen. Vil gerne kunne søge på én bestemt dato.

9. Har du fået indfriet dine forventninger til BorgerPortalen?

Nej, rent teknisk fungerer systemet ikke altid lige godt, og ofte kan det ikke lade sig gøre at logge på. Indholdsmæssigt svarer BorgerPortalen til forventningerne. Anede på forhånd ikke hvad det gik ud på – synes ikke det kræver det helt store it-kendskab.

10. Har du informeret andre i kommunen om BorgerPortalen?

Talt med nogle ægtefæller til andre borgere på plejehjemmet – ellers ikke. Har diskuteret brug af BorgerPortalen med ægtefæller til andre på plejehjemmet. Interviewperson 1 har arbejdet med Lotus Symfoni hos Shell, brugt dette til at lave budgetter til forskellige firmaer. Har aldrig været på it-kursus – selvlært.

Forsøger at logge sig på systemet (BorgerPortalen) – har koblet sin pc til sit fjernsyn, - pc'en står i et andet rum. Desværre har BorgerPortalen ikke virket de sidste 14 dage, og interviewperson 1 er heller ikke nu optimistisk. Åbner uden tøven en internet explorer, og mens han gør dette, forklarer han os hvad han foretager sig. Han har arrangeret sine foretrukne favoritter,

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

således at han har meget let adgang til Login til BorgerPortalen. Demonstrerer for os hvordan man logger på BorgerPortalen i detaljer. Forklarer os at det normalt tager flere forsøg at logge på BorgerPortalen. Interviewperson 1 virker meget it-vant, undersøger alle tænkelige muligheder, og checker også om problemet kan skyldes at hans eget certifikat og digital signatur kunne være udløbet. På forespørgsel om hvorvidt han bruger sin digitale signatur til andre formål, viser interviewperson 1 os hvordan han logger på sygeforsikringen Danmark og checker sine medlemsoplysninger. Checker ved samme lejlighed om at han har et tilgodehavende, og hvornår dette kommer til udbetaling. Navigerer med stor fortrolighed i dette system. Fortæller os også at han fornylig har fået Windows 7 installeret i detaljer, og valgte at springe Vista over. Viser os at han har taget kopi af ægtefællens journal – viser os disse kopier.

Meningskondensering:

Spørgsmål	Interviewperson 1 - kondensering
1. Har du adgang til dine egne data eller pårørende's data?	Adgang til ægtefællens oplysninger.
2. Bruger du internettet el. andre programmer på din computer til andet end at læse i BorgerPortalen?	Mailer til kommunen. Viser på opfordring brug Google, Excel, og Sygesikringen Danmark, (med brug af digital signatur). Demonstrede desuden brug af officeprogrammer som Word, kopiering af tekst fra BorgerPortalen til Word. Har aldrig været på it-kursus – selvlagt. Har benyttet it på sit tidligere job.
3. Hvordan fik du kendskab til BorgerPortalen?	Via avisen. Har benyttet adgangen siden beg. 2008.
4. Hvorfor fik du lyst til at søge adgang?	Da ægtefællen er beboer på et plejehjem, ønsker interviewperson 1 via BorgerPortalen at deltage i ægtefællens liv. Læser i ægtefællens journal 3 gange dagligt. Almen interesse for it fra sit tidligere job.
5. Hvilke oplysninger læser du?	Alle oplysninger vedrørende ægtefællen. Kontrollerer at hun får den korrekte medicin, og checker om personalet udfører de handlinger, som er beskrevet og planlagt i ægtefællens journal. Kommunikerer med personalet via BorgerPortalen.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

6. Hvordan synes du det er at bruge BorgerPortalen?	BorgerPortalen er ualmindelig nem at bruge at bruge.
7. Er der noget du kunne ønske dig anderledes i opbygningen af BorgerPortalen (design)?	At kunne søge oplysninger på specifikke datoer.
8a. Hvis ja til sp. 3: Er der funktioner i de andre programmer du bruger som du kunne tænke dig var i BorgerPortalen?	
8. BorgerPortalen giver dig adgang til at læse dine oplysninger og sende en besked til Hjemmeplejen - er der andet du kunne tænke dig at bruge BorgerPortalen til?	Oplever at BorgerPortalen byder på alle tænkelige muligheder. Mener BorgerPortalen kan anvendes til mange nyttige formål.
9. Har du fået indfriet dine forventninger til BorgerPortalen?	Nej – ofte er systemet utilgængeligt på grund af tekniske vanskeligheder. Indholdsmæssigt lever BorgerPortalen op til forventningerne. Oplever at det ikke kræver de store it-kendskaber at benytte BorgerPortalen.
10. Har du informeret andre i kommunen om BorgerPortalen?	Andre ægtefæller på plejehjemmet.
11. Andre centrale betydningsenheder	Fornemmer utryghed fra personalet i hjemmeplejen i forbindelse med at skrive i ægtefællens journal.
12. Andre centrale betydningsenheder	Mener ikke, at personalet er interesserede i at pårørende kan skrive direkte i journalen.
13. Andre centrale betydningsenheder	Har taget kopi af ægtefællens journal – viser os disse kopier.
14. Andre centrale betydningsenheder	Har i Internet Explorer arrangeret sine foretrukne favoritter, og har således meget let adgang til Login til BorgerPortalen.

14.4.3 Transkribering og kondensering af interview med Interviewperson 2

1. Har du adgang til dine egne data eller pårørende's data?

Har adgang til egne data.

2. Bruger til internettet el. andre programmer på din computer til andet end at læse i BorgerPortalen?

Surfer meget på nettet. Går tit på kommunens hjemmeside og søger oplysninger og læser referater. Er meget interesseret i politik, og går også derfor meget på nettet. Har sin egen hjemmeside.

3. Hvordan fik du kendskab til BorgerPortalen?

Hjemmeplejen havde en folder med ud til ham, hvor der på bagsiden stod noget om BorgerPortalen, som gjorde opmærksom på at man kunne få adgang til egne data i systemet, - hvis du havde den digitale signatur.

4. Hvorfor fik du lyst til at søge adgang?

Synes at det var relevant som borger at se de oplysninger personalet skrev om ham – har altid synes at det har været irriterende at skulle bede om at få oplysninger udleveret. Har altid undret sig over at fx en sagsbehandler kunne se oplysninger om ham, som han ikke selv kunne se. Man bør kunne se alle oplysninger om én selv i det offentlige system – der er ikke nogen der ejer disse oplysninger – de er ens egen. Kan godt lide den åbenhed som adgangen til systemet giver – på denne måde undgås hemmeligheder. Interviewperson 2 siger 'De skal ikke skrive noget om mig, som jeg ikke ved noget om'.

5. Hvilke oplysninger læser du?

Notater, journalen, checker af og til om personalet faktisk skriver det interviewperson 2 opfatter de har talt om. Mener der står for meget i systemet, da folk har ansvaret for deres eget liv i det omfang de er istand til at varetage dette. Giver fx besked til hjælpemiddeldepotet hvis han oplever problemer med et hjælpemiddel. Læser efterfølgende svaret i systemet.

6. Hvordan synes du det er at bruge BorgerPortalen?

Bruger den bl.a. til at give hjemmeplejen besked om at han én dag ikke skal have besøg – så føler han sig sikker på at de får beskeden direkte, og ikke gennem brandstationen. Det generer ham at personalet i hjemmeplejen kan

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

se oplysninger om hvilke hjælpemidler han har søgt, mener ikke det vedrører personalet. Det ville være noget andet hvis det drejede sig om hjælpemidler der direkte havde noget med hjælpen at gøre – eller er det irrelevant at personalet kan se disse oplysninger. Når det virker er det let at bruge, men der har været mange tekniske problemer med login – systemet har ofte været nede.

Systemet er godt og fint, og rart at man kan læse sin egne oplysninger. Interviewperson 2 mener det er på et udviklingsstadiet.

7. Er der noget du kunne ønske dig anderledes i opbygningen af BorgerPortalen (design)?

Synes ikke det er logisk bygget op som så mange andre systemer er – mener det er mere egnet til personer som arbejder i systemet. Er ikke så borgervenligt – ikke intuitivt. Man skal vide hvad man vil læse, hvor man skal ind henne – det har sine startproblemer. Opbygningen ser gammeldags ud, mangler farver og billeder. Fx kunne man få vist et billede af den mad der bliver serveret. Interviewperson 2 siger: 'Det er drønkedeligt at være derinden, man kommer hurtigt ud igen'. Er ikke begejstret for tanken om at kunne se billeder af sår – det vil han helst være foruden. BorgerPortalen er kedelig i forhold til andre hjemmesider.

a. BorgerPortalen giver dig adgang til at læse dine oplysninger og sende en besked til Hjemmeplejen - er der andet du kunne tænke dig at bruge BorgerPortalen til?

Forestiller sig at det kunne være smart hvis det var muligt at se flere oplysninger fra det offentlige om sig samlet fra kommunens hjemmeside, fx hjemmepleje, skat, sagsbehandling m.m.. Fremtidens borgere vil ikke finde sig i ikke at kunne tilgå alle oplysninger vedr. sig selv på nettet. Ønsker adgangen udvidet, så man kan vælge fagområder fx Hjælpemidler, Pension, Skat, Hjemmepleje. Personalet skal selvfølgelig ikke have samme udvidede adgang, men kun kunne tilgå relevante oplysninger.

b. Fx at du kan skrive nye oplysninger om dig selv i BorgerPortalen? Hvilke oplysninger? Pårørende?

Vil gerne vide hvad det offentlige skriver om ham selv – for interviewperson 2 er det naturligt at tage ansvar for sig selv.

c. Eller at du kan udvælge de oplysninger som er vigtigst for dig, og kun få vist dem hver gang du åbner BorgerPortalen?

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Kan godt forestille sig at kunne lave sin egen opsætning af hvilke oplysninger han vil se når interviewperson 2 logger på. Alá foretrukne på nettet – med mulighed for at søge flere oplysninger ved behov.

d. Andet?

BorgerPortalen må gerne være lettere at logge på – den er tung – der er lang vej. Kommunens hjemmeside, herfra et direkte link til BorgerPortalen. Ønsker at kunne logge på BorgerPortalen uanset hvilken pc man arbejder på – den digitale signatur er afhængig af pc. Terminologien er for fagligt orienteret – dette bør gøres mere borgervenligt når almindelige borgere kan tilgå systemet. Har brug for at få forklaringer til begreber anvendt i systemet. Flere billeder fx af familien og borgeren selv, og nævner i den forbindelse Facebook.

8. Har du fået indfriet dine forventninger til BorgerPortalen?

Interviewperson 2 havde forventet at der ville være mere 'kød' på – synes at hjemmeplejen skriver nogle selvfølgeligheder, især for ham. Kan godt se at det kan være anderledes for andre, som fx pårørende, hvor det kan være fint at læse at det går godt for en af mine forældre, men interviewperson 2 mangler en udbygning af systemet. For interviewperson 2 er der ikke udvikling, da hans tilstand er stabil.

9. Har du informeret andre i kommunen om BorgerPortalen?

Ja, det har han ofte gjort – skubbet folk igang med at få ansøgt om en digital signatur, og også adgang til BorgerPortalen. Det er dog ikke lykkedes for ham at få sine forældre til at benytte denne adgang.

Meningskondensering:

Spørgsmål	Interviewperson 2 - kondensering
1. Har du adgang til dine egne data eller pårørende's data?	Adgang til egne data.
2. Bruger du internettet el. andre programmer på din computer til andet end at læse i BorgerPortalen?	Internettet, kommunens hjemmeside, søger generelle oplysninger. Har egen hjemmeside.
3. Hvordan fik du kendskab til BorgerPortalen?	Via informationsfolder om BorgerPortalen.
4. Hvorfor fik du lyst til at søge adgang?	Finder det naturligt at have adgang til egne oplysninger – opfatter sig som ejer af disse oplysninger. Bifalder den åbenhed der ligger i

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

	adgang til egne oplysninger.
5. Hvilke oplysninger læser du?	Notater, journalen. Chekker om personalet har noteret indgåede aftaler. Sender beskeder til hjemmeplejen.
6. Hvordan synes du det er at bruge BorgerPortalen?	BorgerPortalen er let at bruge. Oplever der har været mange tekniske problemer ved login – systemet har ofte været nede. Systemet er godt og fint, og rart at man kan læse sine egne oplysninger. Interviewperson 2 mener, det er på et udviklingsstadiet.
7. Er der noget du kunne ønske dig anderledes i opbygningen af BorgerPortalen (design)?	Ulogisk og gammeldags opbygning, mere egnet for personale. Oplever anvendt terminologi for fagligt orienteret, har behov for forklaring til anvendte begreber. Ønsker at kunne logge på BorgerPortalen direkte fra kommunens hjemmeside. Ønsker også at systemet gøres mere borgervenligt og intuitivt. BorgerPortalen er kedelig ift. andre hjemmesider Mulighed for at lave en personlig opsætning af oplysningerne i BorgerPortalen som fx 'Foretrukne' i Internet Explorer. Ønsker at kunne logge på BorgerPortalen uanset hvilken pc man arbejder på – den digitale signatur er afhængig af pc.
8a. Hvis ja til sp. 3: Er der funktioner i de andre programmer du bruger som du kunne tænke dig var i BorgerPortalen?	Efterlyser et mere farverigt system, med fx mulighed for brug af billeder som på Facebook.
8. BorgerPortalen giver dig adgang til at læse dine oplysninger og sende en besked til Hjemmeplejen - er der andet du kunne tænke dig at bruge BorgerPortalen til?	En samlet præsentation af oplysninger fra det offentlige, fx hjemmepleje, skat, sagsbehandling – ønsker adgangen udvidet efter dette princip.
9. Har du fået indfriet dine forventninger til	Havde forventet at der var mere 'kød' på indholdet til BorgerPortalen.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

BorgerPortalen?	Oplever at hjemmeplejen skriver nogle 'selvfølgeligheder', men har forståelse for, at det kan opleves anderledes, hvis man læser som pårørende.
10. Har du informeret andre i kommunen om BorgerPortalen?	Har informeret andre både om digital signatur og BorgerPortalen.
11. Andre centrale betydningsenheder	Mener der står for meget i systemet, da folk har ansvaret for deres eget liv i det omfang, de er istand til at varetage dette.
12. Andre centrale betydningsenheder	Interviewperson 2 mener, at medarbejderne i hjemmeplejen generelt kan se oplysninger, som er irrelevante ift. at kunne udføre den aftalte pleje.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.5 Følg brev til spørgeskemaundersøgelse i Fredericia Kommune

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE - BORGERPORTALEN

- vedrørende adgang til Fredericia Kommunes digitale omsorgssystem via internettet.

Vi er to studerende på Sundhedsinformatikstudiet på Ålborg Universitet, Helle D. Møberg og Gette B. Mellor. Vi er i gang med at skrive vores afsluttende studieprojekt om adgang for borgere til egne oplysninger i kommunens elektroniske omsorgssystemer i relation til danske borgeres it-færdigheder.

Fredericia Kommune er en af de få kommuner i landet, som via internettet giver borgerne mulighed for at læse egne oplysninger i kommunens omsorgssystem. Vi har derfor, i samarbejde med it-koordinator Bodil Grøn, valgt at undersøge, hvorfor nogle borgere ikke benytter denne internetadgang – kaldet BorgerPortalen - til kommunens omsorgssystem.

Spørgeskemaet, som vi sender dig, er et led i denne undersøgelse og udsendt med hjælp fra hjemmeplejen i Fredericia Kommune.

Da både modtagere af hjælp og deres pårørende kan søge om adgang til BorgerPortalen, har vi vedlagt 2 spørgeskemaer i kuverten – ét til borgeren der modtager hjælp og ét til evt. pårørende.

Besvarelserne er anonyme, såfremt du benytter den vedlagte svarkuvert.

Vi håber, at du vil bruge et par minutter på at besvare og returnere skemaet (i vedlagte svarkuvert) til os inden d. 16. december 2009.

På forhånd tak for hjælpen!

Helle D. Møberg og Gette B. Mellor

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.6 Spørgeskema til ikke-brugere af BorgerPortalen i Fredericia Kommune

1. Baggrundsoplysninger

- a. Er du modtager af hjemmehjælp? Ja () Nej ()
- b. Er du pårørende til en modtager af hjemmehjælp? Ja ()
Nej ()
- c. Hvilket år er du født? (Skriv årstal)

2. Ved du, at det er muligt at få adgang til dine egne eller dine pårørendes oplysninger i kommunens digitale omsorgssystem via Internettet? Sæt ét eller flere krydser

- a. Nej ()
- b. Ja, jeg har læst det i avisen ()
- c. Ja, jeg har set og hørt om det i fjernsynet ()
- d. Ja, jeg har læst informationsfolderen om BorgerPortalen ()
- e. Ja, kommunens personale har fortalt mig om BorgerPortalen ()
- f. Kommunens digitale hjemmeside ()
- g. Ja, en anden har informeret mig ()

3. Har du tidligere læst informationsfolderen om BorgerPortalen?

Ja () Nej ()

Hvis ja, gav folderen dig tilstrækkelig information om hvad BorgerPortalen er? Ja () Nej ()

4. Har du adgang til en computer? Ja () Nej ()

5. Har du adgang til internettet? Ja () Nej ()

6. Har du en digital signatur? Ja () Nej ()

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

7. Har du behov for mere viden om brug af computere og internet for at kunne anvende BorgerPortalen? Ja () Nej ()

8. Hvad kan give dig lyst til at bruge BorgerPortalen?

a. At du kan læse dine egne eller dine pårørendes oplysninger i kommunens omsorgssystem via internettet?

Ja () Nej ()

b. At du kan sende en besked til kommunens hjemmepleje via internettet?

Ja () Nej ()

c. At du kan skrive nye oplysninger om dig selv eller pårørende i omsorgssystemet?

Ja () Nej ()

d. At du kan udvælge de oplysninger, som er vigtigst for dig, og kun få vist dem hver gang du åbner Borgerportalen via internettet?

Ja () Nej ()

9. Har du andre ideér til, hvad en adgang til kommunens omsorgssystem via BorgerPortalen kan anvendes til?

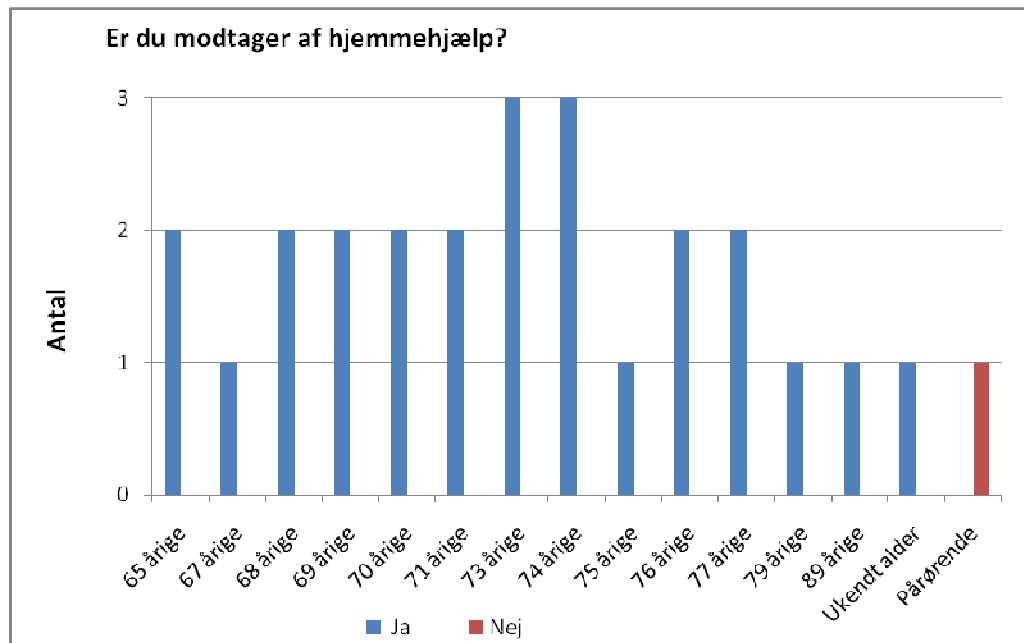
Tak for din besvarelse!

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.6.1 Resultat spørgeskemaer

14.6.1.1 Spørgsmål 1: Baggrundoplysninger

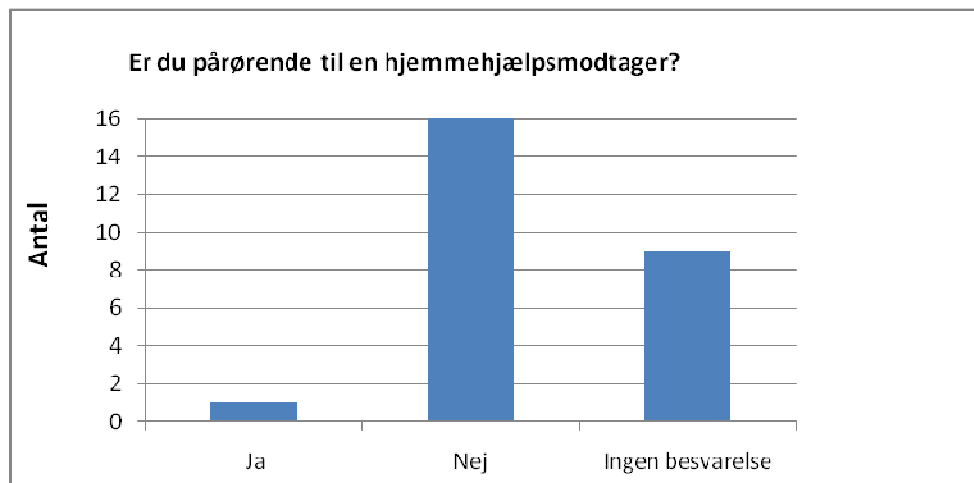
Spørgsmål 1a



25 af de 26 adspurgte svarer ja til at være modtagere af hjemmehjælp

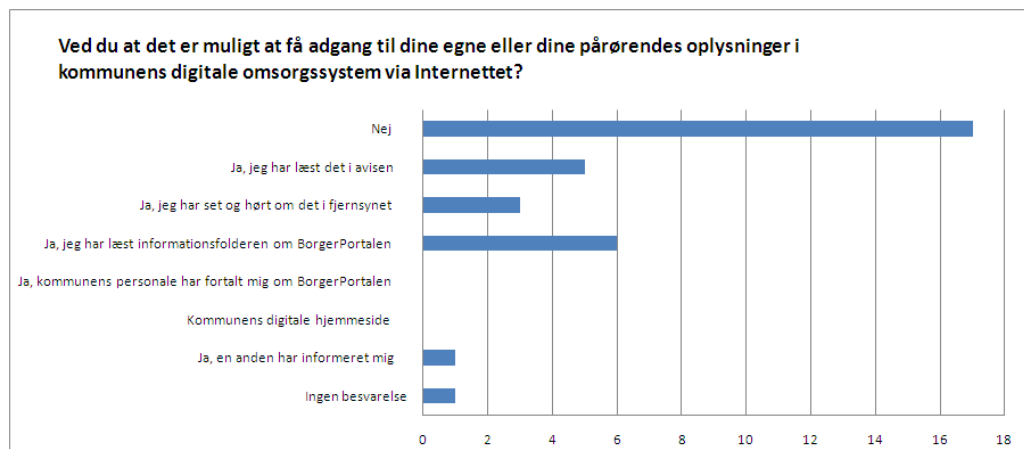
Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Spørgsmål 1b



1 ud af 26 adspurgte svarer at de er pårørende til en hjemmehjælpsmodtager.

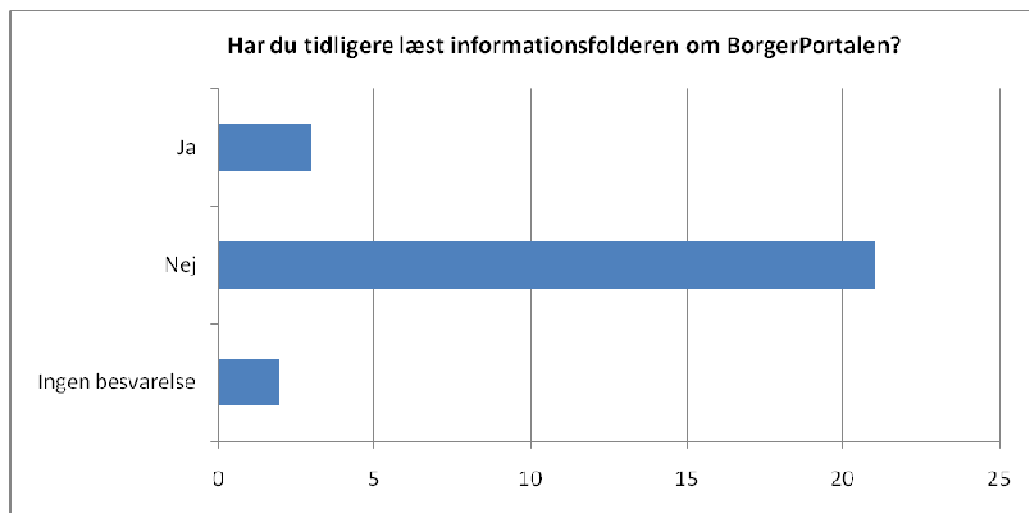
14.6.1.2 Spørgsmål 2: Ved du at det er muligt at få adgang til dine egne eller dine pårørendes oplysninger i kommunens digitale omsorgssystem via Internettet?



Af ialt 25 modtagne besvarelser, har 17 svaret at de ikke er bekendt med muligheden for at få adgang til egne eller pårørendes oplysninger.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.6.1.3 Spørgsmål 3: Har du tidligere læst informationsfolderen om BorgerPortalen?

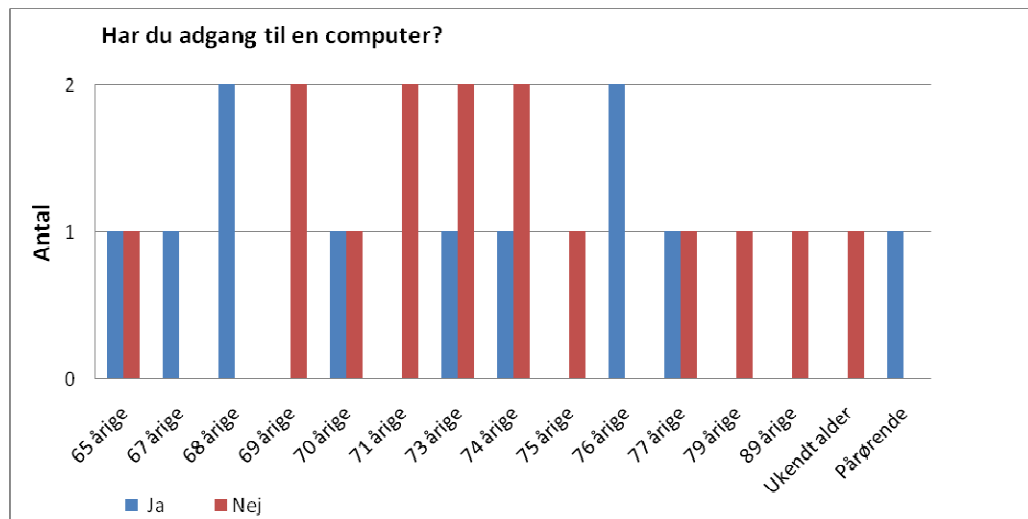


Af de 25 modtagne besvarelser, har 21 svaret at de ikke tidligere har læst informationsfolderen om BorgerPortalen.

Af de 3 som har svaret 'Ja' til tidligere at have læst informationsfolderen, har alle givet udtryk for at folderen gav tilstrækkelig information om hvad BorgerPortalen er.

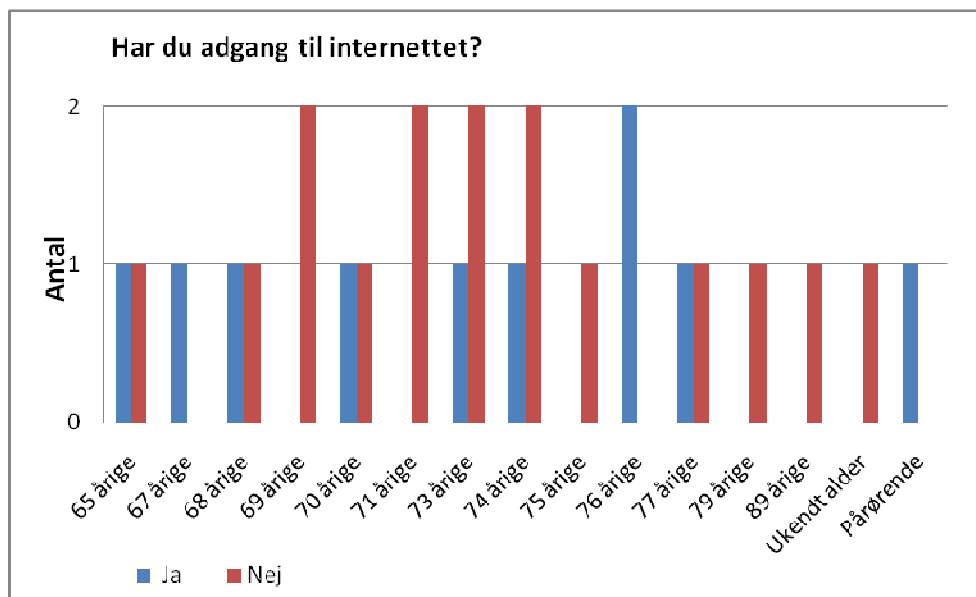
Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.6.1.4 Spørgsmål 4: Har du adgang til en computer?



Af de 25 besvarelser vi har modtaget, svarer 15 (57%), at de ikke har adgang til en computer.

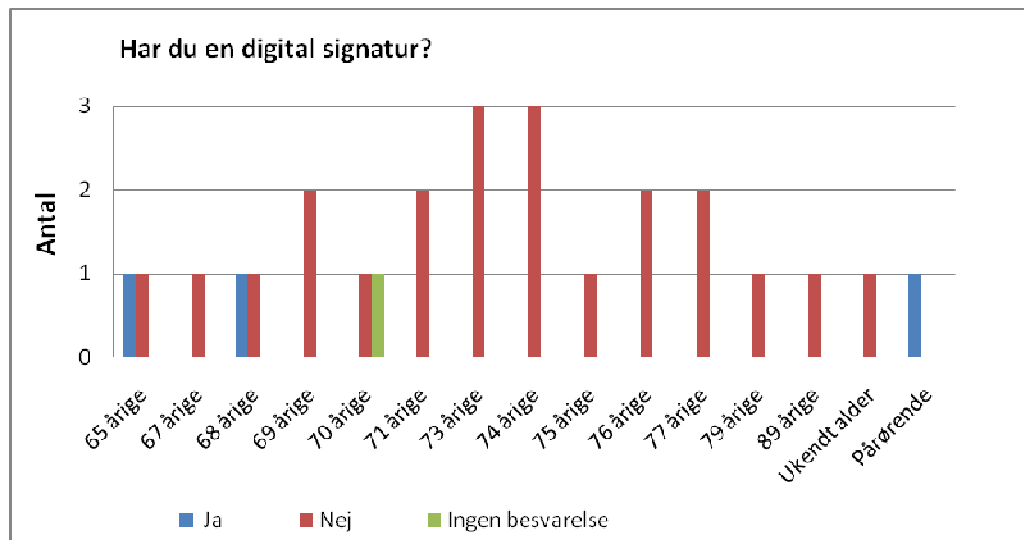
14.6.1.5 Spørgsmål 5: Har du adgang til Internettet?



Af 25 modtagne besvarelser, svarer 16 at de ikke har adgang til internettet og 9 svarer ja til at have adgang til internettet.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

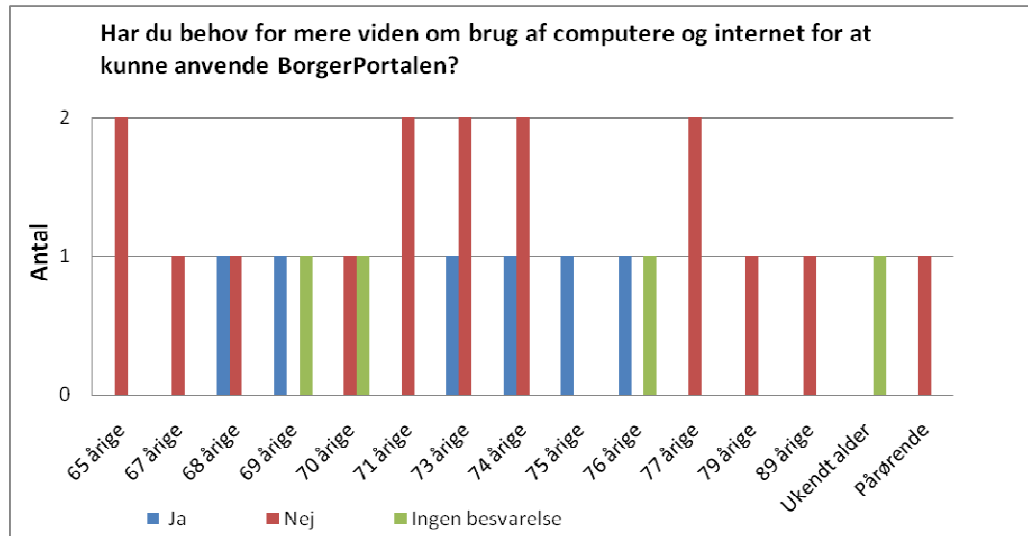
14.6.1.6 Spørgsmål 6: Har du en digital signatur?



Af 25 modtagne besvarelser, har 2 svaret ja til at have en digital signatur.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.6.1.7 Spørgsmål 7: Har du behov for mere viden om brug af computere og internet for at kunne anvende BorgerPortalen?

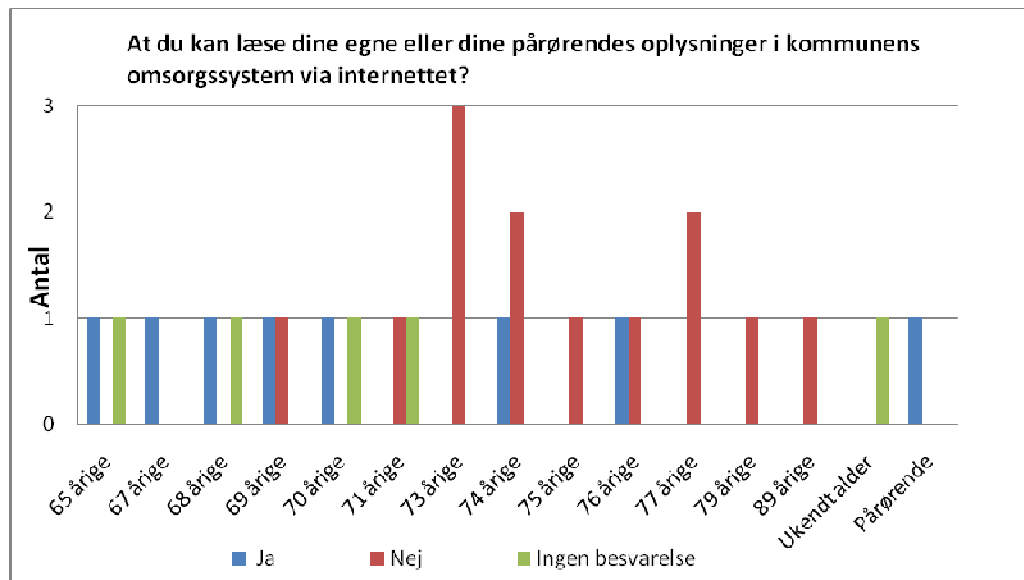


Af de 25 modtagne besvarelser, giver 15 udtryk for at de ikke har behov for yderligere viden om brug af computere og internet for at kunne anvende BorgerPortalen. 6 har brug for mere viden, og 4 har ikke svaret på spørgsmålet.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

14.6.1.8 Spørgsmål 8: Hvad kan give dig lyst til at bruge BorgerPortalen?

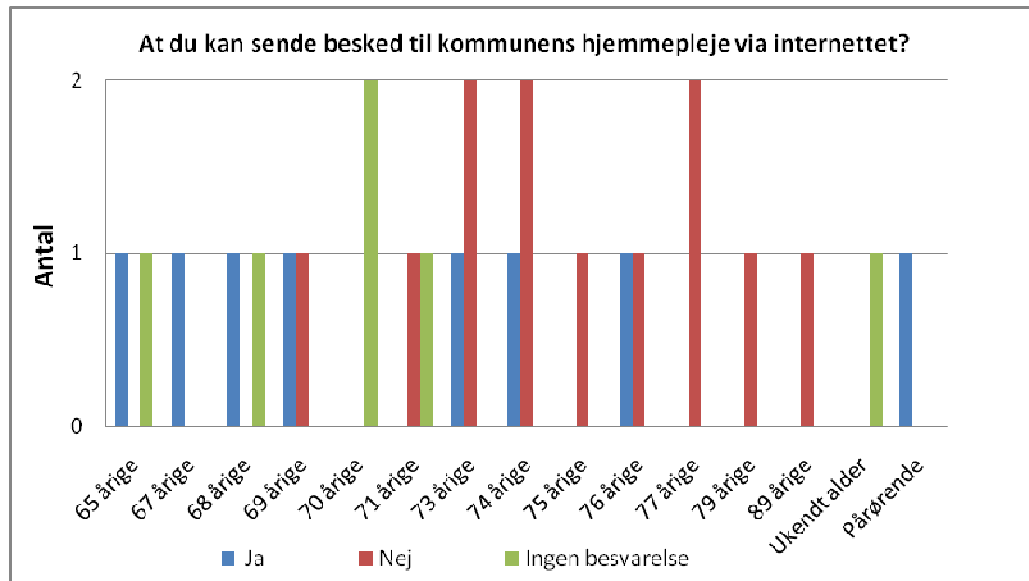
Spørgsmål 8a



Af de 25 modtagne besvarelser har 13 givet udtryk for, at det at kunne læse egne oplysninger i kommunens omsorgssystem på internettet, ikke giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 7 svarer derimod at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 5 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

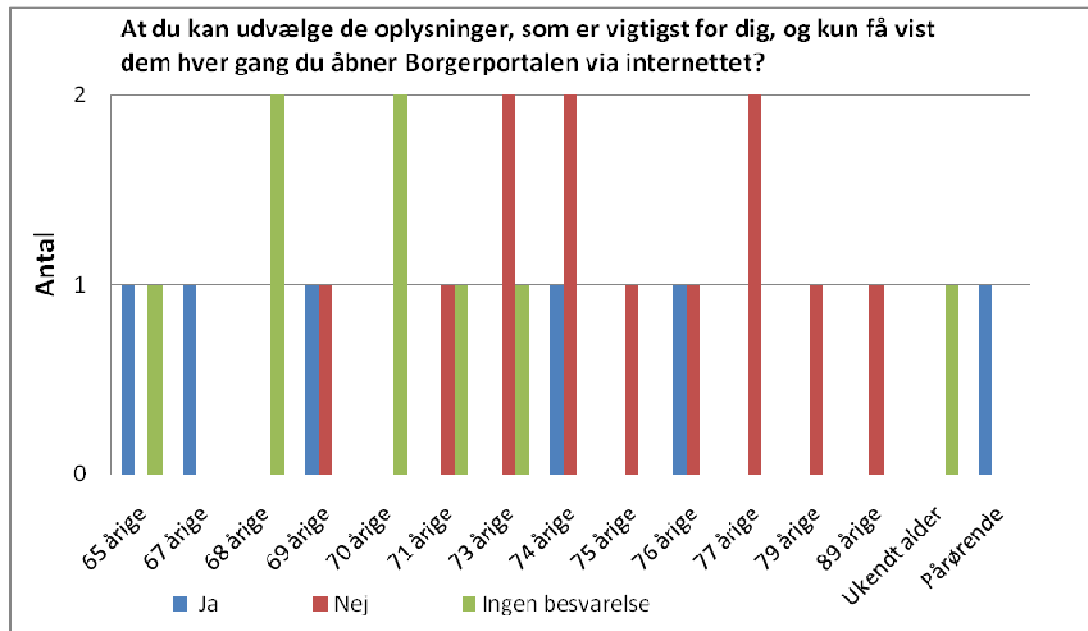
Spørgsmål 8b



Af de 25 adspurgte informanter har 12 givet udtryk for, at det at kunne sende besked til hjemmeplejen via internettet, ikke giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 7 svarer derimod at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 6 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

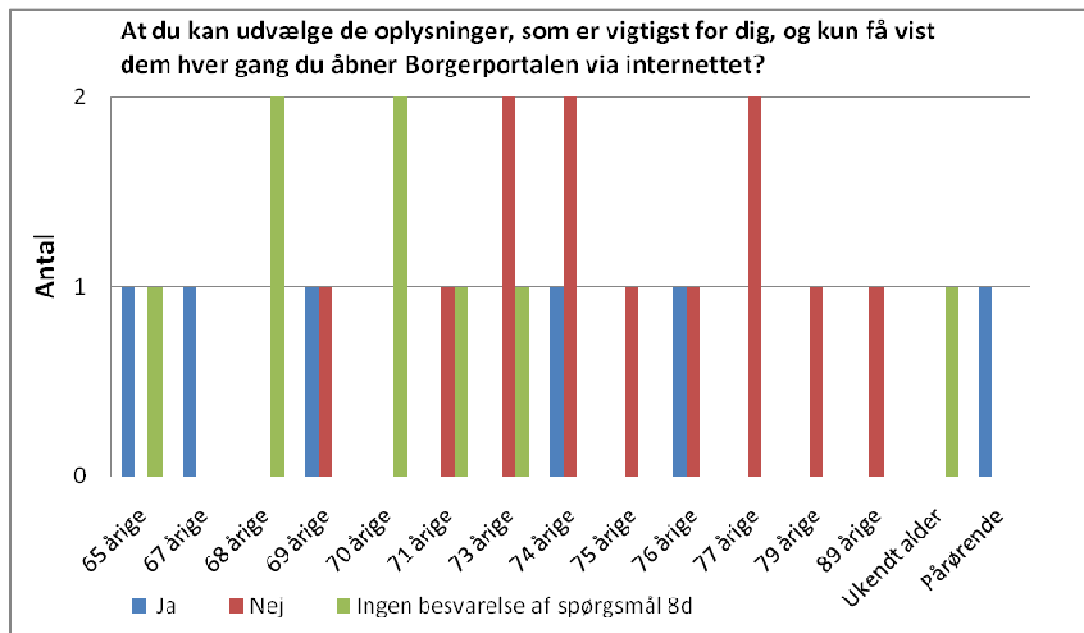
Spørgsmål 8c



Af de 25 adspurgte informanter har 13 givet udtryk for, at det at kunne skrive nye oplysninger om sig selv til hjemmeplejen via internettet, ikke giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 6 svarer derimod at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 6 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.

Ældre kan få adgang til egne oplysninger i EOJ – hvis de vil

Spørgsmål 8d



Af de 25 adspurgte informanter har 12 givet udtryk for, at det at kunne udvælge oplysninger i kommunens omsorgssystem, ikke giver dem lyst til at bruge BorgerPortalen. 5 svarer derimod at denne mulighed kunne give dem lyst til at bruge BorgerPortalen, - 8 informanter har helt undladt at svare på dette spørgsmål.