



Velfærdsteknologi og brugerinddragelse

EN UNDERSØGELSE AF HVORDAN BORGERE OG
MEDARBEJDERE SKABER MENING MED VELFÆRDSTEKNOLOGI I
KOMMUNAL KONTEKST BASERET PÅ BRUGERINDDRAGELSE

Kandidatspeciale 10. semester i Læring og Forandringsprocesser
Institut for Kultur og Læring, Aalborg Universitet

Navn: Frida Karoline Skytt (20135751) & Louise Lassen (20191856)

Vejleder: Annette Rasmussen

Afleveringsdato: 31 maj 2021

Anslag: 247.840 svarende til 103,26 normalsider

Abstract

The present thesis investigates how citizens and employees make sense by the usage of welfare technology in a municipal context based on user involvement. The interest in the subject arose during our internship in the 9th semester, in which we dealt with an evaluation of a medical robot, which is the focal point of the present thesis.

The public sector is constantly undergoing changes and is facing major and new challenges that require political attention and prioritization. The demographic development leads to more elderly and a smaller working age population. It is expected that welfare technology is one of those areas that can accommodate these challenges. It should be pointed out that welfare technology implies huge and radical changes for the people who have to live and work with the technologies. Therefore, to ensure a successful integration of welfare technology, it requires that users' perspectives are included and considered. This also refers to the concept of user involvement. In this context, it can be pointed out that user involvement is associated with a number of benefits, including greater satisfaction, higher quality of life and higher level of physical and mental function.

The present thesis is based on a qualitative investigation with a hermeneutic approach, which took place in a municipality. The empirical evidence was gathered through descriptions of the medical robot and the municipal context, qualitative research interviews with the consultant from the municipality, who has been responsible for the evaluation of the medical robot, qualitative research interviews with four citizens who possess the medical robot and two focus group interviews with employees working with the medical robot in practice. The analysis includes Albert Bandura's theory of self-efficacy as a tool to analyze citizens' opportunities to make sense by the usage of welfare technology and Karl E. Weicks theory of sensemaking is included as a tool to analyze employees' sensemaking by the usage of welfare technology.

The research shows that user involvement is of great importance for the citizens' and employees' opportunities to make sense by the usage of welfare technology. User involvement provides an opportunity to identify potential for improvement, for which reason it is expected that it can help to qualify the development processes around welfare technology. Furthermore, the research also shows that the citizens make sense of welfare technology on the basis of several parameters, including freedom and independence, role models in the form of employees

and verbal persuasion from relatives and employees. The employees make sense by the usage of welfare technology based on several factors. Among other things, they make sense of the internal exchange of experience and several professional considerations. These professional considerations are based on the fact that welfare technology can support citizens' independence and security. In addition, the employees make sense with the professional visits to the citizens, in which they can enter into a dialogue. The employees also make sense by using focus persons who pass on knowledge regarding welfare technology to the citizens.

On the basis of the informants' statements, we found a number of attention points that are important to consider prospectively in relation to the citizens' and employees' sensemaking with welfare technology. The points of attention include introduction and training, professional identity, inclusion and exclusion criteria and the relatives.

Forord

Denne specialeafhandling er udarbejdet i perioden 1. februar til 31. maj 2021. Interessen for emnet opstod allerede under vores 9. semesters praksisforløb ved en dansk erhvervsforening, som beskæftiger sig med sundheds- og velfærdsinnovation. Under dette forløb stiftede vi bekendtskab med flere forskellige former for velfærdsteknologi, og hvordan der arbejdes målrettet med at integrere og evaluere på disse i praksis. Omdrejningspunktet for nærværende speciale tager således udgangspunkt i en af de opgaver, vi har beskæftiget os med under vores praksisforløb. Det drejer sig om en evaluering af en velfærdsteknologisk medicinrobot i en kommunal kontekst. Vores kendskab til denne type velfærdsteknologi og indsigten i selve evalueringen har vakt vores nysgerrighed og interesse og fået os til at reflektere over, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse, hvorfor dette er omdrejningspunktet for nærværende speciale.

Indholdsfortegnelse

1. Problemfelt	1
1.1 Udviklingen indenfor den offentlige sektor	1
1.2 Velfærdsteknologi i et internationalt og nationalt perspektiv	2
1.3 Velfærdsteknologiens potentialer	4
1.4 Udfordringer ved velfærdsteknologi	4
1.5 Velfærdsteknologi og brugerinddragelse	5
1.6 Brugerinddragelse: Oprindelse og definition	6
1.7 Afgrænsning	7
1.8 Problemformulering	8
1.8.1 Udfoldelse og præcisering af problemformuleringen	8
1.8.2 Undersøgelsesspørgsmål	9
1.9 Specialets opbygning og struktur	11
1.10 Specialets tilblivelse	12
2. Metodologi	13
2.1 Videnskabsteoretisk position	13
2.1.1 Forskningstyper	13
2.1.2 Hermeneutik	14
2.2 Casestudie	18
2.2.1 Beskrivelse af velfærdsteknologien og undersøgelseskonteksten	18
2.3 Online interview med konsulent i kommunen	20
2.4 Kvalitative forskningsinterviews med borgerne	21
2.4.1 Det kvalitative forskningsinterview	21
2.4.2 Semistruktureret interviewguide	23
2.4.3 Udvælgelse af informanter	23
2.5 Fokusgruppeinterviews med medarbejdere	25
2.5.1 Fokusgruppeinterview	25
2.5.2 Struktur og moderator-positioner	26
2.5.3 Udvælgelse af informanter	27
2.6 Forskerroller	28
2.7 Forskningsetiske refleksioner	29
2.8 Teoretiske perspektiver	31
2.8.1 Self-efficacy	32
2.8.2 Meningsskabelse	35

2.9 Analytisk fremgangsmåde	38
2.9.1 Transskription.....	39
2.9.2 Analysestrategi	39
3. Kommunens overvejelser bag brugerinddragelse	41
3.1 Intentionerne bag brugerinddragelse	41
3.1.1 En politisk og økonomisk intention.....	41
3.1.2 Intentionen om at øge borgernes livskvalitet	45
3.1.3 Intentionen om at øge den sundhedsfaglige kvalitet	46
3.2 Delkonklusion	47
4. Borgernes proces mod mening	48
4.1 Mestringsoplevelser.....	49
4.2 Rollemodeller	52
4.3 Verbal overtalelse.....	54
4.4 Fysisk og følelsesmæssig tilstand.....	57
4.5 Delkonklusion	59
5. Medarbejdernes meningsskabelse.....	60
5.1 Meningsskabelse sker retrospektivt.....	60
5.1.1 Erfaringsudveksling.....	60
5.1.2 Identificering af målgruppe	62
5.2 Identitet og meningsskabelse.....	65
5.2.1 Medarbejdernes faglige identitet	65
5.2.2 Faglige overvejelser	67
5.3 De sociale processers betydning for meningsskabelse	68
5.3.1 Medarbejdernes opgave hos borgerne	68
5.3.2 Faglige besøg.....	70
5.4 Handling som en forudsætning for meningsskabelse	72
5.4.1 Kollegial modstand.....	72
5.4.2 Pårørende som en barriere	75
5.4.3 Ledelsesmæssige holdninger	77
5.5 Delkonklusion	78
6. Diskussion.....	79
6.1 Diskussion af fund.....	79
6.1.1 Opmærksomhedspunkter ved velfærdsteknologi og brugerinddragelse	79
6.1.2 Formidling og oplæring.....	80
6.1.3 Faglig identitet.....	81
6.1.4 Inklusions- og eksklusionskriterier	82

6.1.5 Pårørende.....	83
6.2 Diskussion af metodiske valg.....	83
6.2.1 Troværdighed	83
6.2.2 Pålidelighed.....	84
6.2.3 Overførbarhed	86
6.3 Teoretisk diskussion.....	86
7. Konklusion.....	89
8. Referenceliste	93

Bilagsliste

- Bilag 1: Interviewguide til konsulent
- Bilag 2: Interviewguide til borgere
- Bilag 3: Interviewguide til medarbejdere
- Bilag 4: Samtykkeerklæring til borgere
- Bilag 5: Samtykkeerklæring til medarbejdere
- Bilag 6: Transskription af interview med konsulent
- Bilag 7: Transskriptioner af borgernes udtalelser
- Bilag 8: Transskriptioner af medarbejdernes udtalelser

1. Problemfelt

I dette kapitel præsenteres specialets problemfelt, der opridser de relevante problemstillinger, som nærværende speciale skrives ind i. Herfra udledes specialets problemformulering og tre undersøgelsesspørgsmål, der har til formål at understøtte det fremadrettede arbejde. Kapitlet afrundes med en beskrivelse af specialets opbygning og struktur og specialets tilblivelse.

1.1 Udviklingen indenfor den offentlige sektor

Den offentlige sektor gennemgår hele tiden forandringer og står kontinuerligt overfor nye og hidtil ukendte udfordringer (Fredskild, 2013, s. 11). I den sammenhæng kan det fremhæves, at den demografiske udvikling betyder, at der bliver flere ældre og færre i den erhvervsdygtige alder (Regeringen, 2015, s. 18). Derudover vil antallet af kronisk syge borgere også stige, mens efterspørgslen om velfærd af højere kvalitet ligeledes vil præge den offentlige sektor (Region Syddanmark, 2015, s. 6). Det forventes, at aldersgruppen på 65 år og derover vokser med cirka 665.000 personer frem mod 2042, hvoraf cirka halvdelen af denne stigning finder sted i gruppen over 80 år (Ældreforum, 2010, s. 8). Hertil kan det fremhæves, at det forventes, at fremtidens ældre vil efterspørge flere individuelt tilpassede ydelser af højere kvalitet (Regeringen, 2015, s. 18). Ovenstående udfordringer betinger derfor, at der fremadrettet må prioriteres anderledes indenfor den offentlige sektor (Fredskild, 2013, s. 11). I den sammenhæng har Regeringen en målsætning om, at der frem mod 2020 skal spares 12 milliarder kroner ved en modernisering og effektivisering af den offentlige sektor (Regeringen, 2015, s. 3). Regeringen påpeger, at et af de indsatsområder, der forventes at kunne indfri ovenstående målsætning, er at arbejde mere målrettet med digitalisering og i højere grad udbrede og anvende velfærdsteknologi indenfor den offentlige sektor (Finansministeriet, 2018, s. 10). Målsætningen er dermed, at en større udbredelse og anvendelse af digitalisering og velfærdsteknologi kan bidrage til at sikre flere og mere effektive løsninger af højere kvalitet (Regeringen, 2015, s. 23).

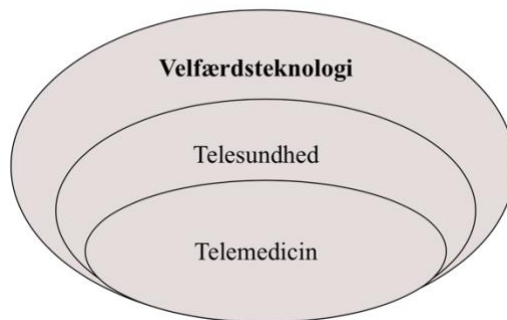
International frontløber

På nuværende tidspunkt er Danmark i verdenstoppen, når det kommer til digitalisering af den offentlige sektor (Erhvervsministeriet, 2018, s. 5). I henholdsvis 2018 og 2020 er Danmark blevet tildelt en førsteplads af verdensorganisationen Forenede Nationer (FN), som hvert år foretager en måling af den offentlige digitalisering blandt verdens lande (United Nations, 2018, s. 38; United Nations, 2020, s. 12). I bestræbelserne efter at sikre at Danmark fortsat vil præge

verdenstoppen fremadrettet, har Regeringen valgt at introducere reformsporet 'Digital Service i Verdensklasse' (Finansministeriet, 2018, s. 3). Formålet med denne reform er således, at den skal understøtte processen mod at skabe en mere sammenhængende offentlig sektor, hvor borgerne placeres i centrum (Finansministeriet, 2018, s. 3). For at realisere ovenstående har Regeringen udpeget tre centrale indsatsområder, hvor et af disse indsatsområder handler om, at velfærdsteknologi skal udbredes, så flere kan få gavn af det (Finansministeriet, 2018, s. 10).

1.2 Velfærdsteknologi i et internationalt og nationalt perspektiv

En afsøgning i den internationale litteratur tydeliggør, at der ikke findes en entydig og præcis international oversættelse af begrebet velfærdsteknologi. Velfærdsteknologi er et dansk begreb, hvorfor der i den internationale forskningslitteratur ikke findes et direkte oversat eller parallelt begreb (Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2018, s. 9). I en international sammenhæng anvendes i stedet begreber såsom telehealth, telecare og telemedicine (Hansen, 2013, s. 24). I nedenstående figur illustreres det, hvordan de engelske begreber hænger sammen med det danske begreb velfærdsteknologi. Som figuren illustrerer, kan velfærdsteknologi ses som et 'paraplybegreb', der favner begreberne telesundhed og telemedicin (KL, 2013, s. 3).



Figur 1: Figur over sammenhængen mellem velfærdsteknologi, telesundhed og telemedicin (KL, 2013, s. 3).

Med afsæt i ovenstående figur definerer Kommunernes Landsforening (KL) telesundhed som brugen af informations- og kommunikationsteknologi, der kan understøtte forebyggende, behandlende og rehabiliterende aktiviteter over afstand (KL, 2013, s. 3). Omvendt er begrebet telemedicin udviklet med udgangspunkt i en bestemt diagnose eller et medicinsk speciale (KL, 2013, s. 3). I en international sammenhæng anvender World Health Organization (WHO) telehealth og telemedicine som synonymer og har fremstillet følgende definition:

The delivery of health care services, where distance is a critical factor, by all health care professionals using information and communication technologies for the exchange of valid information for diagnosis, treatment and prevention of disease and injuries, research and evaluation, and for the continuing education of health care providers, all in the interests of advancing the health of individuals and their communities (World Health Organization, 2010, s. 9).

Ovenstående definition indikerer, at telemedicine er en fællesbetegnelse for sundhedsydelser, der har til hensigt at fremme den individuelle og samfundsmæssige sundhed (World Health Organization, 2010, s. 9). I en national kontekst er velfærdsteknologi også et forholdsvist nyt begreb. Den forhenværende sundhedsordfører i Socialdemokratiet, Sophie Hæstorp Andersen, var i 2007 den første til at fremhæve begrebet i en politisk sammenhæng (Hansen, 2013, s. 19). En afsøgning i den nationale litteratur tydeliggør, at der heller ikke her findes en entydig eller præcis definition af begrebet (Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2018, s. 9). Det skyldes i høj grad, at definitionerne afhænger af fortolkninger og af de aktører, der beskæftiger sig med begrebet. Nedenfor fremhæves en blandt de mange definitioner, som udspringer af en national kontekst. Det drejer sig om Oxford Research, der definerer velfærdsteknologi som:

Velfærdsteknologi er teknologiske ydelser og produkter rettet mod social- og sundhedsområdet, der kan frigøre arbejdskraft, lette arbejdsbyrden for personalet og øge kvaliteten og trygheden for patienter og borgere (Oxford Research, 2012, s. 5).

Nationale velfærdsteknologier

Af nationale velfærdsteknologier kan der fremhæves en række initiativer. Der findes mange eksempler, og det kan være alt fra teknologier til personlig pleje og forflytning, sociale robotter, robotter til medicinhåndtering, GPS-systemer og så videre (Ældreforum, 2010, s. 74-80). Af initiativer kan robotstøvsugeren fremhæves, som efterhånden anvendes i et bredt omfang i ældreplejen ude i kommunerne (Andersen, Markwardt, Larsen & Svendsen, 2016, s. 36). Hensigten med robotstøvsugeren er, at den skal hjælpe de borgere, som ikke er i stand til at støvsuge manuelt. Det forventes derfor, at den kan understøtte borgernes selvstændighed og lette medarbejdernes arbejdsdag, da støvsugning er en fysisk krævende opgave (Andersen et al, 2016, s. 37). Af andre eksempler kan robotsælen Paro nævnes. Paro er særligt udbredt på de danske plejehjem i plejen af de demente borgere. Paro er interaktiv og kan stimulere en følelsesmæssig forbundethed, som eksempelvis kæledyr kan det (Ældreforum, 2010, s. 23).

1.3 Velfærdsteknologiens potentialer

I den offentlige sektor anvendes velfærdsteknologi allerede i et vidt og bredt omfang. Det overordnede formål med velfærdsteknologierne er at udvikle og levere bedre kvalitet for borgerne, holde økonomien i ro, styrke arbejdsmiljøet og tiltrække nye medarbejdere (Center for Velfærdsteknologi, 2020, s. 11; Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2018, s. 13). Forventningen er således, at velfærdsteknologierne kan bidrage til at imødekomme nogle af de udfordringer, som den offentlige sektor står overfor. Med afsæt i borgernes perspektiver er forventningen, at velfærdsteknologi kan bidrage til at gøre borgerne mere selvhjulpne, så de kan opnå en større selvstændighed, uafhængighed og sikkerhed (Socialstyrelsen, 2020). Hertil forventes det også, at velfærdsteknologi kan understøtte borgernes muligheder for at tage et større ansvar for eget liv og sundhed (Ældreforum, 2010, s. 34). Flere undersøgelser indikerer ligeledes, at en større udbredelse og anvendelse af velfærdsteknologi forventes at kunne hjælpe medarbejderne med at håndtere og løse ellers fysisk belastende opgaver og dermed understøtte arbejdsmiljøet (Ajslev, Johansen & Poulsen, 2017, s. 5; Andersen et. al, 2016, s. 7). På den måde er forventningen således, at velfærdsteknologi kan bidrage til at aflaste medarbejderne, og at der kan frigives mere tid og flere ressourcer til, at de kan foretage en skarpere prioritering og omstrukturering af plejen og behandlingen af borgerne, hvorfor det forventes, at presset på den offentlige sektor reduceres yderligere (Dinesen & Østergaard, 2013, s. 127).

1.4 Udfordringer ved velfærdsteknologi

En helt central udfordring som velfærdsteknologierne står overfor, er den skepsis, der baseres på, at de 'varme hænder' erstattes af den 'kolde teknologi' (Ældreforum, 2010, s. 11). Det er overvejende borgerne og de pårørende, som udtrykker denne skepsis, da de er bekymrede for, om teknologien vil erstatte en ellers eksisterende menneskelig funktion og relation. I yderste tilfælde stilles der også spørgsmålstejn ved, om omsorg overhovedet er forenelig med velfærdsteknologi (Sygeplejeetisk Råd, 2015, s. 1). Ligemeget hvilken type velfærdsteknologi det handler om, så tydeliggør ovenstående, at anvendelsen af velfærdsteknologi forudsætter kvalificerede etiske refleksioner. I litteraturen pointeres det, at velfærdsteknologi overvejende bør anvendes som et supplement til den eksisterende omsorg og pleje, hvorfor der hersker bevidsthed om, at velfærdsteknologi ikke må erstatte den eksisterende fysiske kontakt og omsorg (Dinesen & Rose, 2013, s. 217). En anden afgørende udfordring der kan fremhæves er, hvad der skal ske, hvis en borger ikke ønsker den type velfærdsteknologi, der skal indføres indenfor området (Dinesen & Rose, 2013, s. 214). Det er nemlig ikke usædvanligt, at borgere

fravælger velfærdsteknologi, hvis der er en risiko for, at det kan blive på bekostning af den vanlige og personlige kontakt til medarbejderne. Det skyldes, at nogle borgere vægter den personlige kontakt højere end den selvstændighed og frihed, som velfærdsteknologi kan give, mens andre borgere kan være utrygge ved selve teknologien (Dinesen & Rose, 2013, s. 218).

I et organisatorisk perspektiv er der også en række udfordringer, som kan få indflydelse på, hvordan velfærdsteknologi integreres i praksis. Engelske forskere har i et systematisk review afdækket den videnskabelige litteratur indenfor telehealth for at identificere nogle af de udfordringer, der er forbundet med ny teknologi (Mair, May, O'Donnell, Finch, Sullivan & Murray, 2012). Først og fremmest har det betydning, at medarbejderne og ledelsen forstår, hvorfor og hvordan teknologien kan gøre en forskel for deres praksis (Mair et. al, 2012, s. 360). Derudover er det vigtigt, at medarbejderne og ledelsen er motiverede for og deltager aktivt i processerne omkring teknologien (King, O'Donnell, Boddy, Smith, Heaney & Mair, 2012, s. 2). Det skyldes, at hvis de involverede ikke bliver fortrolige med teknologien, så er der en risiko for, at de ikke lærer at håndtere teknologien, og ikke er villige til at ændre på de eksisterende arbejdsgange (Dinesen & Østergaard, 2013, s. 127). Derudover er det vigtigt, at der er fælles opbakning til teknologien, så alle arbejder mod det samme mål (Mair et. al, 2012, s. 360). Det sidste område der kan fremhæves, er vigtigheden af, at der er en lærende og reflekterende kultur blandt alle involverede (Mair et. al, 2012, s. 360). På baggrund af ovenstående står det derfor klart, at velfærdsteknologi stiller krav til medarbejdernes omstillingsparathed i forhold til at håndtere de nye udfordringer, som velfærdsteknologi kan afføde. Det tyder dog på, at der har manglet målrettet uddannelse af medarbejdere, der beskæftiger sig med velfærdsteknologi i praksis (Dalkjær & Fredskild, 2013, s. 53). Det har også i en årrække været nationalt debatteret, om flere projekter ikke er blevet implementeret i praksis, fordi medarbejderne ikke har haft de fornødne kompetencer til at håndtere de nye teknologier (Dalkjær & Fredskild, 2013, s. 53).

1.5 Velfærdsteknologi og brugerinddragelse

Velfærdsteknologi bliver i et større omfang en integreret del af den offentlige sektor. Mange af teknologierne forudsætter, at borgeren er i stand til at betjene teknologien på egen hånd, hvorfor der ændres på den måde, der behandles på og på den måde, hvorpå borgeren anskues. Et centralt spørgsmål hertil er, om det kan forventes, at alle borgere kan og vil anvende velfærdsteknologi. Der kan være borgere, der bevidst fravælger teknologien, fordi det ingen interesse har, mens andre ikke oplever et behov (Dinesen & Rose, 2013, s. 214). Eksisterende litteratur pointerer,

at borgerne er vigtige at inddrage, når behovet for velfærdsteknologi skal afdækkes, ligesom deres håndterbarhed også understøttes, hvis de inddrages, når teknologien skal udvikles eller implementeres i praksis (Ældreforum, 2010, s. 16). Borgerne kan således betragtes som en vigtig ressource, der kan bidrage med værdifuld viden om og information i forhold til, om velfærdsteknologien imødekommer deres behov. Derudover kan borgerne også være med til at identificere udfordringer ved velfærdsteknologien. Det kan eksempelvis være, hvis en knap sidder uhensigtsmæssigt eller hvis teknologiens funktioner ikke er tilpasset til borgere, der har syns- eller høreproblemer. Litteraturen indikerer også, at udbredelsen af velfærdsteknologi er en forandringsproces, der forudsætter medarbejdernes accept (Abildgaard, 2013, s. 223). Det skyldes, at velfærdsteknologi forårsager et større fokus på borgernes selvstændighed, hvilket kan få indflydelse på medarbejdernes faglighed og arbejdsgange. Medarbejderne bliver således også centrale aktører i forhold til at identificere, hvordan velfærdsteknologi integreres mest hensigtsmæssigt i deres eksisterende arbejdsgange (Abildgaard, 2013, s. 224). Der kan således argumenteres for, at en succesfuld integration af velfærdsteknologi forudsætter, at der rettes opmærksomhed mod medarbejdernes holdninger, og at der tilføres de nødvendige ressourcer, der skal til for at udvikle deres teknologiske kompetencer (Abildgaard, 2013, s. 223-224).

1.6 Brugerinddragelse: Oprindelse og definition

Begrebet brugerinddragelse er efterhånden blevet et centralt begreb indenfor den offentlige sektor (Jønsson, Baker, Jacobsen & Pedersen, 2015, s. 5). I den eksisterende litteratur påpeges det, at brugerinddragelse kan ses som et opgør mod en paternalistisk tradition (Jønsson et. al, 2015, s. 5). Denne udlægning baseres på, at det førhen har været normen, at man som bruger af sundhedsvæsenet, har indtaget en passiv rolle (Jønsson et. al, 2015, s. 6). Imidlertid har den offentlige sektor undergået flere forandringer, som har medvirket til, at brugerne i højere grad bevæger sig fra at være passive til aktive brugere, der efterspørger større indflydelse på eget forløb (Jønsson et. al, 2015, s. 6). Indenfor de seneste 10-15 år har begrebet for alvor vundet indpas i den offentlige sektor, fordi det forventes, at brugerinddragelse kan imødekomme nogle af de udfordringer, som den offentlige sektor står overfor (Jønsson et. al, 2015, s. 9). I den sammenhæng indikerer flere undersøgelser, at der er en række positive gevinster ved at arbejde mere målrettet med brugerinddragelse. Det drejer sig om større tilfredshed med behandlingen, højere livskvalitet, bedre fysisk og psykisk funktionsniveau og færre oplevede bivirkninger (Coulter, 2012, s. 80; Stacey et. al, 2014). Derudover kan det fremhæves, at samfundsmæssige forhold har medvirket til, at brugerinddragelse også er blevet et centralt begreb indenfor den

offentlige sektor. Det handler om, at brugerinddragelse hænger godt sammen med det øgede fokus på kvalitet og effektivisering indenfor den offentlige sektor (Jønsson et. al, 2015, s. 9). Forventningen er således, at brugerinddragelse kan føre til bedre kvalitet, mere målrettet og effektiv anvendelse af ressourcerne og udvikling af nye og effektive sundhedstilbud (Danske Patienter, Kommunernes Landsforening, Sundhedsstyrelsen & Danske Regioner, 2013).

Definition

Den politiske retorik og faglige praksis er præget af en række forskellige forståelser af, hvad begrebet brugerinddragelse egentlig betyder. Hverken nationalt eller internationalt findes der en klar og almen accepteret definition (Holen & Kamp, 2018, s. 48). Indenfor en national kontekst findes det nationale videnscenter for brugerinddragelse (VIBIS), som arbejder målrettet med at fremme brugerinddragelse (www.danskepatienter.dk/vibis/om-vibis). Det gøres ved at fokusere på to områder, som er vidensopbygning og kompetenceudvikling. I VIBIS defineres brugerinddragelse på følgende måde: *“At give brugere af sundhedsvæsenet indflydelse på udviklingen af sundhedsvæsenet og på deres eget forløb og behandling”* (www.danskepatienter.dk/vibis/om-brugerinddragelse/definition-af-brugerinddragelse). I den sammenhæng påpeger VIBIS, at brugerne af sundhedsvæsenet kan bidrage med viden, der kan medvirke til at skabe organisatorisk læring, pege på forbedringspotentialer og kvalificere udviklingsprocesser (Danske Patienter, 2017, s. 4). I VIBIS skelnes der mellem to former for brugerinddragelse. Den første form er den individuelle brugerinddragelse, som handler om at give brugeren indflydelse på eget forløb, hvilket forudsætter, at der tages højde for brugernes individuelle behov, præferencer og viden (Danske Patienter, 2017, s. 6). Den individuelle brugerinddragelse sker ved at afdække og inddrage brugernes perspektiver i tilrettelæggelsen af behandlingsforløbet og beslutningerne om behandling (Danske Patienter, 2017, s. 6). Den anden form for brugerinddragelse er den organisatoriske brugerinddragelse (Danske patienter, 2017, s. 4). Denne form for brugerinddragelse tager udgangspunkt i, at brugerne medvirker aktivt til forbedring og udvikling af sundhedsvæsenet. Når brugernes perspektiver inddrages, kan der således skabes et fundament for læring, peges på forbedringspotentialer og kvalificere udviklingsprocesser indenfor sundhedsvæsenet (Danske Patienter, 2017, s. 4).

1.7 Afgrænsning

På baggrund af ovenstående kan der argumenteres for, at velfærdsteknologi bidrager med et væld af muligheder og har potentiale til at imødekomme nogle af de udfordringer, som den

offentlige sektor står overfor. I den sammenhæng bør det fremhæves, at velfærdsteknologi medfører store og gennemgribende forandringer for de mennesker, der skal leve og arbejde med velfærdsteknologien. Borgerne skal lære at leve med og håndtere velfærdsteknologien og skal i nogle tilfælde acceptere, at den menneskelige kontakt reduceres eller helt erstattes. På den anden side er der medarbejderne, som skal kunne se en mening med velfærdsteknologien, hvorfor det kan kræve, at eksisterende arbejdsgange ændres på eller omstruktureres. For at sikre en succesfuld og meningsfuld integration af velfærdsteknologi i borgernes dagligdag og i medarbejdernes praksis kan der således argumenteres for vigtigheden af, at deres oplevelser og perspektiver inddrages. Denne proces refererer også til begrebet brugerinddragelse, hvor det kan påpeges, at der forefindes en række gevinster ved at inddrage brugerne. Det drejer sig om større tilfredshed, højere livskvalitet og bedre fysisk og psykisk funktionsniveau (Coulter, 2012, s. 80; Stacey et. al, 2014, s. 24). I den sammenhæng indikerer litteraturen også, at en identificering og afdækning af brugernes perspektiver kan medvirke til at skabe læring, da brugerne kan identificere forbedringspotentialer samt kvalificere udviklingsprocesser (Danske Patienter, 2017, s. 4). Ovenstående leder frem til følgende problemformulering:

1.8 Problemformulering

Hvordan skaber borgere og medarbejdere mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse?

1.8.1 Udfoldelse og præcisering af problemformuleringen

I dette afsnit vil vi udfolde og præcisere de centrale begreber i problemformuleringen, således det bidrager til en større gennemsigtighed og forståelse af specialets processuelle fokus.

Borgere og medarbejdere: Når vi benævner borgere, refererer vi til de borgere, der har den velfærdsteknologi, som er omdrejningspunktet for specialet. Med medarbejdere refererer vi til de medarbejdere, der beskæftiger sig med den førnævnte velfærdsteknologi. Det drejer sig om sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. I dette speciale vil vi ikke differentiere mellem disse professioner, hvorfor vi fremadrettet vil benævne dem som medarbejdere. Det skyldes, at begge professioner beskæftiger sig med velfærdsteknologien i praksis. Valget om at inddrage både borgere og medarbejdere skyldes, at det i den eksisterende litteratur påpeges, at velfærdsteknologi lever i et krydsfelt mellem den offentlige sektor, det udøvende personale og

borgerne (Abildgaard et. al, 2013, s. 19). Det bliver således et argument for, at både borgere og medarbejdere kan ansues som centrale brugere, når det handler om velfærdsteknologi.

Mening: Som læringsteoretisk ramme for mening inddrager vi Albert Banduras teori om self-efficacy og Karl E. Weicks teori om meningsskabelse. Vi anvender Banduras teori om self-efficacy til at belyse borgernes muligheder for at skabe mening ud fra en antagelse om, at deres mestring og handlekompetence er en forudsætning for mening. Vi anvender Weicks teori om meningsskabelse til at undersøge medarbejdernes meningsskabelse med velfærdsteknologien i praksis. En uddybende begrundelse for valget af disse teorier forefindes i afsnit 2.8.1 og 2.8.2.

Velfærdsteknologi: Når vi nævner velfærdsteknologi, refererer vi til en konkret teknologi. Det drejer sig om en velfærdsteknologisk medicinrobot, som de i den kommunale kontekst er i gang med at evaluere på. En beskrivelse af velfærdsteknologien og undersøgelseskonteksten forefindes i afsnit 2.2.1. Når vi fremadrettet i specialet refererer til den velfærdsteknologiske medicinrobot, vil den blive benævnt som enten teknologien eller velfærdsteknologien. Vi har valgt at anonymisere velfærdsteknologien og undersøgelseskonteksten. Det skyldes, at det kan medvirke til at skabe en analytisk distance. Derudover er der også en række forskningsetiske refleksioner forbundet hertil, hvor det kan fremhæves, at anonymisering medvirker til at sikre informanternes og kontekstens fortrolighed (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 117).

Brugerinddragelse: Med baseret på brugerinddragelse mener vi, at vi undersøger borgernes og medarbejdernes meningsskabelse på baggrund af brugerinddragelse. I den sammenhæng tager vi udgangspunkt i VIBIS' definition af brugerinddragelse. Vi er opmærksomme på, at denne definition oprindeligt retter sig mod patienter eller borgere. Vi argumenterer dog for, at når det handler om velfærdsteknologi, så er der flere brugere på spil, fordi velfærdsteknologi lever i et krydsfelt mellem den offentlige sektor, personalet og borgerne (Abildgaard et. al, 2013, s. 19).

1.8.2 Undersøgelsesspørgsmål

I bestræbelserne efter at besvare specialets problemformulering er denne operationaliseret i tre undersøgelsesspørgsmål. Undersøgelsesspørgsmålene kan således betragtes som et redskab, der belyser de forskellige vinkler af problemformuleringen, som er nødvendige for at give en sammenhængende besvarelse af denne (Rienecker & Jørgensen, 2012, s. 130). Derudover vil undersøgelsesspørgsmålene fremadrettet skabe struktur i specialets opbygning. Det betyder, at

undersøgelsesspørgsmål et skaber en grundlæggende forståelse, som er en forudsætning for at besvare undersøgelsesspørgsmål to og tre. De tre undersøgelsesspørgsmål lyder således:

- 1. Hvorfor inddrager kommunen brugerne indenfor velfærdsteknologi?*
- 2. Hvilke parametre tillægger borgerne mening i forhold til velfærdsteknologi?*
- 3. Hvordan finder medarbejderne mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis?*

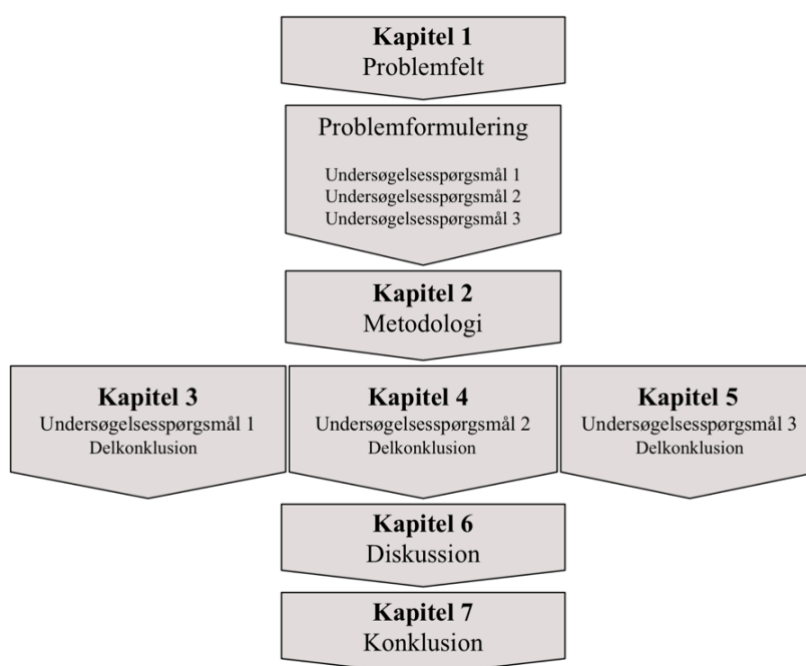
Med det første undersøgelsesspørgsmål er formålet at skabe en grundlæggende forståelse for, hvorfor kommunen inddrager brugerne, når det handler om velfærdsteknologi. Det betyder, at vi vil identificere, hvilke overvejelser der ligger til grund for brugerinddragelse indenfor velfærdsteknologi. Denne besvarelse baseres på udtalelser fra den konsulent i ældre- og handicapforvaltningen i kommunen, som har stået for evalueringen af velfærdsteknologien. Vi vil pointere, at når vi undersøger kommunens overvejelser om brugerinddragelse indenfor velfærdsteknologi, så baseres de på, hvad denne konsulent fra kommunen lægger vægt på sammenholdt med den eksisterende litteratur.

Med det andet undersøgelsesspørgsmål er hensigten at skabe en forståelse for, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi. Denne besvarelse baseres på fire kvalitative forskningsinterviews med borgere, der har velfærdsteknologien. I analysen af det empiriske materiale understøttes besvarelsen af Albert Banduras teori om self-efficacy, fordi det giver os mulighed for at forstå individet og dermed identificere, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi. Argumentet for at inddrage Banduras teori baseres på en antagelse om, at borgernes self-efficacy har betydning for, hvordan de skaber mening med velfærdsteknologien. Vi har således en antagelse om, at for at borgerne kan skabe mening, så forudsætter det, at de er i stand til at mestre og håndtere velfærdsteknologien.

Med det tredje undersøgelsesspørgsmål er hensigten at skabe en forståelse for, hvordan medarbejderne finder mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis. Besvarelsen af dette undersøgelsesspørgsmål baseres på to fokusgruppinterviews, som er afholdt med udvalgte medarbejdere, der arbejder med velfærdsteknologien i praksis. I analysen af det empiriske materiale inddrager vi Weicks teori om meningsskabelse, fordi den giver os mulighed for at forstå, hvornår og hvordan medarbejderne skaber mening i arbejdet med velfærdsteknologi. Argumentet for at inddrage Weick baseres på en antagelse om, at en succesfuld integrering af velfærdsteknologi i medarbejdernes praksis forudsætter, at de finder frem til en mening.

1.9 Specialets opbygning og struktur

Nedenstående figur illustrerer, hvordan specialet er opbygget og struktureret. Formålet er at synliggøre, hvordan undersøgelsen er gennemført for at skabe gennemsigtighed for læseren.



Figur 2: Illustration over specialets opbygning.

Som figuren illustrerer, er dette speciale struktureret efter syv kapitler. I det første kapitel præsenteres problemfeltet, som skaber et fundament for at præcisere problemformuleringen og de tre undersøgelsesspørgsmål, der vil være styrende i processen mod at besvare specialets problemformulering. Det andet kapitel indeholder vores metodologiske overvejelser, som bliver udgangspunktet for, hvorfor og hvordan denne undersøgelse er foretaget. I dette kapitel forefindes også en præsentation af de teoretiske perspektiver, der anvendes som analytiske redskaber til at skabe forbindelse til det empiriske materiale i besvarelsen af hvert undersøgelsesspørgsmål. I kapitel tre, fire og fem besvares de tre undersøgelsesspørgsmål i en kronologisk rækkefølge, hvorfor disse kapitler er analytisk funderet. Kapitel seks indeholder en diskussion af centrale analytiske fund fra de tre undersøgelsesspørgsmål med afsæt i problemformuleringen. Derudover indeholder kapitlet også en diskussion af de metodiske og teoretiske valg, som vi har truffet i udarbejdelsen af nærværende speciale. Det sidste kapitel danner rammen om specialets konklusion på problemformuleringen.

1.10 Specialets tilblivelse

I dette afsnit vil vi kort beskrive den evaluering, som dette speciale har sit afsæt i. Formålet med dette afsnit er at give et indblik i rammerne for, hvordan denne evaluering er udarbejdet samt give en forståelse for, hvilke roller vi har haft under denne evaluering.

Specialet har sit interesseområde og afsæt i en evaluering, som vi beskæftigede os med under vores praksisforløb på 9. semester hos en dansk erhvervsforening. Denne evaluering er udarbejdet på baggrund af velfærdsteknologien, som en dansk kommune på nuværende tidspunkt er i gang med at implementere i praksis. I denne evaluering er der truffet en beslutning om, at der skal evalueres på flere forskellige parametre. Det drejer sig om et økonomisk potentiale, borgernes tilfredshed og den sundhedsfaglige kvalitet. Det økonomiske potentiale beregnes på baggrund af data, som trækkes fra det kommunale system og anvendes til at registrere besøg og ydelser hos borgerne. Denne del af evalueringen vil vi ikke berøre yderligere i dette speciale, hvorfor vi afgrænser os herfra. I evalueringen belyses borgernes tilfredshed ved hjælp af en spørgeskemaundersøgelse, hvor der både indsamles kvantitative og kvalitative besvarelser. Den sundhedsfaglige kvalitet belyses ved to fokusgruppeinterviews med udvalgte medarbejdere, der beskæftiger sig med velfærdsteknologien i praksis. Vi vælger at fremhæve og beskrive denne evaluering, fordi den har indflydelse på nogle af de valg, vi træffer i udarbejdelsen af dette speciale. For det første har evalueringen givet os adgang til at undersøge problemstillingen, mens vi også har fået adgang til de informanter, vi vælger at inddrage. Her kan det fremhæves, at spørgeskemaundersøgelsen i evalueringen har givet os adgang til de borgere, vi inddrager i de kvalitative forskningsinterviews. Det har været muligt, fordi vi har stået for at afholde spørgeskemaundersøgelsen med borgerne, hvorfor vi under denne informerede borgerne om, at vi skulle skrive speciale omkring dette emne. I den sammenhæng adspurgte vi dem til, om de havde lyst til at deltage i et individuelt interview, hvorfor vi gennem denne adgang kontaktede borgerne, da det blev aktuelt. Under evalueringen har vi også været ansvarlige for at udarbejde og afholde de to fokusgruppeinterviews med medarbejderne. For nærværende speciale betyder det, at vi har valgt at inddrage det empiriske materiale fra de to fokusgruppeinterviews i besvarelsen af undersøgelsesspørgsmål tre, fordi vi vurderer, at det kan bidrage positivt og tilstrækkeligt til denne besvarelse.

2. Metodologi

I dette kapitel vil vi beskrive og ekspliciterer specialets videnskabsteoretiske og metodiske ramme og fremdrift mod en fyldestgørende besvarelse af problemformuleringen. Kapitlet indledes med en præsentation af specialets forskningstyper og videnskabsteoretiske afsæt. Derefter forefindes en beskrivelse af casestudiet, der anvendes som undersøgelsesdesign. I forlængelse heraf præsenteres velfærdsteknologien og undersøgelseskonteksten. Dernæst forefindes en beskrivelse af de metoder, der anvendes til at indsamle det empiriske materiale. Derefter beskrives vores forskerroller, som efterfølges af de forskningsetiske refleksioner. Afslutningsvist præsenteres specialets teoretiske perspektiver og analytiske fremgangsmåde.

2.1 Videnskabsteoretisk position

Dette afsnit indeholder en redegørelse for nærværende speciales forskningstyper samt det videnskabsteoretiske afsæt. En afklaring af forskningstyperne og det videnskabsteoretiske afsæt er væsentligt, fordi det er med til at præcisere, hvilken form for viden, vi vil producere, og hvorledes det er i overensstemmelse med de metodiske valg, vi træffer i processen mod at besvare problemformuleringen (Andreasen, Rasmussen, Rasmussen, Jensen, Ydesen & Ravn, 2017, s. 54). I den sammenhæng vil vi pointere, at specialets videnskabsteoretiske afsæt derfor fremstår som et kontinuerligt refleksionsarbejde, der bidrager til at afklare hvorfor og hvordan, vi har valgt at være videnskabelige (Andreasen et. al, 2017, s. 55).

2.1.1 Forskningstyper

Formålet med dette afsnit er at identificere, hvilke forskningstyper der arbejdes ud fra i dette speciale. Det skyldes, at en identificering og bevidstgørelse af forskningstyperne er med til at tydeliggøre, hvilken viden vi stræber efter i processen mod at besvare problemformuleringen (Thisted, 2019, s. 104). Da det primære formål med dette speciale er at undersøge, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse, beskæftiger vi os overordnet med den *forstående forskningstype*. Det skyldes, at det primære formål med denne forskningstype er at forstå de involveredes opfattelser af liv og handlinger i forbindelse med et konkret tilfælde (Thisted, 2019, s. 116). For nærværende speciale betyder det, at vi stræber efter at forstå borgernes og medarbejdernes oplevelser og erfaringer i relation til velfærdsteknologi samt hvordan og hvorledes, det giver mening for deres liv og praksis. Det centrale er derfor, at vi stræber efter at skabe en forståelse for de sammenhænge, som borgerne og medarbejderne indgår i (Thisted, 2019, s. 116).

I nærværende speciale trækker vi derudover også på den *beskrivende forskningstype* (Thisted, 2019, s. 106). Det kommer særligt til udtryk i undersøgelsesspørgsmål et, hvor vi sigter efter at forstå, hvorfor kommunen inddrager brugerne, når det handler om velfærdsteknologi. Det betyder, at vi indfanger viden om og beskrivelser af casen og konteksten. Vi vurderer, at disse beskrivelser er nødvendige for at skabe et grundlæggende fundament for forståelse (Thisted, 2019, s. 106). Med denne forskningstype er hensigten således, at vi stræber efter at indfange kontekst- og praksisnære beskrivelser af, hvordan tingene forholder sig og hænger sammen indenfor den undersøgte kontekst (Thisted, 2019, s. 106). Disse beskrivelser giver således læseren mulighed for at forstå de sammenhænge, som borgerne og medarbejderne navigerer indenfor. For dette speciale betyder det også, at den forstående forskningstype bygger videre på den beskrivende forskningstype, hvorfor det i sidste ende vurderes, at denne kombination bidrager positivt til besvarelsen af problemformuleringen (Thisted, 2019, s. 116).

2.1.2 Hermeneutik

Da dette speciale stræber efter at skabe en forståelse for, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse, anvendes *hermeneutikken* som videnskabsteoretisk tilgang. Hermeneutik har sin oprindelse i det græske ord *hermeneuein* og betyder fortolkning eller fortolkningskunst (Birkler, 2007, s. 95; Thisted, 2019, s. 57). I dette speciale handler det derfor om at forstå, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse, hvorfor borgernes og medarbejdernes fortællinger bliver en forudsætning for denne forståelse. Forståelse er derfor et centralt begreb, og vi sigter således efter at anvende vores empatisk funderede evner til at sætte os ind i borgernes og medarbejdernes sted for at forstå, hvordan de skaber mening med velfærdsteknologi (Ingemann, 2014, s. 111). Indenfor hermeneutikken skelnes der mellem flere retninger. I dette speciale lader vi os inspirere af Hans Georg Gadammers filosofiske udlægning af hermeneutikken og vil derfor primært fokusere på at uddybe denne forgrening. Det begrundes med, at vi vurderer, at vi ikke kan stille os udenfor fortolkningsprocessen på grund af et indgående kendskab til konteksten, hvorfor vi i stedet må arbejde konstruktivt med vores forskerroller gennem undersøgelsen (Thisted, 2019, s. 69-70).

Det metodiske arbejde

I dette speciale har det praktiske og metodiske arbejde med den filosofiske hermeneutik sit afsæt i tre centrale begreber. Det drejer sig om den *hermeneutiske cirkel*, *forståelseshorisont*

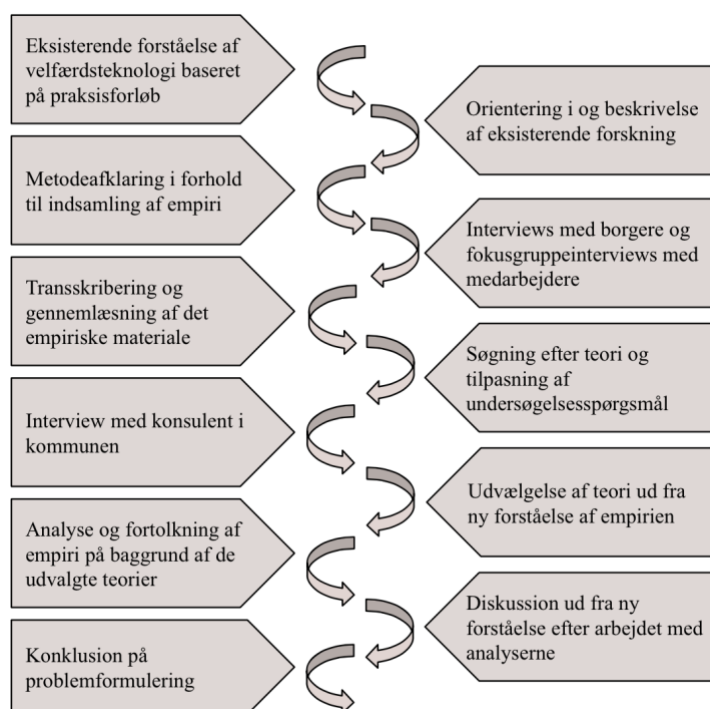
og *horisontsammensmeltning* (Birkler, 2007, s. 103). I de følgende afsnit vil vi redegøre for ovenstående begreber og beskrive, hvordan disse praktisk og metodisk anvendes i specialet.

Den hermeneutiske cirkel

Det grundlæggende hermeneutiske fortolkningsprincip baseres på den hermeneutiske cirkel (Thisted, 2019, s. 60). Gadamer pointerer, at den hermeneutiske cirkel må forstås som et ontologisk princip, hvilket betyder, at det er en måde at være til på som menneske (Birkler, 2007, s. 95). Den hermeneutiske cirkel bygger på en grundlæggende forståelse af, at der sker en kontinuerlig vekselvirkning mellem del og helhed. Det betyder, at delene kun kan forstås, hvis helheden inddrages, mens helheden kun kan forstås, hvis delene inddrages (Thisted, 2019, s. 60). Det er derfor forholdet mellem delene og helheden, der bliver grundlaget for at skabe mening og muliggør, at vi kan forstå og fortolke (Højbjerg, 2018, s. 292). I dette speciale afspejles denne vekselvirkning mellem del og helhed eksempelvis i den måde, hvorpå dette speciale er opbygget. Specialet er struktureret i flere enkelte dele, hvilket afspejles ved, at problemformuleringen er operationaliseret i tre undersøgelsesspørgsmål. Hensigten med denne operationalisering er, at hver del bidrager til en dybere forståelse, som i sidste ende er en forudsætning for at besvare problemformuleringen. Et andet eksempel er den måde, hvorpå vi tilgår analyserne af det empiriske materiale. I den sammenhæng arbejder vi ud fra begreberne *dekontekstualisering* og *rekontekstualisering* (Dahlagel & Fredslund, 2015, s. 175). Det betyder, at vi ved dekontekstualiseringen trækker relevante dele af det empiriske materiale ud af helheden, for at vi ved rekontekstualiseringen sætter det sammen på en ny måde, som giver os mulighed for at besvare problemformuleringen (Dahlagel & Fredslund, 2015, s. 175). På den måde arbejder vi således i overensstemmelse med det hermeneutiske fortolkningsprincip, der baseres på den kontinuerlige vekselvirkning mellem del og helhed (Thisted, 2019, s. 60).

I den sammenhæng kan det påpeges, at den hermeneutiske cirkel er uafsluttelig. Det betyder, at fortolkningsprocessen forløber indtil, vi når et punkt, hvor vi har opnået en fyldestgørende forståelse (Thisted, 2019, s. 69). Overføres dette til nærværende speciale, må specialet derfor ses som en fortløbende proces, da vi gennem undersøgelsen tilegner os ny viden og gør os nye erfaringer, som skaber et nyt fundament for forståelse. Denne bevægelse illustreres også i nedenstående figur tre, som afspejler vores cirkulære bevægelse i undersøgelsesprocessen. Det betyder også, at vi ikke når frem til endegyldige konklusioner, fordi vi løbende vil støde ind i nye vinkler og perspektiver, som medvirker til, at vores forståelseshorisont forandres. Med

dette in mente er det vigtigt at pointere, at specialets konklusion derfor bliver én sandhed ud af mange, da denne vil påvirkes af vores fortolkninger (Thisted, 2019, s. 69-70).



Figur 3: Illustration af vores cirkulære bevægelse gennem undersøgelsen. Figuren er inspireret af anden illustration fra et kandidatspeciale (Franzen, Andersen & Poulsen, 2020, s. 21).

Forståelseshorisont

En særligt kendetegn for den filosofiske hermeneutik er, at de fænomener der undersøges, altid vil undergå en fortolkning af forskeren (Thisted, 2019, s. 69). Det betyder, at det fortolkede altid vil påvirkes af forskerens begrebsverden, hvorfor forskeren indgår som en aktiv del af undersøgelsesprocessen. Med dette henviser Gadamer til begrebet forforståelse, som er den forståelse, der går forud for selve forståelsen og er en nødvendighed for forståelse (Birkler, 2007, s. 96). I relation til dette speciale udspringer vores forforståelse i høj grad af vores praksisforløb, hvor vi har beskæftiget os med evalueringen af velfærdsteknologien. Denne indsigt rækker til en vis grænse, hvorfor det har været nødvendigt, at vi har orienteret os yderligere og dybere i eksisterende forskning indenfor området. Det centrale er, at ovenstående bidrager til dele af vores forforståelse, som vi må forholde os eksplicitte til, da det kan få indflydelse på vores fortolkninger (Thisted, 2019, s. 70). Nærværende speciale er derfor udarbejdet med en bevidsthed om, at vores indgående indsigt og kendskab til konteksten både

kan være en styrke og en udfordring i processen mod at besvare problemformuleringen. I den sammenhæng pointerer Gadamer, at styrken ved et indgående kendskab til genstandsfeltet er:

For hvis vi intet ved om det fænomen, vi skal undersøge, så ved vi ikke hvilke forskningsspørgsmål, vi skal stille (Dahlaget & Fredslund, 2015, s. 161).

I denne udlægning findes argumentet for, at vores indgående kendskab bliver udgangspunktet for at kunne stille de rigtige forskningsspørgsmål. I den sammenhæng bør det pointeres, at et indgående kendskab også kan hindre produktionen af ny viden. Det skyldes, at der kan opstå 'blinde vinkler', som kan medføre, at vi ubevidst udarbejder specialet med afsæt i vores forforståelse og ikke er opmærksomme på andre relevante perspektiver. I bestræbelserne efter at imødekomme denne udfordring, er det ifølge Gadamer nødvendigt, at forforståelsen sættes i spil (Dahlaget & Fredslund, 2015, s. 165). Det betyder, at vi har bevidstgjort og ekspliciteret de antagelser og forforståelser, vi har om problemstillingen i problemfeltet, ligesom vi under hele undersøgelsesprocessen har været opmærksomme på at italesætte og diskutere vores individuelle forforståelser (Henricson & Billhult, 2015, s. 132). Derudover kan forforståelsen sættes i spil ved, at vi sætter vores forståelseshorisont i bevægelse (Dahlaget & Fredslund, 2015, s. 167). Det har vi forsøgt at gøre af flere omgange. Vi har løbende diskuteret vores speciale med erhvervsforeningen. Derudover har vi diskuteret specialet med vores vejleder og andre specialestuderende samt vejledere under flere specialeseminarer på universitet. Vi har ligeledes forsøgt at udfordre vores forforståelse ved at inddrage teori i analyserne af det empiriske materiale. Det er hensigtsmæssigt, da teorierne kan anvendes som et redskab til at stille nye spørgsmål og åbne op for nye fortolkninger. På den måde bidrager teorierne således til at sætte vores forståelseshorisont i bevægelse (Dahlaget & Fredslund, 2015, s. 171).

Horisontsammensmeltning

Når fortolkeren møder genstanden og der skabes en forståelse, sker der ifølge Gadamer en horisontsammensmeltning (Dahlaget & Fredslund, 2015, s. 163). Horisontsammensmeltning skal ikke forstås som, at horisonterne bliver til en og samme. Der sigtes derimod efter, at vi udvider vores forståelseshorisont og revurderer eksisterende fordomme (Thisted, 2019, s. 69). For specialet betyder det, at vi stræber efter at udvide vores forståelseshorisont i mødet med genstandsfeltet og informanternes udtalelser. Det betyder, at vi betragter feltet med et åbent og nysgerrigt blik og er modtagelige overfor de nye perspektiver, der må fremkomme. I sidste ende handler det om, at denne proces bidrager til at vores eksisterende forståelse af, hvordan

borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse, sættes i spil med det empiriske materiale og de udvalgte teorier.

2.2 Casestudie

Da formålet med nærværende speciale er at undersøge, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse, er casestudiet relevant som undersøgelsesdesign (Andreasen et. al, 2017, s. 87). Det skyldes, at dette undersøgelsesdesign giver anledning til at foretage en dybdegående undersøgelse af et konkret og afgrænset tilfælde i dets gensidige og dynamiske samspil med den omkringliggende verden (Andreasen et. al, 2017, s. 87-88). Med casestudiet har vi således mulighed for at undersøge tilfældet, mens de kontekstuelle omstændigheder tages i betragtning (Thisted, 2019, s. 234). I nærværende speciale er tilfældet velfærdsteknologien, mens konteksten er rammesat af kommunen, der er i gang med at evaluere på velfærdsteknologien. Denne case er udvalgt, fordi vi i denne har mulighed for at undersøge og belyse, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse. Da grænserne mellem tilfældet og konteksten ikke altid er lige tydelige, er det således nødvendigt at undersøge tilfældet i konteksten ved hjælp af flere forskellige kilder (Thisted, 2019, s. 235). I nærværende speciale kommer disse kilder til udtryk ved kontekst- og praksisnære beskrivelser og dokumenter om velfærdsteknologien og undersøgelseskonteksten, kvalitative forskningsinterviews med en konsulent fra forvaltningen i kommunen og fire borgere samt to fokusgruppeinterviews med medarbejdere. På den måde giver disse kilder os således mulighed for at undersøge tilfældet, herunder velfærdsteknologien, fra flere forskellige vinkler, hvilket bidrager til at forstå kompleksiteten af tilfældet indenfor den pågældende kontekst samt øge troværdigheden af det empiriske materiale (Baxter & Jack, 2008, s. 545).

2.2.1 Beskrivelse af velfærdsteknologien og undersøgelseskonteksten

Hensigten med dette afsnit er at give læseren en dybere og mere detaljeret forståelse for velfærdsteknologien og undersøgelseskonteksten.

Velfærdsteknologien

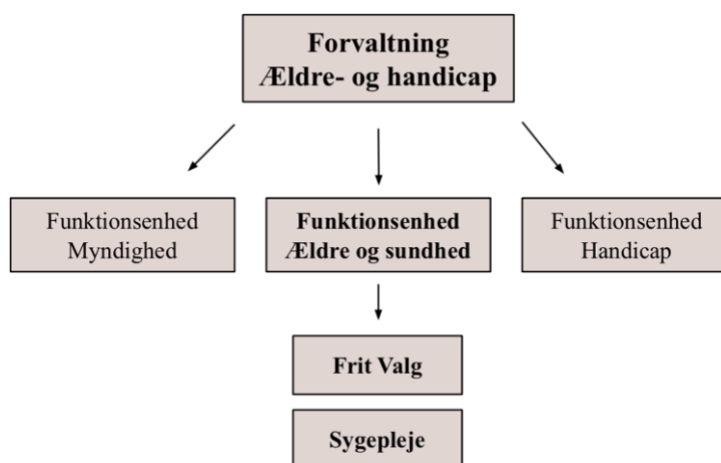
I dette afsnit vil vi beskrive den konkrete velfærdsteknologi, som er omdrejningspunktet for dette speciale. Som beskrevet tidligere drejer det sig om en velfærdsteknologisk medicinrobot, der håndterer borgernes medicin. I en kommunal kontekst har medicin håndtering, herunder

dispensering og administration, hidtil foregået manuelt af det sundhedsfaglige personale. Medicindispensering dækker over modtagelse, dispensering, kontrol og opbevaring, mens medicinadministration relaterer sig til udlevering af medicin til borgerne, eventuel hjælp til indtagelse, observation under indtagelse og dokumentation (Styrelsen for Patientsikkerhed, 2019). Disse opgaver kan være omfattende og tidskrævende og i takt med et øget pres på den offentlige sektor, er der opstået et behov for at nytænke og omstrukturere arbejdsgangene. I den sammenhæng ses der en stigende tendens til, at de ude i kommunerne begynder at anvende velfærdsteknologi indenfor deres praksis (Ældreforum, 2010, s. 9). Med velfærdsteknologien er hensigten, at den skal bidrage til at omstrukturere og effektivisere arbejdsgangene i forhold til medicinbehandling indenfor en kommunal kontekst (Kommunes hjemmeside, 'Sikker medicinering med intelligent nordjysk løsning'). Velfærdsteknologien er tiltænkt som en innovativ og helhedsorienteret løsning til borgerne, som inkluderer og håndterer hele leveringskæden fra ordination til indtag af medicinen samt en opfølgning på manglende indtagelse af medicinen (Nordjysk kommunes hjemmeside, 'Teknologier og projekter'). I praksis fungerer den ved, at borgeren får installeret medicinrobotten i eget hjem. Når lægen ordinerer og laver recepter på borgernes medicin, overføres det automatisk til kommunens omsorgssystem via det Fælles Medicinkort. På baggrund af disse informationer pakkes medicinen på apoteket i disketter, hvorefter det er klar til at blive leveret hos borgeren. Leverancen af medicinen udføres af en ekstern leverandør, som afleverer disketterne og sætter dem ind i medicinrobotten ude hos borgerne, hvorefter den er klar til brug. Medicinrobotten dispenserer derefter medicinen på de ordinerede tidspunkter og følger op på, om doserne stemmer overens med det ordinerede. Hvis borgeren ikke tager medicinen på de angivne tidspunkter, sendes der en alarm til vagtcentralen, som kontakter borgeren. Hvis vagtcentralen ikke kan komme i kontakt med borgeren, rettes der henvendelse til medarbejderne i kommunen, som forsøger at komme i kontakt med borgeren telefonisk eller ved at køre ud til borgeren (Kommunens hjemmeside, 'Vejledninger'). Det centrale for denne type velfærdsteknologi er, at medarbejderne ikke indgår som en del af arbejdsgangene, medmindre borgeren ikke tager sin medicin, eller hvis borgeren får andet medicin, end hvad velfærdsteknologien kan rumme. Det kan eksempelvis være penicillin eller inhalationsmedicin. Er dette tilfældet, vil det stadig kræve, at medarbejderne besøger borgerne og doserer dette medicin manuelt.

Undersøgelseskontekst

Formålet med dette afsnit er at beskrive undersøgelseskonteksten. I dette speciale tager vi udgangspunkt i en dansk kommune, som på nuværende tidspunkt er i gang med at evaluere på

velfærdsteknologien. I bestræbelserne efter at skabe en forståelse for denne kontekst vil vi beskrive, hvordan kommunen er organiseret indenfor dette område. Denne kommune er inddelt i syv forvaltninger, hvor særligt ældre- og handicapforvaltningen kan fremhæves, da de medarbejdere, som vi inddrager i specialet, herunder social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne er placeret indenfor denne forvaltning (Kommunens hjemmeside, 'Om kommunen - Organisation'). Denne forvaltning er inddelt i tre afdelinger, hvor afdelingen ældre og sundhed kan fremhæves, da de varetager tilbuddene indenfor ældre- og sundhedsområdet med særligt fokus på sundhed og rehabilitering af borgerne. Afdelingen ældre og sundhed er yderligere inddelt i fire funktionsenheder (Kommunens hjemmeside, 'Ældre og sundhed'). I den sammenhæng kan funktionsenhederne frit valg og sygepleje fremhæves, da det er medarbejdere indenfor disse funktionsenheder, som beskæftiger sig med velfærdsteknologien i praksis, og som vi inddrager i specialet. Her kan det fremhæves, at sygeplejerskerne er en del af funktionsenheden sygepleje, mens social- og sundhedsassistenterne indgår som en del af den funktionsenhed, der kaldes frit valg. I nedenstående figur illustreres ovenstående opbygning:



Figur 4: Illustration af kommunal organisering (Kommunens hjemmeside, 'Om kommunen - Organisation').

2.3 Online interview med konsulent i kommunen

I bestræbelserne efter at besvare undersøgelsesspørgsmål et inddrager vi udtalelser og beskrivelser fra den konsulent i kommunen, som har været ansvarlig for evalueringen. Denne konsulent udtaler sig således på baggrund af kommunens overvejelser om brugerinddragelse indenfor velfærdsteknologi. Argumentet for at inddrage disse udtalelser er, at vi på den måde har mulighed for at indfange kontekst- og praksisnære beskrivelser af, hvorfor kommunen

vælger at inddrage brugerne indenfor velfærdsteknologi. På grund af COVID-19¹ har det ikke været muligt at foretage dette interview med fysisk tilstedeværelse, hvorfor vi har valgt at udføre interviewet over den virtuelle platform Microsoft Teams, da vi vurderede, at det var den bedste løsning i denne situation. I den sammenhæng argumenterer Brinkmann og Tanggaard også for, at det ikke kan konkluderes, at ansigt til ansigt-interaktion udgør den bedste forudsætning for et interview (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 36). Der er ligeledes en række andre fordele forbundet med et online interview. Hertil kan det fremhæves, at det giver os mulighed for at interagere med videofunktionen tilsluttet, hvorfor vi kan aflæse hinandens ansigtsudtryk og kropssprog (Hanna & Mwale, 2017, s. 259). Der er også et tidsbesparende og ressourceeffektivt perspektiv forbundet med denne interviewform, da det er muligt for os og informanten at sidde i egen kendt kontekst (Hanna & Mwale, 2017, s. 259). I praksis har begge gruppemedlemmer været til stede under interviewet. Det ene gruppemedlem har fungeret som interviewer, mens den anden har fungeret som observatør. Observatørens rolle har været at holde overblik og supplere med uddybende og afklarende spørgsmål. Under interviewet har vi fulgt en på forhånd udarbejdet semistruktureret interviewguide, som har sikret interviewets struktur og fokus (Bilag 1). I denne har vi sigtet efter at forberede åbne spørgsmål, der giver konsulenten mulighed for at præge interviewet med de beskrivelser og perspektiver, han finder relevant. På den måde har konsulenten haft mulighed for at inddrage de fortællinger, han er mest optaget af at fortælle og tillægger mening (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 38).

2.4 Kvalitative forskningsinterviews med borgerne

I følgende afsnit forefindes en redegørelse og argumentation for valget om at anvende det kvalitative forskningsinterview som metode til at indsamle det empiriske materiale til besvarelse af undersøgelsesspørgsmål to. Afsnittet indledes med argumentation for, hvorfor det kvalitative forskningsinterview er anvendt, som efterfølges af en beskrivelse af den semistrukturerede interviewguide. Afslutningsvist beskrives det, hvordan informanterne er udvalgt til de kvalitative forskningsinterviews.

2.4.1 Det kvalitative forskningsinterview

I processen mod at besvare undersøgelsesspørgsmål to er det kvalitative forskningsinterview anvendt. Det skyldes, at vi ved hjælp af denne metode har mulighed for at indfange og forstå,

¹ COVID-19 udbrød i december 2019 i Kina og spredte sig hurtigt til resten af verden. I marts 2020 erklærede World Health Organization (WHO) en global pandemi, hvorfor Danmark lukkede ned af flere omgange (<https://www.sst.dk/da/corona>).

hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi (Danielson, 2015, s. 164). Styrken ved det kvalitative forskningsinterview er således, at vi har mulighed for at afdække borgernes livsverden og indfange den enkelte borgers holdninger, oplevelser og erfaringer i relation til velfærdsteknologi (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 49). Der kan således argumenteres for, at vi ved hjælp af denne metode har mulighed for at undersøge og udforske borgernes udtalelser og erfaringer for bedre at kunne forstå de sammenhænge, som borgerne indgår i (Launsø, Rieper & Olsen, 2017, s. 137-138). I nærværende speciale har vi valgt at foretage fire kvalitative forskningsinterviews med udvalgte borgere for at identificere og skabe en forståelse for, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi.

Da COVID-19 fortsat præger hverdagen, og det er ældre borgere, vi inddrager, har vi af sundhedsmæssige hensyn valgt at foretage alle interviews telefonisk. Det har ikke været muligt at afholde disse interviews over en virtuel platform, da ingen af borgerne har haft mulighed for at tilgå disse. Konsekvensen ved at afholde interviewene telefonisk er, at vi ikke har haft mulighed for at aflæse borgernes nonverbale kommunikation som kropssprog og ansigtsmimik. Der er således en risiko for, at det samlede empiriske materiale bliver mindre, fordi vi kun har adgang til det materiale, som vi transskriberer (Skärsäter & Ali, 2015, s. 253). Med afsæt i specialets videnskabsteoretiske afsæt, hermeneutikken, kan der argumenteres for, at det ikke er den nonverbale kommunikation, som er afgørende for analysen af det empiriske materiale. Det er derimod meningsindholdet, som bliver genstand for analysen, hvilket vi vurderer, er muligt at imødekomme ved telefoniske interviews. Ydermere er en anden fordel ved de telefoniske interviews, at borgerne befinder sig i egen kendt kontekst. Det kan understøtte borgernes følelse af tryghed og anonymitet, hvilket kan medføre, at borgerne åbner yderligere op (Lechuga, 2012, s. 253). I praksis har begge gruppemedlemmer været til stede under hvert interview. For at understøtte en tryk atmosfære under interviewene har vi indledningsvist præsenteret os, fortalt om formålet med interviewet og italesat de etiske refleksioner, som uddybes i afsnittet omkring forskningsetik (Jævnfør afsnit 2.7). Vi har også været bevidste om at møde borgerne med en imødekommende og empatisk tilgang for at understøtte en tillidsfuld og uformel stemning, der kan stimulere borgerne til at fortælle dybere om deres oplevelser og erfaringer (Danielson, 2015, s. 170). I praksis kommer det til udtryk ved, at vi har været bevidste om at lytte aktivt og bemærke nuancer som eksempelvis tonefald, tavshed og latter (Danielson, 2015, s. 170).

2.4.2 Semistruktureret interviewguide

Interviewguiden er opbygget semistruktureret (Bilag 2). Det betyder helt konkret, at den er struktureret således, at den består af nogle på forhånd udvalgte temaer og spørgsmål, som vi kan støtte os op ad under interviewene (Danielson, 2015, s. 165). Denne interviewform er således anvendelig, fordi det er muligt for os at forberede spørgsmål, som vi ønsker at afdække med afsæt i problemformuleringen. Samtidig er den også fleksibel, da den tillader, at vi under interviewene kan foretage ændringer og justeringer, da interaktionen mellem os og borgerne kan kræve, at vi forfølger de fortællinger, som borgerne er mest interesserede i at fortælle om (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 38). I praksis fungerede det således, at vores spørgsmål havde sit udgangspunkt i interviewguiden, men hvor borgerne havde mulighed for at byde ind med de oplevelser og erfaringer, som de vurderede var meningsfulde eller relevante for dem.

De udvalgte temaer og spørgsmål i interviewguiden udspringer af vores nysgerrighed efter at forstå, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi. Forud for interviewene med borgerne har vi haft en del viden omkring dem og velfærdsteknologien, som udspringer af vores forhenværende arbejde med evalueringen samt vores forforståelse. I bestræbelserne efter at udfordre den eksisterende viden og vores forforståelse og indsigt har vi valgt at læse os yderligere ind på området. I den sammenhæng kan det fremhæves, at vi har orienteret os yderligere i eksisterende forskning om velfærdsteknologi og brugerinddragelse.

Rent praktisk har vi operationaliseret interviewguiden i henholdsvis forskningsspørgsmål og undersøgelsesspørgsmål. Denne opdeling skyldes, at forskningsspørgsmål sjældent fungerer hensigtsmæssigt som interviewspørgsmål, hvorfor der kræves en oversættelse (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 40). Forskningsspørgsmålene er organiseret efter de tematiske områder, som vi har udvalgt på baggrund af vores indsigt og kendskab til området, vores forforståelse og den eksisterende forskning (Skytt & Lassen, 2020, s. 12). Undersøgelsesspørgsmålene udspringer således af forskningsspørgsmålene, hvor vi har sigtet efter, at de skal være åbne og livsverdensnære for at sikre, at vi kan indfange borgernes spontane fortællinger af deres oplevelser og erfaringer med velfærdsteknologien (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 40).

2.4.3 Udvalgelse af informanter

Vi har ligeledes grundigt reflekteret over antallet af borgere, som vi ønsker at inddrage. Denne overvejelse er væsentlig, fordi det er vigtigt at inddrage en tilstrækkelig mængde informanter,

så der skabes de rette forudsætninger for at lave en detaljeret og nuanceret analyse (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 32). Vi startede med at interviewe tre borgere, hvorefter vi vurderede, at der var behov for flere udtalelser fra borgerne for at sikre en tilstrækkelig mængde empirisk materiale til besvarelse af undersøgelsesspørgsmålet. I den sammenhæng argumenterer Kvale og Brinkmann for, at der bør stræbes efter at opnå et såkaldt 'mætningspunkt' (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 32). Det betyder, at flere interviews ikke nødvendigvis bidrager med flere relevante perspektiver, hvilket vi løbende i processen har vurderet. Med dette i tankerne oplevede vi under det fjerde interview, at borgerne havde gentaget flere væsentlige pointer og mønstre, hvorfor vi valgte ikke at gennemføre flere interviews.

Som tidligere beskrevet har vi i bestræbelserne efter at udvælge borgerne til de kvalitative forskningsinterviews anvendt spørgeskemaundersøgelsen fra evalueringen som vores adgang. Vi valgte allerede under spørgeskemaundersøgelsen at informere borgerne om, at vi skulle skrive speciale omkring dette emne, hvorfor vi forhørte os om, de havde lyst til at deltage i et interview, hvis det blev aktuelt. Da det blev aktuelt, valgte vi at benytte os af denne adgang og kontaktede derfor borgerne telefonisk for at afklare, om de fortsat ønskede at deltage i et individuelt interview. I denne udvælgelse har vi været opmærksomme på at udvælge borgere, som både var positivt og negativt stemt for velfærdsteknologien. På baggrund heraf endte vi med at identificere fire borgere, som indvilligede i at deltage i et individuelt interview. Disse fire borgere er udvalgt, fordi de under spørgeskemaundersøgelsen bidrog med forskellige perspektiver, som vi ønskede at uddybe og nuancere yderligere ved hjælp af de kvalitative forskningsinterviews. Figuren nedenfor giver et overblik over de fire borgere, der har deltaget i interviewene. Figuren er inddelt efter køn, civilstatus og hvor længe de har haft teknologien:

	Køn	Haft løsning siden	Civilstatus
Borger 1	Kvinde	Juni 2020	Bor alene
Borger 2	Kvinde	December 2020	Bor alene
Borger 3	Kvinde	December 2020	Bor alene
Borger 4	Kvinde	Marts 2020	Bor med datter

Figur 5: Overblik over borgerne i de fire kvalitative forskningsinterviews.

2.5 Fokusgruppeinterviews med medarbejdere

I følgende afsnit forefindes en redegørelse og argumentation for valget om at anvende to fokusgruppeinterviews som metode til at indsamle det empiriske materiale til besvarelse af undersøgelsesspørgsmål tre. Først beskrives det, hvorfor fokusgruppeinterviewene er anvendt, som efterfølges af en beskrivelse af vores struktur og moderator-positioner. Afslutningsvist beskrives det, hvordan informanterne er udvalgt til de to fokusgruppeinterviews.

2.5.1 Fokusgruppeinterview

I bestræbelserne efter at besvare undersøgelsesspørgsmål tre er to fokusgruppeinterviews anvendt. Formålet med at anvende fokusgruppeinterviewene er, at de giver mulighed for at indfange nuanceret og dybdegående viden omkring, hvordan medarbejderne finder mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis. Et fokusgruppeinterview er hensigtsmæssigt at anvende, fordi vi har mulighed for at indfange og producere viden på et gruppeniveau, hvorfor der skabes en større og mere nuanceret mulighed for, at medarbejderne kan indgå i en dialog og erfaringsudveksle mellem hinanden (Halkier, 2015, s. 139). Ligeledes kan det fremhæves, at det er den sociale interaktion mellem medarbejderne, som bliver kilden til selve datagrundlaget (Halkier, 2015, s. 139). Det betyder, at medarbejdernes sammenligninger af oplevelser og erfaringer kan frembringe relevant viden og give et mere nuanceret billede af, hvordan medarbejderne finder mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis. Med dette menes, at når medarbejderne spørger ind til hinandens udtalelser og kommenterer på hinandens oplevelser og erfaringer, så kan det åbne op for en række nye perspektiver, som vi ikke har medtænkt fra start. På den måde er styrken ved fokusgruppeinterviewene, at de bliver et middel til at undersøge og producere kompleks viden (Halkier, 2015, s. 139). I nærværende speciale har vi valgt at foretage to fokusgruppeinterviews med udvalgte medarbejdere for at identificere og skabe en forståelse for, hvordan de finder mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis.

I praksis er begge fokusgruppeinterviews afholdt online over den virtuelle platform Microsoft Teams, da COVID-19 fortsat præger hverdagen og begrænser muligheden for fysisk kontakt. Det første fokusgruppeinterview er afholdt i oktober 2020, mens det sidste er afholdt i februar 2021. Denne tidsforskydning skyldes, at medarbejderne har haft travlt på grund af COVID-19, hvorfor det ikke har været muligt at tage medarbejderne ud af de daglige arbejdsgange, da fokusgruppeinterviewene skulle afholdes i deres arbejdstid. Derudover er der sket en løbende inklusion af borgere, som skal have velfærdsteknologien, hvorfor nogle områder i kommunen

først på et senere tidspunkt har fået integreret velfærdsteknologien i medarbejdernes praksis. Formålet med at afholde det sidste fokusgruppeinterview i februar 2021 var således, at medarbejderne på den måde havde oparbejdet tilstrækkelig erfaring med velfærdsteknologien i praksis. Vi har således grundigt reflekteret over det faktum, at begge fokusgruppeinterviews er afholdt virtuelt. Fordelen ved at afholde dem virtuelt er, at det kan give medarbejderne en følelse af anonymitet, da de selv kan vælge hvilke oplysninger, de vil dele med os. Derudover har de også mulighed for at sidde i trygge og velkendte omgivelser (Skärsäter & Ali, 2015, s. 253). På den anden side er udfordringen ved at afholde dem virtuelt, at vi ikke kan aflæse den nonverbale kommunikation som eksempelvis kropssprog og ansigtsudtryk (Skärsäter & Ali, 2015, s. 253). Det kan betyde, at det samlede empiriske materiale bliver mindre, fordi vi kun har adgang til det materiale, som vi transskriberer. Med afsæt i specialets videnskabsteoretiske afsæt, hermeneutikken, argumenterer vi for, at det ikke er den nonverbale kommunikation, som er afgørende for analysen af det empiriske materiale. Det er derimod meningsindholdet, som er den væsentligste genstand for analysen, hvilket vi vurderer, er muligt at imødekomme ved de virtuelle fokusgruppeinterviews.

Under det første fokusgruppeinterview med medarbejderne erfarede vi, at interaktionen og erfaringsudvekslingen var udfordret. Det kom til udtryk ved, at medarbejderne til tider talte ind over hinanden, da de ikke havde den samme fornemmelse for hinanden, som hvis det var foregået med fysisk tilstedeværelse. I bestræbelserne efter at imødekomme denne udfordring adspurgte vi medarbejderne til, om de ville tænde for deres kamera. På den måde havde vi og de andre medarbejdere til dels mulighed for at aflæse den nonverbale kommunikation. Ligeledes erfarede vi under det første fokusgruppeinterview, at vi med fordel kunne benytte os af funktionen 'Handsoprækning' på Microsoft Teams. Det skyldes, at vi på den måde havde bedre forudsætninger for at styre og lede diskussionen. Disse erfaringer kom os til gode i det andet fokusgruppeinterview, hvor vi oplevede, at diskussionen var mere flydende.

2.5.2 Struktur og moderator-positioner

Forud for fokusgruppeinterviewene har vi gjort os flere indledende overvejelser om, hvor strukturerede de skal være. Det skyldes, at jo mere styrende en moderator er, desto mere struktureret vil fokusgruppeinterviewet ende med at blive (Wibeck, 2015, s. 194). I processen mod at indsamle et tilstrækkeligt empirisk grundlag til besvarelse af undersøgelsesspørgsmålet er interviewguiden opbygget semistruktureret (Bilag 3). Det betyder, at den består af nogle på forhånd udvalgte temaer og områder, som vi vil berøre under diskussionen (Wibeck, 2015, s.

194). Denne opbygning giver således anledning til, at vi kan undersøge og belyse, hvordan medarbejderne ræsonnerer omkring deres arbejde med velfærdsteknologien, samt hvordan det giver mening i forhold til deres eksisterende praksis. Der er således sigtet efter, at temaerne og spørgsmålene skal fremstå så åbne som muligt (Wibeck, 2015, s. 194). På den måde har medarbejderne mulighed for at præge dialogen og byde ind med de perspektiver, som de tillægger mening. Derudover har hvert enkelt tema været suppleret med forslag til opfølgende og afklarende spørgsmål, som vi ligeledes har ønsket at afdække under interviewene.

Vores rolle under fokusgruppeinterviewene

Vi har ligeledes reflekteret over, hvordan vi har navigeret i rollerne som moderator under fokusgruppeinterviewene. Det skyldes, at det kan være en svær balancegang at styre en diskussion, samtidig med at vi skal undgå at involvere os for meget i, hvad der sker under interviewene (Wibeck, 2015, s. 198). Et semistruktureret fokusgruppeinterview bærer præg af, at moderatoren deltager implicit i opbygningen af samtalen. Det betyder, at vi har indledt diskussionen og forklaret rammerne for derefter at trække os tilbage i baggrunden og lade medarbejderne tale (Fox, 2017, s. 287). Derudover har vores opgave bestået i at skabe en tryk atmosfære, hvor der efterlades plads til, at medarbejderne kan give udtryk for deres personlige holdninger og modstridende synspunkter. Vi har ligeledes haft ansvaret for at byde ind med spørgsmål for at uddybe medarbejdernes udlægninger, for at stille et nyt spørgsmål, hvis diskussionen er gået i stå, eller for at bringe nye spørgsmål på banen, som ikke umiddelbart bringes frem af medarbejderne selv. Uanset graden af struktur er der visse karakteristika ved en moderator, som understøtter interaktionen under fokusgruppeinterviewene. Det handler om vores evne til at virke imødekommende, udvise empati og forståelse (Wibeck, 2015, s. 200).

2.5.3 Udvalgelse af informanter

Da de to fokusgruppeinterviews har indgået som en del af evalueringen, er udvælgelsen af medarbejderne til fokusgruppeinterviewene foretaget på foranledning af kommunen. Vi er således ikke bevidste om, hvorvidt der kunne udvælges andre medarbejdere, der ville være mere hensigtsmæssige for denne undersøgelse. Vi kan dog fremhæve, at der i denne udvælgelse er sigtet efter, at medarbejderne ikke har samme uddannelsesbaggrund eller kommer fra det samme område i kommunen. Det betyder, at det både har været sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der har deltaget, da det er disse faggrupper, som beskæftiger sig med teknologien i praksis. Derudover er der sigtet efter at udvælge medarbejdere, som arbejder i forskellige områder i kommunen. Forventningen er, at det kan bidrage med varierende og

nuancerede oplevelser, da medarbejderne har forskellige erfaringer med teknologien i praksis. I nedenstående figur forefindes et overblik over de medarbejdere, der har deltaget:

Fokusgruppeinterview 1	Fokusgruppeinterview 2
Medarbejder 1: Social- og sundhedsassistent	Medarbejder 1: Social- og sundhedsassistent
Medarbejder 2: Sygeplejerske	Medarbejder 2: Sygeplejerske
Medarbejder 3: Social- og sundhedsassistent	Medarbejder 3: Social- og sundhedsassistent
Medarbejder 4: Social- og sundhedsassistent	Medarbejder 4: Sygeplejerske
Medarbejder 5: Sygeplejerske	

Figur 6: Overblik over medarbejderne i de to fokusgruppeinterviews.

Som ovenstående figur illustrerer, har der deltaget henholdsvis fem og fire informanter i hvert fokusgruppeinterview. I den første fokusgruppe deltog to sygeplejersker og tre social- og sundhedsassistenter, mens der i den sidste fokusgruppe deltog to sygeplejersker og to social- og sundhedsassistenter. Det er vigtigt at påpege, at der ikke har været nogle gengangere under fokusgruppeinterviewene, og at informanterne kommer fra forskellige områder i kommunen. Det er ligeledes relevant at reflektere over antallet af informanter i fokusgruppeinterviewene. Det skyldes, at informanterne i de små fokusgrupper besidder en vigtig rolle, mens der i de store fokusgrupper er en risiko for, at dominerende informanter kan komme til at overtage diskussionen (Wibeck, 2015, s. 197). I praksis erfarede vi, at antallet af medarbejdere i de to fokusgrupper var passende, da der var tid, rum og plads til alle medarbejdere.

2.6 Forskerroller

I dette afsnit forefindes en refleksion over vores forskerroller i udarbejdelsen af specialet. Det kommer til udtryk ved vores eget udgangspunkt og hvordan vi har tilgået informanterne.

Da nærværende speciale ikke kan undgå at være påvirket af vores valg, er der nogle forhold omkring vores forskerroller, der bør ekspliciteres (Andreasen et. al, 2017, s. 145). Som tidligere beskrevet har specialet sit afsæt i en evaluering, som vi beskæftigede os med under vores 9. semesters praksisforløb. På baggrund heraf har vi oparbejdet et indgående kendskab til denne evaluering, som vi bør forholde os kritiske til i udarbejdelsen af dette speciale. Det skyldes, at for megen nærhed kan medvirke til, at vi udarbejder specialet med afsæt i vores forforståelse

og eksisterende vidensgrundlag, og ikke er modtagelige overfor nye og relevante perspektiver indenfor genstandsfeltet. I bestræbelserne efter at distancere os fra denne evaluering har vi valgt at dykke ned i en del af evalueringen, som vi fandt interessant at undersøge nærmere. Ydermere kan det påpeges, at vi har haft et formelt samarbejde med kommunen, hvilket vi vurderer, har medvirket til at understøtte vores muligheder for at distancere os yderligere. Derudover har vi forsøgt at opretholde vores distance ved at tage udgangspunkt i eksisterende forskning og teoretiske perspektiver for at skabe en analytisk distance til det empiriske materiale. Det centrale er dog, at vores forskerroller og betydning af disse har været genstand for kontinuerlige refleksioner under hele undersøgelsesprocessen (Andreasen et. al, 2017, s. 145).

Der foreligger ligeledes flere refleksioner i forhold til, hvordan vi har sondret mellem nærhed og distance i forhold til de informanter, vi har involveret i undersøgelsesprocessen. Nærhed er en forudsætning for at tilstræbe den nødvendige forståelse (Andreasen et. al, 2017, s. 144). På den anden side er der en risiko for, at for megen nærhed kan medvirke til, at vi mister det kritiske blik i forhold til informanternes udtalelser. I den sammenhæng kan det fremhæves, at COVID-19 har haft stor betydning for, hvordan vi har mødt de involverede informanter. Af sundhedsmæssige hensyn blev alle interviewene med borgerne afholdt telefonisk, mens begge fokusgruppeinterviews og interviewet med konsulenten blev afholdt virtuelt over platformen Microsoft Teams. Det kan derfor diskuteres, om disse rammer har udfordret vores muligheder for at opnå en dybere forståelse af informanternes oplevelser og erfaringer, da det ikke har været muligt at møde dem ved fysisk tilstedeværelse. På den anden side vurderer vi, at disse rammer kan understøtte informanternes oplevelse af tryghed og anonymitet, hvilket kan betyde, at informanterne er villige og parate til at åbne mere op under interviewene. På den måde argumenterer vi således for, at disse rammer kan skabe de rette forudsætninger for at tilstræbe den nødvendige nærhed, selvom der har været en fysisk distance til informanterne.

2.7 Forskningsetiske refleksioner

I dette afsnit vil vi redegøre for de forskningsetiske refleksioner, der har været forbundet med udarbejdelsen af nærværende speciale.

En grundregel er, at de forskningsetiske refleksioner vedrører alt, hvad man som forsker foretager sig i gennemførelsen af videnskabeligt arbejde (Kjellström, 2015, s. 72). Når vi beskæftiger os med og aktivt inddrager menneskers personlige liv og erfaringer i processen mod at besvare problemformuleringen, er der således en række etiske hensyn, som forudsætter

grundig refleksion. Intentionen med disse hensyn er at beskytte og værne om de involverede menneskers ligeværd, integritet og autonomi (Kjellström, 2015, s. 71). I relation til dette speciale hvor både konsulentens, borgernes og medarbejdernes fortællinger inddrages, er det derfor nødvendigt at reflektere over de etiske hensyn. De etiske hensyn kan inddeles i to typer, herunder den mikroetiske dimension og makroetiske dimension (Brinkmann, 2015, s. 473).

Den *mikroetiske dimension* handler om at tage hensyn til de mennesker, der indgår som en del af undersøgelsen, hvorfor denne dimension retter sig mod de informanter, vi vælger at inddrage (Brinkmann, 2015, s. 473). Det handler derfor om at behandle informanterne med respekt, sikre deres informerede samtykke og fortrolighed samt undgå at de lider overlast (Brinkmann, 2015, s. 473). For specialet betyder det, at vi forud for de kvalitative forskningsinterviews og de to fokusgruppeinterviews har indhentet informanternes samtykke (Kjellström, 2015, s. 85). Da vi under spørgeskemaundersøgelsen adspurgte borgerne til, om de ville deltage i et uddybende interview i forbindelse med vores speciale, indsamlede vi således borgernes samtykke i en samtykkeerklæring (Bilag 4). Under fokusgruppeinterviewene med medarbejderne er deres samtykke ligeledes indhentet i en samtykkeerklæring (Bilag 5). I samtykkeerklæringerne er borgerne og medarbejderne informeret om formål, frivillig deltagelse og anonymitet og retten til at trække deres samtykke tilbage til enhver tid (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 116-117). De er derudover informeret om, at vi vil transskribere interviewene, og at de slettes igen efter brug.

Et andet etisk hensyn vi har medtænkt, er informanternes fortrolighed (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 117). Det betyder, at vi har foretaget en anonymisering af konsulentens, borgernes og medarbejderne navne. Derudover er kilder, som kan føre tilbage til den pågældende kontekst ligeledes anonymiseret. På den måde kan vi således beskytte informanterne og sikre, at de ikke kan genkendes, og at der ikke umiddelbart kan findes tilbage til dem eller konteksten.

Der foreligger ligeledes flere etiske refleksioner i forhold til den måde, hvorpå vi møder informanterne. Under samtlige interviews har vi været bevidste om at møde informanterne med en empatisk og imødekommende tilgang (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 119). Vi har ligeledes reflekteret over, hvordan vi skaber den rette balance i disse relationer. Det skyldes, at der på den ene side kan være en risiko for, at denne relation bliver terapeutisk, mens der på den anden side også kan være en risiko for, at informanterne føler sig som de rene forskningsobjekter, der skal levere inputs til undersøgelsen (Brinkmann, 2015, s. 476). Brinkmann argumenterer for, at noget så simpelt som at lægge interviewguiden frem, kan medvirke til at skabe den rette balance mellem åbenhed og distance. Det skyldes, at den kan signalere opgavefokus og fælles

udforskning (Brinkmann, 2015, s. 476). Da borgerne under de telefoniske interviews ikke har haft mulighed for at se interviewguiden, har vi i stedet sigtet efter at forberede åbne spørgsmål, som giver borgerne mulighed for at svare med egne ord. Under fokusgruppeinterviewene har vi udarbejdet en powerpoint præsentation, som har givet medarbejderne et indblik i de emner, vi ønsker at berøre.

Den *makroetiske dimension* relaterer sig til undersøgelsens placering i en samfundsmæssig sammenhæng (Brinkmann, 2015, s. 473). Det handler i høj grad om den etiske motivering af undersøgelsen, og for at en undersøgelse kan kategoriseres som værende etisk, bør der tages hensyn til en række aspekter (Kjellström, 2015, s. 79). Der skal eksempelvis tages hensyn til, om undersøgelsen har et væsentligt formål, om den er baseret på god videnskabelig kvalitet og om den gennemføres på en etisk forsvarlig måde (Kjellström, 2015, s. 79). For specialet betyder det, at vi har gjort os flere overvejelser i forhold til at undersøge et emne, der har et væsentligt formål. I nærværende speciale er formålet således at skabe værdi på flere niveauer, herunder for både borgerne, medarbejderne og kommunen. Det betinger derfor, at vi inddrager udtalelser fra alle tre niveauer for på den måde at repræsentere deres oplevelser og erfaringer i relation til velfærdsteknologi. I et samfundsmæssigt perspektiv har vi ligeledes reflekteret over, hvordan vi kan sikre, at dette speciale kan bidrage med værdi for eksempelvis andre kommuner, som arbejder med velfærdsteknologi og brugerinddragelse. Vi har derfor været opmærksomme på at skabe gennemsigtighed over hele vores undersøgelsesproces, så andre udefrakommende har mulighed for at tage kritisk stilling til vores fund (Andreasen et. al, 2017, s. 177).

2.8 Teoretiske perspektiver

I det følgende afsnit præsenteres og redegøres der for specialets teoretiske perspektiver, hvor der henvises til udvalgte begreber og dele i teorierne, som anvendes med afsæt i specialets problemformulering. Formålet med afsnittet er at give læseren et overblik over de teoretiske perspektiver, som anvendes i analysen og fortolkningen af det empiriske materiale. Hensigten med at inddrage de teoretiske perspektiver i analysen og fortolkningen er, at de bidrager til at kvalificere vores blik (Andreasen et. al, 2017, s. 107). Det betyder, at valget af de teoretiske perspektiver spiller en afgørende og central rolle for, hvad vi retter blikket mod i analysen af det empiriske materiale, hvorfor de er med til at udfordre og kvalificere vores for forståelse.

2.8.1 Self-efficacy

Da specialets undersøgelsesspørgsmål to stræber efter at skabe en forståelse for, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi, vælger vi at inddrage Albert Banduras social-kognitive læringsteori omkring self-efficacy (Bandura, 2012, s. 16). Vi argumenterer for, at Banduras teori om self-efficacy er relevant at anvende, fordi den giver os mulighed for at rette fokus mod borgernes mestringssevner og handlekompetence. Denne teori kan således være med til at identificere og afdække, hvad der har betydning for borgernes selvopfattelse og handlekompetence, og hvad borgerne helt specifikt tillægger mening i forhold til velfærdsteknologien. Vi argumenterer for, at ovenstående er relevant at belyse, fordi vi har en antagelse om, at borgernes meningsskabelse forudsætter, at de er i stand til at mestre og håndtere velfærdsteknologien (Ældreforum, 2010, s. 16). På den måde er det relevant at belyse, hvilke parametre borgerne tillægger mening ved velfærdsteknologi ved at anvende denne teori.

Banduras læringsforståelse

Banduras social-kognitive læringsteori kan grundlæggende anskues som et opgør mod og videreudvikling af behaviorismens forståelse af læring, da han argumenterer for, at menneskers læring ikke kun kan forstås ud fra forstærkning og betingning (Nielsen, 2011, s. 260). Bandura viderefører således denne forståelse via en række empiriske forsøg, der viser, at mennesker også lærer gennem andres handlinger og konsekvenserne heraf (Nielsen, 2011, s. 261). Det betyder altså, at læring kan foregå gennem observation, hvilket Bandura kalder for vikarierende læring (Nielsen, 2011, s. 261). Mennesker skal således ikke kun anskues som værende reaktive, men derimod argumenterer Bandura for, at mennesker også indgår i et dynamisk samspil med omgivelserne (Nielsen, 2011, s. 266). Det centrale er derfor, at menneskers oplevelser og erfaringer skaber et solidt fundament af tro på, hvad de kan gøre i en given situation, hvad konsekvenserne heraf vil være, og hvordan de kan agere for at nå frem til det ønskede mål (Nielsen, 2011, s. 264). Banduras forståelse bærer således præg af, at mennesker er bevidste og intentionelle individer, der lærer gennem egne og andres erfaringer og handlinger, og gennem dette understøttes troen på egne evner i en given situation (Bandura, 1991, s. 248). Bandura gør således op med behaviorismen ved at tillægge menneskers forhold en betydning, hvorfor handlinger ikke kun kan ses som en funktion af eksterne stimulanser (Nielsen, 2011, s. 260).

Self-efficacy

I litteraturen oversættes Banduras begreb self-efficacy til 'tiltro til egne evner' (Bandura, 2012, s. 16). Med dette begreb henviser Bandura til individets forestillinger om egne evner, motivationelle faktorer og mestringssevne, som kan ses i lyset af en strategi for et livslangt læringspotentiale. Ifølge Bandura defineres self-efficacy som: "*Personers vurdering af deres egen evne til at præstere på foreskrevne niveauer under aktiviteter, der har indflydelse på begivenheder, som påvirker deres liv*" (Bandura, 2012, s. 16). Hertil fremhæver Bandura følgende karakteristika for mennesker med henholdsvis en høj og lav grad af self-efficacy. Mennesker med en høj grad af self-efficacy vil tilgå vanskelige opgaver som udfordringer, der kan håndteres, hvorfor der ikke stilles spørgsmålstejn ved, om de er i stand til at klare udfordringerne (Bandura, 2012, s. 16). De er således engagerede, vedholdende og stiller krav til egne præstationer. De tilgår udfordringer med en forventning om, at de er i stand til at håndtere disse og skabe kontrol. Omvendt har mennesker med en lav grad af self-efficacy en tendens til at undgå udfordrende opgaver, fordi de betragtes som personlige trusler (Bandura, 2012, s. 16). De har således et lavere ambitionsniveau og forpligter sig kun i mindre grad overfor de mål, de ønsker at forfølge (Bandura, 2012, s. 16). Hvis den enkelte ikke lykkes med en opgave, vil tvivlen rettes indad mod de individuelle mangler (Bandura, 2012, s. 16). Bandura har identificeret fire centrale kilder, der kan understøtte det enkelte individs self-efficacy. Det handler om mestringsoplevelser, rollemodeller, verbal overtalelse og fysisk og følelsesmæssig tilstand (Bandura, 2012, s. 17-18). I analysen af det empiriske materiale vil vi anvende de fire kilder som analytiske begreber til at identificere, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi. Nedenfor vil vi kort gennemgå disse:

Mestringsoplevelser

Den mest effektive vej mod at understøtte borgernes self-efficacy har sit udgangspunkt i mestringsoplevelserne (Bandura, 2012, s. 17). Det betyder helt konkret, at egne erfaringer og succeser bliver den bedste kilde til at fremme borgernes self-efficacy, da borgerne gennem disse erfaringer vil opleve, at de er i stand til at håndtere og kontrollere en ellers uvant situation. I den sammenhæng kan det fremhæves, at succes med svære opgaver eller udfordringer, som er forbundet med minimale anstrengelser, især vil fremme borgernes self-efficacy (Bandura, 2012, s. 17). Når borgerne har en stærk følelse af self-efficacy vil udfordringer ikke påvirke vurderingen af deres egne evner, men derimod vil udfordringer tolkes som en konsekvens af mangelfulde strategier (Villadsen & Faurschou, 2007, s. 43; Bandura, 1997, s. 5).

Rollemodeller

Med rollemodeller refereres der til de sociale interaktioner (Bandura, 2012, s. 17). Her kan det fremhæves, at borgernes self-efficacy med fordel kan understøttes gennem observation af andres positive resultater. Når borgerne observerer, at andre opnår positive resultater, så vil det kunne understøtte borgernes tiltro til, at de kan mestre og håndtere lignende opgaver (Bandura, 2012, s. 17). På den anden side kan det fremhæves, at hvis borgerne observerer, at andre oplever udfordringer, så kan det få negative konsekvenser for borgernes vurdering af egen self-efficacy (Bandura, 2012, s. 17). Det er væsentligt at være opmærksom på, at den ønskede effekt af rollemodellerne afhænger af den opfattede lighed mellem rollemodellerne (Bandura, 2012, s. 17). Det betyder, at jo større lighed borgerne kan identificere i rollemodellerne, desto større indvirkning vil det også have for borgernes self-efficacy (Bandura, 2012, s. 17).

Verbal overtalelse

Den verbale overtalelse udtrykkes ved den kommunikative og sproglige tilgang til borgerne, hvor der stræbes efter at understøtte borgernes tro på, at de besidder det, der skal til for at opnå succes (Bandura, 2012, s. 17). Det betyder også, at når borgerne verbalt overbevises om, at de er i stand til at håndtere velfærdsteknologien, så vil de højst sandsynlig også anstrenge sig mere og være langt mere vedholdende, end hvis de tvivler på sig selv og fokuserer på deres mangler, når de står i udfordrende situationer (Bandura, 2012, s. 17). I den sammenhæng kan det fremhæves, at effekten af den verbale overtalelse afhænger af, at den der formidler er troværdig og har viden om den opgave, der skal løses (Villadsen & Faurschou, 2007, s. 43).

Fysisk og følelsesmæssig tilstand

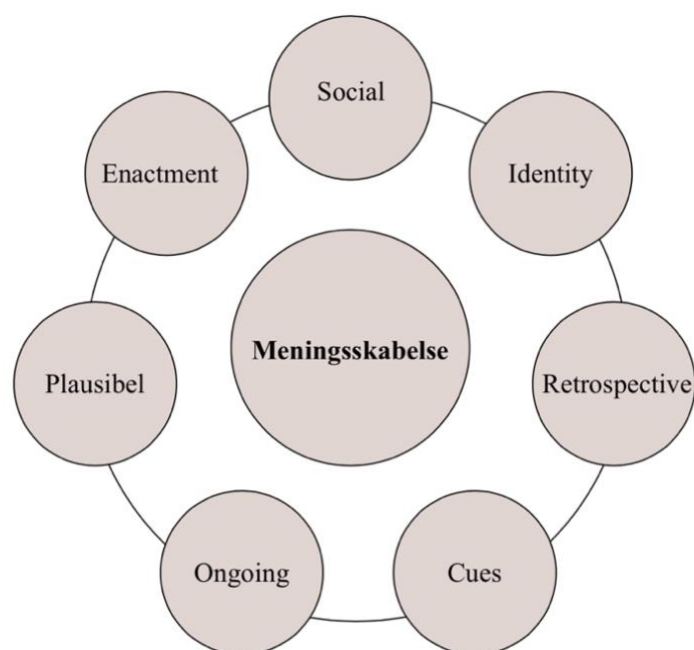
Borgernes self-efficacy bestemmes også af, hvordan man fysisk og psykisk reagerer i mødet med udfordringer. Her kan det fremhæves, at positive sindsstemninger understøtter borgernes self-efficacy, mens negative sindsstemninger udfordrer borgernes self-efficacy (Bandura, 2012, s. 18). I forhold til den fysiske tilstand er der flere faktorer, der kan være på spil. Det kan eksempelvis være alder eller kognitiv tilstand. Den følelsesmæssige tilstand kan derimod være betinget af stress, utryghed eller skepsis i forhold til at skulle varetage velfærdsteknologien. Det er vigtigt at påpege, at den enkelte borgers self-efficacy vil være betinget af den konkrete situation og derfor kan variere, alt efter hvilken opgave der tilgås (Bandura, 1997, s. 4-6).

2.8.2 Meningsskabelse

Da undersøgelsesspørgsmål tre stræber efter at forstå, hvordan medarbejderne finder mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis, vælger vi at inddrage Karl E. Weick og hans tanker om meningsskabelse (Weick, 1995). Som mennesker danner vi kontinuerligt meninger, og det er den proces, som den amerikanske organisationsforsker Weick særligt har beskæftiget sig med. Det helt centrale begreb for Weicks forskning baseres på begrebet meningsskabelse, der relaterer sig til, hvordan der skabes mening, når der opstår situationer, som er anderledes end vanligt (Hammer & Høpner, 2014, s. 89). I den sammenhæng argumenterer Weick for, at når mennesker oplever noget, så vil der altid stræbes efter at skabe mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 89). Til trods for at Weick ikke entydigt har defineret, hvordan meningsskabelse skal forstås, så må nedenstående definition ses som den mest gennemgående definition:

At virkeligheden er en kontinuerlig realisering, som opstår af vores anstrengelser for at skabe orden og konstruere retrospektiv mening af det, vi oplever. Vi forsøger at gøre vores oplevelser rationelle for os selv og andre - vi forsøger at skabe mening (Weick, 1995, s. 106).

I relation til nærværende speciale er den centrale situation velfærdsteknologien, hvor det for medarbejderne handler om, at de skal finde mening med den i forhold til deres eksisterende praksis. I den sammenhæng pointerer Weick, at mening er en forudsætning for handlinger, hvorfor der kan argumenteres for, at mening er en væsentlig drivkraft for medarbejdernes handlinger (Hammer & Høpner, 2014, s. 83). Vi argumenterer således for, at Weicks teori om meningsskabelse er relevant at anvende i besvarelsen af undersøgelsesspørgsmål tre, fordi den giver os mulighed for at identificere og få indsigt i de elementer, der har betydning for medarbejdernes meningsskabelsesproces med velfærdsteknologien. I bestræbelserne efter at skabe den nødvendige forståelse inddrager vi i analysen af det empiriske materiale Weicks syv elementer for meningsskabelse, fordi de kan bidrage til at identificere og afdække, hvordan medarbejdernes meningsskabelse udmønter sig, samt hvad der udfordrer medarbejdernes meningsskabelsesproces med velfærdsteknologien (Hammer & Høpner, 2014, s. 93). De syv elementer er illustreret i figuren nedenfor:



Figur 7: Vores opstilling af Weicks syv elementer for meningsskabelse (Hammer & Høpner, 2014, s. 93-94).

Med afsæt i ovenstående figur er det væsentligt at påpege, at ikke alle elementer er lige betydningsfulde for processen mod at skabe mening. I stedet kan disse syv elementer forstås som centrale elementer, der ofte vil være betydningsfulde, når blikket rettes mod, hvordan der skabes mening i en ny og hidtil anderledes situation (Hammer & Høpner, 2014, s. 93). I de nedenstående afsnit vil vi kort beskrive de centrale kendetegn ved de syv elementer.

Social

Dette element henviser til, at meningsskabelse er en social proces, der forudsætter et samspil med andre (Weick, 1995, s. 40). Ifølge Weick vil medarbejdernes tanker, følelser og adfærd være betinget af tilstedeværelsen af andre mennesker (Weick, 1995, s. 39). Det betyder, at medarbejdernes meningsskabelse afhænger af de sociale sammenhænge, som de indgår i. I relation hertil argumenterer Weick for, at medarbejderne også influeres af det fælles sprog og de sociale interaktioner (Weick, 1995, s. 38). I den sammenhæng kan det fremhæves, at et andet socialt element, der også har betydning for medarbejdernes meningsskabelse er, hvordan de oplever, at deres ideer og holdninger modtages af ledelsen (Hammer & Høpner, 2014, s. 96).

Identity

Dette begreb refererer til, at meningsskabelse tager udgangspunkt i den enkelte person, som forsøger at skabe mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 97). Derudover påpeger Weick, at der er en klar sammenhæng mellem, hvordan vi opfatter os selv og hvilke muligheder, der er for at

skabe mening i den omkringliggende verden (Hammer & Høpner, 2014, s. 98). Det betyder også, at medarbejdernes opfattelse af egen identitet har betydning for, hvordan de handler i forskellige situationer. Det har ligeledes betydning, hvordan medarbejderne opfattes af andre, hvorfor deres identiteter bliver til i interaktionen med andre (Hammer & Høpner, 2014, s. 98).

Retrospective

Ifølge Weick sker meningsskabelse retrospektivt (Weick, 1995, s. 24). Det betyder, at medarbejderne først finder mening i arbejdet med velfærdsteknologien i praksis, når den er blevet en del af deres arbejdsgange. Her kan det fremhæves, at meningsskabelsen er betinget af den enkeltes forforståelse, hvorfor tidligere erfaringer og indtryk spiller en afgørende rolle for, hvordan der skabes mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 101). Når meningsskabelse er betinget af den enkeltes forforståelse, er udfordringen også, at der vil være uendelig mange muligheder for at skabe mening, hvorfor der ikke findes endegyldige meninger (Hammer & Høpner, 2014, s. 102). Det forudsætter derfor, at der skal være tydelighed omkring værdier og prioriteter, som kan medvirke til, at medarbejderne udvælger de elementer fra fortiden, som kan give mening for den eksisterende praksis (Hammer & Høpner, 2014, s. 102).

Cues

Ifølge Weick er meningsskabelse fokuseret på og udgår fra ledetråde (Hammer & Høpner, 2014, s. 103). Ledetråde er simple og genkendelige strukturerer, der virker som små frø, men hvorfra der kan udledes en større mening i det, der foregår (Weick, 1995, s. 50). Ifølge Weick handler meningsskabelse om at forstørre og stille skarpt på de små ledetråde (Weick, 1995, s. 133). Det betyder også, at ledetrådene er med til at skabe rammerne for, hvordan medarbejderne kan fortolke og skabe mening. Derudover er ledetrådene nært forbundet med den kontekst, de befinder sig indenfor. Det væsentlige er, at ledetrådene bliver udgangspunktet for handlinger, som i sidste ende er en forudsætning for at skabe mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 106).

Ongoing

Med dette begreb henviser Weick til, at meningsskabelse er en kontinuerlig proces (Weick, 1995, s. 43). At se meningsskabelse som en kontinuerlig proces skal ses i lyset af to centrale begreber, som er kastethed og følelser (Hammer & Høpner, 2014, s. 106). Kastethed henviser til, at vi altid er midt i noget, hvilket forudsætter handling (Hammer & Høpner, 2014, s. 106). I den sammenhæng vil medarbejderne opleve, at de bliver kastet ud i situationer, som kræver handling, hvorfor de først derefter har mulighed for at reflektere over situationen (Hammer &

Høpner, 2014, s. 108). Det betyder, at medarbejderne vil opleve, at de handler sig frem til en forståelse (Hammer & Høpner, 2014, s. 108). Følelser henviser til, at jo mere der stræbes efter at skabe mening, jo flere følelser vil det afføde (Hammer & Høpner, 2014, s. 108-109). Når medarbejderne stræber at finde mening i arbejdet med teknologien, vil de tage udgangspunkt i tidligere erfaringer og følelser. Det betyder, at hvis tidligere erfaringer er præget af negative følelser, så vil disse følelser fremkaldes igen og tillægges betydning (Weick, 1995, s. 49). Hvis medarbejderne ikke skal holdes i en bestemt følelse, betinger det, at historien genfortælles på nye måder, så medarbejderne kan skabe en ny mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 109).

Plausibel

Ifølge Weick har meningsskabelse en relativ tilgang til sandheden (Weick, 1995, s. 57). Det betyder, at meningsskabelse ikke har sit udgangspunkt i én rigtig og endegyldig sandhed, men derimod er fokus nærmere rettet mod at skabe et plausibelt billede (Hammer & Høpner, 2014, s. 110-111). Det vil derfor være tilstrækkeligt for medarbejderne, at de finder frem til en sandsynlig forklaring på, hvorfor velfærdsteknologi er relevant for deres praksis. Det centrale er, at denne forklaring skal være modstandsdygtig overfor eventuel kritik og modstand. I den sammenhæng fremhæver Weick, at det er væsentligt at rette fokus mod den gode historie, da den bliver drivkraften for at skabe motivation og handling (Hammer & Høpner, 2014, s. 112).

Enactment

Det sidste element er enactment, der henviser til, at mennesker selv konstruerer de omgivelser, som de indgår i (Weick, 1995, s. 30). Oversat til dansk handler dette begreb om at skabe handling (Hammer & Høpner, 2014, s. 112). Med dette begreb indikerer Weick, at verden ikke er på forhånd givet, men derimod til dels er konstrueret af medarbejderne selv. Det betyder, at medarbejderne er med til at konstruere deres virkelighed gennem de situationer, som de agerer indenfor (Weick, 1995, s. 30). I den sammenhæng kan det påpeges, at medarbejderne selv er med til at skabe forudsætninger og begrænsninger for, hvordan de finder frem til mening i arbejdet med velfærdsteknologien indenfor deres praksis (Hammer & Høpner, 2014, s. 113).

2.9 Analytisk fremgangsmåde

I dette afsnit beskrives specialets analytiske fremgangsmåde. Først beskrives det, hvordan det empiriske materiale fra de kvalitative forskningsinterviews og fokusgruppeinterviewene er

transskriberet. Efterfølgende præsenteres specialets analysestrategi, herunder hvordan vi har bearbejdet det empiriske materiale i processen mod at besvare problemformuleringen.

2.9.1 Transskription

Ifølge Kvale og Brinkmann er transskriptioner: “*Kort sagt forarmede, dekontekstualiserede gengivelser af levende interviewsamtaler*” (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 236). At transskribere medvirker til, at det empiriske materiale gøres klar til en nærmere analyse. Det betyder, at det empiriske materiale undergår en transformation, hvor der skiftes fra én form til en anden (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 236). Der findes ikke en præcis eller endegyldig måde, hvorpå det gøres, men det hænger uløseligt sammen med undersøgelsens formål. I nærværende speciale er vi interesserede i at undersøge meningsindholdet i informanternes udtalelser, hvorfor en simpel transkriptionsstrategi er valgt. Det betyder, at vi i videst muligt omfang har transskriberet det empiriske materiale ordret, men har udeladt at nedskrive, når informanterne eksempelvis har holdt pause eller brugt ord som eksempelvis “øh” (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 239). Alle interviewene med borgerne og konsulenten er optaget og er derefter transskriberet for at få en dybere indsigt i informanternes udtalelser (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 236). I praksis er transskriptionerne foretaget af den, der har fungeret som interviewer. Det er fordelagtigt, da det kan være udfordrende for den anden at høre den præcise ordlyd i optagelserne. Derudover er interviewene transskriberet samme dag, som de er afholdt, fordi det sagte fortsat står relativt klart i hukommelsen. Samtlige transskriptioner er derefter gennemlæst af gruppens medlemmer for at tilstræbe en dybere indsigt i materialet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 236). I forhold til fokusgruppeinterviewene er medarbejdernes udtalelser transskriberet under interviewene. Under den første fokusgruppe var en chefkonsulent ved erhvervsforeningen ansvarlig for at transskribere medarbejdernes udtalelser, hvorefter vi i gruppen gennemgik og renskrev disse. Under den anden fokusgruppe var det et af gruppemedlemmerne, der stod for at transskribere medarbejdernes udtalelser. Transskriptionen fra det online interview med konsulenten findes i bilag 6, mens transskriptionerne fra de kvalitative forskningsinterviews med borgerne findes i bilag 7. Transskriptionerne fra fokusgruppeinterviewene forefindes i bilag 8.

2.9.2 Analysestrategi

Specialets analysestrategi tager udgangspunkt i metoden *meningskondensering* (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 267). Denne metode er inspireret af den hermeneutiske tilgang, og anvendes til at systematisere det empiriske materiale fra de kvalitative forskningsinterviews og de to fokusgruppeinterviews, så det egner sig til nærmere analyse. En systematisk tilgang til

det empiriske materiale er hensigtsmæssig, fordi en faldgrube indenfor al analyse er, at man som forsker lægger sin forforståelse ned over materialet og ser det, man ønsker at se (Dahlager & Fredslund, 2015, s. 175). En systematisk tilgang til det empiriske materiale kan således bidrage til en større følsomhed og åbenhed overfor materialet (Dahlager & Fredslund, 2015, s. 175). Meningskondenseringen baseres på, at alle informanternes reduceres til centrale temaer, som kan anvendes i besvarelsen af problemformuleringen. Meningskondenseringen er inddelt i fem trin, som afspejles i nedenstående figur (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 269-270).

Meningskondenseringens fem trin
1. Helhedsindtryk
2. Identificering af meningsbærende enheder
3. Tematisering af de meningsbærende enheder
4. Centrale temaer fastlægges i forhold til besvarelse af undersøgelsesspørgsmål
5. Afrapportering af fund i deskriptivt udsagn

Figur 8: Meningskondenseringens fem trin (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 269-270).

Nedenfor vil vi kort beskrive hvert trin og gennemgå, hvordan vi har bearbejdet det empiriske materiale på det pågældende trin. Det *første trin* handler om at skabe et helhedsindtryk. I praksis har vi foretaget flere individuelle gennemlæsninger af det empiriske materiale for at få en fornemmelse og forståelse af helheden. På det *andet trin* skal de meningsbærende enheder i det transskriberede materiale identificeres. Vi har igen foretaget en grundig gennemlæsning af materialet og hver gang indholdet ændres, så markeres dette og tildeles et tema (Dahlager & Fredslund, 2015, s. 176). Denne proces er foretaget individuelt for at sikre det umiddelbare indtryk fra hver af gruppens medlemmer. På det *tredje trin* skal de meningsbærende enheder tematiseres, så det tydeliggøres, hvilken forbindelse de har til hinanden. Grundtanken i denne proces baseres på, at vi forholder os åbent til temaerne, indtil der er skabt et mønster (Norlyk & Martinsen, 2008, s. 73). Denne proces er foregået i fællesskab med afsæt i de individuelle temaer fra det andet trin. At gøre det i fællesskab er fordelagtigt, fordi vi har mulighed for at bevidstgøre og diskutere vores forforståelse for at åbne op for flere perspektiver, der kan kvalificere analyserne (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 525). På det *fjerde trin* skal de centrale temaer fastlægges i forhold til undersøgelsesspørgsmålet. Denne proces er ligeledes foregået i fællesskab. Det *femte trin* er afrapportering af fundene i et deskriptivt udsagn, hvorfor dette trin afspejles i de analytiske kapitler. Med afsæt i specialets videnskabsteoretiske afsæt,

hermeneutikken, kan analyseprocessen anskues med afsæt i begreberne dekontekstualisering og rekontekstualisering (Dahlager & Fredslund, 2015, s. 175). Det betyder således, at vi ved dekontekstualiseringen trækker relevante dele af det empiriske materiale ud af helheden for at sætte det sammen på en ny måde, som henviser til rekontekstualiseringen (Dahlager & Fredslund, 2015, s. 175). På den måde arbejder vi under vores analyser i overensstemmelse med den hermeneutiske cirkel, som baseres på en vekselvirkning mellem del og helhed.

3. Kommunens overvejelser bag brugerinddragelse

Formålet med dette kapitel er at besvare specialets første undersøgelsesspørgsmål, som lyder: *Hvorfor inddrager kommunen brugerne indenfor velfærdsteknologi?* Hensigten er således at afdække kommunens overvejelser omkring brugerinddragelse indenfor velfærdsteknologi. Dette undersøgelsesspørgsmål besvares på baggrund af et online interview med en konsulent fra ældre- og handicapforvaltningen i kommunen. I den sammenhæng er det relevant at fremhæve, at denne konsulent udtaler sig på kommunens vegne og de overvejelser, der ligger til grund for at inddrage brugerne, når det handler om velfærdsteknologi. Derudover vælger vi at supplere besvarelsen med eksisterende litteratur indenfor området.

3.1 Intentionerne bag brugerinddragelse

På baggrund af konsulentens udtalelser sammenholdt med den eksisterende litteratur kan det tyde på, at kommunens overvejelser omkring brugerinddragelse indenfor velfærdsteknologi udspringer af flere ønskede intentioner. Disse intentioner har vi valgt at inddele i tre centrale områder. Det drejer sig om en politisk og økonomisk intention om brugerinddragelse, en intention om at brugerinddragelse kan medvirke til at øge borgernes livskvalitet og en intention om at brugerinddragelse kan medvirke til at øge den sundhedsfaglige kvalitet. I nedenstående afsnit vil vi gennemgå ovenstående centrale områder og analysere, hvordan sammenhængen mellem brugerinddragelse og de ønskede intentioner kommer til udtryk.

3.1.1 En politisk og økonomisk intention

Med afsæt i konsulentens udtalelser sammenholdt med den eksisterende litteratur kan der argumenteres for, at den politiske intention om brugerinddragelse udspringer af en national og en lokal intention. Den nationale intention om brugerinddragelse kan blandt andet findes i Sundhedsloven. Jævnfør §4 i Sundhedsloven står det beskrevet at: *“Regioner og kommuner skal i et samspil med de statslige myndigheder og i dialog med brugerne sikre en stadig*

udvikling af kvaliteten og en effektiv ressourceudnyttelse i sundhedsvæsenet” (Sundheds- og Ældreministeriet, 2019). Denne paragraf indikerer, at regioner og kommuner er forpligtet til at indgå i en dialog med brugerne, hvorfor brugerne tillægges en afgørende rolle i processen mod at tilrettelægge og udvikle kvaliteten af sundhedsvæsenets ydelser. I den sammenhæng har Kommunernes Landsforening, Danske Regioner, Danske Patienter og Sundhedsstyrelsen også udarbejdet en fælles vision, som de kalder for *“Borgernes Sundhedsvæsen”* (Danske Patienter et. al, 2013). Det helt centrale for denne vision er således, at borgerne placeres i centrum for sundhedsvæsenets ydelser, og at deres viden skal anerkendes som nødvendig og ligeværdig, hvorfor de reelt skal inddrages i de beslutninger, der træffes (Danske Patienter et. al, 2013).

Vendes blikket mod den lokalpolitiske intention om brugerinddragelse, kan der argumenteres for, at den udspringer af den vision, der er udarbejdet for ældre- og handicapforvaltningen i kommunen. Visionen er hentet fra kommunens hjemmeside og lyder således: *“Vi udvikler velfærd sammen”* (Kommunens hjemmeside, ‘Ældre og handicapforvaltningen’). Med denne vision er formålet, at den skal bidrage til at sikre, at de fremadrettet i kommunen kan løse deres kerneopgave, som lyder på følgende måde: *“Vi fremmer menneskers mulighed for at leve et uafhængigt liv gennem udvikling, støtte og omsorg”* (Kommunens hjemmeside, ‘Ældre og handicapforvaltningen’). Under interviewet med konsulenten adspurgte vi ham ind til de politiske intentioner om brugerinddragelse, hvortil han udtalte således:

Altså, vores vision handler jo om, at vi skal prøve at gøre vores borgere så selvhjulpne som muligt. Og det gør vi i samarbejde med borgerne og borgernes netværk. Så allerede der, er der sådan helt overordnet set et fokus på borgerne. Også skal der ikke ret meget til før, vi begynder at kalde borgerne for brugerne også involvere dem i forhold til velfærdsteknologi (Bilag 6, linje 69-72).

På baggrund af ovenstående udtalelse kan det tyde på, at der hersker bevidsthed om, at kommunens vision kan indfries, hvis der samarbejdes med den enkelte borger og borgerens netværk. Når det handler om velfærdsteknologi er der fra kommunens side således fokus på vigtigheden i, at borgerne involveres. Det betyder også, at borgerne placeres i centrum og bliver en central aktør, når det drejer sig om velfærdsteknologi. Under interviewet med konsulenten adspurgte vi ligeledes til, hvilke intentioner der ligger bag beslutningen om, at brugerne skal inddrages, når det handler om velfærdsteknologi. Hertil udtalte han således:

Brugerinddragelse er helt centralt. Man kan sige, at uanset hvem man tænker på, at brugeren er - om det er en borger eller en medarbejder, så er det jo dem, der i sidste ende skal benytte sig af den her teknologi. Så det er utrolig vigtigt at man husker det, og har det for øje (Bilag 6, linje 29-31).

Med afsæt i ovenstående citat kan det udledes, at de i kommunen ser brugerinddragelse som værende helt centralt, når det kommer til velfærdsteknologi. Hertil fremhæver han, at det er brugerne, der skal benytte sig af teknologien, hvorfor han påpeger vigtigheden i, at brugerne involveres, og at man har deres perspektiver for øje, når der skal træffes beslutninger. I den sammenhæng kan det også fremhæves, at der også foreligger en række overvejelser om, hvad det forventes, at brugerinddragelse kan bidrage til, når det handler om velfærdsteknologi. I nedenstående citat italesætter konsulenten nogle af disse overvejelser:

Jamen, det handler jo i bund og grund om at vi skal finde frem til, hvad der er den rigtige løsning. Også kan man jo tale om, hvad der er den rigtige løsning. Selvfølgelig er den rigtige løsning jo den, der fungerer, som vi har tiltænkt. Den skal jo gøre et eller andet for nogen. Også har vi sikkert også en forestilling om, at den skal gøre noget godt i forhold til borgerne og medarbejderne. Og sandsynlig også noget med, at den skal gøre noget godt i forhold til vores økonomi. Der er en bred ramme egentlig, som man kan sige, at løsningen skal vurderes indenfor. Og det kan brugerne så hjælpe os med at finde ud af. De kan hjælpe os med at finde ud af, om det er sandsynligt, men også om vi er på rette vej (Bilag 6, linje 59-66).

På baggrund af ovenstående citat kan der argumenteres for, at der er en forventning om, at brugerinddragelse kan medvirke til at afgøre og vurdere, om det er den rigtige type teknologi, der er tiltænkt på området. Hertil italesætter konsulenten, at denne vurdering forudsætter, at der inddrages subjektive vurderinger, som i dette tilfælde vil være borgernes og medarbejdernes vurderinger. I citatet ovenfor fremhæver konsulenten også en anden central intention bag brugerinddragelse, som er den økonomiske intention. Den økonomiske intention kommer til udtryk ved, at der er en forventning om, at velfærdsteknologi kan bidrage til at gøre noget positivt for økonomien. Hertil udtaler konsulenten sig således: *“Økonomien spiller en rolle. Det sætter ligesom rammerne. I forhold til velfærdsteknologi så er hensigten, at det kan gøre noget positivt for økonomien”* (Bilag 6, linje 131-133). På baggrund af dette citat er det derfor tydeligt, at der også foreligger en økonomisk intention, når det handler om velfærdsteknologi.

Den økonomiske intention afspejles ved, at velfærdsteknologi skal gøre noget positivt for økonomien i kommunen for på den måde at bidrage til at begrænse sundhedsudgifterne. Det understøttes også af den eksisterende litteratur, hvori det pointeres, at der er en forventning om, brugerinddragelse kan bidrage til at begrænse sundhedsudgifterne (Holm-Petersen & Navne, 2015, s. 113; Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, 2014). I den sammenhæng italesætter konsulenten, at sammenhængen mellem brugerinddragelse og den økonomiske intention baseres på, at der er en forventning om, at brugerne kan være med til at kvalificere forskellige former for beslutninger. Dette afspejles i følgende citat:

Men, borgerne og medarbejderne kan jo være med til at kvalificere forskellige former for beslutninger. Det kan jo være, at det på et regneark ser ud til, at man kan finde x antal minutter, men når man så spørger i forhold til de helt præcise arbejdsgange, så viser det sig, at der er en uoverensstemmelse. At det man troede, der blev brugt af tid, der ligger for eksempel også noget skjult tid, og det vil man ikke kende til, medmindre at medarbejderne giver deres besyv med (Bilag 6, linje 139-144).

I ovenstående citat italesætter konsulenten, at det økonomiske perspektiv ikke kan stå alene. Det betyder, at selvom det på papiret kan se ud til, at der kan spares tid og ressourcer, så er det ikke ensbetydende med, at det altid er sådan, det forholder sig i praksis. På den foranledning argumenterer konsulenten for, at brugerne er vigtige at inddrage, fordi de kan være med til at identificere udfordringer, som ikke umiddelbart er indlysende og på den måde bidrage til at kvalificere beslutningsprocesserne. I den sammenhæng italesætter konsulenten også et andet væsentligt opmærksomhedspunkt, når der arbejdes med brugerinddragelse. Det handler om, at der skal være parathed og villighed til at inddrage og anvende de perspektiver og erfaringer, som fremkommer ved brugerinddragelse. Hertil udtaler han: *“Også er der også dét, det har jeg også nævnt en gang, men man skal også turde at tage de input til sig, som man får, og arbejde videre med det og ændre noget på baggrund af det”* (Bilag 6, linje 177-179). I dette citat påpeger konsulenten vigtigheden i, at man tør at tage de inputs til sig, som der fremkommer ved at inddrage brugerne. Disse inputs og erfaringer skal således skabe et fundament for at lave de nødvendige ændringer og justeringer. På den måde kan det således tyde på, at der i kommunen er bevidsthed om, at brugerne ikke kun skal inddrages for at sige, at man inddrager dem, men at de tillægges en central rolle i beslutningsprocesserne.

3.1.2 Intentionen om at øge borgernes livskvalitet

I bestræbelserne efter at forstå hvor denne intention udspringer fra, finder vi det relevant at fremhæve, hvad selve formålet er med velfærdsteknologien. I forhold til borgerne er formålet med teknologien, at den skal øge livskvaliteten for borgerne i eget hjem, der modtager hjælp til tryghed og overblik vedrørende dosering, fysisk greb om pillerne, kognitivt styr på pillerne og kompetence om korrekt ophældning og indtagelse (Nordjysk kommunes hjemmeside, 'Teknologier og projekter'). Under interviewet med konsulenten spurgte vi til, om han kunne fortælle om de overvejelser, der ligger til grund for sammenhængen mellem brugerinddragelse og borgernes livskvalitet. Hertil udtalte han:

Altså, som udgangspunkt tænker vi jo, at hvis nu, at du bliver mere selvstændig ved, at du ikke skal sidde og vente på, at der kommer en medarbejder og doserer din medicin eller giver dig medicinen, så har vi jo en antagelse om, at det er med til at gøre borgernes livskvalitet højere. Så er det godt at spørge borgeren, fordi det kan jo være, at borgeren siger, at så mister jeg måske noget. Jeg mister måske en relation eller en eller anden form for kontakt. Altså, jeg mister en form for omsorg. Der kommer en at ser til mig, samtidig med at jeg får min medicin. Men, man kan også selvfølgelig opleve det modsatte (Bilag 6, linje 147-153).

I ovenstående citat italesætter konsulenten, at de har en antagelse om, at borgernes selvstændighed har indflydelse på deres livskvalitet. Hertil eksemplificerer konsulenten, at det kommer til udtryk ved, at de borgere der har teknologien ikke skal sidde og vente på, at der kommer en medarbejder og doserer deres medicin. Derudover påpeger konsulenten, at selvom de har en antagelse om denne sammenhæng, så er det ikke nødvendigvis sådan, det forholder sig i praksis. Der kan være andre faktorer, såsom at borgeren mister en social kontakt, der kan få betydning for og bør medtænkes i forhold til borgernes livskvalitet. Der kan således argumenteres for, at brugerinddragelse bliver central for intentionen om at øge borgernes livskvalitet, fordi der på den måde er mulighed for at identificere og afdække de faktorer, der har betydning for borgernes livskvalitet. Brugerinddragelse kan dermed bidrage til at indfange viden om og belyse, hvordan borgerne oplever at leve med teknologien. Hertil understreger konsulenten også vigtigheden i, at borgerne inddrages og det på baggrund af deres fortællinger afdækkes, hvad der fungerer og hvad der ikke fungerer (Bilag 6, linje 156-157). Der kan således argumenteres for, at brugerinddragelse kan bidrage til at skærpe opmærksomheden mod, hvad

der har indflydelse på borgernes meningsskabelse med teknologien. Med udgangspunkt i VIBIS's former for brugerinddragelse kan der således argumenteres for, at inddragelsen af borgerne kan ses i lyset af den individuelle brugerinddragelse (Danske Patienter, 2017, s. 6). Det kommer til udtryk ved, at borgerne tillægges en rolle og får indflydelse på eget forløb ud fra individuelle behov, præferencer og viden. Når borgernes subjektive fortællinger inddrages, skabes der således muligheder for at identificere og afdække, hvilke behov borgerne har, og hvorvidt borgernes behov opfyldes ved velfærdsteknologien (Danske Patienter, 2017, s. 4).

3.1.3 Intentionen om at øge den sundhedsfaglige kvalitet

I bestræbelserne efter at forstå hvor denne intention udspringer fra, finder vi det relevant at fremhæve, hvad selve formålet er med velfærdsteknologien. I forhold til medarbejderne er formålet med velfærdsteknologien, at den skal øge den sundhedsfaglige kvalitet, samtidig med at omkostningerne vedrørende dosering, påmindelse og udlevering af medicinen skal reduceres (Nordjysk kommunes hjemmeside, 'Teknologier og projekter'). Under interviewet med konsulenten adspurgte vi til, om han kunne fortælle om de overvejelser, der ligger til grund for sammenhængen mellem brugerinddragelse og den sundhedsfaglige kvalitet. Hertil udtalte han:

I forhold til den sundhedsfaglige kvalitet, så handler det jo blandt andet om utilsigtede hændelser. Man kan sige, at jeg har et vis indblik i hændelserne, fordi jeg sidder og kigger på statistik, men det er også interessant at høre, hvad medarbejderne tænker. Og det der nogle gange kan opstå er, at selvom man har noget statistisk materiale, så kan der være en diskrepans mellem den her personlige og subjektive følelse, som man har ude i driften og så hvordan det rent faktisk går overordnet set. Der kan man eksempelvis måske opleve, at der er en del hændelser, men når man så vælger at kigge på det statistisk set, så er der faktisk ret få hændelser. Så derfor kan det være vigtigt at høre, hvad medarbejderne siger i forhold til kvaliteten (Bilag 6, linje 106-114).

I ovenstående citat italesætter konsulenten, at den sundhedsfaglige kvalitet i høj grad handler om de utilsigtede hændelser. En utilsigtet hændelse er, hvis plejen eller behandlingen af en borger ikke går som forventet. Det kan eksempelvis være forkert doseret medicin (Witthøfft, 2019, s. 24). I den sammenhæng fremhæver konsulenten, at der kan være en diskrepans mellem medarbejdernes subjektive følelser og det reelle billede af, hvordan det går. Derfor vurderer konsulenten, at det er vigtigt at spørge ind til, hvad medarbejderne reelt set tænker og oplever

(Bilag 6, linje 121-122). I citatet nedenfor italesætter konsulenten de overvejelser, der ligger bag intentionen om at inddrage medarbejderne, når det handler om velfærdsteknologi:

Jamen, vi ved jo godt, at de er vigtige, når det handler om velfærdsteknologi. Fordi i sidste ende er det jo - i hvert fald nogle gange dem, som står overfor at skulle arbejde med løsningen. Og her er det jo vigtigt, at de kan se formålet med den, og den passer til dem, deres arbejdsgange, deres behov, at den virker osv. Så derfor er det vigtigt at spørge eller observere, eller hvad vi nu gør i forhold til at inddrage dem i denne proces (Bilag 6, linje 80-84).

Med afsæt i ovenstående citat pointeres det, at det er medarbejderne, der arbejder med teknologien i praksis, hvorfor det er vigtigt at afdække, om de kan se et formål og en mening med den i forhold til deres behov og eksisterende arbejdsgange. Ligeledes giver inddragelsen af medarbejderne også mulighed for at identificere og afdække de eventuelle udfordringer, som medarbejderne oplever. I den sammenhæng italesætter konsulenten også en bevidsthed om, at det er medarbejderne, der anbefaler og præsenterer teknologien til borgerne, hvorfor det er vigtigt, at de har en følelse af, at den giver mening i forhold til deres faglighed og praksis (Bilag 6, linje 120-121). Med udgangspunkt i VIBIS's former for brugerinddragelse kan der således argumenteres for, at inddragelse af medarbejderne indenfor velfærdsteknologi kan ses i lyset af den organisatoriske brugerinddragelse (Danske Patienter, 2017, s. 6). Det kommer til udtryk ved, at medarbejderne bidrager aktivt til forbedring og udvikling af processerne omkring velfærdsteknologien. Ved at inddrage medarbejdernes perspektiver skabes der således et solidt fundament for, at der kan skabes læring, peges på forbedringspotentialer samt identificeres, hvordan udviklingsprocesserne kan kvalificeres fremadrettet (Danske Patienter, 2017, s. 4).

3.2 Delkonklusion

Med afsæt i ovenstående analyse har vi fundet frem til, at kommunens overvejelser om at inddrage brugerne indenfor velfærdsteknologi udspringer af flere ønskede intentioner. Disse intentioner afspejles i en politisk og økonomisk intention, en intention om at øge borgernes livskvalitet og en intention om at øge den sundhedsfaglige kvalitet. Den politiske intention om brugerinddragelse kommer blandt andet til udtryk i Sundhedsloven og i den lokale vision, der er udarbejdet for ældre- og handicapforvaltningen i kommunen. For at indfri den lokalpolitiske intention er der bevidsthed om, at brugerne skal involveres og placeres i centrum, når det

handler om velfærdsteknologi. Det skyldes, at brugerne er dem, der skal leve med og arbejde med teknologien, hvorfor konsulenten påpeger vigtigheden i, at brugerne inddrages, og man har deres perspektiver for øje. Forventningen er således, at brugerinddragelse kan medvirke til at afgøre og vurdere, om det er den rigtige type teknologi, der er tiltænkt. Derudover fandt vi frem til, at der også er en intention om, at brugerinddragelse kan være med til at begrænse sundhedsudgifterne. Der hersker dog bevidsthed om, at selvom det på papiret kan se ud til, at der spares tid og ressourcer, så er det ikke altid ensbetydende med, at det er sådan, det forholder sig i praksis. Hertil argumenterer konsulenten for, at brugerne er vigtige at inddrage, fordi de kan identificere de udfordringer, som ikke umiddelbart er indlysende og på den måde kvalificere beslutningerne. I kommunen er der således bevidsthed om, at den økonomiske intention ikke kan stå alene, hvorfor brugernes perspektiver også spiller en rolle. Vi fandt ligeledes frem til, at intentionen om at brugerinddragelse kan bidrage til at øge borgernes livskvalitet baseres på en forventning om, at da det er borgerne, der skal leve med og lære at håndtere teknologien, er det således vigtigt at identificere og afdække de faktorer, der har betydning for borgerne. Brugerinddragelse bliver derfor afgørende i forhold at indfange viden om, hvordan borgerne oplever at leve med og håndtere teknologien. Derudover fandt vi frem til, at intentionen om at brugerinddragelse kan bidrage til at øge den sundhedsfaglige kvalitet baseres på en forventning om, at da det er medarbejderne, der beskæftiger sig med teknologien i praksis, er det således vigtigt at inddrage dem for at identificere, om de kan se en mening med teknologien i forhold til deres behov og eksisterende praksis. Hertil kan det fremhæves, at inddragelsen af medarbejderne også giver anledning til at identificere de udfordringer, som medarbejderne kan opleve i forhold til at finde mening med teknologien.

4. Borgernes proces mod mening

Hensigten med dette kapitel er at besvare specialets andet undersøgelsesspørgsmål, som lyder: *Hvilke parametre tillægger borgerne mening i forhold til velfærdsteknologi?* Dette undersøgelsesspørgsmål besvares på baggrund af kvalitative forskningsinterviews med fire borgere, der har velfærdsteknologien. I denne besvarelse inddrages Banduras teori omkring self-efficacy og de fire tilhørende kilder til at belyse og afdække, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi. Dette kapitel er struktureret efter teoretiske begreber, hvilket fremgår af overskrifterne.

4.1 Mestringsoplevelser

Under interviewene italesætter flere af borgerne, at de oplever, at det kan være en udfordring for dem at skulle lære at bruge og håndtere velfærdsteknologien i deres dagligdag. I den sammenhæng fortæller en borger om den oplevelse, hun har haft med velfærdsteknologien i følgende citat: *“Jamen, det er jo som at begynde i første klasse igen, det her med at skal lære noget nyt at kende. Det kræver altså noget tilvænning”* (Bilag 7, linje 579-580). Med afsæt i dette citat italesætter denne borger, at det har krævet tålmodighed og tilvænning at skulle lære den nye teknologi at kende, hvortil hun eksemplificerer, at det har været som at begynde i første klasse igen. En anden borger beskriver i citatet nedenfor, hvilken oplevelse hun har haft med teknologien:

Jamen, robotten har givet mig frihed. Jeg er ikke afhængig af at være hjemme på bestemte tidspunkter. Jeg har førhen været nødt til at tage hjem fra sammenkomster for at få min medicin. Det behøver jeg ikke gøre længere, da jeg bare selv kan trykke medicinen ud, inden jeg skal afsted. Det gør mig uafhængig (Bilag 7, linje 270-273).

I ovenstående citat italesætter denne borger nogle af de parametre, der har stor betydning for, hvorvidt borgerne kan finde mening med teknologien. I den sammenhæng fremhæver denne borger, at velfærdsteknologien har givet hende en anden form for frihed og uafhængighed, hvilket kommer til udtryk ved, at hun ikke længere er afhængig af at skulle være hjemme på bestemte tidspunkter og vente på, at der kommer en medarbejder og doserer hendes medicin. Derudover italesætter denne borger også, at hun har lært at trykke medicin ud af teknologien, hvorfor hun har mulighed for at tage af sted, når det passer hende. Det kan således tyde på, at denne borger har lært at anvende teknologien og er blevet fortrolig med de funktioner, som teknologien har. Med afsæt i Banduras begreb mestringsoplevelser kan det tyde på, at denne borger har overvundet en udfordring og haft en succesoplevelse med velfærdsteknologien. Denne succesoplevelse kan derfor analyseres som en mestringsoplevelse, der fremadrettet kan understøtte borgerens tro på egne evner, hvis der opstår lignende situationer (Bandura, 2012, s. 17). Samtidig kan det også tyde på, at denne borger har en stærk følelse af self-efficacy, som ligeledes får betydning for, hvordan udfordrende opgaver tilgås fremadrettet (Bandura, 2012, s. 16). Under interviewene blev det også tydeligt, at det ikke er alle borgere, der har haft de samme succesfulde oplevelser i forhold til at lære at håndtere teknologien. Dette afspejles i nedenstående citat, hvor en borger beskriver, hvordan hun oplever at leve med teknologien:

Men, så hvis jeg for eksempel skal nogle steder hen på den tid, hvor jeg skal have mine piller. Det kan jeg ikke rigtig finde ud af, hvad jeg skal gøre i forhold til at trykke pillerne ud (Bilag 7, linje 455-457). Nu skal jeg for eksempel til lægen senere i dag. Så jeg har fået det lavet sådan, at det passer med, at jeg kan nå at tage mine piller inden. Jeg forsøger faktisk lidt at tilpasse mit liv efter maskinen, så jeg er sikker på, at der ikke går en alarm. Jeg indstiller et æggeur for at huske at tage medicinen fra maskinen. Den siger ikke noget, før man har trykket på maskinen, så kommer pillerne. Men, hvis jeg for eksempel skal noget på et andet tidspunkt, hvor jeg skal være væk i længere tid, så ved jeg ikke rigtig, hvordan jeg skal gøre (Bilag 7, linje 482-487).

Ovenstående er et eksempel på en borger, som ikke oplever at kunne håndtere teknologien. Det kommer særligt til udtryk ved, at denne borger forsøger at tilrettelægge og planlægge sit liv efter, hvornår hun skal have sin medicin. Derudover er denne borger ikke blevet fortrolig med teknologiens funktioner. Det kommer til udtryk ved, at hun ikke ved, hvordan hun kan trykke hendes medicin ud af teknologien, hvis hun eksempelvis skal være væk længere tid hjemmefra. Med afsæt i Banduras begreb mestringsoplevelser kan det således tyde på, at denne borger ikke oplever at kunne mestre teknologien og dennes funktioner, hvilket kan få indflydelse på denne borgers self-efficacy (Bandura, 2012, s. 17). I den sammenhæng kan det fremhæves, at det kan tyde på, at denne borger ikke har stor tiltro til egne evner, hvilket med andre ord kan betyde, at denne borger har en lav grad af self-efficacy (Bandura, 2012, s. 17). Det kommer til udtryk ved, at denne borger undgår at sætte sig ind i teknologiens funktioner, da disse virker udfordrende for hende, hvorfor hun i stedet indordner sig teknologien. Denne borger oplever således ikke den frihed og selvstændighed, som teknologien ellers kan muliggøre. Det betyder dog ikke, at denne borger ikke finder funktionerne meningsfulde, men det skyldes formentlig, at disse udfordringer bliver set som en personlig trussel. Hertil argumenterer Bandura for, at individer, der har en lav grad af self-efficacy, også har en tendens til at have et lavere ambitionsniveau (Bandura, 2012, s. 16). I dette eksempel afspejles det lave ambitionsniveau ved, at denne borger har takket ja til teknologien, men har opgivet at lære teknologiens funktioner at kende.

På baggrund af flere af borgernes udtalelser er det tydeligt, at teknologiens funktioner er et centralt tema. I den sammenhæng kan det tyde på, at flere af borgerne tillægger teknologiens funktioner mening. Det skyldes, at hvis borgerne formår at varetage og håndtere teknologiens funktioner, så oplever de en langt større frihed og selvstændighed. En borger beskriver i citatet nedenfor, hvordan denne positive udvikling opleves:

Jo lidt, fordi nu tænker jeg, at jeg er kontrolleret af en robot, og det er jeg ikke helt glad for. Det er jo en maskine. Men den er dejlig ik, siden jeg har fundet ud af, hvordan jeg kan få min medicin ud, når jeg nu tager på besøg hos min søn, hvor jeg skal have medicin med. Det har taget lidt tid, fordi jeg ikke er så brilliant, når det kommer til maskiner, ipad og sådan noget. Det har krævet tålmodighed, men nu virker det jo meget godt (Bilag 7, linje 293-297).

Med afsæt i ovenstående udtalelse kan det tyde på, at denne borger har fundet frem til mening med teknologien, efter hun har lært, hvordan hun tager hendes medicin ud. Hertil italesætter hun, at det har krævet tålmodighed, men at hun nu er i stand til at varetage denne funktion, som giver mening i hendes hverdag. Det skyldes, at denne funktion har givet hende frihed, hvortil hun eksemplificerer, at hun blandt andet anvender denne funktion, når hun skal besøge hendes søn. Med afsæt i Banduras begreb mestringsoplevelser kan der således argumenteres for, at denne borger har haft en mestringsoplevelse med teknologiens funktioner (Bandura, 2012, s. 17). Denne borger har således overvundet en udfordring i bestræbelserne efter at opnå succes, hvilket ifølge Bandura, danner grundlag for en vedholdende indsats fremadrettet (Bandura, 2012, s. 17). Denne læring er nyttig i den forstand, at denne borger lærer, at et vellykket resultat som regel kræver en form for anstrengelse. Denne oplevelse vil derfor fremadrettet minde denne borger om, at det nytter at være vedholdende og tålmodig (Bandura, 2012, s. 17). I citatet nedenfor italesætter en anden borger, hvordan hun har håndteret udfordringer ved teknologien:

Men, er der noget galt med den, sommetider skal den lige opdateres, så er det altid mig, der gør det. Det skulle jeg selvfølgelig lige lære. Jeg kan huske første gang, hun spurgte, om jeg selv lige kunne prøve, så sagde jeg "Ja ja, hvis jeg skal splitte hele skidt af, så kan vi da godt prøve". Jeg har ikke meget fidus til teknik generelt. Jeg har sommetider svært ved at finde ud af min fjernbetjening, men det er også nok fordi, jeg ikke vil. Men, jeg er dog positivt overrasket over, hvor nemt det var. Og nu går det jo også fint, så jeg kan godt selv opdatere den (Bilag 7, linje 111-116).

I citatet ovenfor fortæller denne borger, at det er nødvendigt at opdatere teknologien engang imellem. Det har tidligere været en sygeplejerske, som har stået for det, men nu er det borgeren selv, der varetager denne opgave, selvom hun ikke var tryk ved det til at starte. Det begrunder hun med, at hun ikke har særlig meget fidus til teknik, hvortil hun eksemplificerer, at hun sommetider kan have svært ved at finde ud af sin fjernbetjening. Denne borger tilgår således

udfordringerne på en anderledes måde end de forrige borgere, hvilket muligvis kan forklares ud fra, at denne borger har en lav grad af self-efficacy. Det kommer blandt andet til udtryk ved, at denne borger ikke har stor tiltro til egne evner og forgriber udfordringer ved at sige, at hun ikke har meget fidus til teknik, og at der er en risiko for, at hun splitter det hele af. På trods heraf ender denne borger dog alligevel med at kunne varetage og håndtere denne opgave, hvilket fremadrettet vil understøtte denne borgers self-efficacy (Bandura, 2012, s. 16). Med afsæt i borgernes udtalelser kan det derfor udledes, at borgerne finder det meningsfuldt at kunne varetage teknologiens funktioner, da de ser en stor mening i den frihed og selvstændighed, som teknologien bidrager med i deres dagligdag.

4.2 Rollemodeller

Med afsæt i flere af borgernes udtalelser kan det tyde på, at borgerne tillægger rollemodeller stor betydning i processen mod at skabe mening med velfærdsteknologien. Med rollemodeller refereres der til de medarbejdere, som skal understøtte og hjælpe borgerne i oplæringen og anvendelsen af teknologien. Ligesom at borgerne har haft forskellige oplevelser og erfaringer i forbindelse med deres muligheder for at mestre teknologien, så beskriver de også forskellige oplevelser og erfaringer i forbindelse med rollemodellerne. I nedenstående citat beskriver en borger den oplevelse, hun har haft med medarbejderne:

Jeg har ikke rigtig nogle, der kan hjælpe mig med det. Hvis jeg har haft brug for hjælp til det, så har der været en hjemmepleje, som har kunne hjælpe mig. Men, hjemmeplejen ved faktisk heller ikke så meget om maskinen, så det har sommetider være lidt udfordrende (Bilag 7, linje 457-459).

Med afsæt i denne borgers udtalelse kan det tyde på, at denne borger har oplevet at stå alene, når hun har haft udfordringer med teknologien. I den sammenhæng fortæller denne borger, at hun har oplevet, at medarbejderne ikke har kunne hjælpe hende, da de ikke har haft tilstrækkeligt kendskab eller fortrolighed med teknologien. Det kan derfor tyde på, at det kan påvirke borgernes oplevelse af mening, hvis medarbejderne ikke kan hjælpe dem, hvilket bliver en indikator for, at det er vigtigt for borgerne, at de kan få hjælp fra medarbejderne. Med afsæt i Banduras begreb rollemodeller argumenterer han ligeledes for, at borgernes self-efficacy kan understøttes, når det observeres, at andre opnår positive resultater ved en vedholdende indsats, samtidig med at den også kan svækkes, når andre oplever udfordringer (Bandura, 1997, s. 2).

Med afsæt i ovenstående kan det tyde på, at denne borgers self-efficacy ikke understøttes, når hun ikke har mulighed for at få den tilstrækkelige hjælp fra medarbejderne.

Ovenstående oplevelse går igen hos flere af borgerne. Hertil beskriver en borger et ønske om, at oplæringen foregår således: *“Jeg har det sådan, at jeg lærer det bedst ved at se, hvordan det bliver gjort. Så har jeg mulighed for først at se, hvordan den fungerer, også kan jeg selv gøre det bagefter”* (Bilag 7, linje 500-501). I dette citat beskriver denne borger, at hun lærer bedst ved at se andre handle, hvorefter hun er i stand til at gøre det selv efterfølgende. Denne oplevelse kan understøttes af Banduras forståelse af læring. I den sammenhæng fremhæver Bandura, at læring kan foregå gennem observationer og derigennem styrkes eller svækkes borgernes self-efficacy (Bandura, 1991, s. 248). Med afsæt i denne forståelse kan det således tyde på, at borgerne tillægger det mening, at medarbejderne er i stand til at varetage og håndtere teknologien, da de kommer til at fungere som rollemodeller for borgerne. Dermed bliver medarbejderne vigtige for at understøtte borgernes læring gennem de handlinger, de foretager sig. På baggrund heraf kan det således tyde på, at det at medarbejderne har kompetencer til at varetage teknologien, er et af de parametre, der giver mening for borgerne i forhold til at håndtere teknologien. Det sker gennem medarbejdernes adfærd, som kommer til udtryk i deres ytringer og holdninger og deres viden og evner til at formidle effektive færdigheder og strategier til at håndtere teknologien fremadrettet (Bandura, 2012, s. 17).

På baggrund af borgernes udtalelser kan det også tyde på, at der er et ønske om, at oplæringen skal være så personlig som mulig. I følgende citat beskriver en borger dette ønske således: *“Det bliver mere personligt. Det er også med til, at jeg bedre kan forstå, hvad de siger”* (Bilag 7, linje 537). I dette citat beskriver borgeren et ønske om personlig kontakt, da det i højere grad understøtter denne borgers mulighed for at forstå og lære teknologien at kende. Her opstår læringen ved, at det opleves, at medarbejderne kan mestre teknologien ved at yde en vedholdende indsats. En sådan oplevelse af rollemodeller vil give et syn på egne evner og muligheder som noget, der er opnåeligt. Det vil samtidig afføde en tiltro til, at opgaver kan løses, og at der også er andre, der oplever lignende udfordringer som en selv, men er i stand til at overvinde disse (Bandura, 2012, s. 17). Er det ikke tilfældet, kan det på baggrund af borgernes udtalelser tyde på, at det kan afføde usikkerhed og utryghed. En borger beskriver i følgende citat den utryghed, der er forbundet til den oplevelse, når medarbejderne ikke har det tilstrækkelige kendskab til teknologien: *“Men, jeg vil da helst have, at det er en sygeplejerske. Der er nogle af de hjemmehjælpere, som kommer hjem til mig, de ved ikke noget som helst om*

den. Så det er ikke altid så trygt” (Bilag 7, linje 612-614). Denne borgers udtalelse understreger vigtigheden i, at medarbejderne har kendskab til og er fortrolig med teknologien, da det har betydning for, om borgeren kan skabe mening med teknologien. Det skyldes, at borgerne lærer ved at iagttage rollemodeller, som i dette tilfælde er medarbejderne. Det kan derfor udledes, at borgerne tillægger en grundig oplæring og personlig kontakt under denne mening, da det understøtter deres læreproces mod at kunne varetage og håndtere teknologien.

Et andet væsentligt perspektiv på rollemodeller der også fremkom under interviewene, er borgernes ønske om selv at fungere som rollemodeller. Dette beskrives således af en borger i følgende citat: *“Jamen, hvis jeg kan forklare noget, der kan hjælpe andre mennesker, så er jeg meget villig til det* (Bilag 7, linje 360-361). I følgende citat beskriver denne borger, at hvis hun kan bidrage med noget, der kan hjælpe andre mennesker, så er hun meget villig til det, hvis det er muligt. At hjælpe andre mennesker ved at fungere som rollemodel kan ligeledes styrke borgernes self-efficacy, da de oplever succes gennem mestringsoplevelser (Bandura, 2017, s. 17). Det kan derfor tyde på, at denne borger finder mening i at hjælpe andre, hvorfor det antages, at borgerne tillægger det at fungere som rollemodel indenfor teknologi mening.

4.3 Verbal overtalelse

På baggrund af flere af borgernes udtalelser kan det tyde på, at borgerne er blevet verbalt overtalt til at afprøve teknologien af enten medarbejderne eller borgernes pårørende. I citatet nedenfor beskriver en borger, hvordan hun har oplevet, at denne overtalelse har fundet sted:

Det var ikke med min gode vilje, at jeg sagde ja til den i første omgang. Jeg er vant til, at der kommer nogle og doserer hver 14. dag. Det synes jeg var godt, og er glad for. Det var sygeplejersken, der kom og talte min piller, som fortalte mig om den. Så siger hun så “Ved du hvad, jeg synes, du får så mange piller - så jeg tror, du vil blive rigtig glad for pillerobotten”. Jeg får langt over 20 piller om dagen. Først sagde jeg nej, fordi jeg er 88 år, og det er en høj alder at skulle lære noget nyt. Og jeg vil også gerne have, at alt er som det plejer, når det fungerer. Men, hun overbeviste mig, også sagde jeg til hende “Nå, jamen ved du hvad, så gør jeg det for din skyld”, også grinte vi lidt af det (Bilag 7, linje 435-442).

I ovenstående citat fortæller denne borger, at det var en velkendt sygeplejerske, der overtalte hende til at afprøve teknologien. Denne borger italesætter, at hun først valgte at takke nej til teknologien, men at hun efterfølgende alligevel blev overbevist af sygeplejersken, hvorfor hun endte med at takke ja til teknologien. Ifølge Bandura kan andre mennesker opmuntre til handling (Bandura, 2012, s. 17). Det er væsentligt at være opmærksom på, at effekten af denne opmuntring afhænger af, hvor stor troværdighed og tillid man har til den person, der forsøger at overbevise en om den nye handling (Bandura, 2012, s. 17). På baggrund af ovenstående udtalelse kan det derfor tyde på, at denne borger har haft stor tillid til sygeplejersken, da hun kender hende, hvorfor det kan medvirke til at understøtte borgerens tiltro til egne evner fremadrettet. En anden borger beskriver den verbale overtalelse således:

Der var en, der kom og snakkede med mig inden jeg fik maskinen, man ikke bare give sådan noget moderne noget til ældre mennesker, uden de har talt med nogen om det eller er blevet præsenteret for det. Sygeplejersken kom hjem til mig og sagde, at jeg var oplagt til at prøve den. Jeg var ikke så meget for det til at starte med, men hun sagde, at vi skal have nogen til at prøve den. Så spurgte jeg, om det var fordi, jeg ikke var dement endnu. Så grinede hun bare (Bilag 7, linje 335-339).

I ovenstående citat fortæller denne borger, at det også var en sygeplejerske, der præsenterede hende for muligheden om at afprøve teknologien. Denne borger italesætter, at sygeplejersken i sin præsentation lagde vægt på, at hun var oplagt til at afprøve teknologien. I kraft af den positive italesættelse vil denne borger opleve en overbevisning i retning af at være i stand til at løse opgaven og dermed også have en tendens til at yde mere og være mere vedholdende (Bandura, 2012, s. 17). Det tyder ligeledes på, at det ikke kun er medarbejderne, der verbalt overtaler borgerne til at afprøve teknologien. På baggrund af borgernes udtalelser kan det også tyde på, at de pårørende spiller en vigtig rolle i denne overtalelse. En borger beskriver i nedenstående citat, hvordan den verbale overtalelse fra hendes barnebarn kommer til udtryk:

Så da jeg sagde, jeg ikke ville prøve den robot, så sagde mit barnebarn, at det kan ikke passe, du skal da prøve den og leve i den verden, vi lever i. Jeg var meget imod den i starten, men mine børnebørn bakkede op og sagde "Prøv det nu farmor. Du er da sej", så det gjorde jeg. Jeg var jo godt klar over, at robotten ville erstatte mine damer, som kom i huset. Derfor var jeg meget skeptisk i starten. Jeg er alligevel blevet glad for

computeren nu... eller nej robotten. Men, selvfølgelig er det da altid rarere at tale med et menneske (Bilag 7, linje 317-322).

I ovenstående citat italesætter denne borger, at den verbale overtalelse har sit udgangspunkt i barnebarnet. Denne borger fortæller, at barnebarnet har fået hende overtalt, selvom hun var skeptisk overfor teknologien til at starte med. I forbindelse med den verbale overtalelse styrker barnebarnet således borgerens tro på egne evner ved at kalde borgeren for sej og understrege, at hun godt kan klare det. Det kan således understøtte borgerens self-efficacy og medvirke til, at borgeren kan finde frem til en mening med at afprøve teknologien. Såfremt den positive italesættelse af borgernes evner lykkes, vil det medvirke til at forankre følelsen af, at det nytter at yde en indsats for at få succes med teknologien (Bandura, 2012, s. 17). Som en del af den verbale overtalelse forefindes den sociale overtalelse også (Bandura, 2012, s. 17). Den sociale overtalelse kommer blandt andet til udtryk i nedenstående citat, hvor en borger beskriver:

Jamen, der kom en sygeplejerske. Dengang havde jeg jo damer, der kom om dagen og hjalp mig. Jeg kunne godt se, hvorfor jeg skulle have den maskine. Det var for at spare damerne, så de havde mere tid andre steder, eller hvor der er nogen, der havde mere behov for dem end mig. Jeg var selvfølgelig ked at miste mine damer. Fordi hvis de kom hjem til mig med et smil, så var dagen fin, men sådan er det bare nu. De varme hænder... Jeg vil også gerne klare mig selv, hvis jeg kan. Og det var meningen med maskinen, at jeg skulle kunne undvære mine damer og klare mig selv (Bilag 7, linje 370-375).

I ovenstående citat forholder denne borger sig til, hvordan hun kan hjælpe medarbejderne ved, at der frigives tid til andre borgere, der har mere brug for deres hjælp. Denne form for overtalelse kan klassificeres som den sociale overtalelse. Her overtales borgeren gennem det sociale aspekt, der kommer til udtryk ved den mulighed, der ligger i at hjælpe andre, der har et større behov for hjælp. Denne form for overtalelse kan ligeledes medvirke til at understøtte borgerens self-efficacy (Bandura, 2012, s. 17). Ovenstående kan dermed indikere, at borgerne ser en mening i at bidrage til at frigive tid til andre borgere, hvorfor de lader sig overtale ved hjælp af den sociale overtalelse. En anden borger beskriver den sociale overtalelse således:

Også følte jeg, at der var en forventning om, at jeg bare skulle tage imod den med åben mund og polypper, som man siger. Og det valgte jeg altså at gøre. Jeg ved jo godt, hvordan sundhedssystemet hænger sammen, og det er jo presset. Så hvis jeg kunne

hjælpe lidt, så ville jeg da gerne gøre det. Men altså, det virkede da også et stykke tid, også virkede den pludselig ikke længere (Bilag 7, linje 652-656).

Som det fremgår af ovenstående citat, forholder denne borger sig til det samfundsmæssige aspekt. Hertil fremhæver hun, at hun blandt andet har taget imod teknologien, fordi hun har en forståelse for, at sundhedssystemet er presset og derfor ønsker at hjælpe til, hvor hun kan. Denne overtalelse, kan ligesom i det forrige citat, anskues ud fra den sociale overtalelse. Ud fra ovenstående kan det tyde på, at den sociale overtalelse kan have betydning for, hvorvidt borgerne finder mening med teknologien, da den sociale overtalelse kan påvirke borgernes tro på egne evner i forhold til de specifikke handlinger og udfordringer (Bandura, 2012, s. 18).

4.4 Fysisk og følelsesmæssig tilstand

På baggrund af alle borgernes udtalelser er det tydeligt, at de alle har været skeptiske og tilbageholdende overfor teknologien, da den er blevet præsenteret for dem. Dette kommer blandt andet til udtryk i nedenstående citat, hvor en borger beskriver:

Jeg er jo 94 år, og jeg var da skeptisk, da de præsenterede den for mig. Men, jeg gik med til at prøve den alligevel, da jeg gerne vil hjælpe andre mennesker omkring mig (Bilag 7, linje 751-752). Man skal være meget vågen og opmærksom, og det tror jeg ikke, man kan forvente alle er. Så man skal virkelig overveje, hvem man giver sådan en robot (Bilag 7, linje 759-761).

I ovenstående citat beskriver denne borger, at hun først var skeptisk omkring teknologien, da den blev præsenteret for hende. Det begrundes hun blandt andet med hendes alder, hvortil hun fremhæver, at hun er 94 år. Denne borger vælger dog alligevel at afprøve teknologien, da hun er opmærksom på, at hun på den måde kan hjælpe andre mennesker. I den sammenhæng italesætter denne borger også, at det er vigtigt at være opmærksom på, hvem man vælger at give teknologien. Det skyldes, at denne borger vurderer, at teknologien forudsætter, at man som borger er meget vågen og opmærksom, hvortil hun italesætter, at man ikke kan forvente, at alle er det. Der kan således argumenteres for, at denne borgers skepsis i forhold til teknologien kan tolkes som en følelsesmæssig tilstand i forhold til den givne handling. Ifølge Bandura kan denne tilstand påvirke borgernes resultat af handlingen og dermed borgerens oplevelse af mening med teknologien (Bandura, 2012, s. 18). En anden borger italesætter også, hvilken betydning alderen

har i forhold teknologien således: *“Jamen, det synes jeg helt bestemt. Når man kommer op i min alder eller ældre, så vil man jo gerne tale med mennesker i stedet for en robot”* (Bilag 7, linje 308-309). I følgende citat italesætter denne borger, at alderen har betydning for behovet for personlig kontakt med andre mennesker, hvorfor hun stiller sig kritisk overfor teknologien, som erstatter den ellers vanlige kontakt. Hvis vi anskuer den fysiske tilstand som værende borgernes alder, vil den, ifølge Bandura, kunne påvirke borgernes tro på egne evner i forhold til teknologien (Bandura, 2012, s. 18). Det kan således være udfordrende for borgerne at tro på, at de kan mestre teknologien, hvis de har en opfattelse af, at deres alder har betydning for, i hvilket omfang, de er i stand til at mestre teknologien. Disse negative forventninger kan blandt andet skyldes, at borgerne har en lav self-efficacy i forhold til teknologien (Bandura, 2012, s. 17). Derudover kan det på baggrund af borgernes udtalelser tyde på, at den fysiske tilstand kan påvirke borgernes tro på, at de kan mestre teknologien, hvorfor hensynet til borgernes fysiske tilstand spiller en rolle i forhold til, hvad borgerne tillægger mening. En borger beskriver sin fysiske tilstand således:

Nu har jeg jo haft to hjerneblødninger, og jeg kan godt mærke, at min hukommelse begynder at svigte en lille smule. Ikke at jeg ikke fungerer, for det gør jeg. Men, jeg kan udmærket godt se fidusen i, at maskinen begynder at sige, at det er tid til at tage min medicin - så husker jeg det. Derudover giver den os også noget frihed. Det fungerer bedre, frem for at vi skal have besøg fra sygeplejersken hver gang. På de tidspunkter har jeg jo været nødt til at være hjemme og vente på hende. Min datter kan heller ikke rigtig lide at få besøg af fremmede, derfor har det også stor betydning for hende, at vi har robotten, fordi vi slipper for det (Bilag 7, linje 124-131).

I ovenstående citat beskriver denne borger, at hun efter to hjerneblødninger har udfordringer med sin hukommelse. Hukommelsen kan derfor også anskues som værende en del af hendes fysiske tilstand. På grund af denne tilstand ser borgeren en mening i, at teknologien hjælper hende med at huske hendes medicin. Det kan derfor tyde på, at borgeren finder mening med teknologien, da den understøtter hendes ellers udfordrede hukommelse. I ovenstående citat beskriver denne borger også et andet væsentligt perspektiv, som kommer til udtryk ved hendes datter. Som det fremgår af citatet, har både denne borger og hendes datter teknologien i hjemmet. Datterens følelsesmæssige tilstand medvirker til, at hun ikke ønsker fremmede i hjemmet. Dette behov kan teknologien imødekomme, hvorfor det kan tyde på, at det kan påvirke datterens følelsesmæssige tilstand i en positiv retning. Når den følelsesmæssige tilstand

tilgodeses, understøtter dette, ifølge Bandura, borgernes tro på egne evner og lyst til at yde en vedvarende indsats for at lykkes med den pågældende handling (Bandura, 2012, s. 18). Det kan derfor tyde på, at borgerens datter finder mening med teknologien, da den reducerer den personlige kontakt fra medarbejderne. I citatet nedenfor beskriver ovenstående borger også et andet perspektiv ved teknologien, der er forbundet til den fysiske tilstand:

Det er et kæmpestort plus, at det er på den samme tid, men også på de rigtige tidspunkter, at du får din medicin. Ved at jeg får min medicin til tiden, så fungerer jeg bedre, også fungerer min hverdag også bedre (Bilag 7, linje 134-136).

I ovenstående citat beskriver denne borger, at det giver mening for hendes fysiske tilstand, at hun får sin medicin til tiden. Det medvirker til, at hun fungerer bedre, hvorfor hun oplever, at hendes hverdag også bliver bedre. Ved at understøtte borgernes fysiske tilstand påvirkes borgerens tro på egne evner, samt hvilken indsats borgeren yder i forhold til opnå succes med teknologien. Det kan derfor udledes, at borgerne tillægger det mening, at teknologien medvirker til, at der er en vis forudsigelighed og præcision i medicinbehandlingen.

4.5 Delkonklusion

På baggrund af ovenstående analyse kan det udledes, at der er flere parametre, der har betydning for, hvordan borgerne finder mening med velfærdsteknologien. Vi fandt frem til, at borgerne tillægger velfærdsteknologien mening, når de kan varetage teknologiens funktioner, da disse understøtter borgernes ønske om større frihed og selvstændighed. Når borgerne kan varetage funktionerne, oplever de mestringsoplevelser, som også understøtter borgernes self-efficacy. Vi fandt også frem til, at borgerne tillægger det mening, at medarbejderne har kendskab til teknologien, så de er i stand til at hjælpe ved eventuelle udfordringer. Det skyldes, at borgerne identificerer medarbejderne som rollemodeller. Er medarbejderne ikke i stand til at varetage teknologien, kan det påvirke borgernes self-efficacy i en negativ retning, hvorfor det kan få betydning for borgernes muligheder for at håndtere og mestre teknologien. Det kan derfor tyde på, at det er vigtigt for borgernes meningsskabelse, at medarbejderne er i stand til at varetage og håndtere teknologien. I den sammenhæng fandt vi også frem til, at borgerne tillægger den personlige kontakt i forbindelse med oplæringen mening, da det understøtter en bedre og hurtigere læreproces. Det understøttes ligeledes af Banduras forståelse af læring, hvortil det kan fremhæves, at læring kan foregå gennem observation af andres handlinger. Ydermere fandt

vi frem til, at borgerne tillægger det mening, at de kan bidrage ved at hjælpe andre mennesker og derfor selv fungere som rollemodeller. Derudover fandt vi frem til, at borgerne tillægger den verbale overtalelse mening. Da flere af borgerne er skeptiske ved teknologien i starten, har de behov for overtalelse fra medarbejdere eller de pårørende for at styrke troen på egne evner. Ligeledes fandt vi frem til, at borgernes alder kan have betydning for deres tro på, at de kan varetage teknologien. Det skyldes, at flere af borgerne beskriver, at deres evne til at varetage teknologien hænger sammen med deres alder. Den følelsesmæssige tilstand har også betydning for borgerens muligheder for at varetage og håndtere teknologien, da der er en sammenhæng mellem borgernes følelsesmæssige tilstand og self-efficacy. Borgerne tillægger forudsigelighed og præcision omkring medicinen mening, da det påvirker deres fysiske og følelsesmæssige tilstand. En anden borger beskriver, at det giver mening, at der er mindre personlig kontakt ved teknologien, da det understøtter hendes følelsesmæssige tilstand ved at minimere stress.

5. Medarbejdernes meningsskabelse

Hensigten med dette kapitel er at besvare specialets tredje undersøgelsesspørgsmål, som lyder: *Hvordan finder medarbejderne mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis?* Dette undersøgelsesspørgsmål besvares på baggrund af to fokusgruppeinterviews, som er afholdt med medarbejdere, der beskæftiger sig med teknologien i praksis. I besvarelsen inddrages Weicks teori om meningsskabelse, som baseres på syv centrale elementer. Kapitlet er struktureret efter både teoretiske og empiriske begreber, hvilket fremgår af overskrifterne.

5.1 Meningsskabelse sker retrospektivt

Dette afsnit indeholder en analyse af, hvordan medarbejderne retrospektivt finder frem til mening i arbejdet med velfærdsteknologien i praksis.

5.1.1 Erfaringsudveksling

Under begge fokusgruppeinterviews italesætter medarbejderne, at der er sket en løbende inklusion af de borgere, der skal have teknologien i praksis. For medarbejderne betyder det, at det varierer, hvor længe og hvor meget de har beskæftiget sig med teknologien. I den sammenhæng italesætter nogle af medarbejderne, at de har beskæftiget sig med teknologien i en længere periode, mens andre medarbejdere italesætter, at de har beskæftiget sig med teknologien i en kortere periode. En medarbejder fortæller således omkring denne variation:

Vi har mange delte erfaringer. Vi har været med fra starten, så det er efterhånden en længere periode. Jeg synes, det er en smart maskine, men det har været en lang proces. Men vi har oplevet, at den er blevet bedre og mere sikker. Jeg tror, vi har haft omkring 20-25 borgere på løbende (Bilag 8, linje 106-109).

Med afsæt i ovenstående udtalelse pointerer denne medarbejder, at de har beskæftiget sig med teknologien i en længere periode, hvorfor de har oparbejdet en del erfaringer med den. De har blandt andet erfaret, at teknologien med tiden er blevet bedre og mere sikker. Hertil fortæller en anden medarbejder, at de endnu ikke har haft så mange borgere koblet på teknologien, fordi det har været svært for dem at identificere borgere. Denne medarbejder fortæller, at det blandt andet skyldes, at de i sygeplejen har de tungeste borgere, som ikke altid har den tilstrækkelige disciplin eller de nødvendige ressourcer til at håndtere teknologien, hvorfor medarbejderne endnu ikke har oparbejdet så stor erfaring med teknologien i praksis (Bilag 8, linje 87-89). Ovenstående betyder derfor, at medarbejdernes erfaringer med at arbejde med teknologien i praksis varierer. En medarbejder beskriver således om de varierende erfaringer:

Men, jeg må sige, at der har vi haft glæde af de erfaringer, der har været fra de andre områder indtil nu. Jeg synes, at det har været rigtig godt, at vi har kunne udveksle erfaringer på kryds og tværs. Ved os har det for eksempel primært været det interne arbejde organisatorisk i forhold til at kigget de rigtige steder i systemerne og få skrevet det rigtigt ind i cura, som har været en udfordring. Og der har det været rigtig fint at få andres erfaringer med i forhold til, hvordan de gør det. Det er jo forskelligt, hvor stor erfaring vi har med maskinen i områderne (Bilag 8, linje 48-54).

Ovenstående udtalelse indikerer, at de på tværs af medarbejdergrupperne har haft stor gavn af at udveksle erfaringer mellem hinanden. Medarbejderen i citatet ovenfor italesætter, at denne udveksling af erfaringer har været vigtig for dem og har bidraget til at imødekomme nogle af de udfordringer, som de har stået overfor i arbejdet med teknologien. Med afsæt i Weicks syv elementer for meningsskabelse er det relevant at fremhæve elementet retrospective, da dette begreb henviser til, at der først findes frem til en mening, når der er oparbejdet erfaringer (Weick, 1995, s. 24). På baggrund af ovenstående udtalelser fra medarbejderne kan det tyde på, at da medarbejdernes erfaringer med teknologien varierer, skaber det forudsætninger for, at de kan erfaringsudveksle mellem hinanden. Denne erfaringsudveksling er i høj grad præget af medarbejdernes forforståelse, hvorfor tidligere erfaringer får indflydelse på, hvordan de skaber

mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 101). Den ene medarbejders forforståelse bærer præg af, at de har stor erfaring med teknologien og har oplevet, at den er blevet bedre og mere sikker. Den anden medarbejders forforståelse er derimod præget af, at det har været svært for dem at identificere borgere, hvorfor de har begrænset erfaring med teknologien, og tilmed har oplevet udfordringer med at integrere den i deres arbejdsgange. Med afsæt i medarbejdernes udtalelser kan det derfor tyde på, at erfaringsudvekslingen understøtter deres proces mod at skabe mening i arbejdet med teknologien. Det kan derfor udledes, at medarbejderne finder mening med den interne erfaringsudveksling, der foregår (Hammer & Høpner, 2014, s. 101).

5.1.2 Identificering af målgruppe

Et andet centralt tema i begge fokusgruppeinterviews er målgruppen af potentielle borgere, der er kandidater til at få teknologien. Med afsæt i medarbejdernes udtalelser kan det tyde på, at der hersker enighed om, at det giver mening for dem at udvide målgruppen af potentielle borgere. Medarbejderne italesætter, at de identificerer og udvælger borgerne på baggrund af nogle overordnede inklusions- og eksklusionskriterier, som kommunen har udarbejdet. I forhold til inklusionskriterierne fortæller medarbejderne, at borgerne skal identificeres ud fra to parametre. Disse parametre baseres på, at teknologien skal understøtte borgernes livskvalitet, mens der samtidig skal være en økonomisk gevinst (Bilag 8, linje 191-192). I citatet nedenfor fortæller en medarbejder omkring de overvejelser, hun har gjort sig i forhold til målgruppen:

Målgruppen kan godt udvides. Hvis man kun skal se på livskvalitet, så kunne målgruppen udvides. Det kunne eksempelvis være de nye patienter, som har en kronisk sygdom, men stadig har mange ressourcer. Det vil også være typisk dem, hvor den økonomiske gevinst ikke er så stor (Bilag 8, linje 247-249).

Med afsæt i ovenstående udtalelse vurderer denne medarbejder, at det vil give mening at udvide målgruppen af potentielle borgere. Hun eksemplificerer, at det vil være relevant at inddrage de borgere, der har en kronisk sygdom set ud fra et ønske om at understøtte deres livskvalitet, da flere af disse borgere har en del ressourcer. På den anden side italesætter denne medarbejder også en bevidsthed om, at disse borgere højest sandsynlig ikke vil give en økonomisk gevinst. En anden medarbejder fortæller hertil, at hun har et konkret eksempel på denne udfordring. Hun fortæller, at de har en ung borger koblet på teknologien, hvor det giver god mening ud fra ønsket om, at den skal understøtte borgernes livskvalitet. Hvis de derimod kigger på den

økonomiske gevinst ved denne borger, så giver det ikke den store mening. I nedenstående citat italesætter denne medarbejder ovenstående eksempel:

Vi har en ung mand på robotten, som har social angst. Hvis vi kigger på et økonomisk perspektiv, så giver det ikke den store mening for ham at have den. Men ud fra et livskvalitetsperspektiv, så giver det bare rigtig god mening, fordi vi på den måde reducerer besøgende hos ham, og det er egentlig det, han har allermest brug for (Bilag 8, linje 177-180).

Ovenstående citat indikerer, at teknologien giver mening for denne borger ud fra ønsket om, at den skal understøtte hans livskvalitet. Denne borger har social angst, hvorfor teknologien er anvendelig, da den bidrager til, at besøgene reduceres hos ham. Udfordringen ligger dog i, at der ikke er en økonomisk gevinst ved denne borger. Medarbejdernes udtalelser kan dermed indikere, at medarbejderne kan stå i situationer, hvor de skal vurdere, hvad der vægter højest mellem livskvalitet og økonomi, når de skal identificere borgerne. Med afsæt i Weicks begreb retrospective kan det tyde på, at når medarbejderne ser tilbage, så har de svært ved at finde mening med de inklusionskriterier, som kommunen har udarbejdet (Weick, 1995, s. 24). I den sammenhæng italesætter medarbejderne, at det er udfordrende at identificere borgere, som både tilgodeser ønsket om, at teknologien skal bidrage til at øge borgernes livskvalitet, mens der samtidig skal være en økonomisk gevinst. På den måde kan der således være en risiko for, at inklusionskriterierne kan medvirke til at udfordre medarbejdernes muligheder for at finde mening med teknologien i praksis. Derimod vurderer flere af medarbejderne, at det for deres praksis vil give mening at udvide målgruppen, hvortil de fremhæver de kronisk syge borgere.

Under begge fokusgrupper italesætter flere af medarbejderne deres overvejelser i forhold til de eksklusionskriterier, som medarbejderne også skal navigere indenfor. I citatet nedenfor fortæller en af medarbejderne om de overvejelser, hun har i forhold til eksklusionskriterierne:

Jeg har forstået det sådan, at der var nogle af de eksklusionskriterier, demens, nedsat syn og hørelse. Det var nogle af de kriterier, der var udstukket ovenfra. Nogle af de borgere vil dog godt kunne lære det, hvis det tages i opløbet (Bilag 8, linje 474-476).

Ovenstående citat indikerer, at denne medarbejder har forstået eksklusionskriterierne således, at hun ikke har kigget på de borgere, som har demens eller syns- og høreproblemer, fordi de

har været ekskluderet jævnfør kriterierne. Hertil påpeger hun og en anden medarbejder, at det kan give mening at inkludere disse borgere alligevel, hvis der tages hensyn til, at teknologien og arbejdsgangene omkring tilpasses til den enkelte borgers behov og ressourcer (Bilag 8, linje 484-485). Under de to fokusgruppeinterviews forholder flere af medarbejderne sig ligeledes kritisk til eksklusionskriterierne og vurderer, at de begrænser deres muligheder for at inkludere andre relevante borgere. I den sammenhæng fremhæver en medarbejder, at hun ser et potentiale i at inkludere flere borgere med demens. Dette afspejles i nedenstående citat:

Borgerne som er i det tidlige stadie med demens, vil være relevant at få på. Der er en god mulighed i, at de lærer maskinen at kende, inden de bliver dårlige. Det er selvfølgelig også afhængigt af, hvilken type demens de har. Men, jeg tænker, at den sagtens kan bruges i et rehabiliterende sigte. Ved at de får den tidligt, så lærer de den også at kende inden, at deres demens skrider. Det handler i høj grad om, at de kan forstå og er kognitivt med (Bilag 8, linje 465-469).

På baggrund af ovenstående udtalelse kan det tyde på, at denne medarbejder ser en mening i, at teknologien anvendes ved demente borgere i et tidligt stadie ud fra et rehabiliterende sigte. De demente borgere kan således lære teknologien at kende, inden de bliver dårlige, hvorfor det er mere sandsynligt, at de er i stand til at håndtere teknologien, hvis deres demens skrider. Med afsæt i Weicks begreb retrospective kan det tyde på, at medarbejderne, på baggrund af deres erfaringer, ser tilbage og forholder sig kritisk til eksklusionskriterierne (Hammer & Høpner, 2014, s. 102). Det skyldes, at eksklusionskriterierne medvirker til at afskære borgere, hvor medarbejderne vurderer, at der kan være et potentiale. Hertil vurderer medarbejderne, at der er et potentiale i at inkludere flere borgere med syns- og høreproblemer, hvis det tilpasses til deres behov og ressourcer. Ligeledes vurderer flere af medarbejderne også, at det vil give mening at inkludere flere borgere med demens i et tidligt stadie ud fra et rehabiliterende sigte.

Med afsæt i Weick kan medarbejdernes meningsskabelse omkring inklusionskriterierne også anskues ud fra elementet ongoing. Dette element henviser til, at mening er en kontinuerlig proces, hvorfor medarbejderne altid er midt i noget (Hammer & Høpner, 2014, s. 106). På baggrund af medarbejdernes udtalelser kan det tyde på, at medarbejderne kastes ud i at skulle identificere borgerne med afsæt i de overordnede inklusionskriterier. Disse kriterier vækker en række negative følelser i medarbejderne, hvorfor de kan have svært ved at finde frem til en mening med disse (Hammer & Høpner, 2014, s. 109). I den sammenhæng kan det fremhæves,

at inklusionskriterierne udfordrer medarbejdernes meningsskabelse, fordi de forudsætter, at medarbejderne skal identificere borgerne ud fra parametrene livskvalitet og økonomi. Hertil fortæller en medarbejder: *“Vi er dog bevidste om, at det økonomiske perspektiv ikke er altafgørende. Det har aldrig været vores opgave, at det skulle være en spareøvelse”* (Bilag 8, linje 193-195). Med afsæt i dette citat kan det tyde på, at medarbejderne er bevidste om, at den økonomiske gevinst ikke skal være altafgørende. En anden medarbejder italesætter dog, at det er nødvendigt at medtænke den økonomiske gevinst, da det ellers kan få indflydelse på det fremadrettede budget (Bilag 8, linje 198-200). Det kan derfor udledes, at medarbejdernes meningsskabelse udfordres, når de skal navigere indenfor inklusionskriterierne.

5.2 Identitet og meningsskabelse

Dette afsnit indeholder en analyse af, hvilken betydning medarbejdernes identitet har for deres muligheder for at finde mening i arbejdet med velfærdsteknologien i praksis.

5.2.1 Medarbejdernes faglige identitet

På baggrund af flere af medarbejdernes udtalelser kan det tyde på, at teknologien kan udfordre medarbejdernes faglighed og faglige identitet. Denne udfordring italesættes af en medarbejder i nedenstående citat:

Umiddelbart oplever jeg kun positive tilbagemeldinger fra de andre. Det største problem er egentlig, at de har svært ved at forstå, at det er så simpelt, som det er. De har svært ved, at de pludselig ikke skal forholde sig til særlig meget. De skal egentlig kun sørge for at opdatere medicinsystemet (Bilag 8, linje 415-418).

I ovenstående citat italesætter denne medarbejder, at medarbejdernes faglighed udfordres ved, at arbejdsgangene omkring teknologien er mere simple, end hvad de tidligere har været vant til. Før teknologien har medarbejdernes arbejdsgange i forhold til medicin håndtering bestået i at bestille medicin, dosere det og i nogle tilfælde hjælpe med at administrere det (Styrelsen for Patientsikkerhed, 2019). På den måde har medarbejderne haft det store overblik over borgernes medicin. Med teknologien skal medarbejderne pludselig kun forholde sig til at opdatere medicinsystemet, hvilket de har svært ved at forstå. I den sammenhæng påpeger en af medarbejderne også, at hun kan være bekymret for, om de simple og enkle arbejdsgange ved teknologien kan ødelægge noget for medarbejderne. Dette afspejles i citatet nedenfor:

Jeg tror, det ødelægger det lidt for vores medarbejdere, at det er så simpelt, som det er. Vi er vant til at være meget bevidste omkring vores faglighed og medicin har jo altid spillet en stor rolle for os og vores daglige arbejde (Bilag 8, linje 419-421).

På baggrund af ovenstående citat kan det udledes, at medarbejderne ser medicinhåndtering som en stor del af deres faglige identitet, hvorfor denne udfordres ved de arbejdsgange, som teknologien medfører, da medarbejderne ikke på samme måde beskæftiger sig med borgernes medicin. I den sammenhæng italesætter en anden medarbejder også, at de i deres gruppe har snakket en del om, at de kan have svært ved at stole på, at det er det rigtige medicin, som teknologien doserer. Det skyldes blandt andet, at medarbejderne tidligere har været vant til at have det store overblik over borgernes medicin, hvilket de ikke længere har med teknologien. Denne bekymring afspejles i nedenstående citat:

Vi har dog snakket om, at det som sundhedsfagligt personale kan være svært at stole på, at det er de rigtige piller, der kommer. Vi har ikke et overblik over det, som vi tidligere har haft, når vi har doseret medicinen. Tælleren skal ikke længere passes til, så nu stoler vi udelukkende på maskinen. Det gør i høj grad noget ved vores faglighed, da vi er vant til at have det store overblik, og det mangler på sin vis nu (Bilag 8, linje 164-168).

Ovenstående er et eksempel på, at medarbejdernes faglighed udfordres med teknologien. I ovenstående citat italesætter denne medarbejder, at de er nødt til at stole på, at teknologien doserer det rigtige medicin, hvilket gør noget ved deres faglighed. I den sammenhæng kan Weicks begreb identity inddrages, da det tager udgangspunkt i, at mening skabes i det enkelte individ (Hammer & Høpner, 2014, s. 97). Det betyder også, at når medarbejderne oplever, at deres faglige identitet udfordres, så kan det få betydning for deres muligheder for at skabe mening. Hertil kan det fremhæves, at det særligt er de simple og enkle arbejdsgange ved teknologien, som udfordrer medarbejdernes muligheder for at finde mening med teknologien i praksis. Derudover fortæller medarbejderne også, at medicinhåndtering indgår som en stor del af deres faglige identitet og kerneområde, hvorfor de kan have svært ved at finde frem til en mening, fordi de med teknologien ikke længere har det samme store overblik over borgernes medicin. Det kan derfor udledes, at teknologien og de arbejdsgange som er forbundet hertil, ændrer ved medarbejdernes faglighed og faglige identitet, hvilket udfordrer medarbejdernes muligheder for at skabe mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 97).

5.2.2 Faglige overvejelser

Et centralt tema for medarbejdernes udtalelser er de faglige overvejelser, der foreligger i forhold til velfærdsteknologien. Medarbejdernes faglige overvejelser baseres blandt andet på den betydning, teknologien har for borgernes selvstændighed, uafhængighed og sikkerhed. I forhold til medarbejdernes overvejelser omkring borgernes selvstændighed og uafhængighed, beskriver en medarbejder således: *“De to af dem er meget uafhængige af os nu. Det sætter de en kæmpe tilfredshed i. De skal ikke sidde og vente på os. De kan tage afsted, når det passer dem. De bliver mere selvstændige”* (Bilag 8, linje 490-491). Med afsæt i ovenstående citat kan det tyde på, at denne medarbejder finder frem til en mening med teknologien, da den bidrager til at understøtte borgernes uafhængighed og selvstændighed. Hertil eksemplificerer denne medarbejder, at borgerne ikke længere er afhængige af at vente på dem, men at de kan tage afsted, når det passer dem. På den måde oplever denne medarbejder, at borgerne bliver langt mere selvstændige end tidligere. I relation hertil påpeger en anden medarbejder også:

Hos os har vi snakket en del om, at der er meget stort fokus på borgernes selvstændighed. Og det giver jo rigtig god mening i forhold til vores kerneopgave, som ligger i at understøtte borgernes selvstændighed (Bilag 8, linje 67-69).

Ovenstående citat indikerer ligeledes, at borgernes selvstændighed er i fokus. I relation hertil italesætter denne medarbejder også, at det er i overensstemmelse med deres kerneopgave, som blandt andet består i at understøtte borgernes muligheder for at blive selvstændige. Det kan derfor tyde på, at medarbejderne tillægger borgernes selvstændighed betydning og kan være en mulig forklaring på, hvorfor de finder frem til mening med teknologien i praksis. I forhold til medarbejdernes faglige overvejelser omkring sikkerheden italesætter en anden medarbejder:

En faglig overvejelse vi har snakket om er, at jo større kompleksitet der er i medicinen... Det kan være en god faglig overvejelse i forhold til, hvorfor maskinen er relevant hos nogle borgere. På den måde kan vi slippe for nogle af de fejl, der kan opstå, når vi doserer, men også det tidsperspektiv der er i, at komplekse medicindoseringer tager lang tid (Bilag 8, linje 213-216).

Ovenstående citat indikerer, at der ligeledes foreligger flere faglige overvejelser i forhold til, at teknologien kan medvirke til at reducere nogle af de fejl, der kan opstå ved de komplekse

medicindoseringer. Det kan derfor tyde på, at medarbejderne ud fra et sikkerhedsperspektiv vurderer, at teknologien kan give mening for deres praksis, fordi den medvirker til at reducere risikoen for fejl ved de komplekse medicindoseringer. I den sammenhæng beskriver en anden medarbejder også at: *“Jeg tror, at vi som mennesker laver flere fejl med medicinen, hvis vi selv skulle dosere det”* (Bilag 8, linje 400-401). Det tyder derfor på, at medarbejderne er bevidste om, at teknologien kan medvirke til at reducere nogle af de fejl, der er forbundet med de doseringer, der foretages af medarbejderne. I den sammenhæng er det relevant at inddrage Weicks begreb plausibel, da det handler om, at meningsskabelse er betinget af sandsynlige forklaringer (Hammer & Høpner, 2014, s. 110). På baggrund af medarbejdernes udtalelser kan der argumenteres for, at medarbejderne forsøger at finde frem til sandsynlige forklaringer på, hvorfor teknologien giver mening for deres praksis. Disse sandsynlige forklaringer baseres på, at teknologien bidrager til at understøtte borgernes selvstændighed, uafhængighed og sikkerhed. Det centrale er, at der ikke sigtes efter at skabe én rigtig og endelig sandhed, men nærmere et plausibelt billede (Hammer & Høpner, 2014, s. 110-111). Det betyder også, at det for medarbejderne er tilstrækkeligt, at de finder frem til en sandsynlig forklaring på, hvorfor teknologien er relevant og giver mening for deres praksis. I dette tilfælde er medarbejdernes sandsynlige forklaringer baseret på teknologiens potentiale i forhold til at understøtte borgernes selvstændighed, uafhængighed og sikkerhed.

5.3 De sociale processers betydning for meningsskabelse

Dette afsnit indeholder en analyse af, hvordan og hvorvidt de sociale processer har betydning for medarbejdernes muligheder for at finde mening med velfærdsteknologien i praksis.

5.3.1 Medarbejdernes opgave hos borgerne

Under begge fokusgruppeinterviews fortæller flere af medarbejderne, at deres opgaver hos borgerne i høj grad afhænger af borgernes parathed til velfærdsteknologien. Medarbejderne beskriver, at de både har oplevet borgere, som er meget indstillede på og motiverede for at afprøve den, mens der er andre borgere, der er skeptiske og afventende overfor den. I citatet nedenfor beskriver en medarbejder, hvordan hun oplever de borgere, som er indstillet på den:

Nogle borgere springer bare på den. De er ligesom indstillet på det. De har set en film og har fået noget materiale inden, som de har kigget igennem - så det kører bare. Nogle

af borgerne siger også, at der er jo færre knapper på den, end hvad der er på en fjernbetjening (Bilag 8, linje 145-147).

Ovenstående citat indikerer, at denne medarbejder oplever, at de borgere, der siger ja til at afprøve teknologien, også er indstillet på den fra start. I den sammenhæng beskriver denne medarbejder, at når borgerne har set en film og læst det udleverede materiale, så er de klar til, at den skal være en del af deres dagligdag. I relation hertil kommer flere af medarbejderne med eksempler på, hvordan borgerne har forsøgt at integrere teknologien i deres hjem. En medarbejder fortæller: *“Nogle af borgerne har givet robotten et navn og den har fået øjne på. Borgerne har forsøgt at integrere den i deres hjem på en fin måde”* (Bilag 8, linje 494-495). På baggrund af ovenstående tyder det på, at når borgerne er indstillede på den, så kræves der ikke, at medarbejderne ændrer væsentligt på deres arbejdsgange, fordi borgerne er indstillede på den efter at have set en film og orienteret sig i skriftligt materiale. Det kan således tyde på, at medarbejdernes arbejdsgange giver mening i forhold til de borgere, der er indstillede på teknologien. På den anden side kan det dog tyde på, at der er behov for, at medarbejderne justerer og ændrer på arbejdsgangene, når borgerne er skeptiske overfor teknologien. En medarbejder fortæller i nedenstående citat, hvordan hun oplever de skeptiske borgere:

Jeg har også oplevet flere borgere, som har givet udtryk for, at de er utrygge ved den nye teknologi. Det kommer egentlig særligt til udtryk ved det spørgsmål der er, om de kan stole på den, men også i forhold til det faktum om, at medarbejderne måske ikke kommer der længere, altså det sociale aspekt (Bilag 8, linje 75-78).

Ovenstående citat indikerer, at borgernes skepsis bunder i en generel utryghed i forhold til selve teknologien og en bekymring for det sociale aspekt. Utrygheden kommer særligt til udtryk ved, om borgerne kan stole på teknologien, mens det sociale aspekt afspejles ved den usikkerhed, der er forbundet til, om medarbejderne fortsat vil komme hjemme hos dem. I den sammenhæng fremhæver en anden medarbejder, at hun har oplevet, at borgernes skepsis også kan opstå ved tanken om, at de skal prøve noget nyt. Dette afspejles i nedenstående citat:

Vi har oplevet, at der har været nogle borgere, som også har givet udtryk for, at det er skræmmende at skulle prøve noget nyt. Jeg tror, de oplever, at det er uoverskueligt for dem at skulle lære noget nyt. Og specielt når det kommer til ny teknologi, så har de

svært ved at overskue det. Nogle af dem har jo ikke været vant til at have computer osv. (Bilag 8, linje 335-338).

Ovenstående citat understreger, at borgernes skepsis omkring teknologien også kan skyldes, at de oplever, at det er skræmmende og uoverskueligt at skulle prøve noget nyt. Det betinger derfor, at medarbejderne må tilpasse og justere deres eksisterende arbejdsgange i forhold til disse borgere. Hertil fortæller flere af medarbejderne om de oplevelser og erfaringer, de har oparbejdet i processen mod at imødekomme borgernes skepsis. En medarbejder udtaler:

Vores erfaringer er også, at det er vigtigt, at det er medarbejdere, som man kender, der starter maskinen op hos borgerne. Der er altså en tryghed i, at det er et velkendt ansigt, som man som borger snakker med omkring det (Bilag 8, linje 201-203).

Ovenstående citat indikerer, at medarbejderne er bevidste om, at det skal være velkendte medarbejdere, der formidler og starter teknologien op hos de borgere, der er skeptiske. Deres forventning er, at det kan bidrage til, at borgerne er mere trygge, når det er et velkendt ansigt, der præsenterer og formidler teknologien. I relation hertil fortæller en medarbejder, at de har tilrettelagt deres arbejdsgange således at: *“Sygeplejen laver den første præsentation via iPad og den pædagogiske opgave ligger i høj grad hos hjemmeplejen”* (Bilag 8, linje 251-252). Med afsæt i ovenstående kan det udledes, at der også foreligger didaktiske og pædagogiske overvejelser bag formidlingen og oplæringen hos de borgere, der er skeptiske og afventende. I disse situationer har medarbejderne fundet frem til en mening ved, at sygeplejen står for at præsentere teknologien, mens hjemmeplejen har ansvar for opfølgningen og de pædagogiske opgaver, der er forbundet hertil. Der kan således argumenteres for, at medarbejderne har fundet frem til en mening ved at ændre på arbejdsgangene ved de borgere, der er skeptiske. Denne justering og tilpasning i arbejdsgangene forudsætter et socialt samspil, både mellem medarbejderne, men også i forhold til den enkelte borger (Hammer & Høpner, 2014, s. 95).

5.3.2 Faglige besøg

Under begge fokusgruppeinterviews italesætter flere af medarbejderne, at de faglige besøg er blevet et vigtigt redskab i processen mod at skabe mening med teknologien i praksis. I den sammenhæng italesætter flere af medarbejderne, at deres arbejdsgange før teknologien har bestået i, at de har besøgt borgerne og doseret deres medicin cirka hver anden eller hver fjerde uge, alt afhængig af doseringens stabilitet og kompleksitet. På den måde har medarbejderne

derfor haft jævnligt kontakt med borgerne. Bag de faglige besøg ligger der således en række overvejelser, som blandt andet bygger på, at borgerne ikke helt skal miste den personlige kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne stadig har et ansvar for at besøge borgerne. I citatet nedenfor fortæller en medarbejder omkring overvejelserne bag de faglige besøg:

For at sikre at borgerne ikke helt mister kontakten til os, så arbejder vi med nogle faglige besøg, som vi kalder dem. Her besøger vi borgeren, og snakker mere omkring hvordan medicinen virker eller ikke virker. Der er også tid til at snakke omkring andre ting, som kan fylde. Det skal ikke være sådan, at borgeren får mindre kontakt med os (Bilag 8, linje 218-221).

Med afsæt i ovenstående citat kan det udledes, at de faglige besøg giver anledning til, at medarbejderne kan snakke med borgerne omkring virkning og bivirkning af medicinen, mens de også giver medarbejderne mulighed for, at de kan indgå i en dybere dialog med borgerne omkring de ting, der kan fylde. I relation hertil italesætter en af medarbejderne også, at hun oplever, at hendes arbejde er præget af mere kvalitet end tidligere (Bilag 8, linje 544). Det forklares ud fra hendes oplevelse af, at hun nu har mere tid til at observere på borgernes sundhedstilstand og reagere, hvis der sker ændringer. Dette afspejles i nedenstående citat:

Når man kommer ud til borgerne hver 4. uge, giver det noget særligt, at man kan sætte sig ned og snakke med borgerne, i stedet for at man skal trille piller. Der er mere kvalitet i det nu. Flere borgere oplever, at det er helt utroligt, at man har tid til at sætte sig ned og snakke. Igennem den her samtale kan man opdage nogle flere ting i tide, for eksempel hvis borgeren bliver dårligere, eller der er behov for at sætte yderligere ind (Bilag 8, linje 543-547).

Ovenstående citat indikerer, at medarbejderne oplever, at de faglige besøg giver tid til ro og nærvær og at der er plads til, at de kan være nysgerrige på, hvordan borgerne rent faktisk har det. Med afsæt i Weicks element social kan der argumenteres for, at medarbejderne finder mening ved at integrere de faglige besøg i deres arbejdsgange (Hammer & Høpner, 2014, s. 95). Disse besøg giver anledning til en anden social interaktion med borgerne, hvor der er mulighed for at indgå i en dybere dialog og berøre nogle områder, som kan medvirke til, at hverdagen bliver nemmere for borgerne. Den sociale interaktion, som de faglige besøg er bygget op omkring, kommer således til at spille en stor rolle for medarbejdernes muligheder

for at finde mening. I den sammenhæng italesætter en af medarbejderne, at de i deres område ikke har afsat tid til de faglige besøg. Dette afspejles i følgende citat: *“Vi har slet ikke tid til de faglige besøg, da den tid, som vi reducerer ved ikke at besøge borgerne, bare fjernes. Det tænker jeg da lige, at jeg vil vende tilbage til min koordinerende med”* (Bilag 8, linje 241-242). Med denne medarbejders udtalelse står det derfor klart, at der i områderne foretages forskellige vurderinger af, om de faglige besøg er nødvendige. Det er derfor væsentligt at overveje, hvilken betydning det får for disse medarbejders muligheder for at skabe mening, når de faglige besøg ikke er en del af deres praksis. Derudover italesætter flere af medarbejderne, at det er relevant at medtænke, at de faglige besøg også kan være forbundet med udfordringer. En medarbejder fremhæver: *“Jeg kan dog være bekymret for, at når der ikke er et konkret formål på ydelsen, så kan den nemt forsvinde, hvis der er travlt”* (Bilag 8, linje 232-233). Med afsæt i ovenstående kan det således tyde på, at selvom medarbejderne har fundet frem til en mening med de faglige besøg, så er de ligeledes opmærksomme på, at de kan være forbundet med udfordringer som eksempelvis travlhed og manglende ressourcer.

5.4 Handling som en forudsætning for meningsskabelse

Dette afsnit tager udgangspunkt i Weicks begreb enactment og indeholder en analyse af, hvordan medarbejderne handler i processen mod at finde mening med velfærdsteknologien.

5.4.1 Kollegial modstand

Under begge fokusgruppeinterviews italesætter flere af medarbejderne, at de har oplevet, at velfærdsteknologien har affødt en del skepsis og modstand blandt kollegerne. Medarbejdernes udtalelser indikerer, at de kan identificere flere mulige forklaringer på, hvordan og hvorfor denne modstand opstår. I citatet nedenfor beskriver en medarbejder, hvordan hun oplever modstanden og hvilken mulig forklaring, hun kan identificere hertil:

Jeg oplever, at flere af mine kolleger ser det som umenneskeligt, da det er maskiner i stedet for, at det er mennesker og varme hænder, der skal ud til de ældre. Flere giver udtryk for, at de er modstander af, at det er teknologien, som begynder at overtage. Jeg tænker måske det mere som, at det er den vej, det hele kommer til at gå (Bilag 8, linje 536-539).

Medarbejderen i citatet ovenfor forklarer, at hendes kollegaer ser det som umenneskeligt, at teknologien i højere grad kommer til at erstatte de varme hænder. Hun fortæller, at flere af kollegerne er enige i denne udlægning og er modstandere af, at teknologien overtager deres praksis. Samtidig reflekterer denne medarbejder også over egne overvejelser og italesætter en bevidsthed om, at samfundets udvikling forudsætter, at velfærdsteknologi bliver en større del af deres praksis, hvorfor det kan tyde på, at denne medarbejder har accepteret teknologien. En anden medarbejder italesætter, at hun oplever, at modstanden i høj grad udspringer af de fejl, som medarbejderne har oplevet ved teknologien. Disse fejl har blandt andet medført, at medarbejderne har en tendens til at være mere skeptiske og i langt højere grad skærper opmærksomheden omkring fejl ved de andre maskiner. Dette beskrives i følgende citat:

Vi har oplevet en del fejl hos de fleste af borgernes maskiner. Det gør så også bare, at medarbejderne bliver langt mere skeptiske. Første gang man oplever en fejl ved maskinen, så bliver man ekstra opmærksom ved de andre (Bilag 8, linje 552-554).

Med afsæt i ovenstående citat kan det udledes, at denne medarbejder er bevidst om, at fejlene ved teknologien kan medvirke til, at kollegaerne bliver mere skeptiske, hvilket kan udfordre deres muligheder for at finde mening med den i forhold til deres praksis. I den sammenhæng fortæller en anden medarbejder: *“Der skal ikke så meget til, før tilliden svipser. Jeg tror, den ryger hurtigere ved teknologi, end hvad den vil gøre, hvis det drejede om mennesker”* (Bilag 8, linje 367-368). Ovenstående citat indikerer dermed, at tilliden til teknologien er sværere at opretholde, end når det er mennesker, der doserer medicinen. Under fokusgruppeinterviewene beskriver flere af medarbejderne også en anden mulig forklaring på den kollegiale modstand. Denne forklaring baseres på en grundlæggende usikkerhed og utryghed i forhold til, hvordan medarbejderne skal håndtere teknologien. I den sammenhæng fortæller en medarbejder:

Jeg oplever dog, at de er lidt usikre på den. Jeg tror, den usikkerhed bunder i, at de ikke ved, hvad de skal gøre, hvis der opstår problemer. Om der mangler mere introduktion, det ved jeg ikke, men det kan da tyde på det (Bilag 8, linje 530-533).

Ovenstående citat indikerer, at modstanden fra kollegerne kan skyldes en generel usikkerhed i forhold til, hvad de skal gøre og hvordan de skal håndtere de udfordringer, som kan opstå i relation til teknologien. I den sammenhæng stiller denne medarbejder også spørgsmålstejn ved, om en mulig forklaring på kollegaernes modstand og usikkerhed kan være, at de ikke bliver

tilstrækkeligt introduceret til og informeret omkring teknologien. Flere medarbejdere bakker op om denne mulige forklaring, hvortil en medarbejder fortæller: *“Sygeplejerskerne har ikke vidst, hvad de skulle gøre eller stille op, når de fik et kald, hvilket har været meget frustrerende for dem”* (Bilag 8, linje 355-356). En anden medarbejder forklarer også hertil:

Jeg har ikke set maskinen fysisk. Når der har været problematikker i forhold til output af pillerne, så har vi kontaktet vagtcentralen, som har været ude og rette op på fejlen. Vi er ikke der, hvor vi har nok erfaring til, at vi kan løse problemerne lokalt, så vi har været nødt til at kontakte vagtcentralen, som retter op på det (Bilag 8, linje 391-394).

Medarbejderen i citatet ovenfor forklarer, at når de har oplevet udfordringer, så har de kontaktet vagtcentralen, fordi de ikke har erfaring nok eller tilstrækkelige kompetencer til at løse disse udfordringer lokalt. Som det fremgår af ovenstående citat, ligger denne medarbejder også vægt på, at hun ikke har set maskinen fysisk. Hun italesætter ikke yderligere, hvilken betydning det har, men det kan tyde på, at det kan være en begrundelse for, hvorfor de handler, som de gør. Med afsæt i medarbejdernes udtalelser ovenfor kan det derfor tyde på, at den kollegiale modstand kan forklares ud fra flere mulige forklaringer. I den sammenhæng kan Weicks begreb om enactment inddrages, fordi det handler om, hvordan medarbejderne skaber mening, når de oplever udfordringer i forhold til de arbejdsgange, der er forbundet med teknologien (Weick, 1995, s. 30-31). Med afsæt i flere af medarbejdernes udtalelser kan det tyde på, at nogle af medarbejdergrupperne har forsøgt at imødekomme den kollegiale modstand på flere forskellige måder. Det betyder også, at medarbejderne selv er med til at konstruere deres virkelighed gennem de situationer, som de vælger at handle og agere indenfor (Weick, 1995, s. 30). I citatet nedenfor fortæller en medarbejder, hvordan de i deres medarbejdergruppe har håndteret og grebet udfordringen an i forhold til den kollegiale modstand:

Vi har fået det gjort sådan, at der er sat flere fokuspersoner på. Fokuspersonerne er interesserede i denne løsning, og de varetager derfor både det administrative, det tekniske, opstarten af robotten hos borgerne, og det har fungeret rigtig fint. Der er også nogle af mine kollegaer, som har fået lov til at sige fra – de kommer stadig hos borgerne, men er ikke med til at starte løsningen op (Bilag 8, linje 130-135).

I bestræbelserne efter at skabe mening ved hjælp af handlinger, italesætter medarbejderen i ovenstående citat, at de har forsøgt at sætte flere fokuspersoner på. Fokuspersoner er kollegaer,

som har en naturlig interesse for teknologien og derfor er ansvarlige for at opstarte denne hos borgerne og oplære dem. Det kan derfor tyde på, at medarbejderne har fundet frem til en mening ved at oparbejde arbejdsgange, hvor det er fokuspersoner, der står for at opstarte og formidle teknologien hos borgerne i praksis. En anden medarbejder beskriver også, at de har oplevet en positiv effekt af, at det er bestemte kollegaer, der varetager præsentationen og formidlingen af teknologien i forhold til den kollegiale skepsis. De har dog erfaret, at det er nødvendigt, at der er flere medarbejdere, der kan varetage denne funktion ved eksempelvis sygdom eller fridage. Med afsæt i Weicks begreb enactment kan der således argumenteres for, at fokuspersonerne kan tolkes som værende en handling, der understøtter medarbejdernes muligheder for at finde mening med teknologien i praksis (Hammer & Høpner, 2014, s. 113).

5.4.2 Pårørende som en barriere

På baggrund af medarbejdernes udtalelser kan det tyde på, at de pårørende har betydning for medarbejdernes muligheder for at skabe mening i arbejdet med teknologien i praksis. Flere af medarbejderne giver udtryk for, at de oplever, at de pårørende kan være en stor barriere, hvilket kan udfordre medarbejdernes arbejdsgange omkring teknologien. I nedenstående citat fortæller en medarbejder om de oplevelser, de har gjort sig i forhold til de pårørende:

Generelt har vi oplevet en del udfordringer i opstarten af robotten med de pårørende. Vi har oplevet, at de har sat bremsen i for den, og de synes ikke, at det har været ideelt for deres nærmeste at skulle have maskinen i hjemmet (Bilag 8, linje 349-352).

Ovenstående citat indikerer, at medarbejderne særligt oplever udfordringer med de pårørende, når teknologien skal startes op hos borgerne. De oplever, at de pårørende ikke ser teknologien som en ideel eller god løsning for deres nærmeste, hvorfor de sætter bremsen i for den. En medarbejder tilslutter sig ligeledes denne oplevelse i forhold til de pårørende og beskriver i nedenstående citat, hvordan hun oplever, at de pårørende har taget imod teknologien:

Vi har også oplevet meget skepsis fra de pårørende. De pårørende stoler ikke på teknologien. Derudover er de også bekymrede for, om vi tager hjælpen fra deres pårørende. Det er jo helt klart en tryghed, at de ved, at hjemmeplejen kommer og udleverer medicinen til borgeren. Derfor bliver de nok også utrygge, når de ved, at vi måske ikke kommer længere og borgeren får færre besøg. Jeg tror, det er et problem,

at de pårørende får for lidt viden omkring maskinen. Vi kunne måske også godt være bedre til at informere de pårørende omkring den (Bilag 8, linje 359-364).

Med afsæt i ovenstående udtalelse kan det udledes, at en af forklaringerne på de pårørendes modstand er, at de er utrygge ved teknologien, og at de ikke stoler på den. Derudover tyder det også på, at de pårørende er bekymrede for, om hjælpen tages helt fra deres nærmeste, fordi det er en stor tryghed for dem at vide, at medarbejderne jævnligt kommer på besøg, når der skal doseres eller udleveres medicin. Hertil stiller denne medarbejder spørgsmålstejn ved, om denne utryghed kan skyldes, at de pårørende får for lidt viden og information omkring teknologien. Hun påpeger derfor, at medarbejderne med fordel kan arbejde mere målrettet med at informere de pårørende i et forsøg på at imødekomme den utryghed og usikkerhed, der kan opstå. I citatet nedenfor fortæller en medarbejder om hendes overvejelser i forhold til de opgaver, der ligger i arbejdet med de pårørende:

Jeg synes også, vi har brugt en del tid på de pårørende, og har brugt meget tid på at sige til dem, at vi ikke slipper borgerne helt. Det kunne faktisk være rart, hvis der kunne udvikles nogle pjecher eller storyboards, som kan understøtte den kommunikation, som vi har med de pårørende. Det er i hvert fald vigtigt, at de også er med på, hvad der foregår (Bilag 8, linje 80-83).

Denne medarbejder fortæller, at hun oplever, at de bruger meget tid på at snakke med de pårørende om, at de ikke helt slipper deres nærmeste, men fortsat vil komme i huset. I den sammenhæng efterspørger denne medarbejder konkrete redskaber som for eksempel pjecher eller storyboards, der kan anvendes, når de informerer borgerne og de pårørende omkring teknologien. En anden medarbejder har dog erfaret, at det bedste for de usikre pårørende er, at de har mulighed for at indgå i en dialog med medarbejderne. Hun italesætter derudover også, at brochurer og billeder ikke kan stå alene, men at en dialog er en nødvendighed (Bilag 8, linje 509-511). Med afsæt i Weicks begreb enactment, der indgår som et centralt element i meningsskabelsesprocessen, kan der således argumenteres for, at medarbejderne vurderer, at de kan finde mening i arbejdet med teknologien i praksis, hvis der arbejdes mere målrettet med at informere og formidle teknologien til de pårørende (Weick, 1995, s. 30).

5.4.3 Ledelsesmæssige holdninger

Medarbejdernes udtalelser indikerer ligeledes, at de fra et ledelsesmæssigt udgangspunkt også har oplevet modstand mod velfærdsteknologien. Denne modstand kommer særligt til udtryk ved de koordinerendes sygeplejerskers holdninger til arbejdet med teknologien i praksis. De koordinerende sygeplejersker står i det daglige for at koordinere besøgene og ydelserne hos borgerne, hvorfor de har det store overblik over medarbejdernes arbejdsgange. Derudover er de også ansvarlige for at besvare opkald fra borgere eller pårørende. En medarbejder fortæller i nedenstående citat, hvordan hun har oplevet modstand fra den koordinerende sygeplejerske:

Men, min koordinerende sygeplejerske synes, at der er meget arbejde med den. Hun oplever, at der kommer rigtig mange kald med ting, som ikke fungerer med maskinen. Hun bruger derfor meget tid på at snakke i telefon. Jeg synes godt, at man kan mærke på hende, at hun ikke helt er med på ideen om den endnu (Bilag 8, linje 342-345).

Ovenstående citat indikerer, at denne koordinerende sygeplejerskes modstand skyldes, at hun modtager mange opkald omkring udfordringer, som relaterer sig til teknologien. En anden medarbejder har ligeledes haft samme oplevelse i forhold til den koordinerende sygeplejerske og beskriver følgende: *“Der kommer rigtig mange kald med forkerte piller, pårørende der ringer med spørgsmål, der mangler recepter osv. Hun synes rent ud sagt, at det er træls, og der er meget arbejde med den”* (Bilag 8, linje 528-530). Under begge fokusgruppesamtaler italesætter medarbejderne ikke, hvilken betydning det har, når de oplever ledelsesmæssig modstand. Vi vælger dog at tolke den ledelsesmæssige modstand som en barriere, der kan få indflydelse på, hvordan medarbejderne finder mening i arbejdet med teknologien i praksis. Det skyldes, at Weicks begreb om enactment også rummer det aspekt, at de ledelsesmæssige holdninger har betydning for, hvordan medarbejderne finder mening i arbejdet med teknologien i praksis (Hammer & Høpner, 2014, s. 96). Derudover kan de ledelsesmæssige holdninger også anskues i et af Weicks andre begreber, som er *cues*. Dette begreb henviser til de små ledetråde, der kan virke som mindre frø, men hvorfra der kan udledes en større mening i det, der foregår (Weick, 1995, s. 50). Ifølge Weick betinger meningsskabelse, at der stilles skarpt på de små ledetråde (Hammer & Høpner, 2014, s. 104). Vi vælger derfor at tolke den ledelsesmæssige modstand som en ledetråd, der kan medvirke til at skabe et billede af den verden, som medarbejderne navigerer indenfor. I den sammenhæng er der således en risiko for, at den ledelsesmæssige modstand kan udfordre medarbejdernes muligheder for at finde mening med

velfærdsteknologien, fordi ledetrådene er udgangspunktet for de handlinger, der i sidste ende medvirker til at skabe mening (Hammer & Høpner, 2014, s. 106).

5.5 Delkonklusion

Med afsæt i ovenstående analyse kan det udledes, at der er flere faktorer, der har betydning for, hvordan medarbejderne finder mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis. Det fremgår, at der både er situationer, hvor medarbejderne finder mening med teknologien, mens der også opstår situationer, hvor medarbejdernes meningsskabelse i arbejdet med teknologien udfordres. I analysen fandt vi frem til, at medarbejderne blandt andet finder mening med den interne erfaringsudveksling, der foregår mellem medarbejdergrupperne. Da det varierer, hvor længe og hvor meget de har beskæftiget sig med teknologien i praksis, skaber det et fundament af varierende erfaringer, som de kan udveksle mellem hinanden. I forhold til målgruppen af potentielle borgere fandt vi frem til, at medarbejderne kan have svært ved at finde mening med de overordnede inklusions- og eksklusionskriterier, som kommunen har udarbejdet. Flere medarbejdere er kritiske overfor inklusionskriterierne, fordi de forudsætter, at medarbejderne skal vurdere borgerne ud fra et ønske om, at teknologien både skal bidrage til at øge deres livskvalitet, mens der samtidig skal være en økonomisk gevinst. I den sammenhæng vurderer medarbejderne, at det ud fra et livskvalitetsperspektiv vil give mening at udvide målgruppen, så de kronisk syge borgere også omfattes. Derudover fremhæver medarbejderne også, at det vil give mening at inkludere flere borgere med demens og syns- og høreproblemer, som er ekskluderet jævnfør eksklusionskriterierne. Vi fandt også frem til, at medarbejdernes proces mod at finde mening udfordres af de simple arbejdsgange, som teknologien medfører. Det skyldes, at medarbejderne ser medicinhåndtering som en stor del af deres faglige identitet, hvorfor de kan have svært ved at finde mening med at integrere teknologien i praksis, fordi de mister det store overblik over borgernes medicin. Derimod tyder det på, at medarbejderne finder mening med teknologien på baggrund af fra flere faglige overvejelser. De faglige overvejelser baseres på, at teknologien understøtter borgernes selvstændighed, uafhængighed og sikkerhed. Vi fandt også frem til, at medarbejdernes opgaver hos borgerne er betinget af borgernes parathed til teknologi. Medarbejdernes eksisterende arbejdsgange giver mening hos de motiverede borgere, mens de skeptiske borgere kræver, at arbejdsgangene justeres. Her er det vigtigt, at det er velkendte medarbejdere, der formidler teknologien, mens der også er fokus på de didaktiske overvejelser bag oplæringen. Ligeledes fandt vi frem til, at de faglige besøg er et afgørende redskab for medarbejderne i bestræbelserne efter at finde mening med teknologien i

praksis. De faglige besøg giver anledning til en anden social interaktion med borgerne, hvor de har mulighed for at indgå i en dybere dialog. Et andet centralt fund der har betydning for medarbejdernes meningsskabelsesproces, er den menneskelige modstand mod teknologien. Denne modstand udspringer fra kollegerne, de pårørende og ledelsen. For at imødekomme den kollegiale modstand anvender de fokuspersoner, som alle har en interesse for teknologien, og derfor er ansvarlige for at formidle teknologien til borgerne samt oplære dem. Vi fandt derudover frem til, at de pårørende er en stor barriere, hvorfor der kan arbejdes mere målrettet med at informere de pårørende for at imødekomme deres utryghed og usikkerhed. Den ledelsesmæssige modstand udspringer primært fra de koordinerende sygeplejersker. Blandt medarbejderne hersker der bevidsthed om denne modstand, men det italesættes ikke, hvilken indflydelse den har. Vi tolker dog den ledelsesmæssige modstand som en barriere, der kan få betydning for, hvordan medarbejderne finder mening med teknologien i praksis.

6. Diskussion

Dette kapitel indeholder en diskussion af udvalgte fund, hvor specialets problemformulering vil være styrende. Derudover indeholder kapitlet også en diskussion af de metodiske valg, vi har truffet i processen mod at besvare problemformuleringen. I forlængelse heraf forefindes en diskussion af de teoretiske perspektiver.

6.1 Diskussion af fund

I dette afsnit vil vi diskutere udvalgte analytiske fund med henblik på at nuancere vores forståelse af, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse. På baggrund heraf vil vi fremhæve centrale områder, som kan medtænkes fremadrettet, når der arbejdes med velfærdsteknologi indenfor en kommunal kontekst.

6.1.1 Opmærksomhedspunkter ved velfærdsteknologi og brugerinddragelse

I den eksisterende litteratur pointeres det, at nødvendigheden af at inddrage brugerne indenfor velfærdsteknologi i høj grad udspringer af, at der ændres ved borgernes autonomi og medarbejdernes faglighed i mødet med velfærdsteknologi (Abildgaard, 2013, s. 224). Det understøttes også af analysens fund, hvor vi blandt andet fandt frem til, at brugerinddragelse er vigtig for borgernes og medarbejdernes meningsskabelse med velfærdsteknologi indenfor en kommunal kontekst. Det skyldes, at kommunen gennem brugerinddragelse har mulighed for at

indfange værdifuld viden om brugernes behov, som kan medvirke til at tilpasse og justere processerne omkring velfærdsteknologi på den måde, som giver mest mening for brugerne. Gennem brugerinddragelse skabes der således et solidt fundament for at identificere forbedringspotentialer og kvalificere udviklingsprocesser, der samlet set skal understøtte borgernes og medarbejdernes proces mod at skabe mening med velfærdsteknologi. I den sammenhæng kan et centralt opmærksomhedspunkt fremhæves. Det handler om, at politiske og økonomiske rammer kan begrænse mulighederne for at realisere de områder, som fremmer borgernes og medarbejdernes meningsskabelse med velfærdsteknologi. Det skyldes, at det ikke er en selvfølge, at de politiske og økonomiske rammer foreskriver og muliggør lige præcis det, som brugerne har identificeret og tillægger mening (Holm-Petersen & Navne, 2015, s. 106).

Ydermere er det væsentligt at være opmærksom på, at før der træffes en beslutning om, at brugerne skal inddrages i en indsats, må det overvejes, hvilke konsekvenser inddragelsen kan få (Socialministeriet & Finansministeriet, 2002, s. 12). Der kan nemlig være en risiko for, at brugerinddragelse afføder andre resultater, end hvad der er forventet. Konsulentens udtalelser indikerer, at der i kommunen er opmærksomhed omkring dette, da han italesætter, at det er nødvendigt, at man tager tilbagemeldingerne til sig, arbejder videre med dem og er åben for at lave ændringer. Det understøttes også af den eksisterende litteratur, hvori det pointeres, at det ikke giver mening at inddrage brugerne i en indsats, som de ikke har reelle muligheder for at påvirke. Det kan i værste fald få den konsekvens, at brugerne ikke ønsker at deltage fremadrettet (Social & Finansministeriet, 2002, s. 12). I de nedenstående afsnit vil vi med afsæt i borgernes og medarbejdernes udtalelser fremhæve og diskutere fire centrale opmærksomhedspunkter for fremadrettet arbejde med velfærdsteknologi indenfor en kommunal kontekst.

6.1.2 Formidling og oplæring

I analysen fandt vi frem til, at et af de parametre, der har særlig stor betydning for borgernes meningsskabelse med velfærdsteknologi, baseres på medarbejdernes evner til at formidle og håndtere teknologien. I den sammenhæng er det problematisk, at flere af borgerne giver udtryk for, at de oplever, at medarbejderne ikke altid er i stand til at håndtere teknologien. Det afføder en utryghed og usikkerhed hos borgerne, samtidig med at det også har indflydelse på deres muligheder for at lære at håndtere teknologien, da de i høj grad lærer ved at observere, når medarbejderne handler. I yderste tilfælde kan konsekvensen af den manglende oplæring være, at borgerne fravælger teknologien, fordi de netop ikke finder den meningsfuld. Det understøttes også af den eksisterende litteratur, hvori det pointeres, at det ikke er usædvanligt, at borgere

fravælger teknologi på grund af utryghed (Dinesen & Rose, 2013, s. 218). Det er ligeledes problematisk, at borgernes oplevelser stemmer overens med flere af medarbejdernes oplevelser. I den sammenhæng giver flere af medarbejderne udtryk for, at de er udfordret i forhold til at håndtere teknologien. Hertil kan en mulig forklaring være, at medarbejderne ikke føler sig tilstrækkelig introduceret til og informeret om teknologien. Derudover italesætter en af medarbejderne også, at hun ikke har set teknologien fysisk, hvilket også kan være en mulig barriere i forhold til at lære at håndtere teknologien. I den eksisterende litteratur pointeres det, at fortrolighed med teknologien er nødvendig for at opnå det fulde potentiale i praksis (Dinesen & Østergaard, 2013, s. 127). Ovenstående indikerer derfor, at et vigtigt opmærksomhedspunkt er, at der fremadrettet bør være mere fokus på, at medarbejderne oplæres indenfor teknologien, da det er en vigtig forudsætning for, at de kan formidle og oplære borgerne. I den sammenhæng kan det også fremhæves, at det i den eksisterende litteratur debatteres, om der generelt bør være mere fokus på at uddanne medarbejderne indenfor velfærdsteknologi (Dalkjær & Fredskild, 2013, s. 53). Det skyldes, at velfærdsteknologi kræver tilvænning og nye kompetencer, hvilket yderligere understøtter behovet for at fokusere mere på uddannelse af medarbejderne, når det handler om velfærdsteknologi (Nordens Velfærdscenter, 2016, s. 3).

6.1.3 Faglig identitet

Et andet centralt analytisk fund er den betydning, teknologien har for medarbejdernes faglige identitet. Vi fandt i analysen frem til, at teknologien ændrer ved og udfordrer medarbejdernes faglige identitet, hvilket kan få betydning for deres meningsskabelse. Det skyldes blandt andet, at medarbejderne anser medicinhåndtering som en stor del af deres faglige identitet, hvorfor deres meningsskabelse udfordres i arbejdet med teknologien, da den ikke på samme måde forudsætter, at de har ansvar for og skal håndtere borgernes medicin. I stedet tillægges borgerne i højere grad et selvstændigt ansvar, hvor de indgår som en aktiv del i håndteringen af deres medicin. Medarbejderne mister således det ellers vanlige overblik over borgernes medicin, hvilket udfordrer deres meningsskabelse med velfærdsteknologien. Ovenstående kan også være en mulig forklaring på, hvorfor nogle af medarbejderne udviser skepsis og modstand mod teknologien. I den eksisterende litteratur pointeres det, at hvis medarbejdernes skepsis skal imødekommes, så forudsætter det en ledelsesmæssig indsats (King et. al, 2012, s. 1; Mair et. al, 2012, s. 360). I den sammenhæng er det problematisk, at de ledelsesmæssige holdninger også er præget af skepsis, hvorfor det ligeledes er et væsentligt opmærksomhedspunkt at medtænke fremadrettet, hvis medarbejdernes skepsis skal imødekommes.

Analysens fund indikerer derimod, at de faglige besøg er et vigtigt redskab for både borgernes og medarbejdernes meningsskabelse med teknologien. Medarbejderne ser en stor værdi i de faglige besøg, fordi de vurderer, at de bidrager til at øge kvaliteten af deres arbejde. I den sammenhæng fremhæver medarbejderne, at de faglige besøg giver mulighed for ro og nærvær, hvor medarbejderne kan være nysgerrige på, hvordan borgerne har det. Disse besøg giver således anledning til en anden social interaktion med borgerne, hvor de har mulighed for at indgå i en dybere dialog og berøre områder, som kan medvirke til, at hverdagen bliver nemmere for borgerne. Det er dog problematisk, at en af medarbejderne giver udtryk for, at de faglige besøg ikke er prioriteret i deres område og er fjernet af økonomiske hensyn. Det kan således tyde på, at der er behov for at medtænke og prioritere de faglige besøg i medarbejdernes praksis fremadrettet, da de understøtter borgernes og medarbejdernes meningsskabelse.

6.1.4 Inklusions- og eksklusionskriterier

Et centralt fund fra analysen er udfordringen med de inklusions- og eksklusionskriterier, der er rammesat af kommunen, og som medarbejderne skal identificere borgerne på baggrund af. Analysens fund indikerer, at medarbejderne har svært ved at finde mening med blandt andet inklusionskriterierne, fordi de forudsætter, at teknologien både skal give mening for borgerne ud fra et livskvalitetsperspektiv, samtidig med at der også skal være en økonomisk gevinst forbundet til. Det udfordrer i høj grad medarbejdernes meningsskabelsesproces, fordi de har svært ved at identificere borgere, der tilgodeser begge perspektiver. Medarbejderne vurderer derimod, at det vil give mening at udvide målgruppen. Hertil fremhæver medarbejderne de kronisk syge borgere, demente borgere og borgere med syns- og høreproblemer, da disse borgere vil give mening at inkludere ud fra perspektivet om at øge deres livskvalitet. På den anden side italesætter medarbejderne, at der som oftest ikke vil være en økonomisk gevinst forbundet hertil. I den sammenhæng hersker der blandt medarbejderne bevidsthed om, at den økonomiske gevinst ikke skal være altafgørende. På trods heraf føler medarbejderne sig alligevel nødsaget til at medtænke dette perspektiv, da det ellers kan få konsekvenser for deres fremadrettede budget. På baggrund af ovenstående kan det således tyde på, at de opstillede inklusions- og eksklusionskriterier ikke giver mening for medarbejdernes praksis, hvorfor det vurderes, at det er et væsentligt opmærksomhedspunkt, der fremadrettet bør medtænkes, hvis der sigtes efter, at medarbejderne skal finde mening med disse i praksis.

6.1.5 Pårørende

Et andet centralt fund i analysen er de pårørende og den betydning, de har for medarbejdernes muligheder for at finde mening med teknologien i praksis. Medarbejderne italesætter, at de pårørende kan være en stor barriere. De er skeptiske og utrygge ved teknologien, hvorfor medarbejderne oplever, at det som oftest er dem, der sætter bremsen i. I den sammenhæng efterspørger medarbejderne konkrete redskaber som pjecher eller storyboards, som de kan anvende, når de informerer borgerne og de pårørende om teknologien. En anden medarbejder forholder sig kritisk til efterspørgslen af disse redskaber og italesætter, at pjecher ikke kan stå alene, men i stedet skal ses som et supplement til en dialog med borgerne og de pårørende. Hertil kan det også fremhæves, at analysens fund indikerer, at hvis de pårørende er positivt stemt overfor teknologien, så har det en afsmittende effekt på borgerne. De pårørende er således vigtige at medtænke, da de har betydning for både borgernes og medarbejdernes muligheder for at skabe mening med velfærdsteknologien. Derudover besidder de pårørende unik viden om borgerne, hvorfor informerede pårørende kan bidrage til beslutninger og med ressourcer, der skaber mere kvalitet for den enkelte borger (VIBIS, 2015, s. 5). Det kan således tyde på, at der er behov for at fokusere mere på de pårørende, når det handler om velfærdsteknologi.

6.2 Diskussion af metodiske valg

I følgende afsnit forefindes en diskussion af de metodiske valg, som vi har truffet i processen mod at besvare problemformuleringen. I denne diskussion tager vi udgangspunkt i begreberne *troværdighed*, *pålidelighed* og *overførbarhed* (Wallengren & Henricson, 2015, s. 503). Argumentet for at anvende disse begreber er, at de er i overensstemmelse med den kvalitative forsknings særegenhed og anerkender dennes mål og ambitioner (Wallengren & Henricson, 2015, s. 503). I afsnittene nedenfor vil vi diskutere de tre begreber i relation til de metodiske valg, vi har truffet i processen mod at besvare problemformuleringen.

6.2.1 Troværdighed

Det første begreb er troværdighed. Dette begreb henviser til, hvorvidt nærværende speciales fremgangsmåde og fund er troværdige. Det indebærer derfor, at læseren skal overbevises om, at den viden, der er skabt i specialet, er sandfærdig (Wallengren & Henricson, 2015, s. 503).

Troværdigheden af undersøgelsen kan blandt andet understøttes, hvis der kombineres flere metoder i processen mod at besvare problemformuleringen (Wallengren & Henricson, 2015, s.

504). I nærværende speciale kommer denne kombination til udtryk ved, at vi har indsamlet det empiriske materiale ved hjælp af flere metoder, herunder kvalitative forskningsinterviews og fokusgruppeinterviews. Vi vurderer, at det har styrket vores undersøgelse, da det har givet os mulighed for at anskue problemstillingen fra flere vinkler (Wallengren & Henricson, 2015, s. 504). Vi har også været opmærksomme på at vurdere alle vores teoretiske og metodiske valg med afsæt i vores problemformulering, med det overordnede formål om at skabe et solidt fundament for at besvare problemformuleringen fyldestgørende. I den sammenhæng kan det fremhæves, at vi også har været bevidste om at eksplicitere og argumentere nøje og præcist for de metodiske til- og fravalg, som vi har foretaget gennem undersøgelsesprocessen. På den måde er der skabt gennemsigtighed og transparens, hvorfor læseren har mulighed for at tage kritisk stilling til undersøgelsens fund (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 523).

En anden måde hvorpå troværdigheden af specialet kan understøttes, er ved at analysens fund kontinuerligt diskuteres med 'udefrakommende' (Wallengren & Henricson, 2015, s. 503). De udefrakommende er anvendelige, fordi de kan være med at vurdere, om analysen er funderet i det empiriske materiale. Vi har ladet udefrakommende i form af vejleder, erhvervsforeningen og andre specialestuderende vurdere, om vores analyse er funderet i det empiriske materiale. Troværdigheden kan ligeledes understøttes ved at lade informanterne vurdere, om der er overensstemmelse mellem det, informanterne har sagt og vores transskriptioner (Wallengren & Henricson, 2015, s. 503). Informanterne i denne undersøgelse har ikke vurderet, om der er overensstemmelse, hvorfor det kan diskuteres, hvilken betydning det har for troværdigheden.

6.2.2 Pålidelighed

Det andet begreb vi ønsker at diskutere, er specialets pålidelighed. Dette begreb henviser til, om nærværende speciales fund kan produceres påny (Wallengren & Henricson, 2015, s. 504).

Pålideligheden kan påvises ved, at vi som forskere har beskrevet og forholdt os til vores forforståelse, og hvilken betydning denne har haft for undersøgelsesprocessen (Wallengren & Henricson, 2015, s. 504). For nærværende speciale betyder det, at vi har været særligt opmærksomme på at eksplicitere vores antagelser og perspektiver. Det betyder, at vi har måtte vedkende vores værdier og antagelser og disses roller for at skabe forståelse (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 524). I dette speciale kommer det til udtryk ved, at vi har bevidstgjort, været åbne omkring og diskuteret vores individuelle forforståelser samt betydningen af disse

gennem hele undersøgelsesprocessen. På baggrund af disse løbende refleksioner vurderer vi, at det har været med til at understøtte specialets pålidelighed, da der skabes gennemsigtighed.

I den sammenhæng kan det også diskuteres, om og hvordan vores forforståelse og tidligere erfaringer har påvirket indsamlingen og analyserne af det empiriske materiale (Wallengren & Henricson, 2015, s. 504). Da en del af det empiriske materiale er indsamlet under vores praksisforløb, hvor vi har arbejdet ud fra et andet formål, end hvad dette speciales formål er, er det relevant at diskutere, om det kan have betydning for specialets pålidelighed. Det drejer sig helt konkret om det empiriske materiale fra de to fokusgruppeinterviews, som vi inddrager i besvarelsen af undersøgelsesspørgsmål tre. Det har betydet, at det empiriske materiale har været styrende for, hvordan vi har udformet undersøgelsesspørgsmålet, hvorfor vi har været nødsaget til at rette fokus mod, hvad det empiriske materiale har kunne bidrage med for at opnå en tilstrækkelig besvarelse af undersøgelsesspørgsmålet. Retrospektivt vurderer vi, at det empiriske materiale har bidraget med fyldestgørende og tilstrækkeligt materiale til besvarelse af undersøgelsesspørgsmålet, fordi det har haft en åben og eksplorativ tilgang.

Under analyseprocessen er det relevant at diskutere, hvilken betydning vores forforståelse har haft for denne. Grundet et indgående kendskab til evalueringen har det betydet, at vi har haft en del viden om de informanter, vi har valgt at inddrage i specialet. Der er således en risiko for, at det kan have påvirket den måde, hvorpå vi har fortolket informanternes udtalelser. Vi har derfor været opmærksomme på at sætte vores forforståelse i spil, således egne vurderinger og erfaringer ikke kommer til at dominere vores analyser (Wallengren & Henricson, 2015, s. 504). For at imødekomme ovenstående har vi forsøgt at forholde os objektivt til det, borgerne og medarbejderne har givet udtryk for under interviewene. Det har været en mulighed, fordi vi har været opmærksomme på at transskribere informanternes udtalelser ordrette. Ydermere vurderer vi, at anvendelsen af de teoretiske perspektiver i analyserne har bidraget til at kvalificere og udfordre vores forforståelse yderligere (Andreasen et. al, 2017, s. 107).

Da COVID-19 har begrænset vores mulighed for fysisk tilstedeværelse under de kvalitative forskningsinterviews og de to fokusgruppeinterviews, kan det diskuteres, hvorvidt det har haft betydning for kvaliteten af det empiriske materiale. Under de kvalitative forskningsinterviews med borgerne oplevede vi eksempelvis, at borgerne havde svært ved at høre os, hvorfor samtalen ikke flød så naturligt, som hvis det var foregået med fysisk tilstedeværelse fra os. Den manglende personlige kontakt kan også have betydning for borgernes tillid til os, hvorfor vi

muligvis kunne have opnået mere nuancerede og personlige svar, hvis det havde været muligt at mødes fysisk. De to fokusgruppeinterviews var også præget af, at interaktionen mellem medarbejderne var udfordret. Det blev særligt tydeligt, at der ikke opstod helt den samme interaktion mellem dem, som hvis de var fysisk til stede i samme rum, hvilket ellers er en af styrkerne ved en fokusgruppe (Halkier, 2015, s. 139). På trods af ovenstående vurderer vi, at det empiriske materiale har bidraget fyldestgørende til besvarelse af problemformuleringen.

6.2.3 Overførbarhed

Det sidste begreb er overførbarhed, som relaterer sig til, om specialets fund kan overføres til andre kontekster eller sammenhænge. For at kunne diskutere overførbarheden, forudsætter det, at troværdigheden og pålideligheden er 'sikret' (Wallengren & Henricson, 2015, s. 504).

Specialets undersøgelsesdesign har sit udgangspunkt i et casestudie, som er kritiseret for dets overførbarhed. Denne kritisk baseres i høj grad på, at der ikke kan generaliseres på baggrund af et enkelt tilfælde (Flyvbjerg, 2015, s. 502). Vi argumenterer dog for, at et casestudie kan skabe forudsætninger for analytisk generalisering. Det forudsætter, at vi har været nøjagtige i beskrivelsen af den konkrete kontekst, hvorfor der skabes gennemsigtighed. Gennemsigtighed er en vigtig forudsætning for, at de empiriske fund kan overføres til andre kontekster eller sammenhænge (Flyvbjerg, 2015, s. 503). Med afsæt i ovenstående er vi således bevidste om, at specialets fund ikke kan generaliseres direkte til andre kontekster. Vi vurderer dog, at der er nogle generelle træk ved fundene, som kan anvendes vejledende i andre sammenlignelige kontekster, hvor der arbejdes med velfærdsteknologi og brugerinddragelse. Med afsæt i specialets videnskabsteoretiske position, hermeneutikken, kan der også argumenteres for, at der ikke stræbes efter at nå frem til en endegyldig konklusion. Det skyldes, at konklusionen er betinget af de fortolkninger, vi har lavet samt de metodiske valg, vi har foretaget i specialet.

6.3 Teoretisk diskussion

I følgende afsnit forefindes en diskussion af de teoretiske perspektiver, der er anvendt i processen mod at besvare problemformuleringen. Denne diskussion tager udgangspunkt i teoriernes formål, det ontologiske udgangspunkt samt deres muligheder og begrænsninger.

Teoriernes formål

Hensigten med at anvende Bandura og Weick i analysen af det empiriske materiale er, at de har bidraget til at kvalificere og præcisere vores blik på, hvordan borgere og medarbejdere skaber mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse (Andreasen et. al, 2017, s. 101). Vi vurderer således, at de teoretiske perspektiver har bidraget positivt til at opnå en dybere indsigt og forståelse af det empiriske materiale. Det betyder også, at de teoretiske perspektiver spiller en afgørende rolle for de konklusioner, vi laver i besvarelsen af specialets problemformulering. I den sammenhæng er det væsentligt at være opmærksom på, at der også er en risiko for, at de teoretiske perspektiver kan påvirke og begrænse vores åbenhed overfor det empiriske materiale (Andreasen et. al, 2017, s. 107). I forsøget på at imødekomme denne udfordring har vi først udvalgt de teoretiske perspektiver, efter det empiriske materiale er indsamlet. Det har derfor betydet, at informanterne har haft rig mulighed for at give udtryk for det, de tillægger mening i forhold til velfærdsteknologien uden påvirkning fra os eller de udvalgte teorier (Launsø, Rieper & Olsen, 2017, s. 139).

Refleksion over det ontologiske udgangspunkt

Anvendelsen af flere teoretiske perspektiver kan være forbundet med en række udfordringer, der forudsætter grundig refleksion (Andreasen et. al, 2017, s. 117). I den sammenhæng er det væsentligt at være opmærksom på teoriernes ontologier. Her bør der reflekteres over, om de passer sammen og er i overensstemmelse med specialets videnskabsteoretiske position, som er hermeneutikken. Hermeneutikken er en idealistisk position, hvilket betyder, at verden ikke eksisterer uafhængigt af observatørerne, hvorfor observatørerne får en særlig betydning i forhold til den måde, hvorpå verden anskues og betragtes på (Ingemann, 2014, s. 101). For dette speciale betyder det, at borgernes og medarbejdernes oplevelser og erfaringer tillægges særlig betydning i processen mod at besvare problemformuleringen. Vi vurderer, at Banduras teori om self-efficacy er i overensstemmelse med den hermeneutiske ontologi. Det skyldes, at hans fire begreber, herunder mestringsoplevelser, rollemodeller, verbal overtalelse og fysisk og følelsesmæssig tilstand er orienteret mod det enkelte individ og dermed er betinget af, hvilken borger det handler om. Ligeledes vurderer vi, at Weicks teori om meningsskabelse og hans syv elementer, herunder retrospective, identity, social, cues, plausibel, enactment og ongoing er i overensstemmelse med den hermeneutiske ontologi. Det skyldes, at Weick også tillægger det enkelte individ betydning i processen mod at skabe mening ved hjælp af de syv elementer, hvorfor udgangspunktet således også har sit afsæt i den enkelte medarbejder.

Teoriernes muligheder og begrænsninger

Vi vurderer, at Banduras teori om self-efficacy har været anvendelig, da den har givet os mulighed for at identificere og afdække, hvilke parametre borgerne tillægger mening i forhold til velfærdsteknologi. På den måde har vi haft mulighed for at finde frem til borgernes detaljerede og nuancerede beskrivelser af, hvad borgerne tillægger mening, men også hvad der udfordrer deres muligheder for at finde mening med velfærdsteknologi. Valget af denne teori udsprang af vores tematisering af det empiriske materiale, hvorfor empirien har været styrende for udvælgelsen af denne teori. I det praktiske arbejde med teorien erfarede vi under analysen af empirien, at Banduras teori var forholdsvis simpel og enkel. Det kan have den betydning, at det har begrænset vores muligheder for mulige fortolkninger, da vi har anvendt hans fire kilder til at identificere, hvilke parametre der har betydning for borgernes muligheder for at skabe mening med velfærdsteknologi. Omvendt vurderer vi, at teoriens simplicitet har medvirket til, at vi har været i stand til at identificere ligheder i forskellene.

Vi vurderer, at Weicks teori om meningsskabelse har været anvendelig i besvarelsen af undersøgelsesspørgsmål tre, da den bevæger sig på et individorienteret niveau (Hammer & Høpner, 2014, s. 30). Det betyder, at vi ved at anvende denne teori har skabt forudsætninger for at indfange medarbejdernes nuancerede og detaljerede beskrivelser af, hvordan de finder mening i arbejdet med velfærdsteknologi i praksis, men også hvad der udfordrer deres meningsskabelse. Disse fund kan således få betydning på et organisatorisk niveau og bidrage til at skabe organisatorisk læring. Med et kritisk blik på Weicks teori erfarede vi under analysen, at hans syv elementer for meningsskabelse læner sig en del op af hinanden. Det begrænsede vores muligheder for at opdele det empiriske materiale ud fra de syv elementer, hvorfor vi har anvendt Weicks begreb om identity og plausibel i forlængelse af hinanden, mens vi også har anvendt retrospective i forbindelse med ongoing. Vi erfarede ligeledes, at Weicks forfatterskab er præget af en del udefinerbare nuancer og begreber, hvorfor vi valgte at anvende Sverri Hammer og James Høpnens bog *“Meningsskabelse, organisering og ledelse - En introduktion til Weicks univers”*. Vi vurderer, at denne bog har medvirket til at udvide vores forståelse af Weicks syn på meningsskabelse (Hammer & Høpner, 2014, s. 7).

7. Konklusion

Følgende kapitel har til formål at konkludere på specialets problemformulering, som lyder: *Hvordan skaber borgere og medarbejdere mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst baseret på brugerinddragelse?* Besvarelsen af problemformuleringen baseres på analyserne af de tre undersøgelsesspørgsmål og specialets diskussion af de centrale fund.

Vi fandt frem til, at brugerinddragelse er et centralt begreb indenfor den offentlige sektor. Det skyldes, at brugerinddragelse er forbundet med en række positive gevinster. Hertil kan det fremhæves, at der på et individniveau er en forventning om, at brugerinddragelse kan bidrage til større tilfredshed, højere livskvalitet samt bedre fysisk og psykisk funktionsniveau. Fra et samfundsmæssigt perspektiv er brugerinddragelse blevet centralt, fordi der er en forventning om, at brugerinddragelse kan føre til bedre kvalitet og mere målrettet og effektiv anvendelse af sundhedsvæsenets ressourcer. I en kommunal kontekst ses der også en tendens til, at der er langt større opmærksomhed på brugerinddragelse indenfor velfærdsteknologi. Med afsæt i casen fandt vi frem til, at kommunens overvejelser om at inddrage brugerne baseres på tre overordnede intentioner. Disse intentioner afspejles i en politisk og økonomisk intention, en intention om at øge borgernes livskvalitet og en intention om at øge den sundhedsfaglige kvalitet. Med den politiske intention sikres det, at brugerne involveres og placeres i centrum, når det handler om velfærdsteknologi. Det skyldes, at brugerne er dem, der skal leve og arbejde med teknologien, hvorfor der er en forventning om, at brugerinddragelse kan medvirke til at afgøre, om det er den rigtige type teknologi, der er tiltænkt indenfor området. Den økonomiske intention kommer til udtryk ved forventningen om, at brugerinddragelse kan medvirke til at begrænse sundhedsudgifterne. I den sammenhæng kan det påpeges, at der i kommunen hersker bevidsthed om, at den økonomiske intention ikke kan stå alene, men det er nødvendigt at have brugernes perspektiver for øje. Det skyldes, at selvom det på papiret kan se ud til, at der spares tid og ressourcer, så er det ikke altid sådan, det forholder sig i praksis. Intentionerne om at brugerinddragelse kan medvirke til at øge borgernes livskvalitet og den sundhedsfaglige kvalitet udspringer af en antagelse om, at da det er disse brugere, der skal leve med og arbejde med velfærdsteknologien, er det således vigtigt at inddrage dem for at sikre, at de kan se en mening med velfærdsteknologien i forhold til deres behov og eksisterende praksis.

Brugerinddragelse kan derfor anskues som en vigtig forudsætning for at skabe de nødvendige forandringer, der skal til for at understøtte borgernes og medarbejdernes proces mod at skabe

mening med velfærdsteknologi i en kommunal kontekst. Det skyldes, at brugerinddragelse giver mulighed for at identificere forbedringspotentialer, hvorfor der er en forventning om, at det kan bidrage til at kvalificere udviklingsprocesserne omkring velfærdsteknologi. På den måde har kommunen således et ansvar for borgernes og medarbejdernes meningsskabelse med velfærdsteknologi. Det skyldes, at brugerinddragelse skaber de rette forudsætninger for at tilrettelægge og justere processerne omkring teknologien ved at tage udgangspunkt i, hvad borgerne og medarbejderne tillægger mening, samt hvad der udfordrer deres meningsskabelse. I relation hertil er det væsentligt at være opmærksom på, at brugerinddragelse kan afføde andre resultater, end hvad der er forventet. På trods heraf hersker der i kommunen bevidsthed om, at det er nødvendigt og vigtigt, at man tager tilbagemeldingerne til sig, arbejder videre med dem og er åben for at lave ændringer på baggrund af disse erfaringer. Det skyldes, at det ikke giver mening at inddrage brugerne i en indsats, som de ikke har reelle muligheder for at påvirke.

Med afsæt i det empiriske materiale sammenholdt med Banduras teori omkring self-efficacy fandt vi frem til, at borgerne skaber mening med velfærdsteknologi ud fra flere forskellige parametre. Fælles for alle borgerne er, at de skaber mening med velfærdsteknologien, fordi den kan bidrage til, at de kan opnå en større frihed og selvstændighed. Derudover fandt vi frem til, at borgerne skaber mening, når medarbejderne er i stand til at varetage velfærdsteknologien, da de identificerer dem som rollemodeller. Den personlige kontakt fra medarbejderne er således med til at understøtte borgernes læring i forhold til velfærdsteknologien, da de lærer ved at se dem handle. I den sammenhæng fandt vi frem til, at borgerne især tillægger den personlige kontakt under oplæringen mening, hvorfor den personlige kontakt fra medarbejderne er en vigtig forudsætning for, at borgerne kan skabe mening med velfærdsteknologien. Vi fandt også frem til, at borgerne tillægger den verbale overtalelse fra medarbejderne og de pårørende mening, da den understøtter deres self-efficacy, hvorfor det giver dem en tro på, at de kan varetage teknologien på trods af utryghed og skepsis. Vi fandt ligeledes frem til, at flere af borgerne skaber mening med velfærdsteknologien, fordi den kan frigive ressourcer til andre, der har mere brug for medarbejdernes varme hænder, hvorfor borgerne skaber mening ved, at de kan hjælpe fællesskabet omkring dem. Derudover fandt vi frem til, at flere af borgerne skaber mening ud fra et sundhedsmæssigt perspektiv, da de oplever at kunne håndtere deres hverdag bedre, når de får deres medicin til tiden, hvilket teknologien muliggør. Det helt centrale for borgernes meningsskabelse med teknologien baseres således på, hvordan teknologien kan bidrage til at understøtte borgernes selvstændighed og frihed. Derudover har medarbejderne også en stor betydning for, hvordan borgerne skaber mening med velfærdsteknologien.

Med afsæt i det empiriske materiale sammenholdt med Weicks syv centrale elementer for meningsskabelse fandt vi frem til, at medarbejderne skaber mening med velfærdsteknologi på baggrund af flere faktorer. Medarbejderne skaber blandt andet mening med velfærdsteknologi via den interne erfaringsudveksling, der foregår mellem medarbejdergrupperne. På baggrund af dette fundament af varierende erfaringer er medarbejderne således i stand til at justere og tilpasse deres arbejdsgange, så udfordringer kan imødekommes. Vi fandt også frem til, at medarbejderne skaber mening med velfærdsteknologi ud fra flere faglige overvejelser. Hertil kan det fremhæves, at disse overvejelser baseres på, at velfærdsteknologi bidrager til at understøtte borgernes selvstændighed, uafhængighed og sikkerhed. Disse overvejelser skaber således et fundament af sandsynlige forklaringer på, hvorfor velfærdsteknologi er relevant for borgerne, men også hvordan det giver mening for medarbejdernes praksis. Vi fandt ligeledes frem til, at et vigtigt redskab for medarbejdernes meningsskabelse med velfærdsteknologi er de faglige besøg. De faglige besøg er særdeles vigtige for medarbejdernes faglige identitet, fordi de giver anledning til en anden social interaktion med borgerne, hvor de kan indgå i en dybere dialog og berøre områder, som kan medvirke til, at hverdagen bliver nemmere for borgerne. I bestræbelserne efter at imødekomme den skepsis, som velfærdsteknologi kan afføde, fandt vi frem til, at medarbejderne skaber mening ved at anvende fokuspersoner i deres arbejdsgange med velfærdsteknologien. Fokuspersonerne har ansvar for at præsentere, formidle og oplære borgerne i velfærdsteknologien, hvorfor det forventes, at det kan imødegå borgernes utryghed og skepsis. Derudover fandt vi frem til, at medarbejderne også har oplevet en positiv effekt af fokuspersonerne i forhold til den kollegiale skepsis. Det begrundes med, at fokuspersonerne er kollegaer, som har en naturlig interesse for velfærdsteknologien, hvorfor de har ansvaret for at opstarte velfærdsteknologien op hos borgerne og oplære dem.

Vi fandt ligeledes frem til, at der er nogle centrale områder, som bør medtænkes fremadrettet i forhold til borgernes og medarbejdernes meningsskabelse med velfærdsteknologi. Vi fandt frem til, at medarbejdernes meningsskabelse er udfordret af de overordnede inklusions- og eksklusionskriterier, som de navigerer indenfor og identificerer borgerne på baggrund af. Det vil derimod give mening for medarbejderne, hvis målgruppen udvides, så de kronisk syge borgere, borgere med demens og syns- og høreproblemer inkluderes fremadrettet. Derudover er det væsentligt at være særlig opmærksom på den betydning, som velfærdsteknologi har for medarbejdernes faglige identitet. Velfærdsteknologi afføder nye arbejdsgange og roller, som kan få indflydelse på medarbejdernes muligheder for at skabe mening. Det kan blandt andet komme til udtryk ved skepsis og modstand mod velfærdsteknologien. Hvis denne modstand

skal imødekommes, så forudsætter det en ledelsesmæssig indsats og opbakning. Samtidig er der også en ledelsesmæssig opgave i at sikre, at medarbejderne kan varetage velfærdsteknologi, da borgerne efterspørger det. Til sidst kan det fremhæves, at de pårørende også er et vigtigt opmærksomhedspunkt, der bør medtænkes fremadrettet. Flere pårørende er skeptiske og utrygge ved velfærdsteknologi, hvilket kan påvirke borgernes tro på egne evner, hvorfor der er brug for at fokusere mere på formidlingen og informationen til de pårørende fremadrettet.

8. Referenceliste

Anvendt referencesystem: *American Psychological Associations Referencesystem* (APA).

Abildgaard, A. (2013). Frontpersonalets betydning for implementering af velfærdsteknologi i hjemmeplejen. I: Fredskild, T. (Red.), *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet* (s. 223-241). København: Gads Forlag.

Abildgaard, A., Dalkjær, D., Dinesen, B., Fredskild, T., Hansen, J., Jakobsen, P., Pedersen, K., Rose, C., Schou, L., Schultz, H. & Østergaard, C. (2013). *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet*. København: Gads Forlag.

Ajslev, J., Johansen, H. & Poulsen, O. (2017). *Nye teknologier i ældreplejen. Plejecentres implementering af velfærdsteknologier og teknologiernes betydninger for arbejdsmiljø og fagidentitet*. Lokaliseret d. 16. marts 2021 på: <https://nfa.dk/da/Forskning/Udgivelse?journalId=9714af55-31c4-454f-9aa3-836745e75010>

Andersen, D., Markwardt, K., Larsen, L. & Svendsen, M. (2016). *Velfærdsteknologi i plejeboliger. Borger, medarbejder og økonomisk perspektiv*. Lokaliseret d. 15. marts 2021 på: <https://digst.dk/media/12629/1608velfrdsteknologiiplejeboliger1.pdf>

Andreasen, E. K., Rasmussen, P., Rasmussen, A., Jensen, A. A., Ydesen, C. & Ravn, O. (2017). *At undersøge læring*. Specialtrykkeriet Arco: Samfundslitteratur.

Bandura, A. (1991). Social Cognitive Theory of Self-regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 248-287.

Bandura, A. (1997). Insights in Self-efficacy. *Harvard Mental Health Letter*, March 13(9), 4-7.

Bandura, A. (2012). Self-efficacy. Havemann, T. (Oversat). *Kognition & Pædagogik*, 22(83), 16-35.

Baxter, P. & Jack, S. (2008). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), s. 544-559.

Birkler, J. (2007). *Videnskabsteori – En grundbog*. København: Munksgaard.

Brinkmann, S. (2015). Etik i en kvalitativ verden. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), *Kvalitative metoder - En grundbog* (2. udgave, s. 463-479). København: Hans Reitzels forlag.

- Center for Velfærdsteknologi. (2020). *Statusrapport 2020. Velfærdsteknologi i kommunerne. Status på anvendelsen af velfærdsteknologier på socialområdet og sundheds-og ældreområdet*. Lokaliseret d. 18. februar 2021 på:
<https://www.kl.dk/media/25864/statusrapport-2020.pdf>
- Coulter, A. (2012). Patient Engagement - What Works? *Journal of Ambulatory Care Management*, 35(2), 80-89.
- Dahlgren, L. & Fredslund, H. (2015). Hermeneutisk analyse – forståelse og forforståelse. I: Vallgård, S. & Koch, L. (Red.), *Forskningsmetoder i folkesundhedsvidenskab* (4. udgave, s. 157-181). København: Munksgaard.
- Dalkjær, D. & Fredskild, T. (2013). Politiske og administrative rammer for at arbejde med velfærdsteknologi. I: Fredskild, T. (Red.), *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet* (s. 39-67). København: Gads Forlag.
- Danielson, E. (2015). Kvalitativt forskningsinterview. I: Henricson, M. (Red.), *Videnskabelig teori og metode – fra ide til eksamination* (s. 161-173). København: Munksgaard.
- Danske Patienter. (2017). *Kriterier for inddragelse*. Lokaliseret d. 22. marts 2021 på:
https://danskepatienter.dk/files/media/Publikationer%20-%20Egne/B_ViBIS/A_Rapporter%20og%20unders%C3%B8gelser/kriterier_for_inddragelse_2017_web.pdf
- Danske Patienter, Kommunernes Landsforening, Sundhedsstyrelsen & Danske Regioner. (2013). *Borgernes sundhedsvæsen*. Lokaliseret d. 10. marts 2021 på:
https://danskepatienter.dk/sites/danskepatienter.dk/files/media/Publikationer%20-%20Egne/A_Danske%20Patienter/B_Indspil_cases_unders%C3%B8gelser/borgernes_sundhedsvaesen_juni_2013.pdf
- Dinesen, B. & Rose, C. (2013). Patienternes oplevelse af velfærdsteknologi - Muligheder og begrænsninger. I: Fredskild, T. (Red.), *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet* (s. 205-221). København: Gads Forlag.
- Dinesen, B. & Østergaard, C. (2013). Organisatoriske muligheder og begrænsninger med velfærdsteknologi i dag. I: Fredskild, T. (Red.), *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet* (s. 123-132). København: Gads Forlag.
- Erhvervsministeriet. (2018). *Strategi for Danmarks digitale vækst*. Lokaliseret d. 9 april 2021 på: https://em.dk/media/11925/strategi-for-danmarks-digitale-vaekst_online.pdf
- Finansministeriet. (2018). *Digital service i verdensklasse*. Lokaliseret d. 16. februar 2021 på: https://www.regeringen.dk/media/5854/digital-service-i-verdensklasse_web.pdf

- Flyvbjerg, B. (2015). Fem misforståelser om casestudiet. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), *Kvalitative Metoder – en grundbog* (2. udgave, s. 497-520). København: Hans Reitzels Forlag.
- Fox, F. (2017). Meeting in Virtual Spaces: Conducting Online Focus Groups. I: Braun, V., Clarke, V. & Gray, D. (Red.), *Collecting Qualitative Data: A Practical Guide to Textual, Media and Virtual Techniques* (s. 275-295). Cambridge: Cambridge University Press.
- Franzen, J., Andersen, A. & Poulsen, K. (2020). *Faglærernes vej mod pædagogisk kompetenceudvikling*. Aalborg Universitet. Kandidatspeciale.
- Fredskild, T. (2013). Forord. I: Fredskild, T. (Red.), *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet* (s. 11-12). København: Gads Forlag.
- Haikier, B. (2015). Fokusgrupper. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), *Kvalitative metoder – en grundbog* (2. udgave, s. 137-151). København: Hans Reitzels Forlag.
- Hammer, S. & Høpner, J. (2014). *Meningsskabelse og ledelse - En introduktion til Weicks univers*. Danmark: Samfundslitteratur.
- Hanna, P. & Mwale, S. (2017). I'm not with you, yet I am... virtual face-to-face interviews. I: V. Braun, V. Clarke, & D. Gray (Red.), *Collecting Qualitative Data: A Practical Guide to Textual, Media and Virtual Techniques* (s. 256-274). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hansen, J. (2013). Hvad er velfærdsteknologi, og hvilke typer velfærdsteknologi findes der? I: Fredskild, T. (Red.), *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet* (s. 19-38). København: Gads Forlag.
- Henricson, M. & Billhult, A. (2015). Kvalitativt design. I: Henricson, M. (Red.), *Videnskabelig teori og metode - fra ide til eksamination* (s. 130-138). København: Munksgaard.
- Holen, M. & Kamp, A. (2018). Brugerinddragelse - Ny professionalisme og nye omsorgsrum? *Nordisk välfärdsforskning | Nordic Welfare Research*, 3(1), 47-57.
- Holm-Petersen, C. & Navne, L.E. (2015). Hvad er ledelse af brugerinddragelse? En gennemgang af mål og tre individuelle brugerinddragelsesmodeller. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, (22), 103-133.

- Højberg, H. (2018). Hermeneutik – Forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne. I: Fuglsang, L., Olsen, P. B. & Rasborg, K. (Red.), *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – På tværs af fagkulturer og paradigmer* (3. udgave, s. 289-324). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Ingemann, J. H. (2014). *Videnskabsteori for økonomi, politik og forvaltning*. Latgales Druka: Samfundslitteratur.
- Jønsson, A. R., Baker, V. H., Jacobsen, C. B. & Pedersen, L. H. (2015). Brugerinddragelse: Forhandlinger af autoritet, relation og viden. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, (22), 5-17.
- King, G., O'Donnell, C., Boddy, D., Smith, F., Heaney, D. & Mair, F. (2012). Boundaries and e-health implementation in health and social care. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 12(1), 1-11.
- Kjellström, S. (2015). Forskningsetik. I: Henricson, M. (Red.), *Videnskabelig teori og metode – Fra ide til eksamination*. (s. 71-96). København: Munksgaard.
- KL. (2013). *Kommunernes strategi for telesundhed*. Lokaliseret d. 29. marts 2021 på:
https://www.welfaretech.dk/media/3022/2013_04_kl_kommunernes_strategi_for_tele_sundhed.pdf
- Kommunes hjemmeside. 'Sikker medicinering med intelligent nordjysk løsning' (Anonymiseret). Lokaliseret d. 10. maj 2021.
- Kommunens hjemmeside. 'Om kommunen - Organisation' (Anonymiseret). Lokaliseret d. 15. april 2021.
- Kommunens hjemmeside. 'Vejledninger' (Anonymiseret). Lokaliseret d. 8. maj 2021.
- Kommunens hjemmeside. 'Ældre og sundhed' (Anonymiseret). Lokaliseret d. 1. maj 2021.
- Kommunens hjemmeside. 'Ældre og handicapforvaltningen' (Anonymiseret). Lokaliseret d. 13 april 2021.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Launsø, L., Rieper, O., & Olsen, L. (2017). *Forskning om og med mennesker - Forskningsstyper og forskningsmetoder i samfundsforskning* (7. udgave). København: Munksgaard.

- Lechuga, V. M. (2012). Exploring culture from a distance: the utility of telephone interviews in qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 25(3), 251-268.
- Mair, S., May, C., O'Donnell, C., Finch, T., Sullivan, F. & Murray, E. (2012). Factors that promote or inhibit the implementation of e-health systems: an explanatory systematic review. *Bull World Health Organization*, 90(5), 357-364.
- Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. (2014). *Dialogpapir om øget inddragelse af patienter og pårørende*. Lokaliseret d. 15. marts 2021 på: <https://docplayer.dk/1044-Dialogpapir-om-oeget-inddragelse-af-patienter-og-paaroerende-august-2014.html>
- Nielsen, K. (2011). Behaviorisme og social-kognitiv læringsteori. I: Karpatschof, B. & Katzenelson, B. (Red.), *Klassisk og moderne psykologisk teori* (2. udgave, s. 241-269). København: Hans Reitzels Forlag.
- Nordens Velfærdscenter. (2016). *Fokus på velfærdsteknologi og uddannelse af personale*. Lokaliseret d. 12. maj 2021 på: <https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2017/10/temarapport161102b.pdf?fbclid=IwAR38kJ8zQYuLpYI8AXJFNjm4E-W-jIf8MM4FUvsseJym018zK55Qm-LNpaA>
- Nordjysk kommunes hjemmeside. 'Teknologier og projekter' (Anonymiseret). Lokaliseret d. 20 april 2021.
- Norlyk, A. & Martinsen, K. (2008). Fænomenologi som forskningsmetode. *Sygeplejersken*, (13), 70-73.
- Oxford Research. (2012). *Velfærdsteknologier - Forudsætninger og konsekvenser for erhvervsuddannelserne*. Lokaliseret d. 13. april 2021 på: <https://docplayer.dk/3222558-Velfaerdesteknologier-forudsatninger-og-konsekvenserfor-erhvervsuddannelserne-marts-2012.html>
- Regeringen. (2015). *Fælles velfærd. Pejlemærker for fremtidens offentlige sektor*. Lokaliseret d. 16. februar 2021 på: https://www.oao.dk/fileadmin/user_upload/politik_og_oekonomi/Faelles_velfaerd_pejlemaerker_for_fremtidens_offentlige_sektor.pdf
- Region Syddanmark. (2015). *Strategi for Velfærdsteknologi og Telemedicin - det digitale sundhedssamarbejde i Syddanmark*. Lokaliseret d. 18. februar 2021 på: <https://faelleskommunalsundhed.dk/wp-content/uploads/edagsorden-documents/75b06f9a-5b11-4c6e-82a2-2973a3164efb.pdf>

- Rienecker, L. & Jørgensen, P. S. (2012). *Den gode opgave – håndbog i opgaveskrivning på videregående uddannelser* (4. udgave). Samfundslitteratur.
- Skärsäter, I. & Ali, L. (2015). Om at bruge internettet som dataindsamling. I: Henricson, M. (Red.), *Videnskabelig teori og metode – fra ide til eksamination* (s. 245-260). København: Munksgaard.
- Skytt, F. & Lassen, L. (2020). *En undersøgelse af, hvordan studerende omsætter det, de har lært i formaliseret uddannelse i en virksomhedspraksis*. Aalborg Universitet. 9. semesterprojekt.
- Socialministeriet & Finansministeriet. (2002). *Web-håndbog om brugerinddragelse*. Lokaliseret d. 10. april 2021 på:
<https://www.sus.dk/wp-content/uploads/webhaandbog-om-brugerinddragelse.pdf>
- Socialstyrelsen. (2020). *Om velfærdsteknologi på det sociale område*. Lokaliseret d. 30. marts 2021 på:
<https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/hjaelpemidler-og-velfaerdsteknologi/om-velfaerdsteknologi>
- Stacey, D., Légaré, F., Col, N., Bennett, C., Barry, M., Eden, K., Holmes-Rovner, M., Llewellyn-Thomas, H., Lyddiatt, A., Thomson, R., Trevena, L. & Wu, J. (2014). Decision aids for people facing health treatment or screening decisions. *Cochrane Database Systematic Review*, (4), 1-113.
- Styrelsen for Patientsikkerhed. (2019). *Korrekt håndtering af medicin Et værktøj for plejecentre, hjemmepleje, hjemmesygepleje, bosteder m.v.* Lokaliseret d. 22. februar 2021 på:
https://stps.dk/da/ansvar-og-retningslinjer/vejledning/haandtering-af-medicin/~/_media/0E30EDB960FA47DBA41FDA577A0AB979.ashx
- Sundheds- og Ældreministeriet. (2019). *Bekendtgørelse af sundhedsloven*. LBK nr 903 af 26/082/2019. Lokaliseret d. 24. februar 2021 på:
<https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2014/1202>
- Sygeplejeetisk Råd. (2015). *Sygeplejeetisk Råds holdningspapir om velfærdsteknologi*. Lokaliseret d. 18. april 2021 på:
https://dsr.dk/sites/default/files/479/holdningspapir_om_velfaerdsteknologi_2_oktober2015.pdf
- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Samtalen som forskningsmetode. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), *Kvalitative metoder - en grundbog* (2. udgave, s. 29-53). København: Hans Reitzels Forlag.

- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Kvalitet i kvalitative studier. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), *Kvalitative metoder – en grundbog* (2. udgave, s. 521-531). København: Hans Reitzels Forlag.
- Thisted, J. (2019). *Forskningsmetode i praksis - Projektorienteret videnskabsteori og forskningsmetodik* (2. udgave). København: Munksgaard.
- Uddannelses- og Forskningsministeriet. (2018). *Analyse og kortlægning mv. vedr. velfærdsteknologi*. Lokaliseret d. 24. februar 2021 på:
<https://www.labwelfaretech.com/wp-content/uploads/2018/10/analyse-og-kortlaegning-af-forskning-mv-vedr-velfaerdesteknologi.pdf>
- United Nations. (2018). *E-government survey 2018: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. Department of Economic and Social Affairs. Lokaliseret d. 19. februar 2021 på:
https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Department of Economic and Social Affairs. Lokaliseret d. 19. februar 2021 på:
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
- VIBIS. (2015). *TEMA: Pårørendeinddragelse*. Lokaliseret d. 5 maj 2021 på:
https://danskepatienter.dk/sites/danskepatienter.dk/files/media/Publikationer%20-%20Egne/B_ViBIS/A_Rapporter%20og%20unders%C3%B8gelser/tema_om_paroere%20ndeinddragelse.pdf
- Villadsen, B. & Faurschou, P. (2007). Patientundervisning skal forankres teoretisk. *Sygeplejersken*, (5), 40-44.
- Wallengren, C. & Henricson, A. (2015). Videnskabelig kvalitet af litteraturbaserede opgaver. I: Henricson, M. (Red.), *Videnskabelig teori og metode - fra ide til eksamination* (s. 497-511). København: Munksgaard.
- Weick, K.E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Sage Publications.
- Wibeck, V. (2015). Fokusgrupper. I: Henricson, M. (Red.), *Videnskabelig teori og metode – Fra ide til eksamination* (s. 189-212). København: Munksgaard.
- Witthøfft, A. (2019). Vi skal lære af UTH'er. *Sygeplejersken*, (7), 24-25.

World Health Organization. (2010). *TELEMEDICINE - Opportunities and developments in Member States*. Global Observatory for eHealth series - Volume 2. Lokaliseret d. 28 marts 2021 på: https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf

Ældreforum. (2010). *Velfærdsteknologi - Nye hjælpemidler i ældreplejen*. Lokaliseret d. 10. februar 2021 på:
<https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/Udgivelser-%C3%86ldreforum/Velfaerdsteknologi.ashx?la=da&hash=CE6B18DE5FF77F0917E18B7779774A864D2D4189>