

Den digitaliserede hjemmepleje

En analyse af medarbejdernes
dokumentationspraksis igennem den digitale
platform Nexus



Svendborg
Kommune



Speciale
Cand.it i It.ledelse
Freja S. Viertel



AALBORG UNIVERSITET

STUDENTERRAPPORT

IT Ledelse
Aalborg Universitet
<http://www.aau.dk>

Titel:

Den digitaliserede hjemmepleje

Tema:

En analyse af medarbejdernes dokumentationspraksis igennem den digitale platform Nexus

Projektperiode:

Kandidatspeciale 2024

Projektgruppe:

Gruppe 7

Deltager(e):

Freja S. Viertel

Vejleder(e):

Jeppe Agger Nielsen

Antal sider i tegn: 78.6

Sidetal: 81

Afleveringsdato:

30. maj 2024

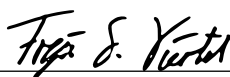
Abstract:

As required by law in Denmark, every municipal home care must conduct thorough documentation upon every visit they perform for the elderly in their care. This report conducts a case study of the elder care institution Hjemmepleje Øst, from Svendborg Kommune, focusing on their use and understanding of their platform Nexus for documentation. This study led to the identification of several problems, including a general lack of understanding concerning Nexus. For identification, the study utilizes interviews with 5 employees and 1 manager, as well as the theories regarding TEKU and technological frames. The main problem identified during the study, was the difference in knowledge between each employee in terms of the functionality within Nexus. This report concludes on these problems, by suggesting a possible new reform regarding their approach to learning, concerning the frequent updates to their digital platform Nexus.

Forord

Dette speciale, udført af gruppe 7, er blevet udarbejdet som afslutning på kandidaten i IT-ledelse, ved Institut for Politik og Samfund, ved det Samfundsvidenskabelige fakultet på Aalborg Universitet i foråret 2024. Specialet er blevet udført i samarbejde med Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, fra Svendborg Kommune, som casevirksomhed. I forlængelse af dette vil jeg gerne sende en stor tak til Sonnie Løvenholdt for samarbejdet, og de muligheder hun sørgede for der blev stillet til rådighed. Yderligere vil jeg også gerne takke alle medarbejderne der har bidraget med deres informationer, og deres engagement til de udførte interviews. Afslutningsvist vil jeg også gerne give en stor tak til projektets vejleder, Jeppe Agger Nielsen, for den kontinuerlige sparring under projektet, samt den konkrete feedback, der hjalp mig med skubbe mine grænser og opnå nye færdigheder.

Aalborg University, 30. maj 2024



Freja S. Viertel

<fgsa19@student.aau.dk>

Indhold

Preface	iii
1 Indledning	2
1.1 Problemfelt	3
1.2 Casebeskrivelse: Hjemmepleje Øst i Svendborg Kommune	4
1.2.1 Hjemmeplejens opbygning	5
1.2.2 Problematikker	6
1.3 Problemformulering	7
2 State of the art: Teknologi i hjemmeplejen	8
2.1 Dokumenteringens udvikling i hjemmeplejen	8
2.2 IT-Løsninger til dokumentation - Mobile løsninger	11
2.3 Projektets perspektiv	13
3 Teori	15
3.1 TEKU-Modellen	15
3.1.1 Teknologi	16
3.1.2 Engagement	17
3.1.3 Komplexitet	17
3.1.4 Udvikling	18
3.2 Technological Frames	19
3.3 Sammenspillet mellem de to teorier	21
4 Metode	24
4.1 Projektets undersøgelsesmetode	24
4.1.1 Anvendelsen af Casestudiet	24
4.2 Dataindsamling	26
4.2.1 Kvalitativ metode	26
4.2.2 Livsverdensinterview	26
4.2.3 Udvælgelsen af informanter til interview	27
4.3 Databehandling	28
4.4 Projektets opbygning	30

4.4.1	Anvendelsen af generativ AI	32
4.5	Kvalitative vurderingskriterier	33
4.5.1	Credibilitet	33
4.5.2	Transferabilitet	33
4.5.3	Dependabilitet	34
5	Analyse	35
5.1	Barrierer i dokumentationspraksissen	36
5.1.1	Barriere 1 - Tabt information	36
5.1.2	Barriere 2 - Barrieren mellem borger og plejer	37
5.1.3	Barriere 3 - Oplæringen af medarbejdere	37
5.1.4	Barriere 4 - Ændringer i strukturen	38
5.1.5	Barriere 5 - Modstand mod forandring	39
5.1.6	Barriere 6 - Dokumentations mængden	40
5.1.7	Barriererne opsamlet	41
5.2	TEKU - Teknologi	42
5.3	TEKU - Engagement	48
5.4	TEKU - Komplexitet	54
5.5	TEKU - Udvikling	58
5.6	Løsningsforslaget	62
5.6.1	Løsningsforslag del 1 - En ny læringskultur	63
5.6.2	Løsningsforslag del 2 - Ledelsens rolle	65
6	Diskussion	69
6.1	Projektets akademiske bidrag	69
6.2	Projektets valg	72
6.3	Hjemmepleje Øst's udbytte	74
7	Konklusion	77
	Bibliografi	79
A	Bilag	81

Kapitel 1

Indledning

Danmark anskues ofte som værende et af de mest digitaliserede lande i verden, dertil også som dem der går forrest når det kommer til anvendelsen af IT-systemer og digitale kommunikationsløsninger i sundhedssektoren [6]. Dermed er der også mange aktører, der gennem årene, har set forskellige muligheder i anvendelsen af digital baserede løsninger, til at adressere en lang række problematikker. Nogle af disse problemstillinger er koordination, tilgængelighed af information for behandlere, forebyggelse, kvalitetssikring, effektivisering og patientinddragelse. Derfor er der også blevet implementeret mange forskellige løsninger gennem årene [6]. Et af de områder, der har ført til mange af disse implementeringer, er dokumentationsformen i hjemmeplejen. Hvortil lagring af journal notater i digital form, ikke er noget nyt, men noget der arbejdes med kontinuerlig. I denne udvikling kommer der også flere krav til dokumentationen såsom, strukturen, sammenhængen, omfang og selve formaliseringen af data [6]. Med denne overgang fra papirbaserede dokumentation til elektroniske journaler, overgik funktionen, som primært lægeligt dokumentationsredskab, også til at være et fælles arbejdsredskab, som skulle kunne danne broer mellem de kliniske og de administrative funktioner. Disse elektroniske journaler muliggør også automatisk overførsler af data, som en form for kommunikation.

Dertil belyser et udført studie, fra 2021, også vigtigheden i at tænke over hvorledes teknologien kommer til at påvirke arbejdspladsen i det offentlige [16]. Eftersom implementeringen af en digital teknologi kan have positive såvel som negative effekter på det sociale arbejdsklima. Dette studie beskriver hvorledes en teknologi kan være med til at depersonalisere en arbejdsplads, ved at reducere interaktionerne blandt de ansatte [16]. Med de reducerede interaktioner, forsvinder samarbejdet på tværs også. Det kan dog også være den faktor der er med til at skabe et bedre forhold mellem medarbejderne og lederen, og dermed være med til at øge medarbejderinddragelsen når det kommer til beslutninger. Hvilket kan være med til at styrke det interne arbejdsklima i det offentlige. Derfor lyder anbefalingen fra dette

studie på, at det er vigtigt at have fokus på relationen mellem både medarbejderne internt, men også mellem medarbejderne og lederen, for at kunne udnytte alle fordelene ved en digitalisering [16]. Hvilket yderligere er årsagen bag at de påpeger vigtigheden i at balancere den teknologiske integration sammen med det menneskelige aspekt, for at kunne forsøge at forbedre arbejdsklimaet.

Med alle disse forsøg på at optimere og effektivisere ved at implementere nye systemer i sundhedsvæsenet, og herunder hjemmeplejen for at forbedre deres dokumentationspraksis, undrer det blot at netop denne branche stadig oplever så mange stressede medarbejdere [8]. Specielt taget i betragtning af at der er klar viden om, hvorledes man kan arbejde mod det bedst mulige arbejdsklima for alle [16]. For stress er særligt udbredt i hjemmeplejen og på plejecentre, hvortil langt de fleste angiver at kilden til denne stress, er ikke at have tilstrækkelig tid til at kunne udføre deres arbejde ordentligt og dermed levere et godt stykke arbejde, både i pleje og dokumentation [8]. Så hvilken effekt har alle disse forsøg på optimering og effektivisering reelt set bidraget med? Og er der taget hensyn til branchens medarbejdere og de problematikker der måtte opleves?

1.1 Problemfelt

Det følgende afsnit har til formål at redegøre for scopet af projektets problemfelt, herunder dokumentationspraksissen i hjemmeplejen og hvorledes deres anvendelse af IT-redskaber påvirker dette. Derfor vil der redegøres for nogle udførte studier, der belyser hvilken effekt deres IT-redskaber har haft i deres hverdag. Yderligere også hvilken betydning selve dokumentationen, og den tid medarbejderne får stillet til rådighed, har for medarbejdernes hverdag. For afslutningsvist at belyse hvilken effekt det har at der kommer færre medarbejdere til hjemmeplejen og flere borgere at skulle besøge.

I et konstant udviklende samfund arbejdes der i mange, hvis ikke alle, brancher med at søge efter nye muligheder for at kunne effektivisere arbejdet, og dermed følge med alle de nye udviklinger og finde mulige besparelser. Det er blot muligvis ikke de rette faktorer der er blevet fokuseret på i sundhedsvæsenet siden formanden for Dansk sygeplejeråd, Grete Christensen, udtrykker at de eksisterende effektiviseringsforetag er nået til et punkt, hvor det er blevet ineffektivt. Dette mener hun, da de ser en stigende mængde fejl, klager og unødvendige indlæggelser, hvilket ifølge hende går ud over både patienter og selve plejen [10]. En undersøgelse udført af FOA, som dækkede flere hjemmeplejer, har dokumenteret at ansatte i ældreplejen i gennemsnit bruger 50 minutter af deres dag på at dokumentere. Herunder fandt de frem til at ansatte i hjemmeplejen specifikt bruger 44 minutter om dagen, hvilket er tid der dermed ikke kan bruges med patienter/borgere [18]. Hertil viser deres undersøgelse også at tre ud af fire medarbejdere i ældreplejen, ikke kan se det faglige formål med den mængde dokumentation de skal foretage.

De mener, at den tid de skal bruge på den obligatoriske dokumentation er tidskrævende, hvilket er tid de hellere ville bruge på at fokusere på dokumentering af afvigelser, i stedet for nogle gange at skulle udføre dobbeltdokumentation til trods for deres IT systemer. Derudover hjælper det ikke på deres entusiasme, når de ikke føler den store mængde dokumentation anvendes, hvilket er den holdning syv ud af ti medarbejdere har [18]. Ikke nok med medarbejderne mener mængden af dokumentation er for stor, mener de også at de bruger for meget tid på at dokumentere, og den tid de får givet til dokumentation ikke er tilstrækkelig. Yderligere viste undersøgelsen også at en del af medarbejderne kritiserer både deres IT-systemer og IT-udstyret. Hvilket bl.a. er fordi der opleves unødigt ventetid, mens de ansatte medarbejdere i hjemmeplejen skal fremfinde tidligere dokumentation på borgeren. Systemerne lever ifølge dem ikke op til deres forventninger. Medarbejderne har i undersøgelsen også udtrykt, at det er et problem at der stilles forskelligt udstyr til rådighed til de forskellige medarbejdergrupper, som de skal kunne navigere imellem [18].

En anden undersøgelse, udført af Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, viser endnu en problematik ift. det stigende problem med fordelingen af antallet af plejere til antallet af ældre borgere [2]. Deres undersøgelse viste at fra året 2010 til 2018, steg antallet af ældre borgere over alderen 80 med 29.000, hvilket ifølge dem svarer til en stigning på 13%. Problemet her opstår i-og-med deres undersøgelse også viste, at i samme periode faldt antallet af fuldtidsbeskæftigede i ældreplejen med hele 8.300. Hvilket ifølge dem svarer til et faldt på 9%. Deres undersøgelse i dette tidsrum viste at, der er kommet 24% flere ældre per fuldtidsbeskæftiget i ældreplejen [2]. Dette er med til at skabe følelsen af tidspres da antallet af plejere falder i takt med antallet af borgere med behov for hjælp stiger, og de dermed får mindre tid til den enkelte borger. Hvilket vil sige dokumentationskvaliteten også bliver svækket. Undersøgelsen beskriver yderligere at de forventer at antallet af ældre over 80 år vil stige med 78.000 i perioden fra 2019 til 2025, hvilket ifølge dem vil svare til en stigning på 30% [2]. Dermed vil dette problem kun fortsætte med at vokse, med mindre kurven vender eller der findes løsninger der kan hjælpe medarbejderne med at udføre deres arbejde, således de føler de har tiden og færdighederne til at udføre det ordenligt.

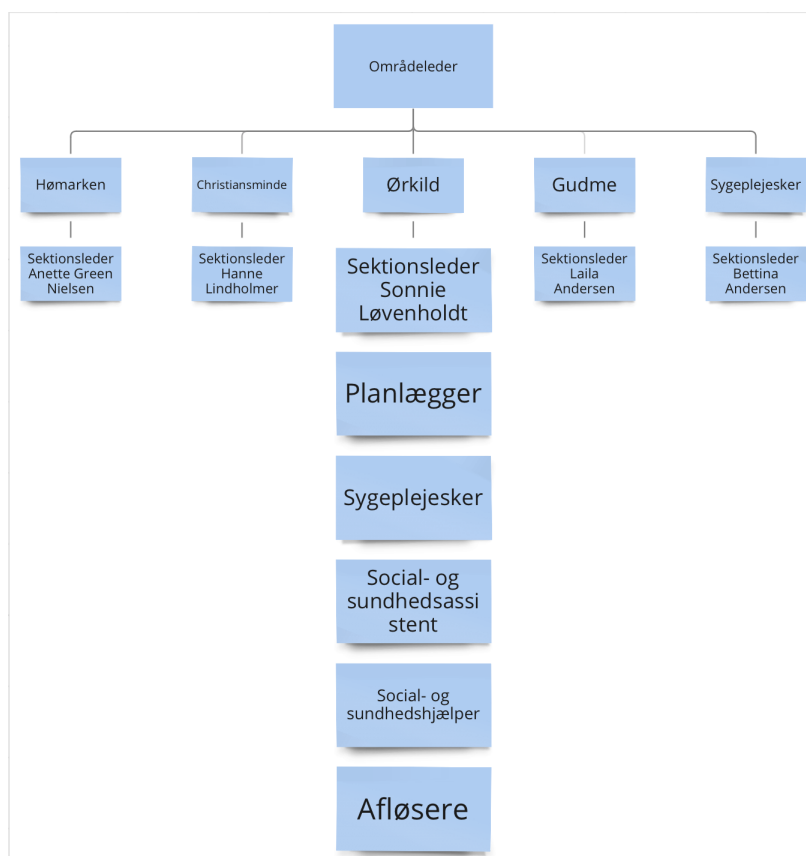
1.2 Casebeskrivelse: Hjemmepleje Øst i Svendborg Kommune

Dette projekt er udarbejdet i samarbejde med Hjemmepleje Øst, som er en af de afdelinger hjemmeplejen har i Svendborg Kommune. Hjemmepleje Øst dækker over sektionerne: Hømarken, Ørkild, Christiansminde, Gudme og Sygeplejersker, herunder er det specifikt sektion Ørkild, som dette projekt samarbejder med. Sam-

arbejdets indledende møde belyste bl.a. at denne sektion oplever nogle af de problematikker som problemfeltet belyste ovenfor (Bilag 1).

1.2.1 Hjemmeplejens opbygning

Øverst i hierarkiet i Hjemmepleje Øst, som indikeret af **Figur 1.1**, er områdelederen Cecilie Haug Skjoldborg, herunder befinder sektionslederen Sonnie Løvenholdt sig, som også besidder titlen som planlægger. Udover Sonnie er der endnu en planlægger, hvis arbejde udelukkende omhandler planlægning, og de dertilhørende arbejdsopgaver. Herunder befinder sygeplejerskerne sig, som generelt set er dem med højere uddannelse blandt medarbejderne i hjemmeplejen (Bilag 1). Efterfulgt af dette er social- og sundhedsassistenterne, med næsthøjest uddannelse, som ligger lige over social- og sundhedshjælpere med lidt lavere uddannelsesniveau. Det laveste niveau i hierarkiet er afløserne. Disse kan både være faglærte og ufaglærte. De ufaglærtes baggrund består ikke af særlig træning, blot et introduktions kursus og kørsel med en faglært, mens de faglærte kan have forskellige sundhedsrelaterede uddannelser (Bilag 1).



Figur 1.1: Hjemmepleje Øst's opbygning

1.2.2 Problematikker

Flere af medarbejderne har kommenteret på mængden af dokumentation, taget i betragtning af at ikke alle føler det bliver anvendt optimalt, og der derved spildes unødigt tid på at dokumentere i disse pågældende mængder. Det fungerer således, at når medarbejderne møder ind, skal de tjekke om der er nogle kommentarer på de borgere, der befinder sig på deres ruter. Oftest beskriver dokumentationen mondæne opgaver såsom, at en borgere mangler flere bleer eller de skal have genfyldt deres medicin, hvilket ordnes som rutinearbejde (Bilag 1). Hvilket er hurtigt læst og tjekket af, hvor dokumentation af afvigelser tager længere tid at producere, samt læse. Hertil er der flere der har omtalt, at de mener, det system de anvender er meget langsomt, som kun tilføjer til tidsmængden de anvender på dokumentationen. Yderligere mht. dokumentationen udtrykker nogle af deres medarbejdere også, at det er en stor faktor at der ofte kommer opdateringer til deres system, så det i en periode vil være uoverskueligt og svært at finde rundt i. En vigtig detalje her er, at oplæring i dette system består af kurser, som ikke alle medarbejdere deltager i. Nogle fordi de mener de forstår systemet udmærket, andre fordi de ikke mener de lærer bedst gennem denne tilgang. De er dog positive vedrørende den funktionalitet den digitale platform Nexus har, som er tilgængelig på deres telefon, hvori de kan dokumentere nogle af deres arbejdsopgaver, såsom udlevering af piller (Bilag 1).

Derudover blev det også belyst, at medarbejderne ikke kun bruger Nexus til dokumentation vedrørende udsving ved borgerne, de anvender det også til at se deres kørelister, og sende "beskeder" til planlæggeren f.eks. vedrørende borgere, som ikke skal have besøg på visse dage. Hertil løber de af og til ind i et problem vedrørende dokumentationen, da ikke alle dokumenterer på samme måde, og nogle tager for givet at ikke alle vil kunne forstå hvad de skriver, hvis nu vedkommende de efterlader dokumentationen til er syg dagen efter (Bilag 1). Her opstår endnu en problematik, fordi når en medarbejder er syg er det de andre medarbejders ansvar at fordele deres besøg og røkere rundt så det passer. Hvilket betyder de muligvis skal bruge mere tid på at læse dokumentation end de plejer, for at kunne yde den bedste pleje hos borgeren. I disse tilfælde hvor en medarbejder er syg og en anden medarbejder må tage deres besøg kan det godt gå hen og påvirke borgen da de er vant til besøg af to faste medarbejdere. Men i de fleste tilfælde er de som regel ret forstående overfor at medarbejdere også kan blive syge og de gør det bedste de kan. Det bliver oftest først et problem, når det kommer til deres psykisk sårbare borgere (Bilag 1).

Det blev konkluderet på mødet at den største problematik, de oplever i deres dagligdag, er deres dokumentationspraksis gennem den digitale platform Nexus. Hertil at det er et langsomt system, så de dermed spiller meget tid med at vente på

at det opdaterer. Samt at de kontinuerlige opdateringer ikke ligefrem anskues som brugervenlige, fordi mange først lige har vænnet sig til den gamle opdatering i det der kommer en ny. Hertil også at det ikke er alle der dokumenterer lige meget og nogle endda for meget, som har indflydelse på dokumentationskvaliteten (Bilag 1).

1.3 Problemformulering

Baseret på den introducerende undren, og den efterfølgende dybere undersøgelse af problemfeltet, blev en todelt problemformulering udformet, til det formål både at analysere sig frem til mulige barrierer og udformningen af et potentielt løsningsforslag. Derfor lyder den første del af problemformuleringen således;

"Hvilke barrierer oplever medarbejderne ift. en effektiv dokumentationspraksis i deres daglige anvendelse af Nexus?"

Denne første del har til formål at kunne udforske disse barrierer blandt medarbejderne, for at kunne analysere sig frem til hvilke barrierer der har den største indflydelse. Den andel den af problemformuleringen herunder, har dermed til formål at anvende de identificerede barrierer, der påvirker denne effektive dokumentationspraksis, til at kunne udforme et muligt løsningsforslag, ved at kigge på medarbejdernes erfaringer, oplevelser og holdninger.

"Hvordan kan ledelsen facilitere en bedre anvendelsesoplevelse af Nexus, og sikre en kontinuerlig læring af systemet for at øge kompetenceniveauet og skabe bedre arbejdsforhold for medarbejderne?"

Hertil vil projektet søge at besvare denne problemformulering ved at anvende erfaringerne fra fire forskellige medarbejdere og en leder, for at få indblik i deres forståelse af den digitale platform Nexus. Men også for at kunne anvende deres erfaringer og holdninger, i udformningen af løsningsforslaget, for at have så meget brugerinddragelse som muligt, da det er deres hverdag der bliver påvirket af løsningen.

Kapitel 2

State of the art: Teknologi i hjemmeplejen

Der anvendes mange forskellige former for teknologi i hjemmeplejen, dermed er emnet også bredt undersøgt. Derfor har følgende kapitel til formål at belyse de allerede undersøgte aspekter af digitalisering i hjemmeplejen. Eftersom at de anvender den digitale platform Nexus til både deres dokumentation, som også er deres måde at kommunikere internt på, og til koordinering af ruterne, vil der i dette kapitel blive kigget hovedsageligt på undersøgelser vedrørende dokumentering. Yderligere også nyere undersøgelser vedrørende teknologiens udvikling.

2.1 Dokumenteringens udvikling i hjemmeplejen

Der har gennem årene været mange undersøgelser omhandlende dokumentation i hjemmeplejen. Disse undersøgelser dækker mange forskellige kommuner, men interessant nok er udgangspunktet for mange af disse undersøgelser den samme. De søger en optimering af deres dokumentationsproces. Fremgangsmåden og de resultater der udvindes af disse undersøgelser variere dog lidt, hvilket er det interessante aspekt af dette. Men for ikke at inddrage undersøgelser der belyser samme fremgangsmåde samt samme resultat, vil der belyses udviklingen af undersøgelserne over tid. Hertil vil der belyses tre forskellige undersøgelser, med tre forskellige tilgange.

Dokumentationsundersøgelsen udført af Forbundet FOA i 2008, hvor en stor del af dokumentationen stadig var i papirformat, viste bl.a. at medarbejderne klagede over dobbeltdokumentation, fordi der skulle dokumenteres i både borgernes bog, i egen notesbog og i den elektroniske journal [14]. Denne undersøgelse dækkede syv forskellige kommuner, hvor årsagen bag undersøgelsen var en stigende problematik med at rekruttere personale, i-og-med, de mest spredte nyheder om branchen var hvor stressede medarbejderne er, og deres opråb vedrørende proble-

matikker med dokumentering. Derudover får FOA også mange meldinger fra både medlemmer og tillidsrepræsentanterne, om at dokumentationsarbejdet i nogle tilfælde har fået et urimeligt omfang og opleves som kontrol blandt medarbejderne [14]. Derfor forsøgte denne undersøgelse at belyse nogle af de problematikker de ansatte medarbejdere oplever i deres daglige arbejde. Nogle af de problematikker der opleves med dokumentationskravene er at medarbejderne ikke giver borgerne retssikkerhed, som er argumentet fra regeringen, f.eks. når det handler om kravet vedrørende tidsregistrering, da de fleste borgere ikke engang ved hvor meget tid der er sat af til deres besøg [14]. Ydermere, at dokumentationsformen pegede mere i retningen af et kontor arbejde i stedet for noget man gør ude i feltet og at den dokumentation borgerne kunne drage fordel i, nedprioriteres til fordel for registreringer, der skal yde data til systemet. Medarbejderne mente heller ikke de får nok kurser til anvendelsen af diverse IT-løsninger til dokumentation forud for at få det stukket i hånden [14]. Undersøgelsen involverede at følge en social- og sundhedsassistent eller -hjælper fra hver kommune en hel dag, for at tale med dem om deres dokumentationsopgaver, hertil blev der suppleret med interviews med forvaltningspersonale. Yderligere blev der foretaget fokusgruppeinterviews med FOA-tillidsrepræsentanter, som er ansat i hjemmeplejen. Dermed kom undersøgelsen dybere ned i de problematikker medarbejderne oplevede og udkommet af undersøgelsen førte til en række råd til hvorledes man kan hjælpe medarbejderne med de problematikker de oplever, men ikke direkte løsninger. Herunder har nogle af disse råd ført til at mange af kommunerne herefter gjorde en indsats for at forbedre systemerne til dokumentation for at begrænse dobbelt registreringer [14].

En senere undersøgelse i Randers kommune, med fokus på at optimere dokumentationsindsatsen og produktiviteten i ældreområdet, undersøgte tidsforbruget og selve dokumentationen i praksis. Et vigtigt element af arbejdet udført i denne undersøgelse er, at de forsøgte at finde en måde at skabe en fælles dokumentationsplatform, som skulle muliggøre korrekt og tilstrækkelig dokumentation, som kunne udføres med mindst muligt tidsforbrug [17]. Dokumentationen foregår på dette tidspunkt stadig delvist i papirformat, men i Randers Kommune ser de papirformatet mere som et supplement. Selve tidsundersøgelsen belyste hvor meget tid medarbejderne anvendte til dokumentation og anden indirekte borgertid i løbet af en arbejdsdag, hvilket er baseret på selvindberetninger fra medarbejderne. Hvor den anden del, praksisundersøgelsen, dækkede dokumentationsarbejdet i praksis. Resultaterne af undersøgelsen viste, at dem der anvender mest tid på dokumentation var de udekørende på sygeplejeområdet. Der blev yderligere belyst at de dokumentationer medarbejderne umiddelbart anså som anvendelige var de meget positive omkring, hvorimod de dokumentationer de ikke vurderede til at være særligt meningsfulde havde de en negativ holdning til [17]. Det fremgik også af deres undersøgelse, at dokumentation ikke kun tjener et kontrolformål. Den åbenlyse dokumentationsform hvor man beskriver hvad man har gjort og om der har været

afvigelser i det planlagte, er et krav så der efterfølgende kan kontrolleres og er central for borgernes sikkerhed. Men det kan også anvendes som læringsmateriale ud fra handlinger til at opbygge god praksis, og slutteligt for at kommunikere med andre medarbejdere på andre vagttag, så de kender til de seneste hændelser og ved hvad de skal være opmærksomme på [17]. Undersøgelsen viste at der var en bred enighed om at problematikken med dobbeltdokumentation ikke var hensigtsmæssig, hvortil de kritiserer deres system fordi de heri nogle steder skal dokumentere de samme ting. Generelt set var der ikke nogen der ikke kunne se værdien i dokumentationen, blot at nogle af de ting der dokumenteres var redundante. Resultaterne belyste yderligere, at der var flere der mener at deres elektroniske dokumentationssystem var svært at finde rundt i, specielt når det skulle passe til alle faggrupper og ikke alle de dokumenteringsmuligheder, der er i systemet anvendes alle steder i ældreplejen. Men generelt set ser assistenterne i hjemmeplejen frem til en fælles platform, så der bedre kunne kommunikeres og koordineres på tværs [17]. Ydermere viste undersøgelsen også at flere i hjemmeplejen oplevede den skriftlige dokumentation som et udfordrende og tidskrævende aspekt af deres hverdag. Dette på trods af at i denne undersøgelse oplevede de ikke travlhed eller manglende tid til at dokumentere blandt plejerne [17].

En nyere undersøgelse i Sønderborg Kommune fra 2022, søgte at finde en metode til at frigive mere tid til pleje, omsorg og nærvær til den enkelte borger i ældreplejen gennem en forenkling af dokumentation, og dermed øge kvaliteten for både borgere og medarbejdere. Denne undersøgelse blev udført gennem projektet *"Forenkling og kvalitet styrker omsorg og nærvær for borgeren"* [11]. Projektet blev støttet af en pulje fra Finansloven 2020. Fremgangsmåden til undersøgelsen blev udført i tæt samarbejde med medarbejderne, da det var afgørende for dem, at det var de udfordringer medarbejderne oplever, som kom frem i lyset, så de kunne være med til at have muligheden for at finde en løsning på disse. Mange af medarbejderne udtrykte at de stadig oplevede dobbeltdokumentation, tekniske udfordringer og meningsløse registreringer. Derfra blev der arbejdet ud fra disse spørgsmål, udarbejdet gennem foranalysen, "Hvad er dokumentation?" og "Hvor lidt kan vi nøjes med?" og dertil har tilgangene for projektet været "tillid i stedet for kontrol" og "tidstro dokumentation i borgerens hjem" [11]. Målet med projektet blev opdelt i tre underkategorier, *Mål for borgerne*: Styrkelse af den enkelte borgers livskvalitet, Øget kvalitet i indsatserne og Øget patientsikkerhed. *Mål for medarbejderne*: Bedre overblik over den enkelte borgers situation og behov, Forenkling af arbejdsgange og Større tilfredshed i forhold til dokumentation. *Mål for organisationen*: Øget patientsikkerhed i overgange mellem eget hjem, sygehus, plejecentre, kort-tidsophold osv. og øget datadrevet ledelse på baggrund af effekt af indsatserne [11]. Projektet endte med at være langt mere omfattende end de først havde antaget, hvilket er fordi denne forandring det krævede også gik ind og påvirkende kulturen, processer og daglige arbejdsgange. Det gik op for dem at dokumentation

ikke bare er dokumentation, men en kerneopgave for at yde den bedste service til borgerne og sikre livskvalitet. Derfor belyste undersøgelsen også et tydeligt behov for strategiske ledelsesbeslutninger der skal være med til at sikre ensartet brug af den elektroniske omsorgsjournal på tværs [11]. Det er gennem undersøgelsen blevet klart for dem at når der tales om dokumentation, tales der ofte indirekte om kommunikation og koordinering. Erfaringerne fra projektet viste et stort potentiale for at kunne skabe mere inddragelse, tid og tryghed for borgerne, og et bedre arbejdsmiljø for de ansatte. Der blev undervejs i projektet udført flere forskellige tiltag, som gjorde at der blev sparet tid og skabt en grundlæggende kultur, baseret på tillid frem for kontrol, men vigtigst af alt fik de frigivet mere tid for medarbejderne hos de enkelte borgere. En stor faktor i dette er at deres IT-system blev justeret og alle medarbejdere fremadrettet skal dokumentere på samme måde for at sikre bedre kvalitet for borgerne. Men det har også stor betydning, at de fik identificeret behovet for at ledelsen skal være med til at facilitere de bedst mulige vilkår for deres ansatte. Afslutningsvist giver Sønderborg Kommune også en række anbefalinger til ledelsen, processen og tilgangen, til andre kommuner der ønsker en forandring af dokumentationen [11].

2.2 IT-Løsninger til dokumentation - Mobile løsninger

It-løsninger er evigt udviklende, derfor vil der ikke blive indraget ældre undersøgelser, men have fokus på nyere studier, og selve udviklingen af IT-løsningernes anvendelse. Hertil vil der først præsenteres en undersøgelse fra 2018, baseret på en telefonisk spørgerunde med landets ældrechefer i de 98 kommuner, efterfulgt af et elektronisk spørgeskema, og til slut erfaringer fra casestudier fra tre kommuner. Denne undersøgelse søgte at belyse udbredelsen af IT-løsningerne, herunder mobile teknologier og hvilke konsekvenser dette medfører [12]. Hertil belyses det at de elektroniske patient journaler (EPJ), som til start erstattede papirjournalerne med elektroniske journaler, er selve kernen af IT-anvendelsen i hjemmeplejen og årsagen til anvendelsen af mobile løsninger. Til start var disse mobile løsninger og håndholdte computere der anvendes, baseret på offline løsninger, så det krævede at data skulle downloades inden medarbejderne skulle køre ud og derefter uploade den nye data, når de returnerede efter endt rute [12]. Denne tilgang har ændret sig lidt, og i dag opdateres den nye data automatisk med online løsninger. De fleste kommuner har hertil implementeret IT-løsningen "Personal Digital Assistant" også omtalt som PDA'er, som er et system på den mobile enhed der involverer kørelisten, journalerne på borgerne og fungerer som en mobiltelefon [12]. Der har dog ifølge undersøgelsen været flere tekniske problemer, herunder dækningsmæssigt ift. mobildækningen, hardwaremæssigt ift. de mobile enheder, og softwaremæssigt angående mobilapplikationerne i forbindelse med de elektroniske omsorgs journaler (EOJ). Ydermere belyste undersøgelsen, at i de kommuner

hvor løsningen har været anvendt i længere tid, har den mobile teknologi medført forbedret dokumentation og ledelsesinformation ifølge de ældrechefer der er med i undersøgelsen [12]. Det pointeres at potentialet af løsningen ikke udnyttes fuldt ud, da der mange steder ikke er en ensartet inddateringspraksis, derved er mulighederne for sammenlignelig viden ikke eksisterende. Baseret på casestudierne, belyses det at der er blandede holdninger til de mobile teknologier blandt medarbejderne, det er dog dokumenteret at flertallet foretrækker de mobile teknologier fremfor den gamle tilgang. Dertil beskrives det også at der er flere teknologiske tiltag på vej til hjemmeplejen, da det anses som vejen frem [12].

En nyere undersøgelse udført i 2022 er baseret på en IT-løsning, PlanA, udviklet af Alexandra Instituttet. Denne IT-løsning blev udviklet grundet identifikationen af manglende overblik og koordinering, som værende blandt de største problematikker tidsmæssigt i hjemmeplejen [1]. Derfor har Alexandra Instituttet, i samarbejde med flere hjemmeservicevirksomheder, udviklet en digital IT-løsning, som kan hjælpe med at udrydde gule sedler, overtegnede whiteboards og det komplicerede puslespilsarbejde der var i de udprintede vagtplaner. IT-løsningen er et digitalt planlægningsværktøj, som giver medarbejderne overskuelighed over alle deres opgaver på mobilen. Dette værktøj har frigivet meget tid ift. når der forekommer ændringer i planlægningen, da de ikke længere skal ringe rundt og fortælle om ændringerne. Nu skal det blot opdateres i deres system og så får medarbejderne med det samme en besked på telefonen. Ydermere har det også ført til bedre kvalitetskontrol, da de nu har et digitalt spor af det arbejde de udfører. Dermed er det også nemmere at identificere hvor der er begået fejl [1]. Top Partners, som arbejder med opgaver indenfor hjemmeplejen, har implementeret dette system, men forinden havde de lagt meget arbejde i at undersøge hvordan der arbejdes med systemerne, og inddrog kommende brugere i designet af systemet, for at sikre at det ville blive den løsning det skulle være. De anskuer alt det forarbejde de udførte som værende kvalitetsfaktoren for systemet, men det betyder ikke at de ikke konstant søger efter nye måder at forbedre og forfine systemet på [1]. Cura Pleje, som også har implementeret dette system, belyser i denne undersøgelse at anvendelsen af PlanA, også giver god fleksibilitet og god mulighed for at analysere på deres data, i-og-med, der er mulighed for at trække det hele over i et Excel ark. Cura Pleje er meget glade for den mulighed løsninger bringer ift. visualiseringen, hvor det er muligt at flytte rundt på "kasserne" med opgaverne i, og så kort tid efter er opdateret ude ved medarbejderne på deres mobiler. Derudover har de også mulighed for konstant at følge med i hvor langt deres medarbejdere er og derudfra justerer i planen efter behov, for at undgå huller med ineffektivitet [1].

PlanA blev udviklet på baggrund af mange grundige undersøgelser i hjemmeplejesektoren, for at sikre den lever op til deres behov, hvilket viste til denne mangel på overblik og koordinering. Derfor blev IT-løsningen også udviklet i samarbejde med personale der arbejder i hjemmeplejesektoren. PlanA fungerer nu som en di-

gital overblikstavle, som planlæggeren kan se på deres skærme, og som også kan visualiseres på medarbejdernes mobile enheder [1].

En yderligere undersøgelse fra 2014, med titlen *"Theorization and Translation in Information Technology Institutionalization: Evidence from Danish Home Care"*, fokuserede på at undersøge hvorledes informationsteknologi bliver institutionaliseret i organisationer, i den danske hjemmepleje, som blev udført gennem en 10-årig periode [13]. Til denne undersøgelse anvendte forskerne begreberne "Theorization" og "Translation" til det formål at undersøge hvorledes ideer vedrørende IT-anvendelse kan udvikles og dermed efterfølgende implementeres i praksis. Dette gjorde de ud fra deres empiri bestående af casestudier og kvalitative analyser, hvor de fulgte implementeringer af IT-løsninger [13]. Derfor identificerede de først ud fra Theorization, ideerne og forståelserne vedrørende specifikke IT systemers rolle og hvilke potentielle anvendelsesmuligheder, der kunne anvendes i organisationer [13]. Efterfulgt af dette, blev begrebet Translation anvendt til at finde frem til hvorledes det kunne blive muligt at implementere informations- og kommunikationsteknologi ind i forskellige kontekster, for at sikre de stadig dækkede alle behov. Hvilket viste sig at kræve forståelse for de centrale elementer i processen, for både at kunne forstå IT, og for at kunne realisere hvordan teknologien skal omsættes for at passe ind i organisationen [13]. Dertil fandt de frem til at processen vedrørende institutionalisering af IT er et komplekst felt, og resultaterne af undersøgelsen viste at denne institutionalisering af IT i den danske hjemmepleje ikke kun var et spørgsmål om en teknisk implementering. Det krævede en dyb forståelse for den sociale proces, fordi der er mange forskellige aktører i spil, som alle skal anvende IT-løsningen [13]. Dermed fik de en forståelse for at det først er i processen hvor en IT-løsning skal tilpasses, at der identificeres de faktorer der kan påvirke om det bliver en succesfuld implementering, for at undgå modstand mod forandringen, fordi rutiner ændres [13].

2.3 Projektets perspektiv

Som indikeret i ovenstående og problemfeltet, er der blevet implementeret mange nye løsninger gennem tiden og de er gradvist blevet mere digitaliseret. Der bliver implementeret mange nye systemer hele tiden, og det er ikke alle der har udført grundigt forarbejde, for at kunne bedre identificere hvilke problemer der skal løses, og hvordan løsningen kan hjælpe med dette.

Dertil ønsker denne undersøgelse at identificere de udfordringer medarbejderne oplever ift. anvendelsen af deres digitale platform Nexus, og om de rutiner de følger i anvendelsen lægger op til en effektiv dokumentationspraksis. For at belyse dette vil inddragelsen af deres erfaringer, baseret på deres daglige oplevelser, og ideer til forbedringer inddrages, for at forsøge at skabe bedre arbejdsforhold. De identificerende problemstillinger i Hjemmepleje Øst, vil derfor blive undersøgt ud

fra flere forskellige medarbejderes perspektiver og forsøgt forbedret uden blot at implementere en masse nye systemer. Men derimod forsøge at optimere og justere anvendelsen af det allerede eksisterende system. Denne undersøgelse er baseret på at medarbejderne, der anvender systemerne hver dag, skal have mulighed for at ytre hvad de mener er problematikken. For at have muligheden for at foreslå hvorledes det kan løses, for selv at være med til at skabe en bedre fremtid, med de bedst mulige arbejdsforhold for alle involverede parter. Projektets fremgangsmåde mht. dette vil blive yderligere uddybet i metoden.

Kapitel 3

Teori

Dette kapitel vil redegøre for følgende teorier; TEKU og Technological Frames. Disse teorier indgår i projektet, for at være med til at danne det teoretiske fundament og identificere barriererne ift. anvendelsen af den digitale platform Nexus, til udformningen af projektets løsningsforslag. TEKU og Technological Frames inddrages til det formål at kunne vurdere teknologiens formål og værdi, for at kunne forstå hvordan de forskellige aktører anskuer teknologien. Derudover vil det også være med til at kunne give indblik i hvilke faktorer, der spiller ind og hvilke aktører, der tager beslutningerne om nye teknologier, for at kunne forstå hvilke faktorer der skal tages hensyn til. Ydermere også for at sætte rammerne for hvilke udviklingsmuligheder, der er realistiske at udføre. Afslutningsvist vil der også blive kigget på sammenspillet mellem de to teorier, herunder hvorledes de påvirker hinanden når de kombineres.

3.1 TEKU-Modellen

TEKU-Modellen er en model opdelt i fire fokusfelter, for at identificere kompleksiteten af faktorerne i udviklingen af teknologiforståelse. TEKU-Modellen anvendes til at kunne etablere et fælles sprog, for at gøre det muligt at reflektere over anvendelsen af en teknologi's anvendelse i en professionel betragtning. De fire fokusfelter er opdelt i "Teknologi", som omhandler at lære at anvende teknologien, "Engagement" omhandler teknologiens indvirkning i praksis, "Kompleksitet" omhandler de komplekse forhold teknologien kan have i organisationen, og "Udvikling" omhandler teknologiens indflydelse på fagligheden indenfor professionsområdet [5]. De fire fokusfelter modellen indbefatter forstås som en helhed, hvor de forskellige aspekter konstant påvirker hinanden, som indikeret i Figur 3.1



Figur 3.1: TEKU-Modellen

3.1.1 Teknologi

Dette første fokusfelt omhandler sammenspillet mellem teknologiens design, og de læringsstrategier, som finder sig nødvendige for at kunne opnå kendskab til teknologiens muligheder og begrænsninger. Hertil er en vigtig faktor, hvilken kontekst man arbejder i, da anvendelsen af teknologien kan være afhængende af dette [5]. Det spiller derfor en stor rolle hvordan en teknologi bliver introduceret, hvilket kan gøres på en række forskellige måder. Dette ses ofte i sundhedssektoren, hvor medarbejderne trækker på tidligere erfaringer med teknologier og spørger hinanden til råds, fremfor at tage lange kurser for at kunne forstå de nye tilgange [5].

Hertil præsenteres seks forskellige strategier til læring med henblik på implementeringen af nye teknologier. Den første omhandler vigtigheden i *'at lære teknologiens fordele'*, da nogle fordele er åbenlyse med det samme, mens andre først kommer hen ad vejen [5]. Teknologiens fordele medvirker til at vurdere om den giver mening i arbejdslivet. Den anden omhandler *'at lære gennem tiltrækkende brugsmateriale'*, hvilket relaterer til teknologiens fremtræden, da dette har stor indflydelse på brugerens første indtryk af teknologien. De gamle rutiner og værdier, vil komme til at påvirke hvorledes den nye teknologi modtages. Derfor har relationen mellem teknologiens udformning og brugeren stor indflydelse på den omstrukturering de står foran. Herefter kommer den tredje *'at lære at håndtere kompleksitet'*, hvilket referere til teknologiers behov for et komplekst design, i-og-med det skal kunne håndtere komplicerede forhold. I sådanne forhold kan det være nødvendigt at inddrage support og formel vejledning for at sikre teknologien tages ordenligt i

brug, for at undgå at det kan skade borgere eller patienter ved fejlhåndtering [5]. Den fjerde omhandler *'at lære gennem udforskning'*, hvilket kun er muligt hvis teknologien tillader en eksperimenterende tilgang til læring, hvorved egenskaber og læring sker gennem brug og udforskning. Den femte læringsstrategi sker ved *'at lære gennem eksponering'*, hvilket opfordrer til at brugeren tilspørger de andre brugere, hvorledes de anvender teknologien og dermed vidensdeler blandt kollegaer og opnår erfaring derigennem. Efterfulgt af den sjette *'at lære gennem sammensatte strategier og helheder'*, hvilket er en sammensætning af de ovenstående strategier, da en teknologi aldrig læres gennem en tilgang alene. De mange forskellige måder hvorpå det er muligt at engagere sig vedrørende teknologien, vil altid kunne relatere til hinanden [5].

3.1.2 Engagement

I dette fokusfelt er der specielt opmærksomhed på vigtigheden af at analysere på teknologiens anvendelse, for herefter at kunne reflektere over hvad teknologien helt præcist forandrer i praksis [5]. Derfor er 'Engagement' der hvor der eksisterer et sammenspil mellem mennesker og teknologier i situerede kontekster. Det er ikke noget nyt at teknologier fylder meget i arbejdslivet, og at de ligeledes også er med til at ændre på situationer de implementeres ind i. Dette er blevet en realitet i-og-med at der er en stigende grad af udvikling i sundhedsvæsenet når det kommer til teknologier. Derfor er det også blevet en realitet at det er nødvendigt at forholde sig til, på hvilke måder teknologien er med til at forme og forandre praksis [5]. Teknologien har dermed stor indflydelse på arbejdslivet og de eksisterende rutiner, da den kræver nye løsninger, men også kan medføre nye udfordringer. Derfor omformer praksis og teknologi ofte hinanden, fordi teknologien fungerer på en specifik måde, og er dermed med til at ændre på det faglige arbejde, fordi implementeringen vil medføre nye fremtidige vaner og rutiner [5]. Dette kan dog også medføre at teknologien bliver fravalgt, hvis den ikke opleves som meningsfuld, i relation til den eksisterende praksis. En fravælgelse af en teknologi, bundet som regel ud i en af to tilgange. Enten bygger det på en kritisk refleksion af teknologien og dermed en aktiv tilgang til selve teknologien, eller også kan det være en ureflekteret og passiv tilgang til teknologien, som ofte er et udtryk for manglende teknologiforståelse i den pågældende situation [5]. Teknologien kan lige så vel danne en omformning af praksis, som praksis kan danne en omformning af teknologien.

3.1.3 Komplexitet

Dette fokusfelts opmærksomhed ligger på teknologiers komplekse veje ind i organisationer. Sundheds-professionelle er ofte uvidende når det kommer til hvorfor en teknologi implementeres [5]. Hertil omtales teknologier i disse situationer ofte som noget der kommer "oppefra" eller "udefra", som et resultat af nogle politiske

eller ledelsesmæssige beslutninger vedtaget uden deres viden. Dette fokusfelt giver derfor en mulighed for at få et analytisk indblik i hvorledes teknologier formes af forskellige logikker, i samspil med deres vej ind på den specifikke arbejdsplads [5]. Hvilket skal forstås som, at gennem en analyse vil selve teknologiens veje ind på arbejdspladsen synliggøres, og de sundheds-professionelle vil på den måde kunne opnå en større forståelse for indførelsen af teknologien. Et vigtigt aspekt af dette er, at selve indførelsen af en ny teknologi ikke sker af sig selv, der vil altid være en bagvedliggende årsag til en implementering af en ny teknologi [5]. Herunder kan det f.eks. være økonomiske, politiske eller faglige logikker, disse beslutninger kan både foregå internt i en organisation af ledelsen, men det kan også foregå eksternt som en politisk beslutning. Disse beslutninger vil altid være truffet med en specifik hensigt eller formål, der relaterer direkte til arbejdspladsen [5].

Teknologiforståelse omhandler, at man forholder sig analytisk til hensigten eller formålet med den specifikke teknologi. De involverede aktører kan dog have forskellige interesser og logikker i forbindelse med indførelsen af denne teknologi. Herunder kunne disse f.eks. være politiske målsætninger eller økonomiske hensigter [5]. Ved en analyse af teknologiens komplekse veje ind på den specifikke arbejdsplads, giver det muligheden for at forholde sig mere nuanceret til, hvorledes teknologien indgår i den situerede praksis [5]. Teknologien bliver dermed ikke kun et arbejdsredskab, men en mulighed for at hjælpe til en forståelse af teknologiens brugbarhed og meningsfuldhed, når brugeren har en forståelse af hvorfor teknologien indføres og hvem der står bag denne beslutning. Gennem dette vil brugeren kunne opnå en aktiv teknologianvendelse, som tidligere uddybet i 'Engagement' afsnittet ovenfor [5].

3.1.4 Udvikling

Dette sidste fokusfelt adskiller sig fra de tre andre fokusfelter, hvilket ses ved at opmærksomheden her er på professionernes fremtidige udvikling i det specifikke arbejdsfelt med udviklingen af teknologier [5]. Teknologier påvirker de professionelles arbejdsformer, herunder både professionsfaglighed og professionalismisme. Professionsfagligheden bliver påvirket fordi teknologien, i den situerede praksis, ikke fremstår neutralt, men direkte går ind og aktivt griber ind i de eksisterende arbejdsprocesser, og dermed udfordrer det relationelle arbejde hos de professionelle på nye måder [5]. Den faglige professionalismisme, og de gamle rutiner kan forandres af bl.a. at teknologien kan være med til at skabe nye opgaver der skal udføres. Det kan også være de professionelles ansvar og tillid i relationerne der påvirkes af denne teknologi. Derudover kan professionsarbejdet også synliggøres og systematiseres på nye måder gennem brugen af teknologien, og teknologien kan også påvirke selve tidsopfattelsen hos brugeren. Det hierarkiske niveau og vidensmonopolerne kan også udfordres af teknologiens indførelse. Afslutningsvist kan teknologien

ses som en forandringsagent i det professionelle arbejde [5]. Teknologiforståelsen her, indenfor fokusfeltet om udvikling, relaterer til at man kan analysere teknologiens betydning i den specifikke arbejdssituation og dermed samtidigt kunne se hvilke måder teknologien har indflydelse på professionsarbejdet. Ydermere kan man igennem en relationel ekspertise bidrage til at udvikle en fælles viden om selve teknologiens indflydelse på denne profession. Relationel ekspertise refererer til en professionel kompetence til at kunne anvende sin egen og andres viden i en kollektiv [5].

3.2 Technological Frames

Teorien Technological Frames bygger på hvorledes forskellige aktørers forståelse af en specifik teknologi, som kan være med til at danne grundlaget for hvorledes denne teknologi kan blive udviklet, opfattet, ændret og anvendes [15]. Technological Frames, også omtalt som teknologiske forståelsesrammer, refererer til individers definition af deres organisatoriske virkelighed, hvilket kan anvendes som et redskab til både forståelse og fremtidig handling. Herunder inkluderer disse individers definition deres antagelser, viden, forventninger, visuelle billeder, metaforer og historier. Forståelsesrammerne er fleksible i den specifikke struktur og kontekst, hvilket er fordi der altid er nogle varierende dimensioner, som kan ændre sig over tid og dermed ændrer konteksten. Derfor er forståelsesrammerne med til at danne både forståelse og kan være med til at skabe handling for at danne en ny ændring i organisationen [15]. En vigtig faktor hertil er, at individer agerer baseret på deres individuelle forståelsesrammer og hvorledes de oversætter specifikke handlinger for at skabe mening med selve handlingen. Men det er ikke kun individernes egne forståelsesrammer der har en betydning. De vil også have en fælles forståelse med deres kollegaer, dermed bliver de individuelle holdninger formet af alle de andre de har en fælles forståelse med. Dermed kan individers forståelse ende med at blive sammenflettet med deres kollegaer, men et stærkere individ i den sociale dynamik kan også ende med at påtvinge deres meninger på svagere individer [15]. En artikel fra 2016, vedrørende et udført studie der anvendte de teknologiske forståelsesrammer, fandt også frem til at inkonsistenser blandt individernes teknologiske forståelsesramme, har stor indflydelse på interaktionen med en ny teknologi under en forandring [19]. Hvortil de fandt frem til at det er kendskabet til disse inkonsistenser, der er med til at sikre organisationen bedre kan håndtere udfaldet. Kendskabet til inkonsistenserne hævder de er med til at fremme succesraten, da det ifølge deres undersøgelse er med til at påvirke; forståelsen og samarbejdet, resourceallokeringen, reducerer modstand mod ændringen, og hjælper til at støtte den kontinuerlige forbedring på arbejdspladsen [19].

Teknologier er ofte kerneelementer i organisationer, og derfor er de fleste diskussioner vedrørende social kognition ikke altid umiddelbart rettet direkte mod

den specifikke teknologi, men derimod mere på organisationens strategi, innovation eller tilgang til forandringsledelse [15]. Måden hvorpå man kan finde frem til disse rammer i en organisation, er bl.a. ved at se på teknologiens rolle i organisationen, men oftest vigtigere, ved at se på de specifikke tilstande, applikationer og konsekvenser der affødes af teknologien, når den agerer i kontekst. Det er vigtigt at forstå, at individer allerede på forhånd har forskellige oplevelser af nye teknologier, når de bliver introduceret for dem, hvilket er med til at påvirke og forme måden hvorpå den vil ende med at blive implementeret på arbejdspladsen, og hvordan omstruktureringen af rutiner vil foregå [15]. Derfor spiller konteksten og de involverede aktører en meget stor rolle, når det omhandler hvilken rolle teknologien vil få, herunder dens egentlige formål og anvendelse efter endt implementering. Ydermere kan individernes viden og dertilhørende opfattelse af den specifikke teknologi også have indflydelse på hvordan selve teknologien bliver anvendt i praksis [15]. Teknologier anses som værende sociale artefakter, hvorfor deres materielle form og funktion konkretiserer deres udviklers mål, værdier, interesser og viden om den specifikke teknologi. Dette inkluderer f.eks. deres synspunkter om hvorledes de mener arbejdet skal udføres, eller hvor meget autonomi det menes at medarbejderne skal have og hvor integreret eller afkoblet systemet skal være, hvilket alt sammen afhænger af systemplanlæggerne og designeren [15]. Derfor vil designeren se det som et værktøj, der kan designes til en specifik opgave, mens en afdelingsleder har en mere strategisk forståelse af samme teknologi. Hvilket er fordi de krav de stiller til teknologien er at den kan facilitere bestemte områder og frigive de ønskede gevinster i organisationen, mens en bruger er mere fokuseret på forståelsen af teknologien der vedrører deres specifikke opgaver, som de skal udføre på et dagligt basis [15]. Hertil tilføjer artiklen fra 2016 også at teknologier ofte anskues som strategiske værktøjer, der er med til at kunne hjælpe organisationen med at nå deres mål, og muliggøre innovation gennem nye tilgange [19]. Dermed er teknologien også med til at drive forandringen, ved at tilpasse processerne og finde smartere måder at udføre gamle rutiner på [19].

Orlikowski og Gash definerer begrebet kongruens, i henhold til teknologiske forståelsesrammer, som værende en henvisning til justeringen af forståelsesrammerne ved brug af nøgleelementer eller kategorier [15]. Kongruens skal derfor ikke forstås som identiske forståelsesrammer, men derimod en relateret struktur og indhold i rammerne, f.eks. en fælles kategori af rammerne, for at skabe overensstemmelse. Overensstemmelse ift. teknologiske forståelsesrammer vil derfor f.eks. indebære lignende forventninger blandt involverede individer vedrørende teknologiens rolle i organisationen, og forventningerne til typen [15]. Hertil vil inkongruens være forskellige forventninger, antagelser eller viden blandt de involverede individer teknologien vil påvirke. Hvilket tydeligt ses hvis ledelsen har én forventning til teknologien, som f.eks. at det skal være måden hvorpå virksomheden driver forretning på, mens brugeren har en anden forventning, som værende at

teknologien kun er beregnet til at fremskynde og kontrolleres deres daglige arbejde. Derfor er det vigtigt at kommunikere ud hvilken betydning teknologien vil have for organisationen, og hvilke gevinster det vil medføre, for at sikre alle forstår hvorfor den implementeres og er villige til at gennemgå denne ændring [15]. Til dette tilføjer artiklen fra 2016 også at det kan have store konsekvenser, hvis der opstår mangel på kongruens. De beskriver at de forskellige opfattelser kan føre til at der opstår misforståelser, der kan føre til konflikter og dermed i nogle tilfælde også modstand mod ændringen [19]. Dermed kan implementeringen af den nye teknologi risikere at ende med at fejle, eller aldrig blive anvendt korrekt, og dermed vil det også påvirke succesraten for projektet. Derfor henviser de også til vigtigheden i at sikre kongruens, ved at sikre der arbejdes på at skabe en fælles forståelsesramme. Hvilket bl.a. kan opnås gennem kommunikation og kontinuerlig træning og oplæring, men at det også har en betydning at lytte til alle de involverede for at inkludere deres perspektiver [19].

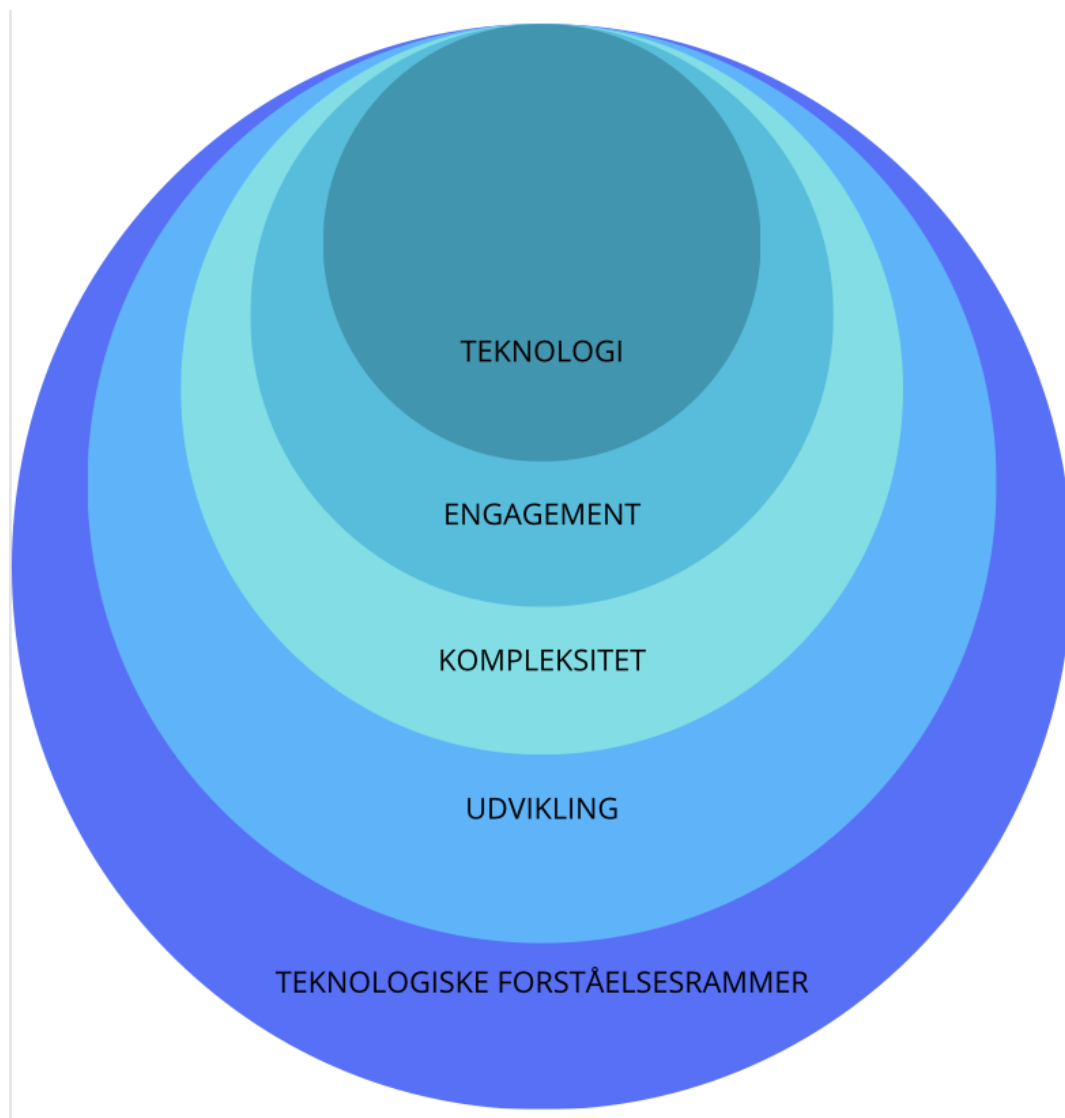
3.3 Sammenspillet mellem de to teorier

Valget af disse to teorier, dannes for at skabe et mere holistisk forståelsesområde, hvilket er muligt baseret på hvorledes de to teorier komplimenterer hinanden. TEKU-modellen har overordnet set til formål at identificere den kompleksitet de pårørende faktorer kan spille i udviklingen af teknologi forståelsen for individerne, hvortil teknologiske forståelsesrammer arbejder ud fra de individuelle aktørers forståelses for den specifikke teknologi, og hvorledes denne forståelse kan påvirkes af andre. Derfor er ønsket at en kombination af disse to teorier vil give en dybere indsigt i Hjemmepleje Øst's anvendelse af den digitale platform Nexus, ved først at identificere de faktorer der er med til at hindre en effektiv dokumentationspraksis. Efterfulgt af en dybere undersøgelse af hvilke faktorer i deres nuværende rutine, anvendelsen af teknologien eller så simpelt som designet af teknologien, der kan ændres eller forbedres for at kunne skabe den mest optimale tilgang til dokumentation og derigennem sikre at deres kompetenceniveau er så højt som muligt.

Dertil er anvendelsen af TEKU-modellen spredt ud på dens fire fokusfelter for først at kunne identificere de enkelte faktorer, inden de bliver anskuet i den helhed som TEKU-modellen angiver. Hertil vil der blive identificeret individernes kendskab til den digitale platform Nexus, og hvilke erfaringer de trækker på ift. anvendelsen heraf, hvilket både kan bestå af gamle erfaringer med andre teknologier, men også gennem undervisning og deres introduktion til den digitale platform, da den blev implementeret. Derfor er det også vigtigt at tænke på hvilken faktorer individets teknologiske forståelsesrammer kan have på dette og den proces de er gennemgået, dertil også om de kan være påvirket af andre individer de arbejder sammen med. Hvilket er umuligt at komme udenom, da alle kollegaer på alle ar-

bejdspladser snakker sammen, og derigennem farver hinandens syn, omend det er bevidst eller ubevidst så er det vigtigt at have øje for. Efterfulgt af dette vil det næste trin i TEKU-modellen være at analysere sig frem til teknologiens aktuelle anvendelse i praksis, for derigennem at kunne identificere hvilke aspekter implementeringen af den digitale platform Nexus har påvirket. Her spiller de teknologiske forståelsesrammer igen en rolle, i-og-med, som nævnt ovenfor så påvirker individer hinanden på arbejdspladsen, dette kan f.eks. betyde at hvis et individ er strengt imod den nye teknologi, vil dette individs meninger hurtigt begynde at farve de andre individers mening, som er i vedkommendes omgangskreds. Det er derfor vigtigt at sikre at deres fælles forståelsesramme tillader ændringer i deres rutiner, for foruden vil der opstå modstand mod forandringen. Det tredje fokusfelt, som er mere fokuseret på hvorledes teknologien har fundet vej ind i den pågældende organisation, bliver allerede i sig selv påvirket af teknologiforståelse, da dette er vigtigt ift. at afgøre hvilken teknologi vil være bedst. Dertil at det er vigtigt at huske at de teknologiske forståelsesrammer identificerer teknologier, som ofte værende kerneelementet i organisationer. Hvorfor det er vigtigt at tage højde for hvilken rolle teknologien spiller i organisationen. Det sidste fokusfelt kigger ind i den fremtidige udvikling af teknologien, hvilket er en vigtig faktor fordi at implementeringen af den digitale platform har påvirket individernes arbejdsformer, de er blevet tvunget til at ændre struktur og dermed skal der hele tiden kigges på hvordan deres praksis kan kobles bedst med platformen. Hvortil de teknologiske forståelsesrammer ved individerne er fleksible og dermed kontinuerligt under forandring. Denne fleksibilitet som fører til nye forståelsesrammer, er også hvad der kan være med til at skabe nye handlinger i organisationen.

Som indikeret ovenfor fokuserer TEKU-modellen mere på at forstå selve teknologien og dens indvirkning, mens de teknologiske forståelsesrammer har et større fokus på individ niveau. På trods af dette arbejder de begge på at forstå teknologien, hvilken rolle den vil have og at der er forskellige tilgange til udvælgelse og implementering. Derfor er sammenspillet mellem disse to teorier vigtige her, for hvor TEKU-modellen fokuserer direkte på teknologien i hvert enkelte fokusområde, ændres de teknologiske forståelsesrammers synsvinkel afhængigt af fokusområdet. Derfor er der herunder en tilpasset figur som indkapsler begge teorier og hvorledes de er i sammenspil.



Figur 3.2: TEKU-FORSTÅELSER

I denne model er der tilføjet en ring til den originale TEKU-model. Denne ring indeholder "Teknologiske forståelsesrammer", som den yderste ring. Ligesom alle fokusområderne påvirker hinanden, påvirkes de også af forståelsesrammerne. Hvis en faktor ændres i et af fokusområderne vil hele forståelsesrammen også ændres. Men forståelsesrammerne påvirkes forskelligt i og af de forskellige fokusområder, hvorfor det er den yderste ring som indkapsler alle fokusområderne.

Kapitel 4

Metode

Dette kapitel har til formål at redegøre for de metodiske værktøjer, herunder casestudiet og den kvalitative metode, der anvendes i projektet for at belyse projektets undersøgelsesområde. Ydermere gives en forståelse for hvordan projektet er blevet udformet, herunder indsamlingen af data og behandlingen deraf, for at skabe transparens vedrørende processen. Efterfulgt af dette klarlægges der projektets opbygning og hvilken betydning de valgte metoder har for projektet. Afslutningsvist, vil de kvalitative vurderingskriterier blive præsenteret.

4.1 Projektets undersøgelsesmetode

Casestudiet er en intensiv analyse af en individuel enhed, bestående af en person eller en gruppe. Casestudiet består i den individuelle valgte forskningsenhed og dens afgrænsning [3]. Denne individuelle enhed kan undersøges ved forskellige tilgange, herunder kvalitativt eller kvantitativt, afhængigt af hvordan relationerne til omgivelserne ønskes undersøgt. Herunder kan casestudiet anvendes til at undersøge et specifikt fænomen, og den kontekst fænomenet befinder sig i. Casestudiet, som metode, egner sig godt til at gå i dybden, og dermed belyse hvordan individer eller grupper agerer i den specifikke kontekster [3].

4.1.1 Anvendelsen af Casestudiet

Dette projekt anvender casestudiet som metode, for at få indblik i hvordan de daglige rutiner i Hjemmepleje Øst forløber, og få belyst hvilke barrierer ved den digitale platform Nexus, der er med til at forhindre en effektiv dokumentationspraksis, for at kunne forstå deres specifikke problematikker. Denne tilgang er blevet valgt grundet et ønske om at undersøge, om det er muligt at forbedre de allerede eksisterende forhold uden blot at implementere nye løsninger. Dermed er ønsket at undersøge fænomenet "anvendelsen af Nexus til dokumentation", hvortil ca-

sestudiet er ideelt til at kunne identificere hvordan medarbejderne, som individer, agerer i konteksten i Hjemmepleje Øst i dag, for at få dybere indblik i barrierer og hvor der er mulighed for optimering [3]. Case typen der arbejdes ud fra er den 'typiske case'. Dette er fordi, det der søges at få en forståelse for ikke er noget nyt inden for feltet, som belyst i kapitel 2 har der længe været forsøgt at optimere dokumentationspraksissen, og frigive mere tid til borgerne. Dette studie søger blot at undersøge dette med en anden indgangsvinkel, og dermed forsøge at optimere de nuværende tilgange [3].

Anvendelsen af casestudiet som metode, medbringer opmærksomhedspunkter der skal tages stilling til. Herunder er det vigtigt at forholde sig til om der anvendes en tilstrækkelig mængde forskellige informantskildetyper. Hertil er der ikke konkretiseret et bestemt antal for opnåelsen af tilstrækkelighed, det er en vurdering der skal tages på baggrund af casen [3]. Dette projekts empiri er baseret på fem interviews, med hhv. en sektionsleder, en planlægger, to medarbejdere og en afløser. Dermed bliver projektets problemstilling undersøgt fra flere forskellige synspunkter i Hjemmepleje Øst. Ydermere er der også blevet afholdt et introducerende møde for at identificere de overordnede problemstillinger der ytres i Hjemmepleje Øst. Dertil vurderes det til at være en tilstrækkelig mængde informationskildetyper, baseret på at dette er et single casestudie, som ikke involvere flere hjemmepleje afdelinger. Det er vigtigt at nævne at hvis tid og ressourcer tillod det, ville det styrke casestudiet at inddrage flere medarbejdere eller flere afdelinger i hjemmeplejen, som også anvender den digitale platform Nexus.

Dertil også om projektet udarbejdes ud fra et rigt datagrundlag, for at kunne skabe en bred forståelse af fænomenet. Da dette projekt udarbejdes ud fra single casestudie, er det vigtigt at der er et rigt og nuanceret datagrundlag for at kunne undersøge fænomenet, og få skabt en så bred forståelse som muligt [3]. Derfor er der i dette projekt anvendt både interviews, tidligere undersøgelser samt artikler til yderligere at belyse fænomenet, anvendelsen af Nexus til dokumentation.

Ydermere er det også vigtigt at vurdere hvorvidt de erkendelser der uddrages fra projektets undersøgelse, er generaliserbare til det felt eller kontekst som projektet undersøger [3]. For dette projekt betyder det hvorvidt resultaterne der uddrages fra denne undersøgelse i Hjemmepleje Øst, kan overføres til andre hjemmepleje afdelinger. Det vil nødvendigvis ikke være alle resultater der kan overføres direkte, da nogle aspekter afhænger af deres nuværende rutine, og i-og-med mennesker arbejder forskelligt er det ikke sikkert hvad virker i denne afdeling virker for alle. Casestudiet af netop denne afdeling af hjemmeplejen i Svendborg Kommune, er udvalgt af flere årsager. I projektets søgen efter tidligere undersøgelser i hjemmeplejen, til kapitlet *State of the art*, blev det tydeligt at Svendborg Kommune har været med i flere undersøgelser gennem årene. Disse undersøgelser belyste, at der er blevet lavet mange ændringer hvad angår strukturen. Derfor baseret på at jeg har flere bekendtskaber, der enten arbejder i Hjemmeplejen i Svendborg kommu-

ne, eller tidligere har, og disse bekendtskaber gentagne gange har kommenteret på hvorledes dokumentationen har været et irritationsmoment i deres hverdag. Hvilket førte til en interesse i hvorledes det rent faktisk foregår og hvad der skaber denne irritation, hvorfor det er interessant at undersøge fænomenet "anvendelsen af Nexus til dokumentation". For at kunne vurdere hvilke faktorer der er med til at hindre en effektiv dokumentationspraksis, og hvordan deres struktur bør ændres for at kunne realisere en bedre anvendelsesoplevelse.

4.2 Dataindsamling

Dette afsnit har til formål at præsentere hvorledes projektets empiri er blevet indsamlet, samt de metodiske overvejelser for projektet. Dertil vil der først rederøres kort for den kvalitative metode og hvad den indebærer, og hvorfor netop denne tilgang er udvalgt. Efterfulgt af dette kommer en gennemgang af hvordan livsverdensinterview er blevet anvendt som dataindsamlingsmetode, og hvilke opmærksomhedspunkter der skal indtænkes i udarbejdelsen. Til slut vil udvælgelsen af informanter blive præsenteret.

4.2.1 Kvalitativ metode

Projektet tager udgangspunkt i den kvalitative metode. Den kvalitative metode anvendes til at komme i dybden og belyse individers erfarings- og meningsskabelsesprocesser gennem dialog, hvilket er vigtigt for at udforske respondentens livsverden [4]. Dette kan udføres både gennem dialog og observationsstudier. Dette projekt anvender den kvalitative metode gennem interviews. Kvalitative interviews har til formål at anskue og forstå verden, eller i dette tilfælde den daglige arbejdsgang, gennem informanternes subjektive oplevelse af denne [4]. Hertil søger dette projekt at belyse hvilke faktorer ved anvendelsen af den digitale platform Nexus, der kan være med til at forhindre en effektiv dokumentationspraksis i hverdagen, hvor den kvalitative fremgangsmåde giver mulighed for at grave dybere ned i udførelsen af deres daglige arbejde og identificere hvilke faktorer der medfører dette.

4.2.2 Livsverdensinterview

Livsverdensinterviewet er et kvalitativt forskningsinterview, som tager udgangspunkt i at forstå informanternes livsverden gennem åbne spørgsmål [4]. Derfor anvender dette projekt livsverdensinterviewet til at uddrage informationer fra informanterne for at få indblik i informanternes daglige rutiner og deres livsverden. Denne undersøgelsesmetode er dog begrænset af, at der kun vil kunne opnås en fortolkning af informanternes udsagn, da det ikke er muligt at kunne se verden gennem informanternes øjne, kun arbejde ud fra deres udtalelser. Det er vigtigt

at forstå det ikke er målet at komme frem til den objektive sandhed, målet er at belyse informanternes livsverden [4].

Dette betyder også at det er essentielt at erkende at interviewet er en betydelig krævende proces for interviewer, hvilket er fordi det er vigtigt at interviewer i høj grad skal kunne give styringen til informanterne. Ydermere er det også centralt for processen at forholde sig holdningsneutral, således at informanten ikke påvirkes af interviewer og deres holdninger, for at der ikke opstår en subjektiv forurening [4]. Da det er vigtigt for undersøgelsen at berøre de identificerede problemstillinger i Hjemmepleje Øst, er det nødvendigt at interviewguiden er udført delvist semistruktureret for at dele interviewet op i emner ud fra problemstillingerne. Dermed består interviewguiden af en række emner interviewet skal omkringe herunder, 'Den nuværende struktur', 'Kommunikation' og 'Ruteplanlægning'. Derudover består resten af interviewguiden af spørgsmål, som er åbent formuleret og ikke leder til bestemte svar, for at informanterne frit har mulighed for at udtrykke sine opfattelser og individuelle forståelse af deres livsverden [4]. Da interviewguiden er udformet som semistruktureret, anvendes den kun som en guide og skal ikke følges struktureret. Den er der, som nævnt, blot for at sikre emnerne bliver behandlet, hvilket ansues som en nødvendighed da de enkelte interviews har en tidsramme på ca. 30 minutter hver. Der er udformet tre forskellige interviewguides, en til lederen, en til planlæggeren og en til medarbejderne, hvor alle tre interviewguides har de samme emner for at belyse dem fra forskellige synspunkter. De enkelte interviews blev afholdt på Hjemmepleje Østs lokation i Svendborg Kommune, hvor informanterne blev informeret om deres anonymitet, for at sikre de følte sig komfortable med at udtale sig om deres personlige holdninger.

4.2.3 Udvalgelsen af informanter til interview

I samarbejdet med Hjemmepleje Øst i Svendborg Kommune, blev der udført et introducerende møde der belyste problemfeltet og projektets problemstillinger blev identificeret (Bilag 1). Ud fra disse problemstillinger blev det vurderet at for at undersøge feltet grundigt og få flere forskellige perspektiver, var det nødvendigt at undersøge problemstillinger ved at inddrage medarbejdere fra flere forskellige hierarkiske niveauer. Disse omtalte problemstillinger består i udførelsen af deres nuværende rutiner herunder deres IT-løsninger, deres kommunikation på tværs af medarbejderne og deres tilgang til ruteplanlægning og kvaliteten heraf. Hvilket er årsagen til at det bl.a. blev vurderet at det var vigtigt at have informanter fra så mange af de forskellige positioner som muligt. Derfor blev der planlagt i alt fem interviews, som tidligere angivet, med hhv. en afdelingsleder, en planlægger, to medarbejdere og en afløser, som indikeret i Figur 4.1.

Informant	Uddannelsesniveau	Stilling	Tid	Dato
Informant1-SL	Kontorassistent, NLP mastercoach, Enneagram master coach.	Sektionsleder	30.50 min.	07/03-24
Informant2-PL	Social og sundhedsassistent	Deltidsplanlægger	32.20 min.	08/03-24
Informant3-SS	Social og sundhedsassistent	Social og sundhedsassistent	26.06 min.	08/03-24
Informant4-SS	Social og sundhedsassistent	Social og sundhedsassistent	30.50 min.	08/03-24
Informant5-UA	Ufaglært	Afløser	42.48 min.	11/03-24

Figur 4.1: Projektets informanter

Denne figur er blevet udarbejdet for at give overblik over informanterne anonyme id, deres uddannelsesniveau, hvilken rolle de har og længden af selve interviewet. Disse informanter er blevet udvalgt af deres afdelingsleder, baseret på at det tidsmæssigt passede ind i deres kalender, hvilket var en stor faktor da de ikke har meget tid tilovers til hverdag. Ydermere også fordi afdelingslederen mente at disse medarbejdere var interesseret i sætte ord på både deres hverdag, og de problematikker de måtte opleve. Hvilket også er et vigtigt aspekt, i-og-med at det dermed er et emne de muligvis har tænkt over førhen og dermed muligvis også diskuteret med deres kollegaer, så de har nogle konkrete holdninger til emnet.

4.3 Databehandling

Efter de fem interviews var udført, blev de fem lydoptagelser derfra transskriberet. Den indsamlede empiri blev anonymiseret i transskriberingerne, i form af at hver informant er noteret med et anonymt informant-id, for at skabe overskuelighed over hvilket interview der omtales senere. Dette blev også besluttet for at sikre de enkelte informanter følte sig komfortable med at komme med de problemer de måtte opleve, uden bekymringer vedrørende hvad det kunne resultere i, hvis de udtrykker deres rutiner og strukturer negativt.

Efter de fem interviews var blevet transskriberet, blev der først undersøgt mulighederne indenfor autokodning i programmet Nvivo, for at kigge nærmere på hvilken kategorisering den ville forme, på baggrund af den indsamlede empiri. Men da dette ikke kunne lade sig gøre indenfor de ønskede rammer, måtte der en anden tilgang til. Derfor blev der kigget ind i kategoriseringsteori, for at se nærmere på hvilke muligheder, der ville give mening for empirien, baseret på at teorien TEKU var med til at udforme nogle af spørgsmålene i interviewguiden [7]. Hvil-

ket førte til at hvert enkelt transskription blev gennemgået for først at identificere de barrierer medarbejderne måtte opleve i deres hverdag, som hindrer en effektiv dokumentationspraksis. Disse barrierer blev markeret med farven rød. Dette blev til den første kategori, som er udformet for at hjælpe med at besvare den første del af problemformuleringen. Disse barrierer krævede ikke nogen teoretisk viden for at identificere, da medarbejderne var meget åbne vedrørende hvilke problematikker de oplever til hverdag. Denne måde at kategorisere empirien på, blev udvalgt ud fra Grodal et al.'s artikel: *"Achieving Rigor in Qualitative Analysis: The Role of Active Categorization in Theory Building"*, der fokuserer på vigtigheden af transparens i udformningen af kategorierne, for at vise hvorledes processen udfolder sig, fremfor at skabe faste skabeloner [7]. Denne transparens skal hjælpe læseren med at kunne forstå hvilke valg der er blevet taget, og hvilke overvejelser der førte til valget [7]. Baseret på den viden uddraget af artiklen, blev de fem transskriptioner gennemgået endnu en gang for at se på medarbejdernes udtalelser i relation til de fire fokusfelter i TEKU-modellen, eftersom at interviewguiden var struktureret ud fra de fire fokusfelter. Efter gennemgangen og en realisering af hvor sammenflettet udtalelserne er med fokusfelternes områder, blev det besluttet også at kode empirien ud fra TEKU-modellens fire fokusfelter. Hvilket førte til at de enkelte transskriptioner blev gennemgået yderligere fire gange for at kode ud fra TEKU teoriens fire fokusfelter, som er hhv. Teknologi, Engagement, Komplexitet og Udvikling. Denne kategoriserende kodning blev udført deduktivt, hvilket det næste afsnit "Projektets opbygning" vil komme nærmere omkring.

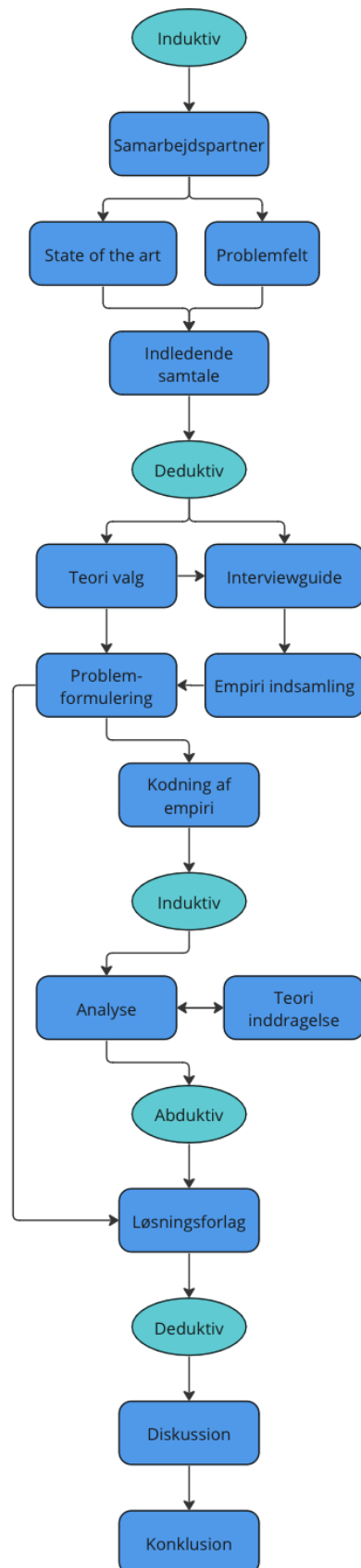
Selve kodningen havde til formål at identificere de udsagn informanterne havde udtalt vedrørende hvert enkelt af disse fokusfelter, for bedre at kunne forstå deres problematikker og den generelle dokumentationspraksis, gennem en teoretisk forståelse. Disse fire kategorier blev også farvekodet i transskriberingerne i de følgende farver; Teknologi = Blå, Engagement = Grøn, Komplexitet = Gul, Udvikling = Orange. I et forsøg på at samle op på alle disse farvekodninger blev de enkelte farver opdelt på tværs af alle transskriberingerne for at kunne sammenligne de forskellige medarbejders udtalelser. Hvilket havde til formål at skabe et bedre overblik over de udtalelser, der var omkring de enkelte emner, og dermed kunne identificere uligheder mellem lederens udtalelser og medarbejdernes. Formålet med at kode empirien gennem den udvalgte tilgang var for at skabe et bedre overblik, hvilket også var årsagen bag valget af kategoriseringer. Dette overblik gav, hjalp med at finde rundt i de forskellige udtalelser vedrørende de enkelte kategorier, og dermed gjorde det nemmere at kunne kombinere udtalelser fra flere forskellige informanter.

4.4 Projektets opbygning

Dette afsnit har til formål at præsentere projektets metodiske tilgang til viden, dette gøres for at give indblik i, hvorledes der er blevet arbejdet gennem projektet, og den viden der er akkumuleret. Projektet bærer præg af flere slutningsformer, den induktive og deduktive tilgang, samt en smule abduktiv.

I projektets begyndelse blev der arbejdet ud fra den induktive tilgang, hvilket er baseret på et valg om at lade de oplevede problematikker i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, hovedsageligt tage styringen for hvilken retning projektet vil gå [4]. Derfor blev denne begrænset viden også anvendt til at søge litteratur til State of the art i kapitel 2. Yderligere var de informationer der kom ud fra det introducerende møde, med til at udforme afsnittet vedrørende samarbejdspartneren for projektet i sektion 1.2 i kapitel 1. Denne del af projektet har udformet hvad projektet ønsker at finde frem til, som på daværende tidspunkt ikke var kendt viden, hvorfor State of the art undersøgte hvilke andre undersøgelser der er blevet foretaget i feltet. Hvilket udgør den første del af projektet hvor der blev arbejdet induktivt [4]. Her sker der så et skifte til den deduktive tilgang, der berører både teorierne samt empirien.

Årsagen bag skiftet til den deduktive slutningsform, er baseret på at den baggrundsviden den første del af projektet medførte, anvendes til de valg der foretages i denne del af projektet [4]. Hvad angår teorierne, blev der først udvalgt TEKU-modellen, hvilket er et valg baseret på at denne teori specifikt vedrører sundhedssektoren, og de fokusfelter den indebærer, var med til at forme de tre interviewguides. Ønsket her var at komme så vidt omkring deres oplevede problematikker som muligt, for at bedst muligt kunne forsøge at løse det. Men for at have noget at arbejde ud fra, blev der, baseret på både teorien TEKU og den indsamlede empiri, udformet en todelt problemformulering. Problemformuleringen fører i figur 4.2 både til kodningen af empirien, og til løsningsforslaget. Selve løsningsforslaget vil der først fokuseres på senere i dette afsnit. Efter problemformulering var blevet udformet, kom projektet til en realisering om at TEKU-modellen stod svagt alene, hvorfor der blev søgt efter en teori til at komplimentere den. Derfor faldt valget på de teknologiske forståelsesrammer, eftersom der kunne knyttes en direkte forbindelse mellem de to teorier og informanternes udsagn. Som angivet i afsnit 3.3 af teorikapitlet, påvirkes de teknologiske forståelsesrammer forskelligt ud fra hvilket fokusfelt i TEKU der arbejdes ud fra. Med denne kombination af teorier, valget om at kode empirien ud fra kategorier, og den forbindelse der er mellem empirien og TEKU-modellens fire fokusfelter, blev den naturlige tilgang til kategorierne at fordele dem på de fire fokusfelter. Dette udgør den anden del af projektet, derfor sker der igen et skifte her fra det deduktive tilbage til den induktive tilgang [4].



Figur 4.2: Projektets opbygning

Denne overgang er baseret på at der nu arbejdes efter at danne en generel viden baseret på den indsamlede empiri, samt inddragelsen af teorierne. Denne viden der søges indebærer gængse mønstre der forefindes i de oplevede problematikker i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild [4]. Specifikt blev der kigget på de forskelle der måtte være mellem lederens og medarbejdernes udsagn, for at finde frem til hvor stor forskel der var på hvorledes de anskuer anvendelsen af den digitale platform Nexus til dokumentationen. Dertil blev der fokuseret på farvekodningerne af empirien for at kunne sammenligne hvad de forskellige informanter udtrykte til de selv samme spørgsmål. Baseret på dette var der mange ting lederen ikke havde den samme holdning til som medarbejderne, der var dog et par få. Al den viden der blev udmundet af analysen førte til løsningsforslaget [4]. Hvilket er årsagen til der nu skiftes fra den induktive tilgang til den abduktive.

Dette skift er baseret på der nu arbejdes ud fra den indsamlede viden, både empirisk og teoretisk, til at kunne udforme et kvalificeret bud på et løsningsforslag, der vil kunne omfavne den problematik projektet arbejder ud fra, som udformede problemformuleringen [4]. Hvilket som tidligere nævnt er årsagen bag at der er en pil direkte fra problemformuleringen til løsningsforslaget i figur 4.2. Derfor blev løsningsforslaget udformet som todelt, for bedst muligt at kunne besvare problemformuleringen, eftersom den omfavner både lederen og medarbejderne. De ændringer der skal foretages når der søges at forbedre en struktur er sjældent den samme for både ledere og medarbejdere, og det samme er sagen i dette projekt. Hvilket udgør den abduktive del af projektet, derfor sker der nu en overgang til den deduktive tilgang igen.

Årsagen til at projektet returnerer til den deduktive tilgang i slutningen af projektet, er baseret på at der nu igen arbejdes konkret ud fra baggrundsviden [4]. Denne baggrundsviden er med til at udforme de tre områder i diskussionen, ved at kigge dybere ned i de valg der er taget, hvordan det påvirkede projektet og hvad det så har ført til både akademisk og for Hjemmepleje Øst sektion Ørkild. Eftersom at det er disse valg der har udformet projektet, og hvordan det så ville have set ud hvis der var foretaget andre valg. Afslutningsvist har konklusionen samlet op på al den viden der er udformet igennem projektet, for at konkretisere hvilke dele der er med til at besvare projektets problemformulering.

4.4.1 Anvendelsen af generativ AI

Dette projekt har udelukkende anvendt generativ AI, til at udforme billedet til forsiden af projektet, da det ikke var muligt at finde et billede der levede op til forventningen. Derfor blev der gennem Canva, genereret et billede som kunne leve op til disse forventninger til designet af forsiden. Projektets figurer er udformet på egen hånd, ved hjælp af programmer som Canva, Miro, og Proto.io baseret på deres forskellige funktionaliteter til at udforme figurer. Resten af projektet er ligeså

blevet udformet uden nogen hjælp fra generativ AI.

4.5 Kvalitative vurderingskriterier

Dette projekt tager udgangspunkt i Heldbjergs (2012) kvalitative vurderingskriterier. Derfor har dette afsnit til formål at redegøre og diskutere de relevante vurderingskriterier. De kvalitative vurderingskriterier indbefatter kredibilitet, transferabilitet, dependabilitet og confirmabilitet. Nedenstående afsnit omhandler dog ikke confirmabilitet som et kriterie, hvilket er fordi der ikke har været mulighed for at fortage en peer-review process [9].

4.5.1 Kredibilitet

Kredibilitet er ifølge Heldbjerg (2012) en vurdering af troværdighed [9]. I dette projekt indbefatter det empiriske grundlag, projektet er udformet ud fra de kvalitative interviews foretaget, under udførelsen af projektet. For at det er muligt at opnå høj troværdighed, eller kredibilitet om du vil, er det essentiel i dette projekt at få informanternes forståelse af deres hverdag frem i lyset. Derfor blev der foretaget semistruktureret interviews, med åbne spørgsmål, for at give informanterne muligheden for at tage styringen, og fremvise deres unikke oplevelser fra deres dagligdag. Ydermere er hvert af de fem interviews også blevet transskriberet. De data der trækkes herfra, vil dermed ikke være underlagt projektets forståelsesverden, men tage udgangspunkt i informanternes livsverden. Dertil har inddragelsen af aktører fra flere hierarkiske niveauer, i form af sektionsleder, planlægger, medarbejdere og afløser, været yderst behjælpelig til at belyse problemfeltet fra flere forskellige synspunkter, hvilket havde til formål at komme så vidt omkring alle elementerne og identificere de væsentligste problematikker. Projektets transskriberede interviews, er ydermere for at undgå forskerbias, blevet kodet gennem de fire fokusfelter fra TEKU-modellen, for at undgå den baggrundsviden State of the art afsnittet tilførte til projektet ville farve kodningen.

4.5.2 Transferabilitet

Transferabilitet henviser til, hvorvidt overførbarheden af et fænomen, herunder projektets udledte resultater, kan overføres til andre sammenlignelige cases [9]. Projektets undersøgelses område er indskrænket således at det danner en kontekstnær undersøgelse af anvendelsen af teknologiske redskaber, herunder den digitale platform Nexus, i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild. Derfor styrkes overførbarheden, i og med, at det kan overføres til hvilken som helst hjemmepleje der anvender den digitale platform Nexus. Det har sine begrænsninger da ikke to hjemmeplejer arbejder 100 procent ens. Ydermere svækkes overførbarheden også af at undersø-

gelsen identificerende problematikkerne i denne specifikke kontekst og derfor ikke nødvendigvis passer ind i konteksten af en anden kommune. Det er dog muligt at se på analysen af anvendelsen af Nexus og anvende de informationer i anden kontekst, da det er muligt andre hjemmeplejer oplever nogle lignende problematikker og dermed kunne drage nytte af disse identificerende muligheder for fremtidig anvendelse af Nexus. Ydermere vil det også være muligt for andre kommuner der ikke anvender den digitale platform Nexus, at kigge på de problematikker identificeret i dette projekt, og dermed anvende nogle af projektets løsningsforslag til implementeringen og oplæringen af programmet, i og med, anvendelsen af Nexus er en konstant læringsperiode, med nye opdateringer til systemet flere gange om året. Dertil er det forsøgt gennem metodiske beskrivelser, at skabe transparens for de udledte resultaters fremkomst.

4.5.3 Dependabilitet

Dependabilitet refererer ifølge Heldbjerg (2012), til vurderingen af, afhængighed med hensyn til hvorvidt projektets empiri og dets konklusioner kan antages som et resultat af forskerens tilgang, til det undersøgte genstandsfelt [9]. Til dette formål udgør forskerens rolle en særlig rolle i projektet, i og med, der altid vil være en pålagt, uanset i hvilken grad, subjektiv tolkning af projektets empiri. Det er denne subjektive tolkning af projektets empiri der er forsøgt at mitigeres gennem anvendelsen af en elektronisk datakodning, for at opnå den angivet retmæssige forståelse af empirien. Ydermere indeholder dette projekt en veludført beskrivelse af den metodiske ramme, der er opstillet til udførelsen af projektet, for at belyse det undersøgte fænomen. Projektets anvendte empiri, som resultaterne har affødt, fremkommer også i bilagsoversigten for projektet, for at sikre yderligere transparens.

Kapitel 5

Analyse

Det følgende kapitel vil være opdelt i tre dele. De første to dele er for bedst muligt at forsøge at analysere sig frem til problematikken beskrevet i projektets problemformulering. Analysen vil derfor tage udgangspunkt i den indsamlede empiri, bestående af fem interviews, hertil er det dog kun fire af disse interviews der vil blive taget udgangspunkt i til del 1. Denne del forsøger at identificere hvilke barrierer medarbejderne måtte opleve ift. en effektiv dokumentationspraksis, og det femte interview var med en leder der ikke foretager dokumentation, hvorfor dette interview ikke inkluderes i del 1. Den første del af analysen vil fokusere på at analysere de identificerede barrierer, ved brug af empiriens kodning, for at finde frem til hvilke der er til størst hindring og hvilke faktorer der præcist gør at disse barrierer er til hindring for dokumentationspraksissen. Den anden del af analysen vil benytte alle fem interviews, da denne del vedrører udtalelser fra alle de ansatte, som der er foretaget interviews med. Del 2 af analysen vil tage udgangspunkt i teorien TEKU, præsenteret i kapitel 3. Derfor vil der blive analyseret på informanternes udsagn på baggrund af de fire fokusfelter af TEKU-modellen, hvilket betyder at denne del af kapitlet vil være opdelt i fire underafsnit, ud fra de fire fokusfelter. Formålet med at opdele del 2 af analysekapitlet således er for efterfølgende at kunne inddrage de teknologiske forståelsesrammer, ved hvert af de fire fokusfelter. Ved at have analyseret disse fokusfelter hver for sig med de teknologiske forståelsesrammer, vil det være muligt at kigge på sammenspillet, for at finde en måde at opstille krav angående hvad der skal tages hensyn til og hvilke ændringer der er nødvendige. Hvilket der vil fokuseres på i del 3, som omhandler projektets løsningsforslag på baggrund af den analyserede empiri og inddragelsen af teorierne TEKU og Teknologiske forståelsesrammer.

Del I

5.1 Barrierer i dokumentationspraksissen

Dokumentationen i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild er altafgørende, ikke kun blandt medarbejderne, men også for borgerne. Det ender med at gå ud over borgerne, hvis der ikke er orden i dokumentationen, hvilket medfører at medarbejderen dermed ikke har mulighed for at udføre sit bedste arbejde. Derfor søgte de udførte interviews at finde frem til de præcise afgørende faktorer, der påvirker at dokumentationen ikke altid er optimal.

5.1.1 Barriere 1 - Tabt information

En af de ting der var ens ved alle de udførte interviews var, at de udtrykte at ikke alle medarbejdere dokumenterer ude ved borgeren eller lige efter besøget. Flere af dem gør det først når de er færdige med deres rute. Denne adfærd er ikke fordi de ønsker dårlig dokumentation, men fordi de vilkår de arbejder under ikke tillader dem at udføre det undervejs, af forskellige årsager afhængigt af ruten og hvilken type medarbejder der er tale om. Hvis vi først kigger på ruterne i dagtimerne, er der flere af deres seks ruter der er cykelruter, og på cykelruterne har hjælperne kun en fælles iPad til anvendelse af dokumentationen, udtrykte Informant3-SS (Bilag 4, S. 9). Hvilket vil sige at disse medarbejdere cykler rundt på hele deres rute, og kan kun dokumentere de små ting, som at udlevere piller, men ikke de store, muligvis livsvigtige, ting. De skal kunne huske alle de informationer de har omkring udsving ved borgeren indtil de er færdige med hele ruten, og dermed risikerer at information går tabt, fordi de ikke kunne dokumentere det da de stod i situationen, som Informant3-SS udtrykker herunder;

Informant3-SS: *"Så og det vil jeg sige, altså hjælperne i forhold til de jo netop siger, at der er noget dokumentation der går tabt, ved at man dokumenterer det på telefonen, der burde alle hjælperne jo også få tildelt en Ipad, så de havde lige vilkår (...) ellers er de jo nødt til først at dokumentere, når de kommer ind og det er altså meget nogle gange, at skulle huske, fordi du har haft måske 10 besøg i løbet af formiddagen."* (Bilag 4, S. 9)

Disse informationer der risikerer og gå tabt, kan være vitale informationer vedrørende en borger, og hvis informationen går tabt kan det risikerer at have konsekvenser for borgeren. Medarbejderen skal holde styr på sin rute, de ting vedkommende skal udføre ved hvert enkelte borger på listen, og dette er informationer de starter dagen ud med at læse, så at forvente de også kan huske hvert eneste lille detalje ved en borger der f.eks. er blevet meget dårligt og fortæller om det meget uddybende, er ikke et realistisk krav at sætte til medarbejderne.

5.1.2 Barriere 2 - Barrieren mellem borger og plejer

Hvis der så tages udgangspunkt i de medarbejdere med deres egen iPad, de kan medbringe på ruterne, er det ikke alle der tager den med ind til borgeren. Hvilket er fordi, de ser det som en direkte barrierer mellem dem og borgeren, som Informant5-UA udtrykker herunder, efter at blive spurgt hvorfor vedkommende ikke anvender iPad'en ved alle borgerne:

Informant5-UA: "(...) Man kan sådan lidt mere sådan lægge skjul på hvis man står med en lidt mindre ting, så føler de måske bare at man står og kigger i den der app og så er man måske ikke rigtig til stede ved selve borgeren."(Bilag 6, S. 6)

Efterfølgende blev der spurgt ind til hvorfor Informant5-UA, så ikke blot udfører dokumentationen på iPad'en bagefter i bilen, inden det næste besøg på listen. Dertil forklarede Informant5-UA at det simpelthen er et spørgsmål om tid. Der er ikke tiden til at kunne side og dokumentere i bilen efter et afsluttet besøg, så enten bliver det udført inde ved borgeren, eller også må det vente til ruten er slut og dermed risikere at noget af dokumentationen går tabt. Men det har ikke altid været sådan i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild. Det er først blevet således efter en opdatering af den digitale platform Nexus, de anvender til denne dokumentation. Denne opdatering, der er tale om her, ændrede systemet således at det ikke længere er muligt at dokumentere større ting på telefonen, for at have adgang til denne feature skal der dokumenteres på iPad eller computer.

Informant5-UA: "Ja fordi altså til at starte med, så var det jo bare at gå ind på selve Nexus i telefonen og så gå ind på observationer og skrive derinde. Nu skal man gå ind på enten en computer eller iPad (...)."(Bilag 6, S. 8)

5.1.3 Barriere 3 - Oplæringen af medarbejdere

Hvilket fører videre til den næste barrierer medarbejderne oplever, netop vedrørende deres digitale platform Nexus og den oplæring de modtager, eller nærmere ikke altid modtager. Denne oplæring er ikke en singulær ting i tilfældet med den digitale platform, da Nexus får opdateringer ca. hver anden måned (Bilag 5, S. 3), hvilket betyder medarbejderne hele tiden skal justere deres tilgang. Men hvis vi tager det helt tilbage til implementering og ansatte der er kommet efter det blev implementeret, er det heller ikke alle der mener at de fik en god indflyvning til den digitale platform, hvis nogen overhovedet. Informant4-SS udtrykker at de nogle gange får undervisning i disse opdateringer, hvor det er assistenterne, som nøglepersoner, der giver dem indflyvningen til de nye tilgange, og som er personer de kan komme til hvis de ikke kan huske det hele. Hertil udtrykker Informant5-UA

endda at afløserne ikke engang bliver informeret i de tilfælde, hvor der bliver tilbudt oplæring, de hører det ofte fra de fastansatte, som får en mail sendt ud (Bilag 6, S. 6). Men Informant4-SS udtrykker også, at det ikke er dem alle der lærer på samme måde, og det ikke altid er lige nemt med alt det der skal holdes styr på mht. dokumentation på iPad'en. Hvilket gør at det ofte er nødvendigt at bede om hjælp, og dermed er der mere dokumentation som må vente til ruten er færdig, fordi medarbejderne ikke har fuldstændigt styr på teknologien de anvender.

Informant4-SS: *"Det er det faktisk, og jeg ved også at mange har stadigvæk svært ved det. Jeg vil nok sige som nybegynder, så har jeg det faktisk lidt svært ved at finde rundt i det, fordi hvor mange ting du skal gå ind i "step by step". (...) Ja og så kan der måske godt blive lidt mangel på dokumentation, når nogle faktisk ikke kan finde ud af det."* (Bilag 5, S. 6)

Men det er ikke alle, som Informant4-SS, der føler de har fået bare lidt oplæring nogle gange. Informant3-SS blev ansat efter Nexus var blevet implementeret på arbejdspladsen og her udtrykker Informant3-SS at vedkommende ikke føler der var nogen oplæring, og at alt hvad Informant3-SS ved om systemet er selvlært (Bilag 4, S. 5). Når der har været ting Informant3-SS ikke har kunnet finde ud af har vedkommende enten gået til de andre medarbejdere eller nøglepersonen og spurgt om hjælp, men vedkommende har ikke fået en direkte indflyvning til systemet. Derfor virker det utroligt at der ikke er mere fokus på oplæring, for uden en ordenlig oplæring i teknologien og dermed sikrer at de forstår teknologien, inden de bliver bedt om at anvende den, for at undgå dårlig og mangelfuld dokumentation. Specielt taget i betragtning af at der er nye ting der skal taget hensyn til hver anden måned. Hertil udtrykker f.eks. Informant4-SS også at denne konstante læringsproces er forstyrrende;

Informant4-SS: *"Jamen det der er lidt trist ved det her. Det er at lige så snart man har lært at kende den nye opdatering, så får man at vide at der er kommet noget nyt. (...)"* (Bilag 5, S. 21)

Da Informant4-SS efterfølgende blev spurgt hvilke ændringer vedkommende ville lave ved systemet for at gøre det nemmere, kunne Informant4-SS ikke engang komme med et forslag. Hvilket er fordi der kommer nye ting hele tiden og hver gang der kommer noget nyt så prøver Informant4-SS bare at komme videre og prøve at fatte de nye ændringer inden den næste omgang ændringer kommer (Bilag 5, S. 21).

5.1.4 Barriere 4 - Ændringer i strukturen

Med alle de opdatering til Nexus, medfører mange forskellige slags ændringer til den digitale platform. Herunder er det specifikt ændringerne til strukturen af

de opgaver medarbejderne skal udføre i systemet og hvilke genveje de skal have kendskab til for at udføre det ordenligt, som påvirker medarbejderne. Hertil udtrykkede Informant3-SS, efter at blive spurgt om teknologien virker som den skal til at dokumentere, at det vil Informant3-SS mene, men det er ikke alle der er af samme mening som kan ses herunder;

Informant3-SS: *"Ja det synes jeg, altså men der er nogen der har svært ved at dokumentere i det og se sig ud af det. (...)"* (Bilag 4, S. 4)

Det er ikke kun et problem at nogle medarbejdere har svært ved at se sig ud af hvordan de skal anvende teknologien til at dokumentere. Informant4-SS udtrykker også, at det som nybegynder er rigtigt svært at finde rundt i teknologien. Ydermere også at hver gang der kommer en ny opdatering, så alt afhængig af hvor stor en ændring der er, kan man godt lidt føle at man står som en nybegynder igen, fordi man skal til at lære det hele fra bunden endnu engang (Bilag 5, S. 6). Hvis der skal fortsætte med at komme nye opdateringer, bliver der nødt til som tidligere nævnt at være mere fokus på undervisning, og muligvis også på at gøre klar til der kommer en ny opdatering, for det tager for lang tid for dem at omstille sig til den nye forandring.

5.1.5 Barriere 5 - Modstand mod forandring

Hvilket bringer os videre til en barrierer, som ikke så nemt kan røkkes på, hvilket er modstand mod forandringer. Hjemmepleje Øst's medarbejdere er ikke så omstillingsparate som man måske kunne håbe, og flere af informanterne peger også på at alder har en betydelig faktor her. Medarbejderne bliver, ifølge Informant2-PL, hurtigt fanget i gamle rutiner, og har meget svært ved at komme ud af dem igen. Men udover dette udtrykker Informant2-PL også, at når der kommer nye ting de skal tage stilling til er det ikke altid bare modstand af princip;

Informant2-PL: *"Vil ikke sige meget modstand, men den der lidt angst for at prøve noget nyt og at skulle forholde sig til det. Det har været lidt svært for mange af dem."* (Bilag 3, S. 7)

Så det kunne være en god ide at arbejde med at få gjort nye ændringer til en god ting, og få dem til at indse at det eneste der forsøges er, at gøre deres job nemmere. Men det er også vigtigt at sørge for at teknologien virker, hvilket flere informanter kommenterede på at den ofte er meget langsom. Hvilket resulterer i, at de skal stå og vente på at den digitale platform loader. På baggrund af dette, er det forståeligt at ikke alle mener, at det er en god teknologi, og at det er fedt at der bliver opdateret hver anden måned. En vigtig ting her er også at bl.a. Informant5-UA udtrykte at de tager til små møder og informerer om de ting, de ikke mener virker optimalt, men at problemet her bare er at de føler sig hørt til mødet, men de

føler ikke der bliver gjort noget ved det bagefter (Bilag 6, S. 6). Så det kunne måske være en ide at prøve at få ført nogle af de ting igennem der er mulige, og informere medarbejderne om at de er blevet hørt og de prøver og gøre alt hvad der er dem muligt. For hvis medarbejderne ikke begynder og syntes det er en god teknologi og det er et fedt redskab at anvende til at dokumentere, vil dokumentationskvaliteten risikere at dale.

5.1.6 Barriere 6 - Dokumentations mængden

Dokumentationskvaliteten er i forvejen ikke altid den bedste grundet de mange ændringer der sker hele tiden, og derfor hjælper det bestemt heller ikke at flere medarbejdere udtrykker at det ikke burde være nødvendigt med al den mængde dokumentation de udfører. Informant3-SS udtrykker flere gange i interviewet, at der er flere der mener at dokumentationsmængden er irrelevant, fordi de ikke mener det hele bliver brugt, og de dermed spiller tid på at dokumentere, som de kunne bruge på borgerne i stedet for. Men Informant3-SS udtrykker også, at der er flere af de lidt ældre medarbejdere der ser det som et irritationsmoment, at de ikke bare kan fortælle deres kollegaer "Husk lige det her", men at de skal ind og dokumentere og lave en opgave til planlæggeren om at de skal huske noget.

Informant3-SS: *"(...) Husk lige når du skal til næste besøg at det er sådan og sådan. Eller med aftenvagten kan du lige sige det til planlæggerne, kan du lige skrive at sådan hvor de siger jamen det skulle lave en opgave på, selvom man siger det mundtligt. Men det er sådan for at alt er dokumenteret at så skal det foregå sådan. (...)"* (Bilag 4, S. 4)

Denne modvilje til at dokumentere, fordi det er et irritationsmoment eller fordi de mener det er irrelevant, er meget vigtigt at få rettet op på. Der er jo en årsag til de dokumenterer, om det så er irrelevant at skrive så meget som de nogle gange gør, er ikke problemet her, men denne modvilje til at ændre rutiner, fordi de mener det andet er nemmere. Men det er kun nemmere for dem, for når de f.eks. kommer og siger noget til planlæggeren, forventer de at vedkommende skal kunne huske det og skrive det ind når de kommer dertil, i stedet for at lave opgaven til dem inde på Nexus, og de så ordner det når de kommer til den opgave i rækken. Hvis der så tænkes på mængden af dokumentation, virker det også lidt fjollet at man f.eks. skal gå ind og dokumenterer at borgeren ikke var hjemme. Der ville det være nemmere hvis man bare kunne "vinge" af at de ikke var hjemme, præcis på samme måde de "vinger" af når de udleverer medicin i stedet for at skulle stå og dokumentere, at de f.eks. var der klokken 13:25 men der var ikke nogen hjemme. Det eneste ved denne dokumentation der er relevant for den næste at vide er jo netop at borgeren ikke var hjemme, så de opgaver der skulle udføres ikke er blevet det endnu. Det kunne muligvis gøre det nemmere og hurtigere for medarbejderne at dokumentere

hvis de havde nogle muligheder de kunne "vinge" af, til de forskellige situationer der ofte sker men ikke rigtigt kræver dokumentationer. Sådan en mulighed kunne muligvis også give medarbejderne mere glæde ved brugen af teknologien, fordi de netop ikke spilder tid på dokumentation der aldrig bliver brugt igen.

5.1.7 Barriererne opsamlet

De seks identificeret barrierer der hindrer den effektive dokumentationspraksis, er ikke blot barrierer der er opstået ud af ingenting. Disse barrierer, som indikeret af figuren nedenfor, går alle ind under de forskellige fokusfelter i TEKU-modellen, og ligeså er de også blevet påvirket af medarbejdernes teknologiske forståelsesramme.

Barriere nr	Navn	Beskrivelse	Fokusfelt i TEKU	Forståelsesrammen
Barriere 1	Tabt information	Ved ikke at dokumentere med det samme, risikerer medarbejderne at noget af dokumentationen går tabt, fordi de skal huske det hele til endt rute.	Teknologi	Medarbejdernes manglende teknologiske forståelsesramme, kan hindre deres evne til at anvende teknologien optimalt og dermed ikke har tid til at dokumentere undervejs.
Barriere 2	Barrieren mellem borger og plejer	Flere medarbejderne føler en barriere, mellem dem og borgeren, når de skal dokumentere vigtige hændelser, hvis de står med hovedet nede i en stor skærm mens de dokumentere.	Engagement	Hertil er det selve ændringen i strukturen der har påvirket forståelsesrammen, og disse ændringer har dermed påvirket udførslen af arbejdet.
Barriere 3	Oplæringen af medarbejdere	Flere medarbejdere føler ikke at de har fået ordentlig oplæring i teknologien Nexus, til at kunne anvende den ordenligt hvilket hindrer deres hverdag.	Teknologi	Grundet medarbejdernes manglende teknologiske forståelsesramme for Nexus, hindrer det deres forsøg på at udføre deres arbejde bedst muligt.
Barriere 4	Ændringer i strukturen	De konstante ændringer i deres struktur som kommer med hver opdatering, medfører at medarbejderne skal lære nye ting igen og i denne læringsperiode svækkes dokumentationen.	Engagement	I denne læringsperiode påvirker medarbejderne hinandens teknologiske forståelsesramme. Hvorfor det er vigtigt at sikre medarbejderne danner en fælles forståelsesramme for den nye opdatering.
Barriere 5	Modstand mod forandring	Grundet en manglende grad af omstillingsparathed i Hjemmepleje Øst, medfører dette ofte til modstand mod nye ændringer, ofte fordi der ikke kan ses nogen mening med de nye ændringer.	Kompleksitet	Eftersom medarbejderne ikke har det store kendskab til hvorfor Nexus blev implementeret og hvem der dog beslutningen, har de svært ved at se hvad denne teknologi skal kunne forbedre.
Barriere 6	Dokumentations mængden	Flere medarbejdere mener at dokumenterer for meget, fordi de er af den opfattelse at langt fra al den dokumentation de udfører reelt set bliver brugt, hvilket tager tid fra borgere.	Engagement	Her kan der risikeres at nogle af medarbejdernes manglende teknologiske forståelsesramme, vil gå ind og påvirke de andre medarbejdere, fordi den manglende forståelsesramme ikke tillader ændringer.

Figur 5.1: Barriererne samlet

Den teknologiske forståelsesramme blandt medarbejderne, er med til at skabe dis-

se barrierer. Den går ind og påvirker måden hvorpå de udfører deres arbejde, og det er netop på grund af den manglende oplæring at deres forståelsesramme ikke har udviklet sig til at omfatte aspekterne af den digitale platform Nexus. Deres kendskab til mulighederne og begrænsninger ved Nexus, forhindrer dem i at kunne anvende teknologien optimalt i deres hverdag. Fordi selve implementeringen af Nexus, har ændret deres struktur og de opdateringer Nexus kommer med, bringer nye ting med sig som medarbejderne skal lære hele tiden. Når medarbejderne ikke har kendskab til hvorfor denne digitale platform er blevet valg, og hvilke overvejelser der gør at valget endte på Nexus, forstår de ikke tankerne bag, og når de heller ikke får dem forklaret, skaber det hurtigt modstand mod ændringen. Hvilket heller ikke skaber noget godt for implementeringen, og deres ønske om at sikre alle medarbejderne har det samme kendskab til teknologien. Herunder også den samme forståelsesramme, for hvis blot en medarbejder ikke har den samme forståelsesramme, og dette medvirker til at vedkommende er modstander af teknologien, kan denne modstand hurtigt sprede sig, og de tvivl dette individ måtte have spreder sig til de andres forståelsesrammer. Hvorfor det er så vigtigt at sikre alle medarbejdere har den samme forståelsesramme, der tillader ændringer, og kan anvende både egne og andres viden samlet. Hvis alt dette ikke skabes, vil det netop medføre barrierer, som kan vokse og udvide sig, og dermed ende med at implementeringen fejler. Men alle disse aspekter af hvad der har ført til barriererne vil blive undersøgt yderligere i næste del af analysen.

Del II

5.2 TEKU - Teknologi

Teknologiens introduktion i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild er ikke helt beskrevet på samme måde, varieret af hvem der bliver spurgt, ikke engang alle medarbejderne er enige om hvad der skete. Til trods for at lederen af Hjemmepleje Øst sektion Ørkild udtrykker, at næsten alle oplæringsprocesser de tilbyder er obligatoriske, for Informant1-SL mener ikke det kan fungerer at nogle af medarbejderne ikke ved noget som de andre gør, hvis arbejdet skal udføres ordenligt. Derfor ser Informant1-SL det også, som værende vigtigt at de udbyder disse oplæringsprocesser og stiller nøglepersoner til rådighed, som har været "first movers" på ændringen og dermed er bedre stillet til at hjælpe de andre.

Informant1-SL: *"Altså det kommer an på hvad det er, vil jeg sige, fordi alt er næsten obligatorisk her. Ja, for vi kan ikke have nogen der ikke ved noget om noget og så ved andre (...)"* (Bilag 2, S. 4)

TEKU-modellens første fokusfelt, teknologi, beskriver også denne vigtighed oplæring har, for at kunne få det nødvendige kendskab til teknologien, som beskrevet i sektion 3.1. Som tidligere nævnt, er det ikke alle medarbejdere der føler de

har fået eller er blevet informeret om obligatorisk oplæring. Hertil udtrykker de, at de nogle gange tager til et oplæringskursus med denne nøgleperson, men resten lærer de fra deres kollegaer og i visse tilfælde går de til nøglepersonen, hvis kollegaerne ikke kan hjælpe. Hvilket betyder denne opstilling af læringsstrategier TEKU-modellen anbefaler i [sektion 3.1](#), ikke kan forefindes i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild. Ifølge Informant2-PL, er der støtte i disse oplæringsprocesser fra kollegaerne, men Informant2-PL kunne også nikke genkendende til at der var en smule støtte fra ledelsen. Denne støtte var i form af at de tog styringen og så lidt efter lidt, udfasede det og lagde ansvaret over på medarbejderne. Informant2-PL udtrykte også, at implementeringen ikke ligefrem var gnidningsfri, og at det mere var en teknologi der blev presset ned og så skulle deres rutiner tilpasses denne nye måde at gøre tingene på (Bilag 3, S. 5). Informant4-SS er enig i, at der er nogle gange er undervisning, men påpeger dog også at det ikke altid er nok, da det ikke er alle der lærer bedst på den måde;

Informant4-SS: "(...) altså vi er jo meget forskellige, hvordan vi lærer ik også.
Og det er jo ikke altid nemt med alt det der Ipad og sådan noget. Når man lige skal ind og dokumentere og så når de lige at lave noget om." (Bilag 5, S. 4)

Men hvorfor er lederen af den overbevisning at det meste af oplæringen er obligatorisk, når medarbejderne ikke giver udtryk for dette, og hvorfor er ikke alle oplæringer obligatoriske. Kan det være muligt at der ikke bliver informeret ordenligt om obligatorisk oplæring, som Informant5-UA påpeger, eller mener nogle af medarbejderne blot ikke at det er den bedste måde at lære på for dem, så de derfor går til deres kollegaer eller nøglepersoner for hjælp i stedet. Eller er det muligt at det er fordi de simpelthen ikke har tiden til at tage til sådan et oplæringskursus, og regner med at det kan læres uden. Svaret på dette kan ikke findes i disse interviews, men hvis det er så vigtigt for lederen at alle skal kunne bruge det og alle skal vide det samme om teknologien for at kunne anvende den ordenligt, bliver der nødt til at være en ændring i disse oplæringskurser. Det er ikke holdbart at medarbejdere, som Informant3-SS, ikke føler at de har fået oplæring, så deres tidligere erfaring med systemet har hjulpet meget i at lære teknologien at kende igen (Bilag 4, S. 6). Der er nødt til at være en struktur, som også omfavner dem som, Informant1-SL udtrykker, muligvis har behov for både at høre det 3 eller 4 gange for at forstå teknologien (Bilag 2, S. 9). For hvis der først er en medarbejder der ikke forstår teknologien og derfor er modstander af den, vil det hurtigt sprede sig til andre der heller ikke forstår den eller har svært ved den.

Det er vigtigt for medarbejderne at have en forståelse af den digitale platform for at kunne anvende den korrekt, men når lederen og medarbejderne ikke udtrykker det samme i forholdet til udførelsen af opgaver, komplicerer det forholdet med den digitale platform. En medarbejder kan ikke komme og bede om hjælp ved lederen, hvis lederen ikke engang selv ved hvordan platformen skal anvendes. Dette ses f.eks.

når det vedrører at en medarbejder er færdig med deres rute, så er spørgsmålet jo hvad skal de gøre nu. Informant1-SL udtrykte, at medarbejderne skal ringe ind til planlæggeren for at spørge hvem der har brug for hjælp, fordi planlæggeren kan se hvor langt alle er med deres ruter, og dermed også om der er nogle der har brug for hjælp (Bilag 2, S. 21). Men Informant1-SL er den eneste af denne opfattelse, da planlæggeren har mange andre ting og se til og derfor vil det være en forstyrrelse at blive ringet op hele tiden. Derfor udtrykker Informant5-UA også følgende;

Informant5-UA: *"Vi skal jo normalt ringe til hinanden, når vi er færdige inden pause og inden vagten er slut. (...)"*(Bilag 6, S. 15)

Dette er det samme alle de andre informanter udtrykte, da der blev spurgt hvad de gør når deres rute er færdig før tid, fordi de, som Informant5-UA udtrykte, har fået af vide mange gange, så har planlæggeren mange opgaver de skal tage hensyn til. Derfor har de ikke tid til at sidde og snakke i telefon hver gang nogle har brug for hjælp eller er færdige før tid. Det forstyrrer planlæggerens arbejde, og hvis man vil have deres hjælp til noget kan man sende en opgave ind til dem, og så tager de den op når de kommer dertil i rækken. Men hvad hjælper det når Informant1-SL er af den overbevisning at medarbejderne skal ringe ind og en mulig nyansat så spørger hvad de skal gøre, hvis de har brug for hjælp eller er færdige før tid, og lederen fortæller, at de skal ringe til planlæggeren. Det er vigtigt alle har den samme forståelse af teknologien og hvad den kan, derfor hjælper det ikke noget at Informant1-SL ikke ved dette, når denne manglende viden kan føre til fejl.

Informant1-SL er meget åben vedrørende at medarbejderne i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild ikke er særligt omstillingsparate, og at det dertil også kan være svært at implementere nye ændringer, som f.eks. teknologier og ændringer i strukturen. Hvortil Informant1-SL uddyber med at det derfor forsøges udrullet i små doser, da de på den måde er mere tilbøjelige til at tage imod ændringerne. Problematikken med omstillingsparathed er dog ikke lige problematisk ved alle medarbejderne, her påpeger Informant1-SL at alder også har en betydning;

Informant1-SL: *"Hvor de yngre medarbejdere er jo ferm til teknologi, hvor de lidt ældre hænger lidt i bremsen på det. (...) Ja men ja, men selv også små ting altså der er det tydeligt at se generationsskiftet i det."*(Bilag 2, S. 8)

Hvilket vil sige at det ofte er den lidt ældre generation, som ikke er fan af ændringer til rutinerne. Dette blev også belyst da Informant3-SS udtrykte, at flere af de ældre ikke er tilfredse med at skulle dokumentere de små ting og lave de små opgaver, i stedet for bare at sige det til dem der har brug for de. De ældre, siger ifølge Informant3-SS, ofte bare *"Jeg har jo sagt det"* (Bilag 4, S. 5). Det kunne derfor være en ide at kigge ind i yderligere måder at oplære medarbejderne på, for at kunne omfavne alle, unge som ældre, såvel som dem der ikke altid lærer bedst ved

at skulle sidde og lytte til hvordan teknologien skal anvendes. Hvortil det også er vigtigt at huske på at der kan være stor forskel på den teknologiske forståelsesramme ved den ældre generation, som ikke voksede op med teknologier, og den yngre generation, der anvender teknologi til stort set alt de laver. Som TEKU-modellen beskriver i [sektion 3.1](#), er det en god ide at have flere læringsstrategier, så de kan kombineres for at få en bedre forståelse, og dermed ikke ende ud i en situation hvor de hovedsageligt lærer fra hinanden, baseret på tidligere erfaringer.

Flere af informanterne mener, at teknologien i sig selv er et godt redskab. De udtrykker, at det kræver at forarbejdet er lavet ordenligt for at kunne anvende den optimalt. Hvad dette betyder uddyber Informant3-SS herunder;

Informant3-SS: "Nexus jo altså, det er jo egentlig et arbejdsredskab, hvor det er at hvis det er, at man har lavet forarbejdet på det med handleanvisninger, der er sat rigtigt op. Tilstandene, der også er sat rigtigt op på de forskellige problematikker ved borgeren, så skal man jo egentlig ikke dokumentere så meget efterfølgende, hvis bare den del er i orden, så det er sådan forarbejdet inden, kan man sige." (Bilag 4, S. 11)

Men for at dette er muligt, er det vigtigt at de teknologiske forståelsesrammer lever op til hvad der er muligt at gøre med teknologien, foruden vil det ikke være muligt at lave forarbejdet ordenligt. For at sikre de teknologiske forståelsesrammer lever op til den digitale platforms muligheder, er det som tidligere i [sektion 3.2](#) nævnt en nødvendighed, at der bliver oplært grundigt i mulighederne ved teknologien, både ift. hvad den kan, men også hvad den ikke kan. For ved at vide hvad der ikke er muligt, giver det muligheden for at finde de smuthul man ikke ved eksisterer. Når selve den digitale platform ikke bliver kritiseret af hverken lederen eller medarbejderne, må det jo betyde at det enten er introduktionen til platformen, oplæringen eller den struktur den går ind og ændrer, der er den afgørende faktor for, at der er modstand mod ændringen. Den gode nyhed er at dette er muligt at imødekomme ved at sikre medarbejderne forstår at redskabet er der for at støtte dem og gøre deres hverdag nemmere, men ikke kun for dem selv, for alle dem der arbejder der, så når man f.eks. skal sende en opgave til planlæggeren, er det både for at gøre medarbejderens og planlæggerens job nemmere at udføre. Men en af de funktioner teknologien har, som kunne hjælpe nogle medarbejdere med at gøre arbejdet endnu nemmere, er blot information lederen holder til sig selv, fordi den er beregnet til ordblinde. Informant1-SL beskriver i interviewet hvorledes hvis de ansætter ordblinde, får de muligheden for at anvende en "add-on" det gør at de kan indtale deres dokumentation og få tidligere dokumentation læst op (Bilag 2, S. 12). Dette var der ingen af de andre informanter der kendte til, og flere af dem påpegede netop at det nok kunne være en stor hjælp til mange, ikke kun hvis man er ordblind. Ligesom så mange andre ting, er der nogle der er rigtig gode til noget, mens andre hænger lidt i bremsen. Her er det at skrive dokumentation. Bare fordi

man ikke er ordblind, behøver det ikke at betyde man hverken er god eller hurtig til at dokumentere, hvad man lige har oplevet. Kun en af de informanter der var blevet udvalgt til interview, Informant3-SS, var ikke interesseret af den årsag at hun ikke kender til hvor godt den virker, og dertil sammenlignede det med den funktion hendes fjernsyn har hvor man også kan sige hvad der skal stå. Hvilket vil sige at årsagen til at hun ikke ville anvende løsningen hvis den var tilgængelig, var af frygt for at den ikke kan udføre arbejdet ordenligt (Bilag 4, S. 13). Denne tanke havde ingen af de andre informanter der godt kunne se potentialet i det, som det f.eks. kan ses af Informant4-SS udtalelse vedrørende muligheden herunder;

Freja: *"Er det noget du selv tror at du ville anvende, hvis du havde muligheden?"*

Informant4-SS: *"Det tænker jeg ja, fordi det der med at når man blandt andet cykler og kører og sådan noget, så vil det jo egentlig være en god ting."* (Bilag 5, S. 23)

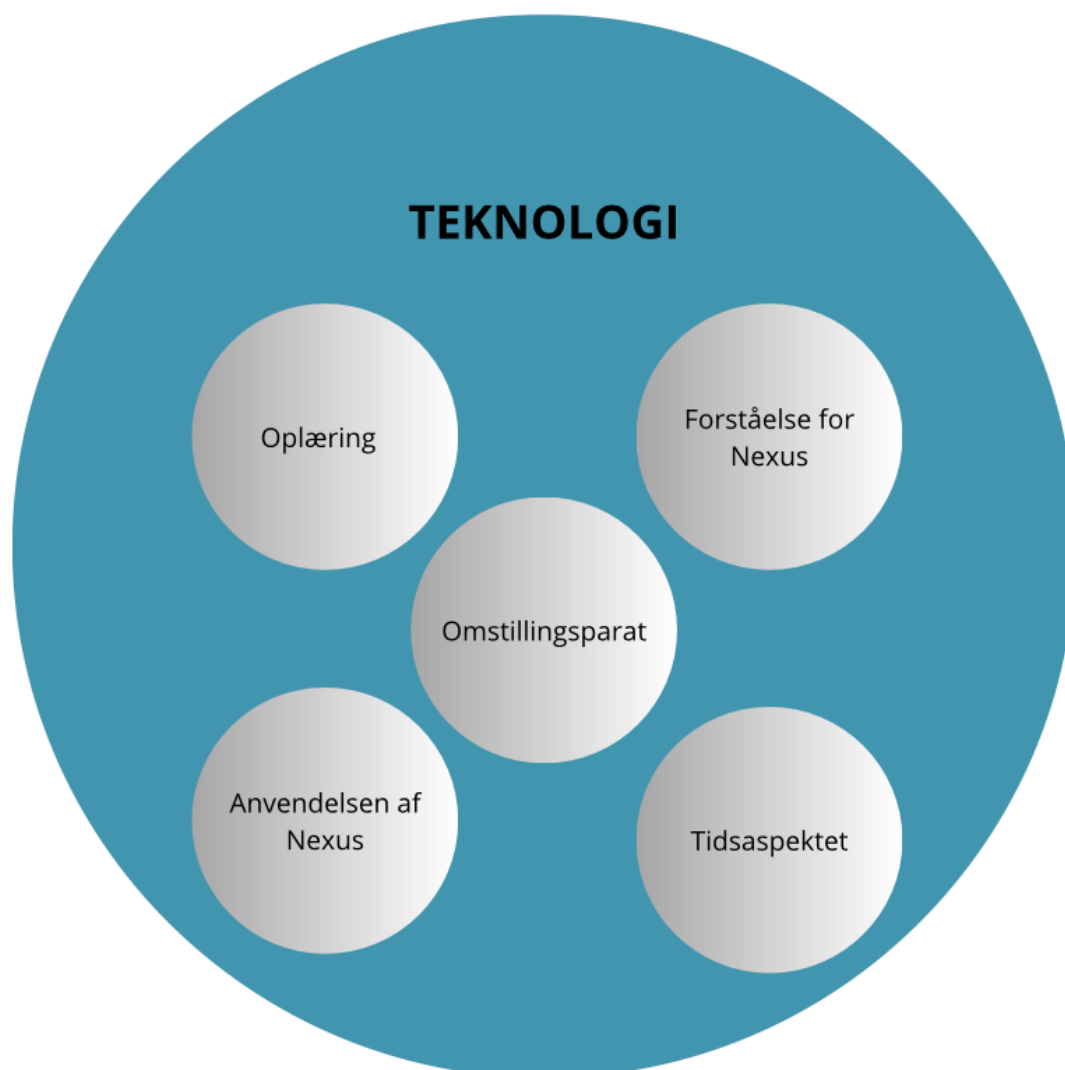
Informant4-SS: *"Og så er det måske nemmere for dem at få det læst op. Ja. Det giver god mening faktisk."* (Bilag 5, S. 24)

Informant4-SS: *"Man kan for eksempel også undgå fejl jo."* (Bilag 5, S. 24)

Men hvis lederen ikke deler den fulde forståelse af hvilke muligheder der er med teknologien og gør det muligt for dem der har svært ved at dokumentere, vil denne del af teknologien aldrig blive en mulighed for dem. Bare fordi de bliver gjort tilgængelig behøver det ikke at betyde alle skal bruge den. Dem der er mere komfortable med at dokumentere på skrift kan stadig gøre dette, og dem der ønsker at høre dokumentationen fra den ene borger til den næste har muligheden for dette.

Hvilket fører direkte over i tidsaspektet af dokumentationen, både den tid de bruger på at læse dokumentation om morgenen, og den tid de anvender til at udføre dokumentationen i løbet af dagen. Den gode del her er at alle medarbejderne er enige om, at man møder ind i starten af vagten og læser dokumentation og sammen kigger på ruterne i den digitale platform Nexus. Alle medarbejdere er ikke enige vedrørende om hvor lang tid de bruger på dette, og hvornår de skal være ude ved den første patient. Nogle medarbejdere møder ind før de skal, for at have lidt ekstra tid til at kigge på dokumentationen fra vagten før dem, mens andre gør det hjemmefra. Men den tid de bruger sammen på at få ruterne til at gå op, ved at sikre alle besøgende har kompetente medarbejder til de enkelte opgaver, varierer alt afhængigt af hvilken medarbejder man spørger. Informant5-UA mener det er omkring 20 minutter de anvender inden de skal køre ud, men at det af og til kan være et problem, hvis ikke alle er mødt ind til tiden, for de kan ikke starte uden alle er der (Bilag 6, S. 18). Derfor mener Informant5-UA også, at det første besøg burde rykkes 10-15 minutter for at sikre der er tid til det hele, uden at det bliver presset. Informant4-SS mener derimod, at de kun har til kvart over før de bliver nødt til at køre ud, hvilket kan gå hen og blive 5 kritiske minutter, hvis ikke alle

er mødt op. Men Informant4-SS er også en af dem der møder ind 10 minutter før, så det er muligt at det er derfor hun mener at de kun har et kvarter til at kigge det hele igennem samlet (Bilag 5, S. 9). Når der kigges på den tid der bruges på at dokumentere i løbet af dagen, varierer dette også, men som tidligere nævnt kan dette afhænge af hvor hurtige de er tid at dokumentere. Informant3-SS vil mene at ud af det 8 timer vedkommende er på arbejde anvendes 2.5 time af dem på at dokumentere, men udover dette anvender Informant3-SS også yderligere tid på også at læse døgnrytme rapporten på borgerne på listen, for at kunne yde dem bedste service (Bilag 4, S. 7). Men det er også vigtigt at huske på at mængden af tid, de anvender på at dokumenter, afhænger af hvor store udsving der er ved borgerne. Som Informant5-UA udtrykker, så varierer det meget hvor lang tid der anvendes til dokumentation, fordi der er den korte del som dispensering af piller, og den længere hvis en borger nu pludseligt er blevet dårligere og det er vigtigt for den næste at vide hvordan det stod til sidst (Bilag 6, S. 11). Men for at prøve at gøre det mere konkret kan vi tage udgangspunkt i Informant4-SS, som i gennemsnit bruger et kvarter på at dokumentere på en borger, hvis der har været et udsving (Bilag 5, S. 8). Det er vigtigt at huske dette kan varierer meget grundet en specifik årsag, nemlig medarbejderens teknologiske forståelsesramme, for hvis medarbejderen ikke har en forståelse for hvordan det hele virker, vil det tage længere tid at dokumentere og det kan også være vedkommende har brug for hjælp, men ikke kan få det før de kommer tilbage efter endt rute, og så sidder vi igen i problematikken af at de risikere noget af det går tabt fordi det skal huskes til ruten er slut.



Figur 5.2: Teknologiske aspekter

5.3 TEKU - Engagement

Det foregående afsnit TEKU - Teknologi, beskriver meget af den aktuelle anvendelse, hvorfor dette afsnit vil søge at finde frem til hvilke aspekter implementering af den digitale platform har påvirket, som beskrevet ud fra det anden fokusfelt af TEKU-modellen i [sektion 3.1](#). Det er som nævnt ikke ligetil at implementere nye løsninger i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, fordi deres medarbejdere ikke er særlig omstillingsparate, men ifølge Informant1-SL er de bevidste om dette og er derfor også meget opmærksomme på om der skulle opstå modstand mod for-

andringen (Bilag 2, S. 9). Den eneste informant der kunne nikke genkendende til dette, er Informant4-SS, som beskriver hvorledes at de er meget opmærksomme på at alle skal lære det, men Informant4-SS beskriver ikke hvem der står for de tiltag der bliver lavet (Bilag 5, S. 6). Hvortil de andre informanter beskriver det som værende nøglepersonerne der går op i at alle forstår ændringerne, og at hvis der skulle være nogen tvivl kan man altid gå til dem.

Når der graves lidt dybere, ses det at disse ændringer generelt har skåret nogle af lederens arbejdsområder fra og separeret lederen fra medarbejderne ift. hvordan strukturen var førhen. Dette ses bl.a. ved, som tidligere nævnt, at alle vagter starter ud med et lille møde, hvor de to hold medarbejderne er delt op i, kigger på listerne samlet på den digitale platform Nexus. Hvilket var den del af de opgaver Informant1-SL var med til at kigge på sammen med planlæggeren førhen. Årsagen bag udførslen af møderne er stadig den samme. Det er for at kunne sikre borgerne får kompetente medarbejdere ud, ved at sikre alles kørelister lever op til de individuelle kompetencer (Bilag 2, S. 2). Den digitale platform Nexus, har medført et bedre overblik over kørelisterne og de opgaver medarbejderne skal udføre ved hver borger, bl.a. fordi det ikke længere er i papirformat, men på enten telefon eller iPad (Bilag 3, S. 4). Lederen tager ikke længere nogen aktiv del i kørelisternes fordeling, men bruger mere tid på andre administrative opgaver. Endnu en opgave som ikke længere er lederens ansvar, er at tage imod sygemeldinger og sørge for at indkalde afløsere, som Informant2-PL udtrykker herunder er det nu blevet planlæggerens fulde ansvar;

Informant2-PL: *"Jamen jeg møder ind 6.30. Tager imod sygemeldinger hvis der kommer nogen. Vi er jo selv koordinerende, så det vil sige, at vi har 2 teams grøn og gul, hvor de egentlig skal selv skal koordinere kørelisterne og dagen. Også hvis der er sygemeldinger, så skal de også selv koordinere så vidt muligt. Jeg kan gå ind og hjælpe og støtte hvis der er behov for det."*(Bilag 3, S. 1)

Hvilket vil sige at en stor del af det administrative ansvar vedrørende kørelisterne, er blevet overført fra lederen til medarbejderne, hvor planlæggeren sørger for at hjælpe hvor der er behov for det. Denne overgang skete ikke fra den ene dag til den anden. Derimod var det lederen der sørgede for at sikre overgangen, gennem en langsom overgang, så de kunne lære hen ad vejen at have mere ansvar over koordineringen af kørelisterne gennem den digitale platform Nexus. Det har dog ikke været nogen nem transition da implementeringen af platformen, ikke var en teknologi der passede ind i deres rutiner, men nærmere at de skulle finde en måde at passe deres rutiner og strukturer ind i teknologien, som ifølge TEKU-teorien nogle gange er tilfældet beskrevet i [sektion 3.1](#). Hvilket ifølge Informant2-PL medførte lidt modstand mod forandringen. Men denne modstand var baseret på medarbejdernes begrænsede teknologiforståelse og til tider lidt passive tilgang, hvilket

ændrede sig for de fleste efter, at de begyndte at forstå nogle af aspekterne ved den digitale platform Nexus. Som Informant2-PL udtrykker så handler det blot om at være lidt åben for at prøve nye ting, så alting ikke kun bliver til gamle vaner og rutiner (Bilag 3, S. 7). Men det kan stadig være svært, for det er nemt at blive fanget i de gamle rutiner. Så det er vigtigt at sikre at medarbejdernes fælles forståelsesramme tillader en sådan ændring, som beskrevet i [sektion 3.2](#). Dog mener Informant1-SL ikke, at det kun er dem der har skulle ændre deres struktur til at passe ind i teknologien. Informant1-SL udtrykker, at det er gået begge veje, på den måde at, for de kunne anvende den digitale platform Nexus skulle den kunne leve op til nogle krav for at passe ind i deres struktur (Bilag 2, S. 18). I dette tilfælde er det muligt begge har ret, og at medarbejderne blot ikke er informeret om denne del af valget af teknologien og dermed ikke har den samme forståelsesramme som lederen har. Men det er derfor vigtigt at informere om alle aspekterne af teknologien, for at sikre alle har den samme teknologiske forståelsesramme, for hvis nogle af medarbejderne ikke har samme forståelsesramme, vil deres negative holdninger til teknologien hurtigt kunne gå hen og farve andres holdning til teknologien, på trods af deres forståelsesramme, som beskrevet i [sektion 3.2](#).

Når der kigges på selve strukturen for anvendelsen af den digitale platform Nexus til dokumentation, tyder det ikke på at lederen har fulgt med de opdateringer der er kommet. For ifølge Informant1-SL anvender medarbejderne både telefonen, iPad'en og computeren til at dokumentere, men tilføjer at det egentlig er iPad'en der er mest aktuel til anvendelsen (Bilag 2, S. 3). Sagen er bare den at efter en opdatering fra Nexus' side er det ikke længere muligt at udføre dokumentation på telefonen, da en række af de funktioner den digitale platform har ikke længere kan anvendes på telefonen, hvor det nu er nødvendigt at anvende enten iPad'en eller computeren for at anvende disse funktioner, som Informant3-SS udtrykker herunder;

Informant3-SS: "Ja dokumentationen skal foregå på iPad'en. Der er åbenbart et eller andet i forhold til systemet, hvordan det er opsat for at alle kan se det, man dokumenterer, så skal det foregå på iPad'en, men selve kørelistes og så krydse af med, at man har givet det her medicin, det kan foregå på telefonen." (Bilag 4, S. 2)

Derved virker det ikke til at lederen helt forstår hvordan medarbejdernes struktur for at arbejde ser ud, og hvilke faktorer der er blevet ændret ved at implementere den digitale platform Nexus. Informant1-SL udtrykte ikke noget om at det opleves at nogle medarbejdere føler at platformen er lidt uoverskueligt at arbejde i, og hvordan det specielt kan være svært ved nye opdateringer. Dette kunne muligvis være fordi lederen simpelthen ikke har hørt noget om dette, men i-og-med at flere medarbejdere udtrykker, hvordan de ikke har noget problem med at nævne ting de ikke føler er helt optimale både på Nexus-møder og til andre i deres afdeling inklusiv deres leder, virker det lidt sært hvis Informant1-SL ikke kender noget

til dette. Specielt når Informant1-SL selv udtrykker at vedkommende oplever at medarbejdere kommer, når der er ting ved deres hverdag som ikke er optimale, og at de er åbne omkring det, og forsøger at lave ændringer hvor det er muligt. For ifølge Informant1-SL hjælper det ikke noget at alle de gode ideer kommer inde fra lederens kontor, når det er medarbejderne der skal anvende dem og de bedst ved hvad der giver mening for dem (Bilag 2, S. 17-18). Men kun Informant5-UA kunne uddybe på hvad det er der gør at dokumentationen ikke er muligt at udføre på telefonen længere;

Informant5-UA: "Ja fordi altså til at starte med, så var det jo bare at gå ind på selve Nexus i telefonen og så gå ind på observationer og skrive derinde. Nu skal man gå ind på enten en computer eller iPad. Og så skal man klikke på 100 forskellige ting og man skal skrive det under det rigtige og man skal skrive, rigtige emne og det der for at det er den rigtige person der ser det, for det bliver lagt ind. (...) Jeg ved ikke helt præcist hvorfor, men det er vist et eller andet med, jeg tror det har noget at gøre med, at man kan skelne hvem beskeden den er til, fordi hvis man gør det på Nexus, så kan alle gå ind og læse den, så står ikke specifikt." (Bilag 6, S. 8)

Så en ting er den første ændring i strukturen, som kom med implementeringen af den digitale platform Nexus, en anden ting er de kontinuerlige ændringer til strukturen, som hver opdatering medfører. Hvilket gør at den digitale platform Nexus fylder meget i medarbejdernes hverdag, fordi den netop bliver ved med at ændre på strukturen. Man burde kunne sige at, når individerne bag den digitale platform Nexus har fikset alt, vil de stoppe med at bringe opdateringer hver anden måned, men når det nu har stået på længere end et helt år, er det forståeligt at der ikke er noget håb for at de en dag vil forstå teknologien fuldt ud, og det ikke vil ændre sig lige om lidt. Hvis denne kontinuerlige lærings-kurve medarbejderne befinder sig på ikke udligner på et tidspunkt, kan det føre til at selvom der måske var mere papir arbejde før Nexus, vil det stadig ansues som den præfererede arbejdsmåde. Ikke kun fordi de gang på gang står i en situation hvor de ikke har den nødvendige teknologiske forståelsesramme, men fordi at de kritisk har reflekteret over hvad denne konstante kurve gør ved deres hverdag og kvaliteten af dokumentationen, som svækkes i hver oplæringsperiode.

En ting der ikke kan ændres på er selve strukturen for dokumentationen, som ifølge Informant1-SL er forudbestemt af Sundhedsstyrelsen, som har sat helt klare retningslinjer og krav til indhold (Bilag 2, S. 4). Dette bekræfter Informant3-SS ved at udtrykke at der eksisterer en klar manual for hvad dokumentationen skal indeholde (Bilag 4, S. 7). Når selve strukturen ikke kan ændres på, er det der ofte laves om på selve tilgangen til at udføre dokumentationen i Nexus. Hvilket de informerer om kommer snarlig på et af disse Nexus-møder, hvis der er sådan en ændring på vej (Bilag 2, S. 7). Problemet her er at det er medarbejderne der tager til

disse møder, hvor de bliver informeret at der er en ændring på vej, som er noget de skal tage stilling til for at kunne anvende systemet til dets fulde potentiale. Men så hjælper det ikke at de får at vide de ikke må opdatere endnu, som Informant5-UA udtrykker herunder;

Informant5-UA: *"(...) så er der kommet nogle opdateringer, hvor vi har fået at vide vi må ikke opdatere endnu, men det gør jo så bare Nexus dårligere fordi det skal jo så opdateres. Og der er jo en grund til det skal opdateres, så det er jo bare blevet dårligere og langsommere."* (Bilag 6, S. 5)

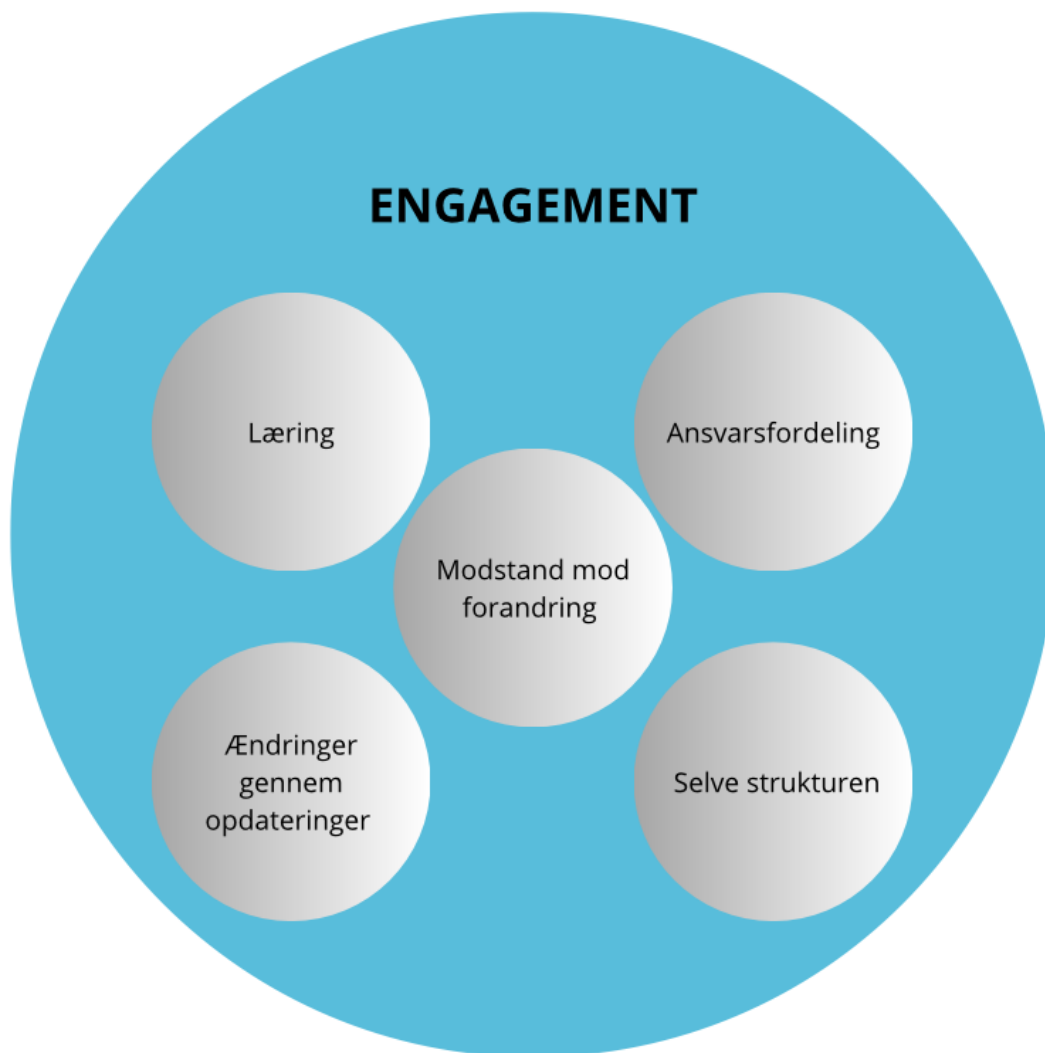
Selvom flere af medarbejderne udtrykker at den digitale platform Nexus virker som den skal, man skal bare lige lære det at kende og lære opdateringerne når de kommer, som tidligere nævnt. Så nævner flere af dem desværre at platformen er meget langsom, og som Informant5-UA udtrykker det, fører det til at de skal stå og vente mens den loader, hvilket er tid spildt (Bilag 6, S. 9). Nogle gange fører dette, ifølge Informant4-SS, også til at de bliver nødt til at genstarte telefonen, for at få det til at virke igen (Bilag 5, S. 19). Det er dermed op til den enkelte medarbejder, alt afhængig af hvor meget tid der er blevet spildt på at vente, at afgøre hvor denne mistede tid vil blive skåret i den anden ende. Dette kan gå ud over dokumentationen ved at lave en lidt sjusket dokumentation, en af de næste besøg på listen får ikke den mængde tid der er sat af, eller de kan bede om at få ekstra tid til at dokumentere, men så skal de vente til ruten er slut og så er vi tilbage i problematikken af at informationer kan gå tabt ved at skulle huske det til endt rute.

Et af de aspekter både lederen og medarbejderne er enige om har forbedret deres hverdag, er funktionen i, at når et besøg er færdiggjort, kan de "winge" den af og så forsvinder dette besøg fra oversigten på deres køreliste. Det er ifølge, Informant1-SL, på denne måde planlæggeren kan sidde inde på kontoret og se hvor langt de forskellige er med deres ruter og om nogle kan få brug for hjælp (Bilag 2, S. 22). Dette udtrykker flere af medarbejderne hjælper med at holde overblik over hvad der mangler, og i tilfælde af at borgen ikke var hjemme eller ikke ville lukke dem ind, udtrykker Informant5-UA at man kan trykke ikke udført, og så "winge" det besøg af listen så det stadig forsvinder (Bilag 6, S. 7). Der bliver dog givet udtryk for at det med at "winge" opgaver af hos borgeren for derefter at "winge" besøget af godt kunne gøres bedre. Som Informant3-SS udtrykker her;

Informant3-SS: *"Så du godkender det jo faktisk 2 forskellige steder, men man kunne godt bare nøjes med et af stederne, fordi du godkender besøget og så må man jo gå ud fra at så har du lavet det der skulle til, der stod du skulle gøre på det besøg."* (Bilag 4, S. 11)

Det giver mening at begge funktioner er tilgængelige, og derfor er det heller ikke sikkert at det kunne ændres til, at bare fordi der er udleveret medicin skal besøget

godkendes, det kunne jo ske at udlevering af medicin ikke er den eneste opgave der skulle udføres ved denne borger. Men det kunne godt give mening at man ikke behøver at "vinge" alle gøremålene af ved borgeren, og blot "vinge" af at besøget er udført, for det burde betyde at alle opgaverne er udført. Men dette er ikke altid sagen, da der kunne opstå en situation hvor en borger nægter at tage sin medicin og denne dokumentation er netop vigtig for den næste der besøger borgeren.



Figur 5.3: Engagement aspekter

5.4 TEKU - Komplexitet

Implementeringen af en ny teknologi er ikke noget det bare sker, det er en beslutning som kræver meget eftertanke. Teknologien skal kunne passe ind i organisationen, og den skal give mening for medarbejderne, for bl.a. at undgå modstand mod forandringen. Da Informant1-SL blev spurgt hvor beslutningerne vedrørende implementering af nye teknologier kommer fra, udtrykte Informant1-SL, at det er en beslutning der kommer oppefra, på trods af vedkommendes rolle som sektionsleder (Bilag 2, S. 6). Informant1-SL står ikke uden indflydelse, for ifølge Informant1-SL er det nemt at sidde bag et skrivebord og komme med gode ideer. Dette gør det ikke til en selvfølge, at det er en god ide i praksis (Bilag 2, S. 18). Derfor er Informant1-SL af den mening, at hvis det ikke er noget der giver mening for medarbejderne, giver det ikke mening at blive ved med at presse på.

Informant1-SL: *"Jamen så skal vi jo, så må vi lave om på det. Altså det kan jo ikke nytte noget at jeg fastholder den, det er der jo ikke, det er der ikke noget energi i."*(Bilag 2, S. 18)

Informant1-SL udtrykker hvorledes de altid er på jagt efter optimeringer, og dermed udføre det der giver mening for flest medarbejdere. Men hun holder også fast i at det er vigtigt at lytte til brugeren, for det er dem der skal anvende det i sidste ende, og det er deres hverdag der søges gjort nemmere (Bilag 2, S. 19). Problemet her er at ikke alle medarbejderne føler at der bliver gjort noget ved det. De er alle enige om at de føler sig hørt når de kommer med problemer, og at de får af vide at de vil blive kigget på. Men ifølge Informant5-UA sker der ikke rigtigt noget efter de får af vide, at de vil kigge på det, og de ved ikke om det er fordi det ikke er muligt at gøre hvad de foreslår, eller om det er fordi det bare ikke passer ind i deres agenda at lave den ændring (Bilag 6, S. 13). Informant4-SS udtrykker hertil at vedkommende også føler, at det er nemt at få foden ind af døren ved bl.a. lederen for at udtrykke problematikker og evt. løsninger. Informant4-SS mener, at de ting vedkommende kommer med bliver handlet på (Bilag 5, S. 11). Dette skaber undren, om det er fordi nogle medarbejdere kommer med urealistisk løsningsforslag og derfor bliver der ikke gjort noget, om det er et spørgsmål om deres ressourcer til at lave ændringer, eller noget helt andet. Informant2-PL mener dog, at medarbejderne er gode til at komme med ideer til, hvad der kan gøres for at forbedre problematiske forhold, og dertil føler Informant2-PL også at disse forslag bliver taget til eftertanke. Hertil uddyber Informant2-PL også yderligere;

Informant2-PL: *"(...) det de kommer med, det er egentlig også det vi forsøger at arbejde hen imod. Men Rom blev jo heller ikke bygget på en dag vel, så der er bare nogle ting der tager noget til at implementere ordentligt ja."*(Bilag 3, S. 8)

Så måske er der en anden mulighed, måske er det bare ikke muligt at indføre alle de ændringer medarbejderne kommer og efterspørger, og nogle ændringer kræver måske at andre faktorer bliver ændret før den ændring kan blive anskuet som et aktuelt løsningsforslag.

Til trods for at Informant1-SL udtrykker, at bruge meget tid på at kigge på optimeringsmuligheder, ift. om der er noget de overser eller om der er tilkommet nye muligheder (Bilag 2, S. 13-14), lader det ikke til at medarbejderne kender noget til dette. Flere af dem ved ikke engang hvorfor der kommer så mange opdateringer, og som tidligere nævnt, om der overhovedet arbejdes på at indføre de forslag de kommer med. Som Informant4-SS udtrykker det, så ved vedkommende ikke hvem der tager beslutningerne, og ift. til de mange opdateringer til Nexus, tænker Informant4-SS at det muligvis må være dem bag den digitale platform Nexus, men er ikke bevidst om hvor eller hvorfor (Bilag 5, S. 21). Så det lader ikke til at medarbejderne bliver informeret om processen vedrørende valget af nye tilgange og hvem der egentlig står bag det endelige valg. Alle disse tanker der går ind i at udvælge teknologien, kunne som teorien *Teknologiske forståelsesrammer*, præsenteret i [sektion 3.2](#) beskriver, være med til at give medarbejderne en forståelse for hvorfor netop denne teknologi bliver implementeret. Hertil også på hvilke måder det gavner dem, og muligvis hvilke af deres forslag der har medvirket til dette valg, for netop at sikre de tager imod teknologien som en samlet enhed, og hindrer modstand mod forandring. I stedet for bliver de blot informeret om at der kommer en ny teknologi, eller opdatering til allerede eksisterende teknologi, og at der vil være et oplæringskursus. Men når disse er de eneste informationer der deles, kan der hurtigt opstå modstand, til trods for at Informant1-SL, som tidligere nævnt, er meget opmærksom på dette og arbejder meget for at komme det i forkøbet. Men hvad gør Informant1-SL, som hjælper medarbejderne med bedre at tage imod det, hvis der opstår sådanne problematikker. Dette er ikke engang noget medarbejderne er i stand til at svare på. Da Informant3-SS blev spurgt hvad vedkommende havde lagt mærke til af tiltag når nogle er lidt modstandere, eller bare er langsomme til at forstå teknologien lød svaret således;

Informant3-SS: *"Jamen det tør jeg ikke sige, for det ved jeg ikke. Så det kan jeg ikke svare på."*(Bilag 4, S. 6)

Det virker til at, det arbejde lederen udtrykker at udføre for at hjælpe medarbejderne og sikre optimale forhold, er noget der bliver udført fra skyggerne, uden at informere om hvorfor det er godt eller hvad det kan være med til at gøre bedre. Når der f.eks. kigges på disse ekstra tiltag, Informant1-SL udtrykker der bliver tilbudt efter behov hvis der er besvær med oplæringen, så giver det ikke mening at der stadig er mange ifølge Informant2-PL der har lidt svært ved det (Bilag 3, S. 7). Dette burde ikke være tilfældet når der udtrykkes at der er så meget fokus på at sikre alle forstår teknologien og skal være indforstået med dens muligheder

og begrænsninger. Specielt ikke når Informant1-SL udtrykker at de har stor succes med deres forandringer, specielt med deres selvkørende teams.

Informant1-SL: *"Ja, det har vi. Det er en lang proces. Det er det der med at man har jo selv et ansvar i hvordan ens dag bliver og hvordan, øhh ja, hvordan borgerne oplever hjælpen."*(Bilag 2, S. 25)

Men det er ikke en succes når flere medarbejdere stadig har svært ved ændringerne, og flere af den ældre generation ikke ser meningen med teknologien. Hvilket alt sammen kunne arbejdes på hvis medarbejderne blot blev mere inddraget i hvilke beslutninger, der har ført til at deres hverdag skal ændres og hvad der ønskes at opnås med det. For som de Teknologiske forståelsesrammer fra [sektion 3.2](#) beskriver er teknologier ofte et kerneelement i en organisation, hvilket er sagen her, så hjælper det ikke noget hvis den ikke skaber harmoni, men derimod frustration. Det er en stor del af deres hverdag at arbejde med denne teknologi, dermed påvirker det dem også når den teknologi der er blevet informeret om at de skal anvende ikke virker optimalt. Når Informant5-UA bliver spurgt hvordan teknologien påvirker vedkommendes hverdag er dette svaret;

Informant5-UA: *"Jamen, jeg synes at det påvirker ret meget fordi halvdelen af tiden så virker lortet jo ikke. (...) Altså så kan man sidde der, når man skal til at logge på og så virker ens login lige pludselig ikke, eller man kan stå ude ved en borger og så er tingene logget af eller..."*(Bilag 6, S. 9)

Det lader ikke til at alle faktorer er blevet overvejet grundigt nok, når valget endte på en teknologi, der ofte skaber frustration. Tanken bag valget på teknologien har muligvis været god nok. En ting er hvordan det ser ud på papiret, en anden ting er hvad der sker når det bliver implementeret, og disse konstante opdateringer til den digitale platform Nexus, og det faktum at medarbejderne ikke altid må opdatere med det samme, svækkes platformens fremtræden og forringer den. Et forsøg på at prøve og forbedre dette, kunne en løsning være at sikre de er klar til når den nye opdatering kommer, så de kan opdatere med det samme. Ved at gøre medarbejderne mere opmærksomme på hvad der sker og inddrage dem mere i processen, er det også muligt at de bliver mere omstillingsparate, fordi de forstår hvorfor det sker og hvad de skal gøre fremadrettet i god tid fremfor i sidste øjeblik.

Den digitale platform Nexus spiller en stor rolle i medarbejdernes hverdag, derfor giver det mening at Informant1-SL bruger meget tid på at undersøge, hvad der giver bedst mening for dem. Men når der udvælges en teknologi, er det vigtigt den passer ind i organisationen og det er vigtigt at undersøge, hvor meget den så kan og skal tilpasses for at dette kan lade sig gøre. Da Informant1-SL blev spurgt om teknologien havde formet praksis, eller om det var praksis der havde formet teknologien, var dette Informant1-SL's respons;

Informant1-SL: *"Ja Det er begge veje, for der er jo noget der er nogle krav, så der er der ikke så meget at komme efter, og så er der tilbage til at sige, jamen okay der kan være et ønske om, at hvis man samlede nogle ting på en eller anden måde, nogle skemaer, hvis man samlede dem et sted, så vil det være nemmere for brugeren. Jamen det er jo der hvor de har snakken sammen. Og hvordan kan de så mødes, fordi det er jo brugeren man skal lytte til, igen i forhold til vores tid."*(Bilag 2, S. 18-19)

Dette er medarbejderne også enige i, og som Informant1-SL selv har givet udtryk for så er den digitale platform Nexus ikke vedkommendes primære arbejdsredskab, hvilket er årsagen til hvorfor Informant1-SL mener, at det er vigtigt at lytte til brugeren. Men flere af medarbejderne giver udtryk for at selvom teknologien har gavnet en masse, kan den stadig tilpasses yderligere, for at passe bedre ind. Som Informant5-UA udtrykker, så er det vigtigt at den bliver hurtigere ift. at den ofte loader i længere tid af gangen og at ikke alle de opdateringer den digitale platform Nexus får giver lige god mening (Bilag 6, S. 10). Derfor ønsker mange af medarbejderne, ligesom Informant5-UA, at de fremtidige opdateringer skal gøre den digitale platform Nexus mere simpel at anvende og dermed gøre hele processen nemmere, i stedet for komplicerer den yderligere (Bilag 6, S. 12). En af de ting medarbejderne er særlig glade for, er hvorledes den digitale platform Nexus har været med til at udrydde alle de små papirlapper de havde overalt, og hvordan det nu er muligt at læse dokumentationen, fordi den er skrevet på computer og det ikke kræver at man skal kunne tyde en andens håndskrift (Bilag 4, S. 6). Men det er til ulempe for medarbejderne, at der konstant kommer opdateringer. Som Informant4-SS udtrykker det, så er det meget trist at hver gang de får lært den nye opdatering at kende, så får man af vide at nu kommer der endnu en (Bilag 5, S. 21). Det kunne derfor være en god ide at kigge ind i, om det er muligt at gøre således at der ikke kommer nye opdateringer hver anden måned, og når de så endelig kommer, sikrer at medarbejderne er informeret i god tid. Både for at informere om at den kommer men også hvorfor og hvad de kan forvente af det.



Figur 5.4: Kompleksitet aspekter

5.5 TEKU - Udvikling

Som beskrevet i afsnittet ovenfor, kigger Informant1-SL konstant ind i nye muligheder for at optimere og forbedre hvor det er muligt. Men denne afstand, der er kommet mellem Informant1-SL og medarbejderne hindrer muligheden for at Informant1-SL kan følge med i hvorledes medarbejdernes teknologiske forståelsesramme udvikler sig i takt med ændringerne. Det er vigtigt for overvejelserne af hvad der kan gøres fremadrettet at forstå medarbejdernes forståelsesramme, for at sikre de fremtidige valg passer ind i udviklingen. Informant1-SL, som ikke direkte

har nogen ledelses uddannelse som baggrund, har en anden faglig baggrund, men for at få denne bedst i spil, bør skellet mellem lederen og medarbejderne reduceres. Så de igen vil få en dybere kontakt i hverdagen.

Informant1-SL: "(...) har læst noget coaching og NLP mastercoach og jeg er en Enneagram master coach. (...) det handler stort set om mennesker og menneskers samspil med hinanden. Hvordan sammensætter man dem, så man egentlig får det bedste ud af det og alle de der menneskers adfærd generelt, altså hvad er det der sker i et menneske."(Bilag 2, S. 1)

Siden denne implementering af den digitale platform Nexus og overgangen til de selvkørende teams, har Informant1-SL ikke haft særlig meget kontakt med medarbejderne. Ved at fjerne denne kontakt, bliver det svært at følge med i medarbejdernes udvikling og dermed svært for Informant1-SL at anvende sine uddannelser til at skabe de bedste forhold fremadrettet.

En faktor i medarbejdernes hverdag som Informant1-SL bl.a. bliver nødt til at forstå for at kunne kigge ind i fremtidige muligheder, er tilgangen til at efterspørge eller tilbyde hjælp til ruterne. For hvis Informant1-SL ikke forstår hvordan strukturen medarbejderne følger, på nuværende tidspunkt, ser ud, er det ikke muligt at kigge ordenligt ind i optimeringsmuligheder. Ifølge Informant1-SL er det ikke meningen medarbejderne skal have ansvaret at ringe rundt.

Informant1-SL: "Ja så på den måde så fordi... vi egentlig ikke så vilde med at de har opgaven i at skal ringe rundt for de skal jo så ringe rundt til 8 andre eller per time eller hvis det var hele butikken ik så var det jo 17 andre de skulle ringe til. Det går der alt for lang tid med."(Bilag 2, S. 22)

Men ifølge de andre informanter er det medarbejdernes ansvar. Som tidligere nævnt er dette bl.a. fordi det er et forstyrrende element at medarbejderne ringer ind til planlæggeren for at høre hvem der har behov for hjælp, når de selv kan gå ind og få overblik over det. Som Informant2-PL udtrykker, så er det medarbejderens eget ansvar at ringe rundt, eller gå ind og få et overblik over hvem det giver bedst mening at ringe til (Bilag 3, S. 10). Det er ifølge Informant2-PL også medarbejdernes eget ansvar at følge med i hvor lang de hver især er, så der ikke er behov for at ringe rundt til alle. Men alligevel oplever Informant2-PL at medarbejdere ringer ind;

Informant2-PL: "Og mange gange så bliver jeg jo også ringet op, hvor jeg så også prøver at sige, jamen prøv at ringe til en i dit team, eller prøv at se om I kan finde ud af det selv. Og nogle gange lykkes det, andre gange lykkes det ikke."(Bilag 3, S. 10)

Men det giver ikke mening hvorfor Informant1-SL ikke mener, at medarbejderne skal prøve at kontakte hinanden og hjælpe hvor der er muligt. For ifølge flere af medarbejderne er de gode til at hjælpe hinanden efter behov, som Informant4-SS udtrykker, så har vedkommende været ansat mange forskellige steder og prøvet lidt af hvert. Og med dette sagt vurderer Informant4-SS det stadig til at være den bedste arbejdsplads vedkommende har haft ift. til kollegaer og kommunikationen på tværs (Bilag 5, S. 10). Der er dog andre medarbejdere der ikke føler at det er lige så nemt at få hjælp. Informant5-UA udtrykker f.eks. at det afhænger lidt fra gang til gang. Fordi nogle er bare mere tilbøjelige til at hjælpe, mens andre hænger lidt tilbage. Informant5-UA oplever både at der er nogle der ringer hver gang, og nogle der altid ringer ud (Bilag 6, S. 15-16). Dem der aldrig ringer ud, kan være fordi de aldrig når at blive færdige med deres rute før tid, så det er nødvendigvis ikke fordi de ikke har lyst til at hjælpe. Det er trods alt vigtigt at huske at strukturen ikke altid har set ud som det den gør nu, og som Informant2-PL tilføjer til dette emne, så er der bare nogle der har brug for mere støtte end andre. Men disse individer har ofte kun brug for at samle på lidt af de andres viden og muligvis få nogle ideer fra dem (Bilag 3, S. 2). Så til trods for ændringerne ser Informant2-PL det som et vigtigt element at medarbejderne stadig sidder og snakker på tværs og vidensdeler, for som TEKU teorien beskriver det i [sektion 3.1](#), at kunne anvende både egen og andres viden i et kollektiv. For selvfølgelig er det en stor omvæltning at medarbejderne skulle til at have alt det ansvar, derfor var det også vigtigt at planlæggeren og lederen langsomt overgav ansvaret. Ifølge Informant2-PL var der også mange af medarbejderne der havde det lidt svært ved at skulle til at påtage sig dette nye ansvar, så det er vigtigt at erkende at det stadig ikke er helt på plads endnu (Bilag 3, S. 7). Dermed giver det ikke mening at forsøge at kigge på om de selvkørende teams virker optimalt eller om der er andre optimeringsmuligheder, da dette forsøg stadig ikke har udledt det endelige resultat af omstruktureringen. Der burde i stedet fokuseres på at hjælpe medarbejderne til at kunne arbejde under disse rammer, ved at fokusere mere på at medarbejdernes hjælp til hinanden kan hjælpe med at løfte dem samlet i flok.

Informant1-SL udtrykker også at der bliver taget hensyn til de komplikationer der opleves ift. hvad der skal ske fremadrettet (Bilag 2, S. 7). Da Nexus er medarbejdernes vigtigste arbejdsredskab, og ifølge Informant1-SL, er det også medarbejderne de går til, for at finde frem til hvad der er behov for i deres hverdag (Bilag 2, S. 7-8). Men hertil udtrykker Informant1-SL yderligere at det også har stor betydning at tage hensyn til generationsskiftet, for som tidligere nævnt har de ældre medarbejdere ofte ikke det samme behov som de yngre. De ældre hænger ofte lidt i bremsen (Bilag 2, S. 8). Men når det er så vigtigt at lytte til brugeren, hvorfor er dokumentations muligheden på telefonen så blevet fjernet, da det burde være muligt at finde en måde at de ekstrafunktioner der er på computeren eller iPad'en også kunne anvendes på telefonen. For som Informant5-UA udtrykker det

"så er det bare usmart at man ikke bare kan gøre det på den samme enhed" (Bilag 6, S. 5). Hvis dokumentationen udføres forkert efter disse nye ændringer, risikeres det at den rette medarbejder ikke ser dokumentationen inden de besøger borgeren, og de informationer der stod i dokumentationen kan have stor betydning for besøget. Da informanterne blev spurgt ind til hvilke ideer de havde til at gøre dokumentationen nemmere at udføre, uden at kvaliteten bliver forringet, udtrykte flere af dem at denne funktion de ordblinde har adgang til, hvor de kan indtale og høre dokumentationen, ville kunne frigive noget tid og dermed også sikre at dokumentationen bliver udført inden endt rute. Som Informant5-UA udtrykker ville det kunne gøre deres hverdag nemmere.

Informant5-UA: *"Det ville jo gøre det hurtigere og nemmere, så man ikke skal sidde og skrive, mens man skal frem fra A til B."*(Bilag 6, S. 14)

Men dette er ikke noget medarbejderne kendte til, fordi de ikke havde fuld kendskab til den digitale platforms muligheder. Derfor er det vigtigt at udvide medarbejdernes teknologiske forståelsesrammer, for at de kan være med til at komme med bedre ændringsforslag i fremtiden. For først når de kender til alle mulighederne, vil de kunne se hvad de føler de står og mangler for at platformen kan fungere optimalt i praksis. De andre ønsker informanterne udtrykte var, som tidligere nævnt, små ændringer i designet til hvorledes de skal udføre dokumentationen. Herunder bl.a. at de mener at når der godkendes et besøg burde man mene at medicinen der skulle udleveres er blevet dette medmindre der står andet skrevet, og de derfor ikke ser pointen i at godkende to steder, da de ser det som spild af tid (Bilag 5, S. 22). Men dette aspekt af at have travlt er ikke noget Informant1-SL mener der er et problem ude i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, da de arbejder ud fra den filosofi at hvis man siger man har travlt så føler man også at man har travlt. Informant1-SL tror på at det medarbejderne hører bliver overført til hvordan de føler når det kommer til tidspres (Bilag 2, S. 15).



Figur 5.5: Udviklings aspekter

Del III

5.6 Løsningsforslaget

For at omfavne problematikken i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild og besvare bedst muligt på problemformuleringen, vil løsningsforslaget være todelt. Den første del vil fokusere på hvorledes der kan opsættes en struktur, der sikrer at alle medarbejderne kommer til at forstå den digitale platform Nexus, og sikre de alle har en fælles forståelsesramme. Foruden denne forståelse vil den anden del være irrelevant, for denne del vil tilføje aspekter til denne struktur for hvorledes ledelsen skal agere ift. når der kommer nye opdateringer. Hvilke tiltag der skal tages, hvordan

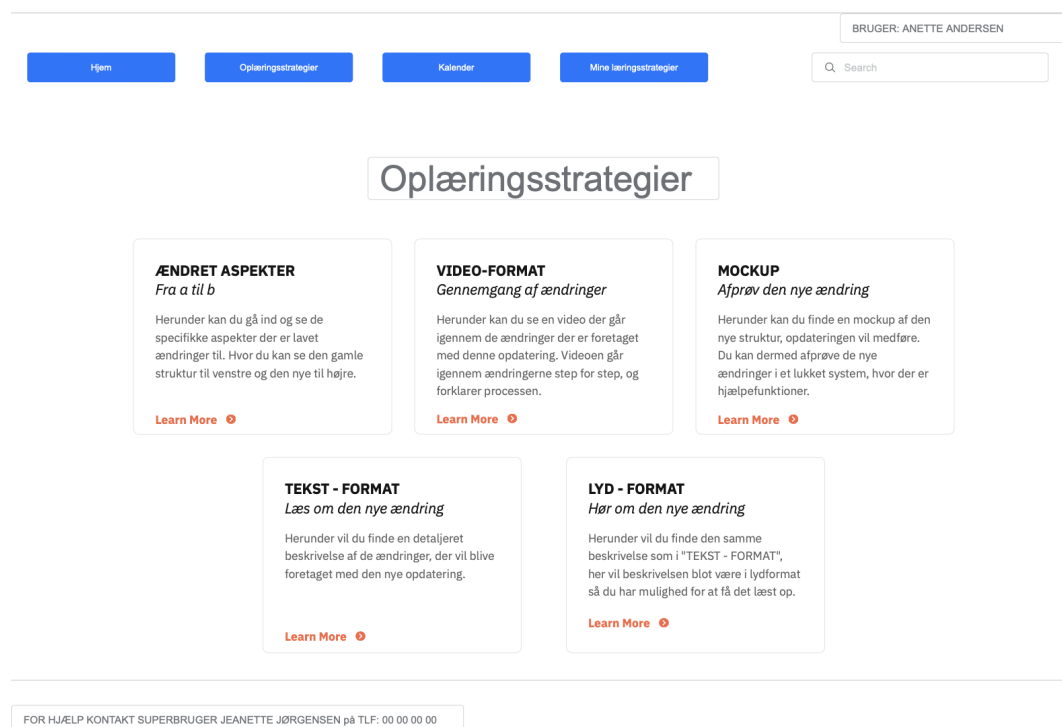
de skal dele informationerne, og hvilke oplæringsmuligheder de kunne anvende.

5.6.1 Løsningsforslag del 1 - En ny læringskultur

Det største problem Hjemmepleje Øst sektion Ørkild står overfor er, at medarbejderne ikke har den fulde forståelse af den digitale platform Nexus, og ikke alle medarbejderne har samme forståelsesramme, når det kommer til at anvende teknologien. Det er denne manglende oplæring, der fører til mange af de problematikker der opleves og dermed også de barrierer, der opleves at hindre den effektive dokumentationspraksis. Derfor er første step til at sikre anvendelsen af den digitale platform Nexus i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, er at sørge for at der bliver opsat bedre rammer for en ny læringskultur. For at imødekomme at ikke alle lærer ens, vil strukturen derfor prøve at omfavne alle, inklusiv en vurdering af både de yngre og ældre medarbejdere.

Derfor tages der udgangspunkt i TEKU-modellens seks læringsteorier, præsenteret i [sektion 3.1](#), for at forme flere tilgange til læring. Hvortil de individuelle medarbejdere selv kan vælge hvilken struktur, der passer bedst til dem, ved at vurdere hvilken kombination af læringstilgange, der hjælper dem bedst med at forstå omfanget af teknologien. Den første læringsstrategi, *"at lære teknologiens fordele"*, vil fokusere på de åbenlyse fordele, ved at præsentere hvilke ændringer der er foretaget. Hvilket præsenteres så medarbejderne kan se hvilke aspekter, der vil blive ændret og hvilken ændring det vil være. Hvis man f.eks. før skulle gå ind under borgeren og så rulle ned til der var et punkt der hed medicin, for at kunne "vinge" af at der er udleveret medicin, så er den nye tilgang at, under borgeren, er der en fane der hedder medicin, hvorunder man fremover skal "vinge" af at medicinen er udleveret. Så den måde dette præsenteres, til de nye medarbejdere, er ved at opstille de to forskellige tilgange, og fortælle hvorfor denne ændring er lavet. Det kunne f.eks. være på baggrund af et forslag fra medarbejderne. For at sikre de forstår, hvilken ændring der er lavet og hvorfor det fremover vil foregå på denne måde. Den næste læringsstrategi, *"at lære gennem tiltrækkende brugsmateriale"*, vil komme til udtryk ved at individerne bag den digitale platform Nexus, på mødet hvor de informerer om at en ny ændring er på vej i næste opdatering, og efterfølgende udleverer en video til medarbejderne, der visualiserer hvordan den nye ændring vil komme til at ændre den nuværende struktur. Så medarbejderne har mulighed for at se denne video inden ændringen kommer, og gense den så mange gange de har lyst til for at kunne forstå ændringen. For at give muligheden for at medarbejderne også kan snakke om det på tværs, inden ændringen kommer, og så vidt muligt forsøge at opbygge en fælles forståelsesramme, inden de står med ændringen i hænderne. Hvilket vil hjælpe med at sikre de tillader ændringen. Den tredje og fjerde læringsstrategi fra TEKU-modellen vil i dette tilfælde blive kombineret. Eftersom *"at lære at håndtere kompleksitet"* og *"at lære gennem udforskning"*, kan kombineres til at den digitale platform Nexus udleverer en "Mockup", hvori det er

muligt at afprøve den nye tilgang, uden at det vil have konsekvenser, hvis det udføres forkert eller der laves små fejl. Ved at give medarbejderne muligheden for at lære hvordan den nye ændring fungerer, inden den implementeres, kan de overgå direkte til den nye struktur. Dette kan være en god måde at sikre læringen hos medarbejderne, hvis den nye opdatering er kompleks, fordi de netop kan afprøve det indtil de har forstået det. Derfor kunne det yderligere være en god ide, hvis der er små "hjælpe bobler" man kan trykke på for at få ekstra hjælp, hvis man ikke ved hvad man skal gøre. Ved at medarbejderne allerede har lært opdateringen, inden den implementeres, kan de undgå at dokumentationskvaliteten daler i læringsperioden. Den femte læringsstrategi, *"at lære gennem eksponering"*, vil ikke tilpasses for konteksten her. Men den indflydelse den vil have i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, er at medarbejderne forsat skal være gode til at kommunikere på tværs og bede om hjælp, hvis der er noget de ikke forstår. Derfor vil det være vigtigt at lederen opfordrer til at vidensdele, for selvom begge forstår den digitale platform, kan det være medarbejderne forstår den på forskellige måder og den samling af viden det vil give at tale om deres forståelser på tværs, vil også hjælpe dem med at få en fælles forståelsesramme. TEKU-Modellens sjette læringsstrategi, *"at lære gennem sammensatte strategier og helheder"*, er allerede dækket da formålet med dette er at give medarbejderne forskellige måder at lære på, og give dem muligheden for at kombinere dem på tværs, som de selv ønsker, for at få den læringsoplevelse der passer bedst til dem, hver især. Dog vil dette løsningsforslag tilføje endnu en mulighed, hvor medarbejderne har muligheden for at læse om den nye ændring på skrift, da nogle også lærer bedst på denne måde. Men for at sikre alle har mulighed for at anvende denne strategi, vil der også være mulighed for at lytte til den skriftlige beskrivelse af ændringerne. Det vil stadig anbefales at der startes ud med at præsentere den nye ændring, inden de begynder at anvende læringsstrategierne. Alle mulighederne er visualiseret herunder;



Figur 5.6: Mockup af hjemmesiden. Egen tilvirkning

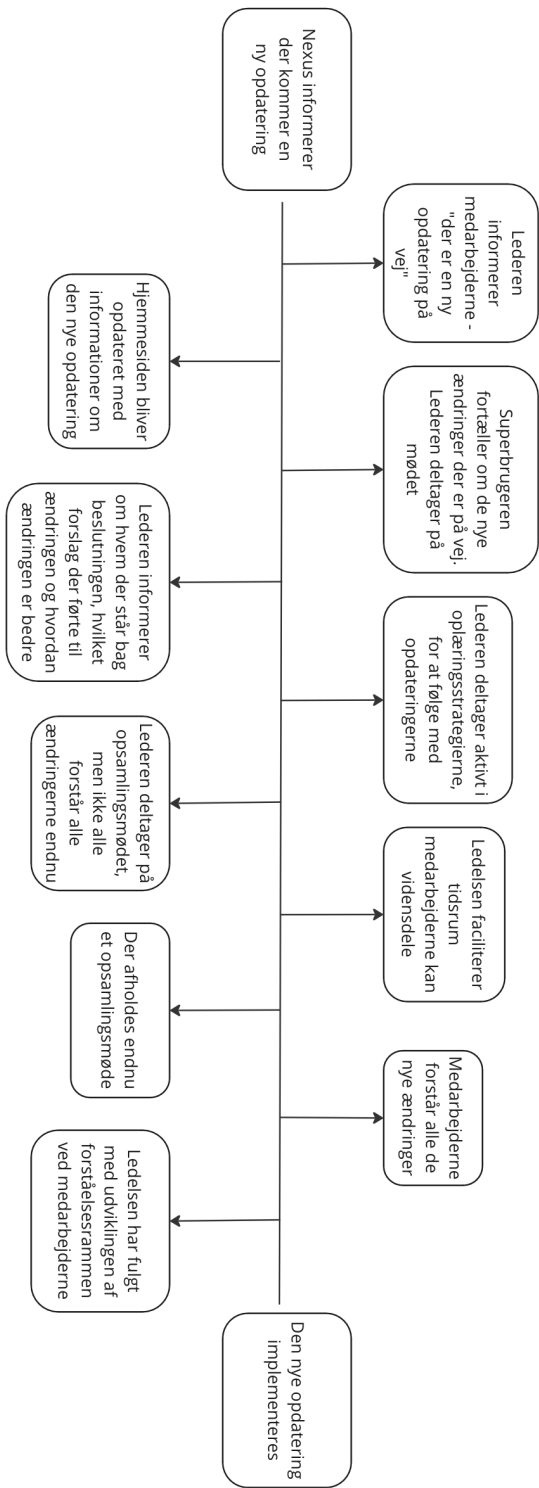
Måden dette løsningsforslag samler oplæringsstrategierne til den nye læringskultur, er ved at udforme en hjemmeside, hvorpå det vil være muligt at tilgå alle de forskellige oplæringsstrategier. Ydermere, vil der også være mulighed for at gå direkte til de læringsstrategier individerne selv vurderer fungerer bedst for dem, for at kunne følge med i deres egen progression. Der vil være en kalenderfunktion, som gør at det er muligt at se hvor lang tid der er tilbage inden den nye opdatering kommer. Denne del af løsningsforslaget er perspektivet på hvad medarbejderne burde have til rådighed for at sikre læring af den nye opdatering inden den kommer. Denne hjemmeside vil til at starte med have den gamle opdateringsændringer, indtil de har sikret sig at alle har forstået det fuldt ud, og alle har samme forståelsesramme. Den næste del vil fokusere på hvilken rolle ledelsen spiller i dette, og hvilke tiltag de skal udføre for at sikre en glidende overgang når den nye opdatering kommer.

5.6.2 Løsningsforslag del 2 - Ledelsens rolle

Med de forskellige oplæringsstrategier på plads, er det nu vigtigt at tænke på hvorledes det sikres at de anvendes. Det er ikke nok at der stilles disse læringsstrategier til rådighed, det er også nødvendigt at sætte en ramme for at sikre anvendelsen af dem. Derfor anbefales det, at der stilles tid af til at gennemføre den foretrukne

oplæringsstrategi, for at sikre medarbejderne har tiden til at lære den nye opdatering at kende inden den kommer. For at samle op på den tid de anvender på dette, vil det anbefales at de også sætter tid af til at samle op på det. Dette kunne være i form af et møde hvor der kan tales om hvad der er lært og hvad der stadig er svært at forstå. På denne måde kan medarbejderne dele hvad de hver især har lært og hvis nogle nævner noget de stadig syntes er svært, kan det være nogle andre medarbejdere har valgt en anden læringsstrategi og kan anbefale den, fordi de mener at den beskriver det aspekt bedre. Med denne opsamling vil de igen være med til at sikre medarbejderne får en fælles forståelsesramme. På denne måde vil lederen også sikre en kontinuerlige læring af systemet. Med de forskellige måder at lære på, og den kontinuerlige læring der vil foregå på hjemmesiden, i takt med nye opdateringer, vil det være med til at øge medarbejdernes kompetenceniveauet.

Som tidligere nævnt er det oplæringen der er det største problem, der fører til en række underproblemer. Med oplæringsproblemet løst, forsvinder mange af de underliggende problematikker medarbejderne oplever, herunder bl.a. at deres teknologiske forståelsesramme ikke tillod dem, at anvende teknologien optimalt. Hvilket, som tidligere nævnt, kunne føre til dårlig dokumentation og tabt informationer i dokumentationen, fordi det skulle huskes til endt rute, for at bede om hjælp. Men nogle af de problematikker der ikke løses med oplæringsstrategierne, er f.eks. modstand mod forandring. Hvilket kunne imødekommes ved at informere medarbejderne om hvorfor der bliver lavet netop denne ændring, hvem der står bag beslutningen, og hvorfor det er en god ting. Derfor vil der anbefales at lederen får et tættere forhold til medarbejderne, og dertil endda også deltager aktivt i oplæringen, når der kommer nye opdateringer. For hvis lederen ikke følger med opdateringerne, er det ikke muligt at aktivt søge efter nye optimeringsmuligheder. Det er derfor vigtigt at lederen også deltager på det anbefalede opsamlingsmøde, for at kunne følge med i om de alle forstår det eller om der stadig er nogle ændringer der kræver lidt ekstra tid. For også muligvis at kunne finde en måde at imødekomme hvorfor disse ændringer er specielt svære at forstå. Hvis der stadig er ændringer nogle af medarbejderne ikke forstår og de endnu ikke har opnået en fælles forståelsesramme, vil det anbefales der afholdes endnu et møde, for at give dem ekstra tid til at lære det inden dette møde afholdes. I mellemtiden er det vigtigt ledelsen faciliterer tidsrum hvor medarbejderne kan vidensdele, og forsøge at hjælpe de medarbejdere, der endnu ikke forstår alle ændringerne. Ved at have fulgt medarbejderne mere tæt i oplæringsfasen vil lederen nu kunne forstå hvorledes medarbejdernes forståelsesramme har udviklet sig, og kan dermed også mere realistisk kigge ind i hvilke optimeringsmuligheder der kan lade sig gøre. Derfor anbefales der at lederen følger den nedenstående struktur for hvad der skal ske fra Nexus informerer om en ny opdatering til den implementeres.



Figur 5.7: Strukturen for lederen. Egen tilvirkning

Ved at følge denne struktur vil ledelsen, bedre kunne sikre at alle medarbejderne har forstået de ændringer den nye opdatering vil bringe, inden de står med den i hånden. For at kunne forhindre dokumentationskvaliteten vil dale, og minimere risikoen for at der opstår fejl i læringsperioden. Ved at sikre medarbejdernes forståelse af de nye ændringer, vil medarbejderne bedre kunne anvende den digitale platform Nexus i hverdagen. Indførslen af hjemmesiden med de forskellige oplæringsstrategier, vil være med til at sikre en kontinuerlig læring i takt med der kommer opdateringer. Denne kontinuerlige læring, og sikringen af at medarbejderne forstår de nye ændringer inden implementeringen, vil også medføre at kompetenceniveauet hos medarbejderne vil stige. Disse ændringer vil samlet kunne skabe bedre arbejdsforhold for medarbejderne.

En ekstra tilføjelse til løsningsforslaget, som informanterne udtrykte at de meget gerne ville anvende hvis de havde muligheden, er funktionen med at indtale og lytte til dokumentationen, som de ordblinde bliver tilbudt. Hvilket også kan være med til at sikre dokumentationskvaliteten, da det kan være med til at sikre de dokumenterer med det samme, og ikke venter til endt rute hvis tiden er knap. Som tidligere nævnt, kan det være et godt redskab til dem der ikke er super hurtige til at dokumentere, eller blot ikke vil bruge tiden foran borgeren på at dokumentere. Med denne mulighed kan de dokumentere mens de kører fra borger "a" til borger "b", hvis de ikke har tiden til at indtale dokumentationen inden de kører. Hvilket netop er det eneste det ovenstående løsningsforslag ikke omfavner, for uanset hvor godt medarbejderne kender til den digitale platform, og har accepteret hvor god den nye ændring er, så ændrer det ikke på at tiden nogle gang er knap til at dokumentere ved eller imellem borgerne. Dette kunne løses ved at give alle medarbejderne adgang til lydoptagelses funktionen.

Kapitel 6

Diskussion

Dette kapitel vil være opdelt i tre underafsnit. Den første del vil fokusere på det akademiske bidrag. Dette studie har fundet frem til barrierer og årsagen bag dem, derfor vil der blive diskuteret hvilke nye aspekter, der er kommet ud af dette studie. Dermed hvilken betydning de forskellige aspekter har for optimeringsmuligheder, specifikt efter valget af en ny teknologi er taget, for at sikre den vil blive anvendt optimalt. Derefter vil den anden del af diskussionen, belyse de forskellige valg der er blevet taget i løbet af dette projekt. Hvilken betydning disse valg har haft for metoden, teorien og dermed analysen som førte til løsningsforslaget. Hvilken effekt det har haft at projektet er skrevet alene, og hvilke begrænsninger dette også medførte. Afslutningsvist vil der kigges nærmere på hvad lederen og medarbejderne i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild reelt set kan bruge dette studie til. Hvordan løsningsforslaget kan være med til at ændre deres hverdag og hvilken effekt det tænkes at have på fremtiden hos dem. Men også hvilken betydning det vil have for dem, at få belyst årsagen bag de fleste af deres problematikker, var grundet deres begrænsede oplæring og deres manglende teknologiforståelse.

6.1 Projektets akademiske bidrag

Baseret på de tidligere studier foretaget vedrørende teknologi i hjemmeplejen, uledte de artikler inddraget i state of the art, præsenteret i [kapitel 2](#), at der anvendes mange forskellige teknologier i hjemmeplejen. Men disse studier har fokuseret på udviklingen af digitalisering i hjemmeplejen generelt set, og ikke med fokus på en bestemt teknologi. Hvortil dette projekt afviger fra disse tidligere studier, da dette studie har tilført et perspektiv hvor der kigges direkte på anvendelsen af en specifik digital platform i hjemmeplejen.

Projektets empiri bekræftede at nogle medarbejdere i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild er utilfredse med dokumentationsmængden, og ser det irrelevant at dokumentere de små detaljer om hændelser der ikke bliver læst, præcist som un-

dersøgelsen udført af FOA i 2008 bl.a. udledte [2.1](#). Men det var ikke baseret på samme årsag som denne undersøgelse, da medarbejderne i Hjemmepleje Øst sektion Ørkild belyste, at de mener det er spild af tid og ikke baseret på at det er kontorarbejde, som uddraget af FOA's undersøgelse. Medarbejderne i undersøgelsen udført af FOA og dem fra dette projekt, udtrykker dog begge at det er et stort problem at de ikke får tilstrækkelig oplæring i en teknologi før de bliver bedt om at anvende den [2.1](#). Med hensyn til den senere undersøgelse i Sønderborg Kommune, udført i 2022, søgte de som tidligere beskrevet at forenkle dokumentationen for at øge kvaliteten for borgerne og medarbejderne. Denne undersøgelse fokuserede kun på medarbejderne og deres problematikker, og søgte ikke ind i hvilket syn lederen havde på hverdagen, eller hvad deres kendskab var til den [2.1](#). Hvor denne undersøgelse søgte at få lederens perspektiv i spil for også at kunne inddrage vedkommende i løsningsforslaget, eftersom det er nødvendigt lederen også tager del i de ændringer der skal ske. For som undersøgelsen i dette studie viste, så er det omfattende at lave ændringer, og præcist som Sønderborg Kommune kom frem til så kræver forbedringer i hjemmeplejens hverdag en ændring i læringskulturen og de processer og stukturer de følger for at udføre deres dokumentation [2.1](#). Som de teknologiske forståelsesrammer, præsenteret i [sektion 3.2](#), beskriver det, så er en teknologi der anvendes til et sådant formål som dokumentation, et kerneelement i organisationen, hvorfor det kræver at teknologien forstås fuldt ud. Hvilket også var med til at sørge for at dette projekt også ville fokusere på lederens rolle og hvilke ændringer det vil kræve fra deres side, da det også er vigtigt at de følger med ændringerne. Yderligere var det også disse to undersøgelsers fokus på at forbedre forholdet for medarbejderne, der var med til at fokusere på hvordan det er ledelsens opgave at sikre dette sker. Eftersom der kan laves nok så mange ændringer, som medarbejderne skal følge, kræver det også der er nogen der går i spidsen og viser dem vejen, for at undgå modstand mod ændringerne, som beskrevet i [sektion 2.1](#). Ingen af disse tidligere studier gik dog direkte ind og kiggede på deres oplæringsproces og søgte at forbedre denne, hvilket dette studie fandt frem til er den helt store hindring for at sikre den teknologiske platform anvendes korrekt. Derfor bidrager dette studie også med en struktur for en ny læringskultur for at sikre medarbejderne har de bedste forhold hvad angår oplæring og den kontinuerlige læring, hvilket skal sørge for de kan anvende deres digitale platform korrekt, som belyst i [sektion 5.5](#). Fordi der gentagne gange er blevet undersøgt hvordan forholdene kan forbedres men ikke hvorledes det så sikres at medarbejderne følger og forstår disse ændringer. Derfor er det en god ide hvis lederen går forrest og deltager aktivt for at vise vigtigheden og den nytte den nye ændring kan bringe, for netop at forbedre deres hverdag. For som de to tidligere studier ikke fandt frem til, så belyste dette projekt vigtigheden i at lederen har et tæt forhold med medarbejderne, for at kunne koble denne viden de har om medarbejderne til de overvejelser de sidder med, når der skal udvælges nye optimeringsmuligheder [5.5](#).

Med hensyn til de tidligere undersøgelser vedrørende mobile løsninger belyste undersøgelsen fra 2018 problematikker såsom dækning, hardware og software, som præsenteret i [sektion 2.2](#). Hertil dette projekt hovedsageligt belyste problematikker med softwaren, i form af at den er langsom og de ofte står længere tid af gangen og venter på den loader. Men denne problematik udtrykkede flere medarbejdere bl.a. er forårsaget af at de ikke altid må installere den nye opdatering med det samme, hvortil de ofte bliver nødt til at genstarte telefonen. Yderligere blev det også belyst at medarbejderne er godt tilfredse med de mobile løsninger, dog er en nyere opdateringen, der kræver de dokumenterer større udsving på iPad'en fremfor telefonen, ikke noget de er tilfredse med. Dermed bidrager dette med den viden at mobile løsninger kan virke godt for medarbejderne, det er bare vigtigt at sikre løsningen ikke komplicerer dokumentationen, men er et hjælpende redskab i hverdagen. Undersøgelsen baseret på Alexandra Instituttets udvikling af en ny IT-løsning i 2022, som var baseret på identificeringen af et manglende overblik og problematik vedrørende koordinering [2.2](#). De udviklede en IT-løsning der kunne hjælpe med at skabe overskuelighed, så der ikke er sådant et kaos hvis der forekommer ændringer. Denne funktion besidder den digitale platform Nexus allerede, og deres rutine ved hvert vagtskifte hvor de får ruterne helt på plads i tilfælde af sygdom, lader til at være et yderst optimalt tiltag. Hertil er funktionen hvor medarbejderne kan sende opgaver ind til planlæggeren vedrørende ændringer i pleje, med til at skabe et bedre overblik. Men det er også med til at hjælpe medarbejderne, da de efter hvert besøg skal "vinge" borgeren af deres liste, så de på den måde kan følge med i om der er nogle af deres kollegaer der er ved at falde bagud og muligvis har brug for hjælp. Men denne undersøgelse fra 2022 fokuserede kun på at sikre IT-løsningen passede ind i medarbejdernes hverdag og ikke hvordan de skulle oplæres for at kunne anvende den korrekt. Hvor dette studie har belyst vigtigheden i oplæring, eftersom at det kræver medarbejderne forstår den teknologiske platform for at kunne anvende alle dens aspekter korrekt. Dette blev belyst på baggrund af at den manglende oplæring havde ført til at medarbejderne ikke besad den samme teknologiske forståelsesramme, og deres viden vedrørende platformen varierede baseret på hvor meget oplæring de følte de havde modtaget. Det er vigtigt at vælge en teknologi der passer ind i organisationen, eftersom den vil være et kerneelement, men hvilken teknologi der skal implementeres er kun halvdelen af spørgsmålet. Den anden halvdel er implementeringsstrategien. For det er ikke bare et spørgsmål om at implementere nye teknologier, det er også et spørgsmål om at sikre den bliver anvendt, og at medarbejderne forstår teknologien. Hvilket er hvad undersøgelsen fra 2014 kiggede nærmere ind i, hvor der blev fokuseret på de potentielle anvendelsesmuligheder, for efterfølgende at kigge ind i hvorledes løsningen kunne implementeres i den specifikke kontekst [2.2](#).

Samlet set bidrager projektets undersøgelse derfor med to nye vinkler til feltet. Den første er vigtigheden af oplæring, som ingen af de andre undersøgelser

havde gået i dybden med, hvortil der blev udviklet et løsningsforslag til hvorledes dette kan imødekommes. Hvor der er inddraget flere forskellige tilgange til læring eftersom både TEKU-modellen og medarbejderne belyste at ikke alle lærer ens, hvorfor det er vigtigt at kunne kombinere læringsstrategier, for at sikre medarbejderne opnår fuld forståelse for teknologien. Hvilket medførte udformningen af en ny tilgang til læringskulturen, udformet i figur 5.6. Den anden del er vigtigheden i at inddrage lederen, for både at sikre de følger med udviklingen, men også for at have en der går i spidsen og sikrer medarbejderne opnår den fulde forståelse. Eftersom det ikke er nok at stille muligheden til rådighed, der skal også sikres den anvendes. Hvilket førte til udformningen af et forslag til en ændring i lederens struktur, som er udformet i figuren 5.7. For at kunne sikre den kontinuerlige læring for medarbejderne, som gerne skulle føre til korrekt anvendelse af den digitale platform.

6.2 Projektets valg

Gennem projektets udformning er der blevet foretaget mange valg, både til og fra valg. Disse vil blive belyst yderligere i dette afsnit, og der vil blive reflekteret over hvilken betydning de har haft for projektet.

Flere af de metodiske valg har været baseret på at dette projekt er skrevet alene, hvilket har haft indflydelse på projektets empiri. Dette er bl.a. årsagen bag at empirien kun består af fem interviews, for at prøve at holde mængden af empiri overkommelig. Men set retrospektivt, kunne det godt have været muligt at behandle en større mængde empiri, enten i form af flere interviews eller spørgeskemaer, for at kunne indsamle mere generaliserbare data at arbejde med. Dette anskuede jeg ikke at der ville være tid til, med alt det andet der skulle gøres for at gennemføre projektet. Specifikt baseret på at jeg har udformet flere projekter gennem min tid på universitetet, med den samme mængde empiri, og der var vi en hel gruppe til at behandle empirien. Det kunne dog have styrket empirien, indsamlet fra Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, hvis det havde været muligt at få alle medarbejderne til at udfylde et spørgeskema og indsamle alle deres holdninger derigennem. Det vurderes dog at det var realistisk anskuet ikke at inddrage den kvantitative metode, da det ville have gjort processen mere presset og kvaliteten af hele projektet kunne have været svækket af dette. Det kunne have været muligt at forsøge at få mere empiri i form af flere interviews, med bl.a. de ansvarlige bag teknologien Nexus, for at finde frem til hvilken årsag der er bag hvor ofte der kommer opdateringer. Yderligere også fra andre sektioner af hjemmeplejen i Svendborg Kommune, for at prøve at finde frem til om de oplever lignende problemer i deres sektioner. Men hvis der skulle arbejdes videre med dette projekt, er det lige præcis disse individer jeg ville forsøge at kontakte, for at kunne hjælpe så mange som muligt med at få bedre forhold på arbejdspladsen. I forsøget på at få indsamle mere empiri ville jeg

fortsat anvende livsverdens interviewet som interviewform, når det kommer til de andre sektioner, da det netop vil give en indsigt i deres hverdag, og belyse hvordan de ser på tingene. Men hvad angår KMD, som er dem der står bag udviklingen af Nexus, vil fokus være på at informere dem om hvordan medarbejderne anskuer alle deres opdateringer, og forsøge at finde frem til hvorfor de laver opdateringer hver anden måned. Dertil også forsøge at finde frem til hvor meget de anvender de informationer de indsamler på de Nexus møder medarbejderne går til, og i tilfældet af de anvender dem til opdateringerne, hvorfor de så ikke informerer om at det er en ændring baseret på hvad medarbejderne ønsker ændret.

Hvad angår de teoretiske beslutninger foretaget i projektet, har disse været påvirket af feltet der undersøges, men også af selve empirien. Der blev søgt vidt og bredt efter teorier, som kunne passe til undersøgelsestilgangen, men også til hvordan det kan hjælpe med at udforme et løsningsforslag. Endeligt faldt valget på TEKU-modellen, baseret på at den fokuserer specifikt på sundhedssektoren, og dermed kunne hjælpe med at grave dybere end de andre teorier, der var fundet frem. Med TEKU-modellen var det muligt at komme så bredt om feltet som muligt, og de fire fokusfelter var også med til at udforme nogle af spørgsmålene til de tre forskellige interviewguides. Men med TEKU-modellen og den daværende indsamlede empiri, blev det tydeligt at med den teknologi forståelse TEKU-modellen omtaler, ville det give mening også at kigge ind i teknologiske forståelsesrammer. Disse to teorier komplimenterer hinanden, og hjælper med at give dybere indsigt i hvilke behov medarbejdere har for at undgå problematikker med nye teknologier, eller modstand mod de forandringer disse teknologier medbringer. Nogle af de andre teorier der blev overvejet at inddrage yderligere, var bl.a. teorier om modstand mod forandring. Men da det var tydeligt at problematikken ikke var modstand men netop manglende læring, ville det bare ende op med at være fylde i projektet. For modstand mod forandringer, er kun et biprodukt hvis medarbejderne ikke forstår den nye teknologi grundet manglende oplæring eller forståelse for hvorfor den giver mening for dem. Hvilket TEKU-modellen i sammenspil med de teknologiske forståelsesrammer, kan belyse uden yderligere teorier, da TEKU-modellen i sit første fokusfelt, peger på de forskellige tilgange til læring, og at det netop er en god ide at kombinere flere af dem for at opnå den fulde læring. Hvortil de teknologiske forståelsesrammer, beskriver denne vigtighed af en fælles forståelsesramme, som skal kunne tillade ændringer. Derfor gav det også god mening at analysere den indsamlede empiri baseret på disse fire fokusfelter, inklusiv de teknologiske forståelsesrammers vinkel til hvert af fokusfelterne. For at kunne finde frem til hvilke problematikker der opleves, hvad der fører til disse, og vigtigst af alt hvordan det kan forsøges at blive løst. Med dette sagt, kunne der sagtens have været anvendt andre teorier, som ville have ført til et andet projekt. Valget på disse teorier, er baseret på en vurdering af at de i sammenspil ville være bedst til at komme så vidt omkring problemformuleringen som muligt, og dermed føre til det mest optimale

løsningsforslag.

Alt i alt er der blevet foretaget mange beslutninger ift. udførelsen af dette projekt, og mange af dem har været farvet af det faktum at det er skrevet alene. Men med dette sagt, betyder det ikke at det ikke har været beslutninger baseret på grundige overvejelser for hvad der ville være bedst for projektet. Dermed også hvad der ville give mest mening i den situation det bringer at skrive alene. Men med en fantastisk omgangskreds, både bestående af medstuderende, kollegaer fra arbejde, og venner, har jeg også haft rig mulighed for at lufte mine ideer, og ofte når ideerne var blevet luftet, blev valget der skulle tages meget tydeligere. Derfor bringer det også stor glæde endelig at have haft muligheden for at tage valget at skrive alene, og endelig have muligheden for at søge dybere ind i hjemmeplejen, og finde frem til roden af hvad der skaber de problematikker der menes at påvirke hverdagen. Jeg har baseret på mit valg om at skrive alene lært en masse, både om feltet jeg havde valgt at undersøge, men også om mig selv og mine evner. Denne oplevelse har fra min synsvinkel været en stor succes, som vil kunne gavne mig fremadrettet, både i forhold til at tro på mine egne evner, men også i forhold til at verden er fyldt med problematikker, og hvis jeg er heldig ender jeg et sted hvor jeg kan hjælpe med at løse disse.

6.3 Hjemmepleje Øst's udbytte

Gennem udførelsen af dette projekt, har Hjemmepleje Øst sektion Ørkild haft en unik mulighed, for at få en udefrakommende ind og se subjektivt, på alle faktorerne vedrørende dokumentation i deres sektion. Introducerende lod det dog ikke til at de havde nogle problematikker i deres hverdag, men de mente at det kunne være interessant at se hvordan det reelt set står til, hvis man graver lidt dybere. Hvorledes de så har tænkt sig at anvende de informationer dette projektet har udmundet, og om de vil vælge at indføre det løsningsforslag det har ført til, er et godt spørgsmål.

Projektets resultater og løsningsforslag vil blive overleveret til lederen efter endt projekt, hvorefter det vil være vedkommendes ansvar hvad der skal ske derfra. Derfor kan det gå flere veje, eftersom lederen selv var meget optimistisk, vedrørende hvor godt alting går hos dem. Såsom at lederens arbejde med konstant at kigge ind i optimeringsmuligheder, er udført så godt, at vedkommende ikke kan se hvad der skulle være at komme efter i deres hverdag. Men taget i betragtning af at lederen, efter interviewet var slut, udtrykte at det bliver spændende at se hvilke holdninger medarbejderne har, fører det mig også til at tro på, at medarbejdernes velvære på arbejdspladsen betyder meget for lederen. Hvilket fører til en fornemmelse af at lederen vil se dette projekt, som værende hjælp til al den tid vedkommende bruger på at lede efter optimeringsmuligheder. For netop at kunne være med til at sikre alle fremtidige beslutninger om optimeringer, bliver anvendt

som det ønskes.

Ved anvendelsen af løsningsforslaget, vil lederen kunne vise medarbejderne at vedkommende lytter til dem, og at dette vil være sagen fremadrettet, hvis der følges den anbefalede struktur til lederen fra figur 5.7. Gennem denne tilgang, vil medarbejderne kunne se at lederen er interesseret i hvorledes det går undervejs, og om de kan finde ud af de nye ændringer, og hvis ikke hvilke faktorer der står bag dette. Hvilket vil være med til at kunne skabe et bedre bånd mellem lederen og medarbejderne, som også kunne hjælpe med at lederen bedre kan anvende den faglige baggrund vedkommende har. Men vigtigst af alt vil hjemmesiden til medarbejderne, eller hvorledes det vil være dem muligt at indføre en platform til flere former for læring, være altafgørende for at sikre medarbejderne forstår deres digitale platform. For med denne teknologiforståelse vil de endelig være i stand til at kunne anvende platformen ordenligt, og med de konstante opdateringer, vil de kunne sikre kontinuerlig læring gennem strukturen af flere læringsformer. Dermed vil de fleste af deres problematikker fra hverdagen langsomt forsvinde, da de ikke længere vil have så mange problematikker med platformen og deres teknologisk forståelse. Udformningen af en fælles teknologisk forståelsesramme blandt medarbejderne, der gør dem selvsikre i teknologien og villige til ændringer som en samlet flok, vil også gøre nye ændringer i fremtiden nemmere at indføre. Hvilket vil sige at lederen ikke behøver være ligeså bekymret vedrørende modstand mod forandringer i fremtiden, og dermed kan bruge den tid og ressourcer der før blev brugt på dette til andre ting.

Hvad angår medarbejderne, så vil de gennem læringsmulighederne endelig have muligheden for at kunne tage på arbejde, og ikke stå i en situation hvor de ikke forstår deres digitale platform. Det store frustrations element den digitale platform Nexus kan være i hverdagen nu, vil den ikke være fremadrettet, når de endelig vil kunne forstå dens muligheder og begrænsninger. De vil ydermere gennem den anbefalede struktur til lederen, kunne forstå hvorfor ændringer kommer, og hvad disse vil kunne gavne dem med. I tilfældet af at ændringen er baseret på en af deres forslag til at gøre det bedre, vil de også gennem denne struktur blive bekræftet i at deres meninger bliver hørt, og der bliver handlet på dem. Hvilket vil gøre dem mere tilbøjelige til at komme med deres meninger og forslag til forbedringer i fremtiden, da de nu vil føle der rent faktisk bliver handlet på det. Ændringen i forholdet mellem lederen og medarbejderne omtalt tidligere, vil også være en god ting for medarbejderne, fordi de nu kan se lederen også lærer den digitale platforms opdateringer at kende, og følger med i udviklingen. På denne måde ved medarbejderne også at hvis de kommer med noget de ikke mener er optimalt, så vil lederen kunne forstå hvad de snakker om med det samme, og muligvis også kunne relaterer til problematikken i det. Men forholdet blandt medarbejderne, som de allerede mener er ret godt, vil også være godt for dem at sikre forbliver således, ved at opstille tidsrum hvor de kan dele deres erfaringer med oplæringen,

og hjælpe hinanden på vej. Da det er denne fælles forståelsesramme der vil hjælpe dem til at støtte hinanden når de står overfor en ændring. Ved at løfte hinanden i flok og sikre alle forstår de nye ændringer hurtigst muligt, sikrer de også bedre arbejdsforhold når ændringen implementeres, så de ikke går i en periode hvor dokumentationskvaliteten er ringe.

Selve indførelsen af projektets løsningsforslag er dog et valg der er op til lederen af Hjemmepleje Øst sektion Ørkild, da det er lederens ansvar at implementere den. Derfor skal det også give mening for lederen at lave denne ændring, foruden vil den blive implementeret halvhjertet, og sådanne ændringer bliver sjældent til nogen succes. Det kan dog også være muligt at lederen vælger at undersøge sagen yderligere, for at kunne indsamle flere informationer og modificere løsningsforslaget inden implementering. Men det er også muligt at lederen ikke ser det som en god ide, eller der ikke er ressourcer til at udføre løsningsforslaget. I dette tilfælde er håbet at lederen vil have de resultater projektet førte til i mente, hvis de en dag får muligheden for at bruge ressourcer på sådan noget. For det er muligt at det vil være kompliceret at implementere, men resultaterne af at medarbejderne vil kunne forstå teknologien fuldt ud, vil menes at være dette værd. En anden mulighed for lederen kunne også være at tage løsningsforslaget, og så med sin erfaring som leder, finde en anden måde at udføre det på som er muligt indenfor de ressourcer som de har tilgængelige. For en ting er sikkert, de forskellige tilgange til læring vil kunne hjælpe både medarbejderne med hurtigere at forstå den nye ændring, men også lederen på den måde, at de skal bruge mindre tid på at sikre alle forstår ændringen efter den er implementeret.

Kapitel 7

Konklusion

Det følgende kapitel har til formål at konkludere på det udførte projekts resultater, hvilket var udført for at kunne besvare projektets todelte problemformulering. Det udførte projekt, blev udarbejdet i et samarbejde med Hjemmepleje Øst sektion Ørkild i Svendborg Kommune og projektets nedenstående todelte problemformulering, blev udformet for at kunne forbedre rammerne for deres dokumentationspraksis;

Del 1:

"Hvilke barrierer oplever medarbejderne ift. en effektiv dokumentationspraksis i deres daglige anvendelse af Nexus?"

Del 2:

"Hvordan kan ledelsen facilitere en bedre anvendelsesoplevelse af Nexus, og sikre en kontinuerlig læring af systemet for at øge kompetenceniveauet og skabe bedre arbejdsforhold for medarbejderne?"

Denne todelte problemformulering blev besvaret gennem to dele, hvoraf den første del bestod af at analysere sig frem til roden af deres problematikker, for efterfølgende at kunne komme med et løsningsforslag, og afslutningsvist diskutere hvad Hjemmepleje Øst sektion Ørkild kan bruge disse resultater til.

Hertil var konklusionerne fra projektets første del af problemformuleringen, en identificering af de seks barrierer medarbejderne oplever når de dokumenterer i deres hverdag. Identificeringen af disse barrierer førte til at indse de også blev påvirket af både fokuselterne fra TEKU-modellen, samt de teknologiske forståelsesrammer. Disse barrierer var opstået på baggrund af at medarbejderne ikke havde en fælles forståelsesramme for den digitale platform Nexus, dermed er det ikke alle medarbejderne der er i stand til at anvende platformen ordenligt. Konklusionen fra den anden del af problemformuleringen, førte til at indse at de identificerede barrierer ikke bare er nogle der er opstået ud af ingenting. Det hele er forbundet,

og det der fører til den frustration medarbejderne føler over Nexus, og i andres tilfælde modstand mod ændringerne. Dette var baseret på at de ikke har opsat ordenlige rammer for oplæring, der omfavner alle deres medarbejdere, og sikrer at de forstår teknologien hurtigst muligt for at undgå dokumentationskvaliteten daler i læringsperioden. Hvilket, blandt andre ansvarsområder, er lederens ansvar, men det viste sig også at lederen ikke havde grundig kendskab til den nuværende proces.

Derfor baseret på disse fund, blev et todelt løsningsforslag udformet, for både at kunne omfavne de ændringer der er behov for ved medarbejderne, men også de ændringer lederen skal udføre. Konklusionen lød på, at der findes et behov for at få opsat bedre oplæringsrammer for medarbejderne, og gennem anvendelsen af TEKU-modellens første fokusfelt, blev der udformet et forslag. Dette forslag er baseret på at der skal være mere end én måde at lære de nye ændringer at kende, for at kunne omfavne så mange forskellige medarbejdere som muligt, da ikke alle lærer ens. Det blev også konkluderet at det ikke er nok at opsætte rammerne for at medarbejderne bedre kan lære om den digitale platform Nexus, og dermed forbedre deres anvendelsesoplevelse, samt sikre denne kontinuerlige læring. Det er også nødvendigt at lederen sikrer at det bliver anvendt, hvilket fører til den anden del af løsningsforslaget. Lederen anbefales at sætte tid af til at medarbejderne kan gå ind og anvende deres foretrukne oplæringstilgang, men derudover også at være en mere aktiv del af ændringerne, for at kunne følge med og vise medarbejderne de gør hvad de kan for at hjælpe med at skabe bedre arbejdsforhold.

I forhold til om dette løsningsforslag vil blive implementeret, er det som tidligere nævnt i diskussionen, et valg der er op til lederen at beslutte. Som nævnt er anbefalingen heller ikke at de tager løsningsforslaget som det er, hvis de kan se værdien i at undersøge sagen yderligere og finde en anden måde at opstille løsningsforslaget på, vil dette også give mening. Konklusionen er blot, at de bliver nødt til at forbedre oplæringsmulighederne og for at sikre at medarbejderne forstår den digitale platform de anvender, og for at sikre dette bliver lederen nødt til at være en mere aktiv del af oplæringsprocessen.

Bibliografi

- [1] Alexandra Instituttet. *Digitalt værktøj sparer tid og øger kvaliteten hos hjemmeplejefirmaer*. <https://via.ritzau.dk/pressemeddelelse/13656091/digitalt-vaerktoej-sparer-tid-og-oeger-kvaliteten-hos-hjemmeplejefirmaer?publisherId=13559388>. Accessed: 2024-02-29. 2022.
- [2] Andersen, Sofie Holme. *Flere ældre per ansat i ældreplejen*. https://www.ae.dk/sites/www.ae.dk/files/dokumenter/analyse/ae_flere-aeldre-per-ansat-i-aeldreplejen_0.pdf. Accessed: 2024-02-18. 2019.
- [3] Per Darmer, Birgit Jordansen og Jens Astrup Madsen. *Paradigmer i Praksis*. Denmark, DK: Djøf Forlag, 2020, s. 109–112.
- [4] Per Darmer, Birgit Jordansen og Jens Astrup Madsen. *Paradigmer i Praksis*. Denmark, DK: Djøf Forlag, 2020, s. 44–46, 104–108, 165–176.
- [5] Trine Ungermann Fredskild og Dorte Dalkjær. *Velfærdsteknologi i sundhedsvæsenet*. Gads forlag, 2017, s. 169–186.
- [6] Iben Mundbjerg Gjødsebø m.fl. “Digitalisering i det danske sundhedsvæsen”. I: *Samfundsøkonomen* 2021.1 (2021), 26–38. DOI: [10.7146/samfundsokonomenv2021i1.125542](https://doi.org/10.7146/samfundsokonomenv2021i1.125542). URL: <https://tidsskrift.dk/samfundsokonomenen/article/view/125542>.
- [7] Stine Grodal, Michel Anteby og Audrey Holm. “Achieving Rigor in Qualitative Analysis: The Role of Active Categorization in Theory Building Forthcoming at Academy of Management Review”. I: *The Academy of Management Review* 46 (apr. 2020), s. 5–9. DOI: [10.5465/amr.2018.0482](https://doi.org/10.5465/amr.2018.0482).
- [8] Guldager, Anne. *Ramt af stress*. <https://www.foa.dk/afdelinger/sosu/medlemsbladet-foasosu/foasosu-2018/foasosu-2-2018/ramt-af-stress>. Accessed: 2024-02-18. 2018.
- [9] Grethe Heldbjerg. *Græfegravning i metodisk perspektiv*. Rosenørns Alle 9, DK: Samfundslitteratur, 2012, s. 21–23.

- [10] Kjeldsen, Susanne Bloch. *Tidspres er en trussel mod patientsikkerheden*. <https://dsr.dk/fag-og-udvikling/sygeplejersken/arkiv/sygeplejersken-2015-6/tidspres-er-en-trussel-mod-patientsikkerheden/>. Accessed: 2024-02-18. 2015.
- [11] Dorte Lee, Vibeke Rischel og Annelene Højvang Larsen. "Kvalitet og forenkling af dokumentation". I: *Dansk Selskab for Patientsikkerhed 2022* (2022). URL: https://gammel.patientsikkerhed.dk/content/uploads/2022/09/inspirationskatalog_kvalitetogforenkling_september2022.pdf.
- [12] Jeppe Agger Nielsen. "Mobil teknologi i hjemmeplejen – et tveægget sværd". I: *Dansk Gerontologi* 2018 (2018). URL: <https://danskgerontologi.dk/wp-content/uploads/2018/09/200911.pdf>.
- [13] Jeppe Agger Nielsen, Lars Mathiassen og Sue Newell. "Theorization and Translation in Information Technology Institutionalization: Evidence from Danish Home Care". I: *MIS Quarterly* (2014), 165–186. URL: <https://www-jstor-org.zorac.aub.aau.dk/stable/pdf/26554873>.
- [14] Forbundet af Offentligt Ansatte (FOA). "Registrering og dokumentation i hjemmeplejen - indtryk fra syv kommuner". I: *FOA 2008* (2008). URL: https://www.foa.dk/~media/_Files/Fildeling/undersgelser/Registrering%20og%20dokumentation%20i%20aeldreplejen%20pdf.ashx.
- [15] Wanda Orlikowski og Debra Gash. "Technological Frames: Information Technology Making Sense of in Organizations". I: *ACM Transactions on Information Systems* (1994), 174–181. URL: <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1145/196734.196745>.
- [16] Rocco Palumbo. "Does digitizing involve desensitizing? Strategic insights into the side effects of workplace digitization". I: *Public Management Review* 24.7 (2021), s. 975–1000. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2021.1877796?scroll=top&needAccess=true>.
- [17] Hanne Søndergård Pedersen, Martin Sandberg Buch og Christina Holm-Petersen. "Dokumentation i praksis - Undersøgelse af ældreområdet i Randers Kommune". I: *KORA 2014* (2014). URL: <https://pure.vive.dk/ws/files/2043088/dokumentation-i-praksis.pdf>.
- [18] FOA Fag og Politik (Analyseteamet). "Dokumentation i ældreplejen: Status og udvikling". I: *FOA - Fag og Arbejde* (2022).
- [19] Brett W. Young, Lars Mathiassen og Elizabeth Davidson. "Inconsistent and Incongruent Frames During IT-enabled Change: An Action Research Study into Sales Process Innovation". I: *Journal of the Association for Information Systems* 17.7 (2016), s. 495–520. URL: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/inconsistent-incongruent-frames-during-enabled/docview/1813159049/se-2>.

Bilag

Det følgende afsnit er en oversigt over projektets bilag, som vil være vedlagt ved afleveringen af projektet.

- **Bilag 1:** Introducerende møde
- **Bilag 2:** Kodning - Leder
- **Bilag 3:** Kodning - Planlægger
- **Bilag 4:** Kodning - Informant3-SS
- **Bilag 5:** Kodning - Informant4-SS
- **Bilag 6:** Kodning - Informant5-UA
- **Bilag 7:** Interviewguide leder
- **Bilag 8:** Interviewguide planlægger
- **Bilag 9:** Interviewguide medarbejder