

1 Etikk

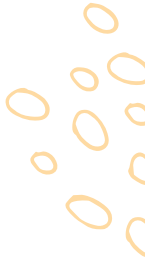
Av Tom Eide

Denne delen handler om etikk og etisk refleksjon i arbeid med velferdsteknologi og tjenesteinnovasjon. Tre spørsmål er sentrale:

- *hva* etikk og etisk refleksjon er
- *hvorfor* etisk refleksjon er viktig i praksis, og
- *hvordan* etisk refleksjon kan brukes som systematisk metode til å oppdage hvor skoen trykker og håndtere etiske utfordringer før uønskede hendelser finner sted.



I arbeid med tjenesteinnovasjon og velferdsteknologi vil du raskt oppleve å stå overfor valg som kan berøre spørsmål om brukernes ve og vel som ikke har noen enkel løsning. Det er sjelden du er alene om slike valg.



Læringsutbytte for emne C, del 1 Etikk

Læringsutbyttet deles inn i kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse i arbeidet med velferdsteknologi i helse- og omsorgstjenesten. For å lære bør du knytte det du kan lese i emne C med praktisk erfaring, videoforelesinger i KS Læring, og arbeidsoppgaver og refleksjoner som du finner i arbeidsheftet. Disse bør gjennomføres sammen med kolleger.

Etter emne C, del 1 Etikk, skal du:



KUNNSKAP

- Ha oversikt over etiske utfordringer i arbeid med velferdsteknologi og tjenesteinnovasjon
- Ha kunnskap om hvorfor systematisk etisk refleksjon er viktig i dette arbeidet



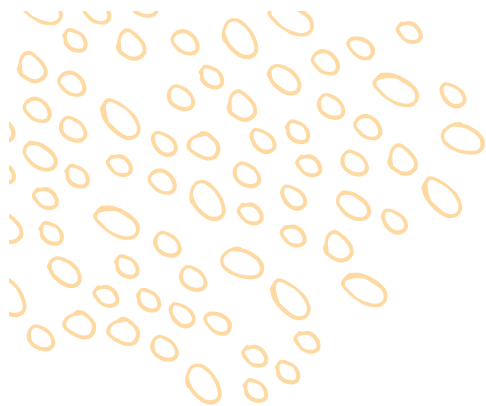
FERDIGHETER

- Kunne reflektere etisk og bruke en etisk refleksjonsmodell



GENERELL KOMPETANSE

- Kunne anvende kunnskap og ferdigheter på selvstendig vis i ulike situasjoner som krever kritisk refleksjon og samarbeid om etiske og juridiske utfordringer i praksis



Hva er etikk og etisk refleksjon?

La oss starte med en fortelling og noen spørsmål. I en kommune beslutter ledelsen å innføre digitalt tilsyn i sykehjemmene. På ett av disse sykehjemmene bor personer som har mer eller mindre langtkommen demens. Personalet går gjerne tre runder hver natt og ser inn til hver enkelt beboer for å sjekke personen sover og at alt er i orden. Flere av dem er nemlig «nattevandre» og kan våkne om natten, gå ut på gangen og vandre rundt i mørke korridorer og bli engstelige og urolige. Enkelte kan gå inn til andre beboere, så disse våkner og blir skremt. Noen kan også forsøke å gå ut av bygget om natten, og blir forvirret og redde ved å møte stengte dører. Det hender ikke sjelden at en beboer våkner av at en pleier kommer inn eller går ut, og ikke får sove igjen.

Ledelsen formidler at hensikten med å innføre digitalt tilsyn er at personalet på nattevakt skulle kunne følge bedre med uten å måtte gå inn til beboerne og gripe raskere inn når beboerne har behov for hjelp. Det er snakk om behandlingskvalitet og pasientsikkerhet. Personalet er delt.

Noen er positive, og tenker som ledelsen at dette vil kunne forenkle arbeidet og sikre rask hjelp når det er nødvendig. Andre er mer skeptiske. Noen mener at hensikten er å spare penger, og at dette er begynnelsen på nedbemanning. Andre er bekymret for kvaliteten, og mener at det er nødvendig å se regelmessig inn til brukerne om natten for å sjekke at alt er i orden. Og hva med etikken? Går det ikke på privatliv, verdighet og personvern løs å overvåke beboerne når de sover inne på sine egne private rom? Og hva med pasientsikkerheten? Hvor pålitelig er denne teknologien egentlig? Og hva med retten til medvirkning? Har beboerne i det hele tatt vært involvert? Har de selv eller deres pårørende gitt samtykke til dette? Personalt på natt har mange spørsmål. Vi kommer tilbake til hvordan vi kan reflektere over etiske problemstillinger som dette nedenfor. Først litt om etikk, verdier og ulike typer situasjoner hvor etisk refleksjon knyttet til velferdsteknologi kan være spesielt viktig.



Etikk og verdier

Etikk er systematisk tenkning om moralske spørsmål. Det overordnede moralske spørsmålet i helsevesenet er hvordan tjenestene bør være. Det handler først og fremst om kvaliteten av helsehjelpen og de etiske verdier og prinsipper vi er forpliktet av i praksis, som respekt for brukerens autonomi, integritet, privatliv, verdighet og rett til helsehjelp, informasjon og medvirkning. Ved innføring og bruk av velferdsteknologi kommer også generelle etiske prinsipper i spill, som velgjørenhet, rettferdighet og å sikre at brukeren ikke lider skade. Digitale velferdsteknologier kan også utfordre etisk-juridiske spørsmål om konfidensialitet, personvern og datasikkerhet. I tillegg kommer spørsmål om teknologiens pålitelighet, i og med at teknologisk svikt og risiko for svikt vil gå utover trygghet og sikkerhet for brukere.

Pålitelighet handler ikke bare om teknologien selv, men også om kompetanse. Hvis helsepersonell mangler kunnskap eller ferdigheter, kan det medføre risiko for svikt. Det samme gjelder brukere. Erfaring viser at det er lett å undervurdere betydningen av informasjon, opplæring og trening. Etikk og risiko henger nøye sammen. Hvis personalet eller brukerne ikke mestrer teknologien kan det sette verdier som trygghet, tillit, kvalitet og pasientsikkerhet på spill.

Teknologi og verdier

Velferdsteknologi kommer ikke alene. Den kommer gjerne sammen med etiske problemstillinger. Grunnen er ikke at velferdsteknologi i seg selv er etisk problematisk. Tvert imot kan det være etisk gode grunner for å ta i bruk en ny teknologi, som at det kan heve kvaliteten på



Etikk og risiko henger nøye sammen. Hvis personalet eller brukerne ikke mestrer teknologien kan det sette verdier som trygghet, tillit, kvalitet og pasientsikkerhet på spill.

tjenesten, gjøre det mulig for brukere å mestre sin helsesituasjon bedre, gjøre tjenesten lettere tilgjengelig for flere og effektivisere bruken av ressurser.

Teknologiene i seg selv er verdinøytrale. For eksempel er en varslingssensor, en digital dørlås eller en elektronisk medisindispenser ikke etisk problematisk i seg selv. Men valg og unnlaterelser knyttet til implementering og bruk kan være det, som manglende informasjon, opplæring, medvirkning, brukervennlighet, prosedyrer, kvalitetskontroll, kommunikasjon og samhandling. Behovet for etisk refleksjon kommer når teknologien skal tas i bruk og krever prioriteringer og endringer av praksis. Innovasjon og implementering av velferdsteknologi krever som regel nettopp dette.

Etisk refleksjon

Med «etisk refleksjon» mener vi å tenke høyt gjennom en vanskelig situasjon sammen med andre, på en mer eller mindre systematisk måte. Det er tre hovedgrunner til at etisk refleksjon med kolleger er viktig i arbeidet med velferdsteknologi, grunner som til dels overlapper med hverandre. Den ene handler om samfunnets *normer og verdier*, at velferdsteknologi er et ønsket virkemiddel for å skape et godt samfunn, til å styrke brukeres ve og vel. At brukere ve og vel og kontroll over eget liv blir styrket og ikke svekket gjennom implementering av teknologien kan ikke tas for gitt, men er noe som må følges med på underveis i prosessen.

Langsomhetens betydning

Det andre har med *tid* å gjøre. Den velferdstek-

nologiske utviklingen går superraskt. Når vi tar i bruk en ny teknologi, har vi sjelden etablerte og etisk velfunderte rutiner klare til bruk. Mye må utvikles og endres. Dette er en mer langsom prosess, ofte preget av prøving, feiling, refleksjon, læring og forbedring, gjerne i flere runder. Begrepet «etikk» kan knyttes direkte til dette. Ordet kommer fra det latinske *ethicus* og det greske *ethos*, som betyr «sedvane» eller «skikk». Etisk refleksjon er en metode til å utvikle nettopp god «skikk» eller «sedvane» når ny teknologi skal tas i bruk og etablerte rutiner og samhandlingsmønstre blir utfordret. Ved systematisk etisk refleksjon kan vi lettere identifisere hvor skoen trykker, håndtere vanskelige situasjoner og etablere ny, god og etisk velbegrunnet praksis. Teknologiens hastighet trenger refleksjonens langsomhet.



Når ny teknologi skal utvikles og tas i bruk, er det ofte ikke mulig å være fullt ut forberedt. Vi kan ikke alltid forutse hvordan brukere blir berørt og hvilke etiske utfordringer man vil møte.

Å oppdage risiko før det skjer

Den tredje hovedgrunnen til at etisk refleksjon med kolleger er viktig har å gjøre med risiko. Tjenesteinnovasjon og implementering av teknologi innebærer endring i det daglige arbeidet, og med endringer følger gjerne risiko og etiske utfordringer. Det kan være snakk om endringer på mange områder, fra kvalitetssystem, arbeidsrutiner og samarbeidsformer til nye måter å informere, kommunisere og samhandle med brukere på. Når ny teknologi skal utvikles og tas i bruk, er det ofte ikke mulig å være fullt ut forberedt. Vi kan ikke alltid forutse hvordan brukere blir berørt og hvilke etiske utfordringer man vil møte. Dette må oppdages, reflekteres over og håndteres underveis i prosessen. Systematisk etisk refleksjon er en metode til nettopp dette, til å oppdage og se klarere etiske utfordringer som man ikke uten videre oppdager eller tenker over i en travel arbeidshverdag. Dermed kan etisk refleksjon være en metode til systematisk identifisering av risiko for svikt underveis, slik at risiko kan håndteres på en god måte før noe alvorlig skjer. Slik kan systematisk etisk refleksjon også betraktes som en form for kvalitetssikring av arbeidet med velferdsteknologi.



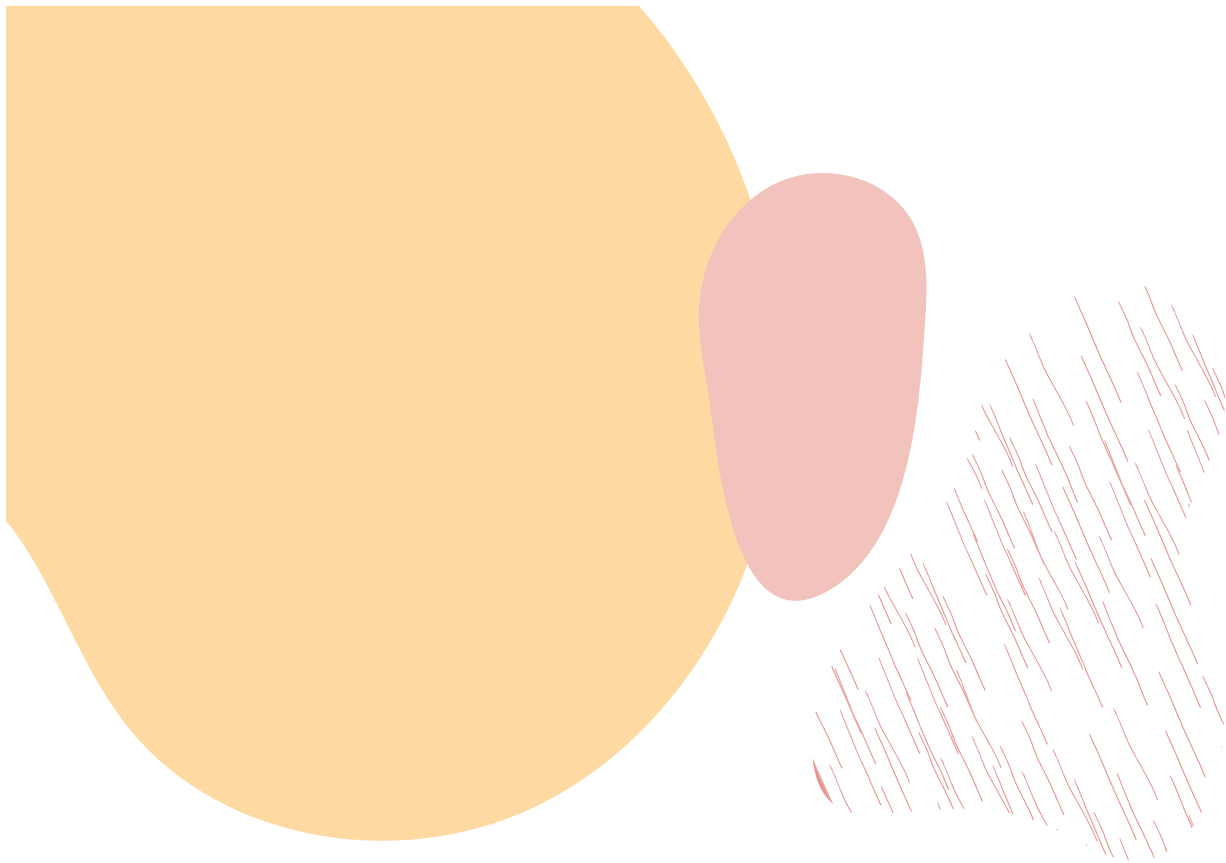
Hvordan reflektere etisk?

Refleksjon handler om å tenke litt grundigere gjennom ting. Selve ordet «refleksjon» kommer av latin, *reflexio*, som betyr å bøye tilbake, og som gjerne brukes om å vende tilbake til og se litt nøyere på ting. *Etisk refleksjon* innebærer å undersøke situasjoner hvor verdier står på spill på en systematisk måte, gjerne sammen med andre og gjerne ved hjelp av en etisk refleksjonsmodell. Å reflektere i gruppe er en god måte å få frem flere synspunkter, tanker og ideer på. I en jobbsituasjon er det også en god måte å finne frem til gode, felles måter å håndtere etiske problemstillinger på. Mye tyder på at systematisk etisk refleksjon på jobben i tillegg kan bidra

både til læring, motivasjon og et godt arbeidsmiljø.

Individuelt eller i gruppe?

I arbeid med tjenesteinnovasjon og velferdsteknologi vil du raskt oppleve å stå overfor valg som kan berøre spørsmål om brukernes ve og vel som ikke har noen enkel løsning. Det er sjelden du er alene om slike valg. Som vi har vært inne på kan dette gjelde mange ulike forhold, fra systemets pålitelighet, teknologiens brukervennlighet, personalets kompetanse og holdninger, til spørsmål som handler grunnleggende verdier som respekt for brukeres og brukeres autono-



mi, integritet, verdighet, medbestemmelse og personvern.

Å reflektere individuelt er alltid en god ting. Å bli bevisst på dine egne verdier, hva du selv tenker om etisk vanskelige spørsmål og hvor du selv kjenner at skoen trykker når det gjelder kvalitet og etisk standard i eget arbeid og egen avdeling, er en styrke både for deg som fagperson og for det arbeidsfellesskapet du tilhører. Individuelt – som i gruppe – kan du reflektere mer eller mindre systematisk, og med eller uten en etisk refleksjonsmodell. Essensen i etisk refleksjon er å ta deg tid til å tenke gjennom vanskelige valg-situasjoner fra ulike perspektiver og komme frem til et bevisst, begrunnet og klokt valg. Systematisk refleksjon i gruppe kan bidra til å

redusere risiko, utvikle den etiske kompetansen i arbeidsfellesskapet og være en god måte å komme frem til begrunnede og kloke (ikke «smarte») løsninger på vanskelige situasjoner som gjelder gruppen som helhet. Vi anbefaler regelmessig refleksjon på arbeidsplassen generelt, gjerne 2-4 ganger i måneden. Dette er spesielt viktig i innovasjons- og implementeringsperioder, som et tiltak for kvalitetssikring, reduksjon av risiko og kontinuerlig forbedring.

Hvorfor bruke en etisk refleksjonsmodell?

Det finnes ulike metoder for etisk refleksjon. Disse kan være mer eller mindre filosofiske og praktiske i sin tilnærming. Både forskning og erfaring tyder på at det å bruke en etisk refleksjonsmodell kan være nyttig for å identifisere og

tenke systematisk gjennom etiske utfordringer og bli enige om gode måter å håndtere disse på. Det finnes en rekke slike refleksjonsmodeller, både for helse- og sosialtjenestene og til bruk på andre samfunnsområder. De har en del felles trekk, som å klargjøre den vanskelige situasjonen og kartlegge hvem som blir berørt, hvilke verdier som står på spill, hvilke plikter man har (moralsk og juridisk), hvilke handlingsalternativer som finnes, hvilke konsekvenser som kan tenkes, og hva som vil være klokt å gjøre når alt kommer til alt.

Etisk teori

Ved å bruke en etisk refleksjonsmodell oppnår vi altså å tenke systematisk over situasjonen fra ulike perspektiver. Modellene utfordrer oss til å reflektere over mange av de samme problemstillingene som behandles av etiske teorier. Etiske teorier bygger på en idé om hva som er etisk særlig viktig å ta hensyn til. I diskursetikk er det viktigste at de som blir berørt også blir hørt og tatt hensyn til på en rettferdig måte. Ifølge pliktetisk tenkning er det sentrale å handle i overensstemmelse med våre moralske plikter, som plikten til å se og behandle ethvert menneske som en person, og ikke bare som et middel. Ifølge konsekvensetikk er det nytten av en handling som er det moralsk avgjørende, mens det ifølge dydsetikken er å vise moralsk gode karakteregenskaper. Dette er selvfølgelig svært forenklet. Poenget her er bare å påpeke at alle disse teoretiske perspektivene er relevante i praksis. Systematikken i etiske refleksjonsmodeller ligger nettopp i å skifte mellom ulike perspektiver. Slik er det å bruke en refleksjonsmodell en metode til å skape seg en helhetlig forståelse av situasjonen slik at man kan håndtere den på en klok

måte. Klokskap er som kjent den høyeste moralske egenskap ifølge Aristoteles' dydsetiske tenkning. Nok om teori.

Følelser

Vi har her (nedenfor) valgt å presentere «Vårt problem-modellen» for etisk refleksjon, en modell som i tillegg til tradisjonell etisk tenkning også stiller spørsmål om følelser. Følelser kan være viktig i etisk refleksjon på flere måter. På den ene siden kan både negative følelser som irritasjon, engstelse, indignasjon og fortvilelse og positive følelser som lettelse og glede gi oss hint om noe som er etisk relevant, uten at vi kanskje (foreløpig) er i stand til å formulere dette klart og logisk. Det kan derfor være grunn til å lytte til følelsene og forsøke å forstå hva som ligger bak disse. På den andre siden kan sterke følelser også lett overskygge det som er moralsk relevant. Sterke følelser kan stå i veien for en ettertenksom etisk refleksjon, særlig hvis de ikke blir satt ord på og inkludert i refleksjonen. Det er viktig å huske at følelser aldri er moralsk riktige eller gale. De følger gjerne naturlig med som en del av vår helhetlige opplevelse av etisk vanskelige situasjoner. Følelser er rett og slett en del av den vi er som person. I en etisk refleksjon kan du derfor med fordel gi litt plass til å reflektere over de følelsene den aktuelle situasjonen vekker i deg og andre berørte parter. Dette kan gjøre refleksjonen mer personlig, og bidra til å gi deltagerne en dybde- og helhetsforståelse av etiske aspekter ved situasjonen som vi ellers ikke ville fått.

«Vårt problem-modellen»

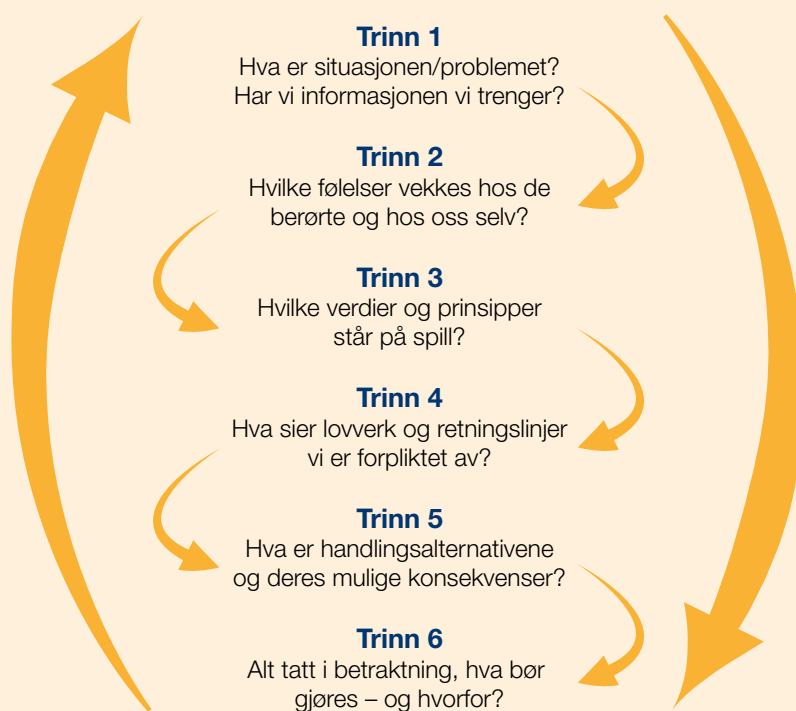
«Vårt problem-modellen» er hentet fra *Etikkhåndboka*¹ hvor du også finner en utdypende beskrivelse av modellen (med eksempel fra digitalt tilsyn). Der finner du også flere andre refleksjonsmodeller. Hovedgrunnen til at vi har valgt «Vårt problem-modellen» er – som navnet sier – at den er utviklet spesielt for problemstillinger som er felles på et arbeidssted, noe som ofte vil være tilfellet når man arbeider med tjenesteinnovasjon og velferdsteknologi. Modellen er

praksisnær, erfaringsbasert og utviklet over en 10-årsperiode i dialog med erfarne refleksjonsveiledere innenfor KS' nasjonale satsing på etisk kompetanseheving i norske kommuner.

Hvordan bruke «Vårt problem-modellen»?

Den beste måten å øve seg i å bruke en etisk refleksjonsmodell er å ta for seg en etisk utfordring fra eget arbeid, og følge modellen trinn for trinn. Man kan også ta utgangspunkt i den innledende

«Vårt problem-modellen» for etisk refleksjon





Når man reflekterer i gruppe er det viktig at alle kommer til orde, og at man utvikler en holdning av åpenhet og respekt for ulike synspunkter og vurderinger.

fortellingen om innføring av digitalt tilsyn, eller fortellinger i arbeidsheftet, f.eks. om «Lars 80 år».

Når man reflekterer i gruppe er det viktig at alle kommer til orde, og at man utvikler en holdning av åpenhet og respekt for ulike synspunkter og vurderinger. Ydmykhet og evne til å lytte er bedre egenskaper enn skråsikkerhet og påståelighet. Når en situasjon er etisk vanskelig, er det fordi det ikke finnes noen enkel løsning. I praksis vil det ofte være snakk om etiske dilemmaer, det vil si situasjoner hvor det ikke finnes et valg som er etisk «riktig», men hvor det finnes gode etiske argumenter for flere alternativer samtidig som det også er noe etisk problematisk ved de samme alternativene. For å forstå kompleksiteten i slike situasjoner, er det viktig at det er en åpen atmosfære i gruppen, slik at man kan dele følelser, tanker og idéer fritt uten å risikere å bli kritisert.

Hvis dere har etablert en refleksjonsgruppe og skal bruke «Vårt problem-modellen» i praksis, kan det være nyttig å velge en av deltagerne som ordstyrer. Om dere har en person i gruppen med erfaring fra etikkveiledning, er det naturlig at vedkommende tar denne rollen. For ordstyreren eller veilederen er det en viktig oppgave å sette tonen og sørge for at alle kommer til orde både underveis og under den avsluttende vurderingen. Det er også viktig å holde tiden og sørge for fremdrift i refleksjonen. Tiden går fort når man først kommer i gang. Det er lett å bli ivrig, og det kan være nødvendig med en ordstyrer som holder litt struktur slik at gruppen kommer gjennom alle seks trinnene i modellen. Bestem dere på forhånd hvor lenge dere vil holde på, gjerne 45-60 minutter hvis dere vil ha tid til å gå litt i dybden.

Bruk gjerne litt tid innledningsvis til å velge hvilken situasjon dere skal snakke om. En måte

å gjøre det på er at ordstyrer stiller spørsmålet åpen: «Hva skal vi bruke tiden til i dag?», «Hvor trykker skoen for tiden?», «Hvem vil begynne?», og så gå runden rundt for å høre hva de forskjellige har å si. Når situasjonen er valgt, kan man følge modellen trinn for trinn. Det er altså viktig å fordele tiden godt. Sørg for å ha litt ekstra god tid, minst 10 minutter, til det avsluttende trinnet, hvor målet er å finne frem til hva som bør gjøres, og hvorfor.

De første gangene kan det kanskje føles litt ukomfortabelt og unaturlig å strukturere en samtale slik. Men det er ofte nettopp dette som skal til for at refleksjonen skal bli systematisk, det vi si at man drøfter situasjonen fra ulike perspektiver. Forskning viser at man får større utbytte av etisk refleksjon i grupper når man benytter en metode, som en refleksjonsmodell i praksis er, enn når man reflekterer mer ustrukturert.

Enkelte av spørsmålene i modellen kan være vanskeligere å svare på enn det umiddelbart kan se ut til. Dette gjelder kanskje særlig spørsmålet om verdier og prinsipper (3) og spørsmål om lovverk og retningslinjer (4). Kanskje må dere bla dere gjennom yrkesetiske retningslinjer, pasientrettighetsloven, helsepersonelloven eller andre kilder for å finne svaret. Ta dere tid til det. Det kan være mye god og viktig repetisjon og læring i dette, også for helsepersonell med lang erfaring.

Visualisere

Underveis kan det være nyttig å visualisere de tankene som kommer opp. Dette kan gjøres på mange måter, som å skrive opp viktigste mo-

mentene som kommer frem på en tavle, flipp-over eller ark man kan henge opp på veggen. Det kan også gjøres digitalt, på en skjerm man kan dele eller projisere på en skjerm. Sitter man i samme rom kan deltagerne også skrive sine svar på Post-it lapper, som så kan klistres opp på veggen eller tavlen under hvert spørsmål. Prøv dere frem og bruk den formen som fungerer best for dere.

Sortere argumenter

Når dere har drøftet spørsmålene på de ulike trinnene (1-4), og klargjort ulike handlingsalternativ og drøftet mulige konsekvenser (5), er det tid for avsluttende drøftelse og samlet vurdering (6). Da kan det være nyttig å starte med å sortere de viktigste hensyn og argumenter som har kommet frem så langt. En hensiktsmessig måte å gjøre dette på kan være å skrive opp to kolonner (på tavle, ark, skjerm, ell.), ett for hvert handlingsalternativ, A og B, og å skrive opp de argumenter og hensyn som taler for alternativ A i den ene kolonnen og hensyn og argumenter taler for alternativ B i den andre. Man kan følge modellen, og starte med trinn (1): Hvilke av de parter som er involvert i situasjonen (1) vil ønske A og hvilke vil ønske B? Hvilke verdier og prinsipper (3) og bestemmelser i lovverk og retningslinjer (4) taler for A og for B? Nederst kan man føre opp de mulige (positive og negative) konsekvensene (5) under hvert av de to alternativene. Følelser (2) er det viktig å være oppmerksom på og reflektere over, men følelser kan snarere betraktes som hint til viktige hensyn enn som argumenter på linje med verdier, prinsipper, lovverk, retningslinjer og mulige konsekvenser.

Avsluttende vurdering – hva bør gjøres, og hvorfor?

Når man sorterer argumenter og hensyn denne måten, kommer det gjerne opp nye argumenter man ikke har tenkt på. Skriv opp dette også i den kolonnen det hører hjemme. Noen ganger vil man se at de samme verdier eller hensyn kan tale for begge alternativer. Da skriver man det opp i begge kolonnene. Å visualisere resultatene av refleksjonen på denne måte gir et godt felles utgangspunkt for en samtale om hva som bør gjøres og hvorfor.

Før man starter den avsluttende refleksjonen om hva som bør gjøres, kan det være nyttig at hver enkelt deltager tenker gjennom og noterer ned for seg selv sine egne svar på spørsmålene: Hvilke hensyn bør veie tyngst? Hva bør vi gjøre nå? Og hvorfor bør vi gjøre akkurat dette? For at begrunnelsen skal være etisk må den forankres i verdier og prinsipper. Spørsmålet blir da hvilke prinsipper og verdier man mener det er viktigst å ivareta i den aktuelle situasjonen. Normalt vil disse være direkte eller indirekte knyttet til brukerens ve og vel. Dette ligger i helsevesenets verdigrunnlag og helsetjenestenes samfunnsoppdrag. At hver enkelt på denne måten tar foreløpig stilling for seg selv er kanskje det beste utgangspunktet for en god avsluttende drøftelse. Hva som bør gjøres kan etter en refleksjon i enkelte tilfeller fremstå som entydig og klart. I arbeid med tjenesteinnovasjon og velferdsteknologi er det imidlertid langt mer vanlig at det som bør gjøres er å komme i gang med en eller annen prosess, som for eksempel (a) å ta initiativ til et samarbeid med andre involverte om å løse



For at begrunnelsen skal være etisk må den forankres i verdier og prinsipper. Normalt vil disse være knyttet til brukerens ve og vel. Dette ligger i helsevesenets verdigrunnlag og helsetjenestenes samfunnsoppdrag.

felles utfordringer, (b) å sørge for mer fullstendig dokumentasjon av hvor skoen trykker, eller (c) gjøre ledelsen oppmerksom på svikt eller risiko for svikt når det gjelder viktige verdier, som for eksempel teknologisk pålitelighet, funksjonalitet, brukervennlighet, pasientsikkerhet, datasikkerhet, personvern, trygghet, tillit, kompetanse, mestring eller flyt i samhandling på tvers av vakter, profesjoner og andre involverte aktører.



Foto: Colourbox

Om motstand og etikk

Vi skal her gjøre en liten avstikker fra etisk refleksjon til spørsmålet om motstand. For mange forteller om motstand mot velferdsteknologi, også blant helsepersonell. Hvor utbredt dette er vet vi ikke sikkert. I forskning på næringslivsorganisasjoner blir ofte «motstand» betraktes som uttrykk for frykt for og uvilje mot endring. Ifølge teorien starter motstanden i en opplevd trussel, for eksempel mot ens posisjon, inntekt, arbeidsmiljø, vaner eller annet. Motstand betraktes ofte som noe uønsket i en organisasjon. Men motstand kan også ha andre aspekter. Det kan til og med være etisk verdifullt.



Etisk motstand

En studie av innovasjon og implementering av digitalt tilsyn² (jf. den innledende fortellingen i dette kapitlet) viser imidlertid at «motstand» også kan ha et etisk grunnlag, og bunne i bekymring for faglig kvalitet og etisk standard. Forskerne fant fire former for det de kalte «etisk motstand», nemlig motstand som hadde sin rot i bekymring for:

- redusert behandlingskvalitet
- manglende pasientsikkerhet og personvern
- krenkelse av brukerens verdighet og integritet
- manglende rettferdighet i tilgang til teknologien

Det er minst tre interessante sider ved disse funnene. For det første kan motstand i forbindelse med innovasjon og implementering av velferdsteknologi betraktes som naturlig, men

ikke nødvendigvis som noe negativt. Tvert imot kan det være uttrykk for at medarbeidere har identifisert en risiko for svikt som det er viktig å undersøke og eventuelt gjøre noe med. Lederes evne til å anerkjenne og vilje til å lytte til medarbeidere som viser slik motstand eller fremmer kritikk kan dermed være en viktig suksessfaktor i innovasjons- og implementeringsarbeidet. Det understreker betydningen av at ledere lytter til og responderer raskt på meldinger om risiko fra de som står i førstelinjen i virksomheten. For det andre viste det seg at mye av motstanden forsvant etter hvert som problemstillingene ble tatt opp, teknologien ble utviklet, systemet fungerte sikrere for brukerne, og rutiner for fordeling av sensorer og plasser ble bedre. Dette tyder på at det var en reell bekymring for pasientsikkerhet, forsvarlighet og kvalitet for brukere og ikke motstand mot endring. Viktige faktorer som førte til at motstanden ble redusert

² Nilsen, Ety R., Janne Dugstad, Hilde Eide, Monika K. Gullslett & Tom Eide (2016). [Exploring resistance to implementation of welfare technology in municipal healthcare services – a longitudinal case study.](#) *BMC Health Services Research*, 16 (1), 657.

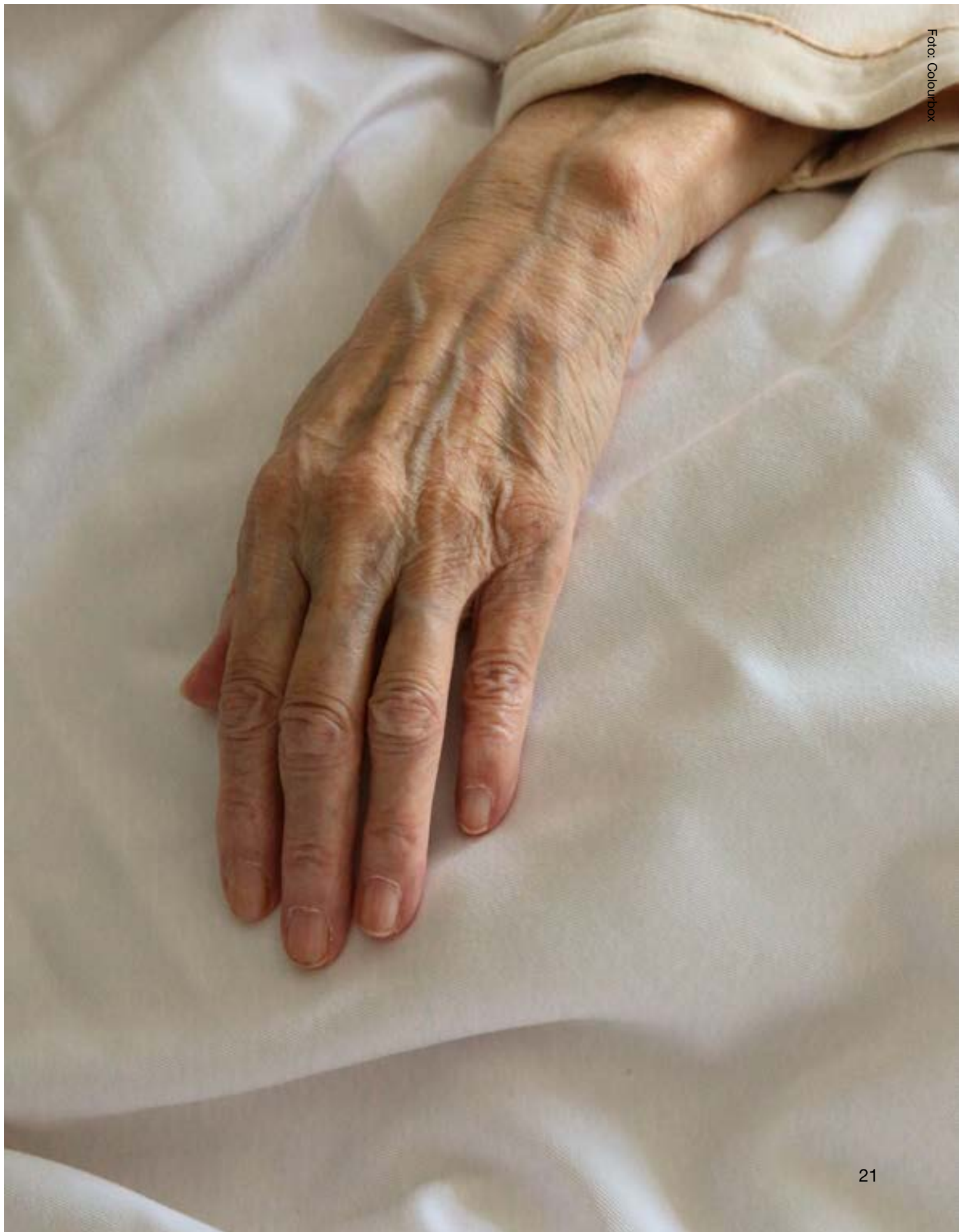


Å reflektere individuelt er alltid en god ting.

og forsvant, var at man hadde møteplasser for refleksjon, hvor det var mulig å sette ord på og reflektere over denne type etiske bekymringer. Det var også viktig at ledere og andre aktører satte i gang og gjennomførte forbedringsprosesser.

For det tredje skjedde det over tid en endring i personalets vurdering av hvorvidt digitalt tilsyn om natten krenket beboernes integritet og verdighet. I begynnelsen ble det digitale tilsynet betraktet som overvåking og et uønsket og uverdigg inngrep i brukerens privatliv. Men på et visst tidspunkt tok en av personalet opp spørsmålet om digitalt nattilsyn virkelig var mer etisk problematisk enn måten de hadde ført tilsyn med beboerne tidligere. Før hadde de gått rundt flere ganger om natten for å sjekke at alt var i orden, gått inn i beboernes soverom uten å banke på, observert, lyttet, luktet og kanskje kjent under dynen for å sjekke at madrassen var tørr, av og til med den følge at beboere kunne våkne, bli skremt og ikke få sove igjen. Hun reiste så spørsmålet om ikke dette var en større

krenkelse av beboerens verdighet og integritet enn det at sensorer registrerte og sendte et signal til nattevakten når beboeren faktisk hadde behov for hjelp. Resultatet av refleksjonen var at de vurderte digitalt nattilsyn i avdelingen som etisk sett mindre krenkende enn tidligere praksis. I og med at teknologien var blitt stadig mer pålitelig, forsvant også siste rest av motstand. Dette eksemplet illustrerer et viktig element som ofte blir oversett i etisk refleksjon, nemlig betydningen av også å vurdere tidligere praksis med et kritisk blikk, og å gjøre en sammenlignende etisk vurdering.

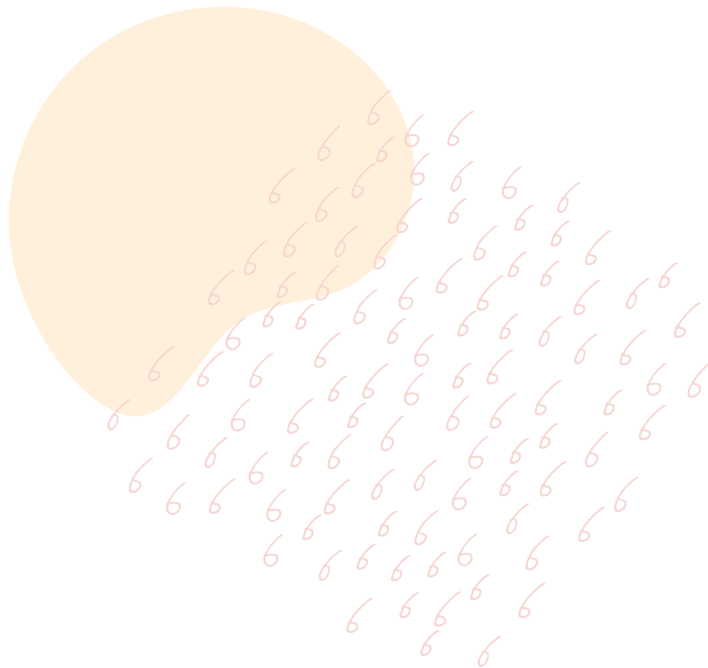


Om ledelse og etisk refleksjon i praksis

Avslutningsvis noen ord om ledelse. Å sørge for å skape møteplasser og rom for regelmessig etisk refleksjon i tjenesten er et lederansvar.



Foto: Unsplash



Dette blir ekstra viktig når man skal innføre ny teknologi og endre rutiner og samarbeidsformer. Endring skaper risiko, og – som vi har vært inne på ovenfor – etisk refleksjon er en effektiv metode til å identifisere og håndtere risiko før alvorlige feil oppstår.

En større studie blant nærmere 2500 ledere og medarbeidere i norske kommuner viser at ledere i helse- og omsorgstjenestene mener at systematisk etisk refleksjon er svært viktig, både for kvaliteten på tjenestene og for medarbeidernes stolthet og motivasjon.³

Å legge til rette for systematisk etisk refleksjon er et godt virkemiddel i endringsledelse. I tillegg til å forebygge svikt bidrar det også til å skape

flyt i endringsarbeidet. Sagt på en litt annen måte er det fra et lederperspektiv tre særlige grunner til at regelmessig etisk refleksjon i tjenesten er viktig:

- etisk refleksjon bidrar til å sikre kvalitet for brukere
- etisk refleksjon bidrar til å styrke arbeidsmiljø og organisasjonslæring
- høy etisk standard er lovpålagt, og kommunale tjenester har rapporteringsplikt om hva de gjør for å holde høy etisk standard i virksomheten (Kommuneloven § 48.5) har til å skape møteplasser for etisk refleksjon for sine medarbeidere.

³ Kirkhaug, Rudi (2019). [Etisk refleksjon og verdibevissthet. Betydningen for kvalitet, trivsel og samhandling](#) (evalueringsrapport). Oslo: KS.