



Betydningen af velfærdsteknologi i den kommunale socialpsykiatriske praksis

– *Et analytisk perspektiv på de forskellige formål og nye roller velfærdsteknologien online bostøtte medfører medarbejdernes arbejdspraksis.*

The significance of welfare technology in municipal social psychiatry practice

– *An analytical perspective on the different purposes and roles online screen visits entail for the employees' work practices.*

Anna Marie Lassen

Lektor og ph.d., Forskningscenteret Sundhed og anvendt teknologi & Ergoterapeutuddannelsen, University College Nordjylland

aml@ucn.dk

Hilde Thygesen

Professor og ph.d., Fakultet for helse og sosialvitenskap, Senter for helse og teknologi, Universitetet i Sørøst-Norge

hilde.thygesen@usn.no

Resume

I Skandinavien har velfærdsteknologi til formål at levere eller understøtte velfærdsydelser i den kommunale praksis. De kommunale medarbejdere erfarer forudsete og uforudsete ændringer i deres arbejdspraksis som følge af implementering af velfærdsteknologi. Artiklen præsenterer, med udgangspunkt i en Science-Technology-Society-teoretisk (STS) tilgang, en analyse af velfærdsteknologien online bostøtte i den kommunale socialpsykiatri, som er et videoopkald mellem medarbejder og borger. Analysen udføres med de to analytiske begreber *scenario* og *skript* for dels at forstå, hvilket fremtidsscenario online bostøtte kommer med, og for at få en forståelse for, hvilket implicit (manus)skript der følger med online bostøtte, som forhandles og tilpasses i implementeringsprocessen. Analysen fremhæver specielt den læringsproces, som medarbejderne gennemgår, når de er en del af processen med implementering af en ny velfærdsteknologi. Det empiriske grundlag for artiklens analyse er semistrukturerede interviews og deltagerobservationer af medarbejdere i tre forskellige kommuner. Artiklen argumenterer på baggrund af analysen for et nyt evalueringsparameter, og at de nye roller og arbejdsopgaver, som velfærdsteknologien bringer med sig, nødvendiggør udvikling af teknologikompetencer hos medarbejderne i kommunal praksis.

Nøgleord

velfærdsteknologi, implementering, online bostøtte, socialpsykiatri, nye roller, læringsproces

Abstract

Across the Nordic countries, welfare technologies are currently implemented in municipal services. The technologies are expected to improve the services. The article presents, based on a Science-Technology-Society (STS) theoretical approach, an analysis of the welfare technology Online screen visits, which is a video call between employees and citizens in the Danish social psychiatry services. The focus is on the experiences of the municipal employees. The analysis is performed with two analytical concepts: scenario and script. The aim is to understand the future scenario Online screen visits come with, and its script, which is negotiated and adapted in the implementation process. The analysis highlights the learning process that municipal employees go through when implementing welfare technology. The empirical basis is semi-structured interviews and participant observations of employees in three different municipalities. The results show that the employees experience foreseeable and unforeseen changes in their work practices as a result of Online screen visits. These changes are, however, not communicated clearly nor properly understood by municipal managers. The article argues for a new evaluation parameter, and that the new roles and tasks that welfare technology brings with it necessitate the development of technology competencies among employees.

Keywords

welfare technology, implementation, Online screen visits, social psychiatry, new roles, learning process

Indledning

I de nordiske lande anvendes velfærdsteknologibegrebet bredt om teknologier, der benyttes inden for velfærdssektoren med det formål at levere eller understøtte velfærdsydelser inden for det kommunale område. Det giver ofte god mening at have et begreb til at forklare, hvordan vi forstår et givent område, i dette tilfælde teknologier, som anvendes til at understøtte de kommunale velfærdsydelser. Her er det vigtigt at have for øje, hvem der definerer velfærdsteknologibegrebet, hvordan velfærdsteknologibegrebet defineres, og på hvilken baggrund definitionen opstår. Særligt når velfærdsteknologien anvendes inden for mange forskellige fag- og praksisområder i den kommunale organisation. Det specielle ved velfærdsteknologi er, at man ikke kan se på en given teknologi, om det er en velfærdsteknologi, da det er det bagvedliggende formål, som giver teknologien status af velfærdsteknologi. Men et vigtigt spørgsmål er her, om de forskellige professionsmedarbejdere, der skal levere velfærdsydelser med teknologierne, i praksis oplever, at de leverer reel velfærd til borgerne. Samtidig er spørgsmålet, om medarbejderne kan opretholde den faglige kvalitet i serviceydelserne med velfærdsteknologien. Generelt har Danmark på kommunalt niveau anvendt de tre bundlinjer ved evaluering af velfærdsteknologi, som retter sig mod at forbedre: 1) arbejdsmiljøet hos medarbejderne, 2) livskvaliteten hos borgerne og 3) den ressourcemæssige anvendelse (Center for Velfærdsteknologi, 2017). Det sidste evalueringsparameter kan være vanskeligt at imødekomme med velfærdsteknologi inden for socialpsykiatrien, da borgerens aktivitets- og funktionsniveau er meget svingende, og da borgernes udfordringer kan være meget komplekse (Lassen, 2019). Tidligere undersøgelser af velfærdsteknologi påpeger, at teknologi indvirker på den kontekst, som den anvendes i (Sauzet et al. 2020; Lassen, 2019), og at medarbejdernes faglige tilgange og metoder ofte er et overset perspektiv, når en kommunal praksis ønsker at implementere velfærdsteknologi. Netop dette oversete medarbejderperspektiv kan være medvirkende til, at den kommunale ledelse og administration erfarer en given velfærdsteknologi markant anderledes end de frontmedarbejdere, der skal anvende velfærdsteknologierne i deres faglige arbejde. Artiklen vil derfor adressere følgende overordnede forskningsspørgsmål:

Hvordan kan velfærdsteknologi blive et fagligt værktøj for de kommunale medarbejdere? Og hvilken bagvedliggende viden og forståelse af velfærdsteknologi fordrer dette?

Artiklens fokus er dermed på, hvad der foregår, når en konkret velfærdsteknologi (online bostøtte) implementeres i en kommunal organisation, samt hvad der sker, når velfærdsteknologien møder medarbejderne, medarbejdernes arbejdsrutiner og borgerne.

Analysen er et forsøg på at åbne 'den sorte boks' i implementeringsprocessen af velfærdsteknologi. Artiklen undersøger konkret velfærdsteknologien online bostøtte (onlinevideo-kommunikation mellem professionel og borger via en skærm) i den danske kommunale socialpsykiatri, også kaldet bostøtteservice. Bostøtteservice er en kommunal service til hjemmeboende borgere med en psykiatrisk lidelse, som omfatter støtte til at udføre hverdagsaktiviteter som at rydde op, købe ind, lave mad og vaske tøj. Støtten foregår som udgangspunkt i borgerens eget hjem, og bostøttemedarbejderne har fortrinsvis en sundhedsfaglig eller pædagogisk uddannelsesmæssig baggrund. Der implementeres online bostøtte i socialpsykiatrien over hele Danmark som erstatning for nogle af de traditionelle hjemmebesøg.

Baggrund

Teknologien bag online bostøtte, som blev anvendt til skærmbesøg, er Skype for Business, og det er forskelligt fra kommune til kommune, om borgerne selv skal finansiere internetforbindelse og iPad/PC (velfærdsteknologien omtales herefter som skærmbesøg). Mange kommuner i Skandinavien har afprøvet og anvender i større eller mindre grad skærmbesøg. I de skandinaviske lande medførte nedlukninger på grund af covid-19 blandt andet en øget brug af skærmbesøg til opfølgning af borgere med serviceydelser i eget hjem (Jakobsen, 2021). Men fokuset på skærmbesøg er også en del af eksisterende kommunalpolitik, hvor serviceydelser skal ændres fra tidskrævende hjemmebesøg til opfølgning over skærm (Helsedirektoratet, 2022).

Det overordnede formål med skærmbesøg i socialpsykiatrien i Danmark (Center for Velfærdsteknologi, 2017; Center for Velfærdsteknologi, 2020) har været at reducere medarbejdernes transporttid og samtidig levere en mere fleksibel ydelse til borgerne. Målsætningen var fra starten af projektet, at 40 pct. af hjemmebesøgene skulle gennemføres som skærmbesøg (Center for Velfærdsteknologi, 2017).

Skærmbesøg som en velfærdsteknologisk løsning, er en teknologi som forskellige professioner kan relatere sig til i den kommunale praksis, og som de vil komme til at skulle håndtere i større eller mindre grad i deres arbejdsliv fremadrettet inden for det sundheds-, handicap- og socialpædagogiske område.

Bostøtte i den danske kommunale socialpsykiatri er serviceydelser, der har til formål at gøre voksne borgere med psykiske lidelser i stand til at leve et så selvstændigt liv som muligt i egen bolig. Bostøtte ydes efter den danske servicelov, og de medarbejdere, der udfører disse bostøtteydelser, kan have en uddannelsesmæssig baggrund som fx pædagog, ergoterapeut, social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske (Bengtsson & Røgeskov, 2012, s.12-13).

Det findes i dag en del forskning om forskellige former for skærmbaserede velfærdsteknologiske serviceydelser, herunder telemedicinske løsninger. Fælles for denne forskning er, at den primært har fokus på opfølgning i forhold til personer med kroniske lidelser, eksempelvis kronisk obstruktiv lungesygdom og diabetes (Drago et al., 2020; Thygesen & Moser, 2019; Voss, 2009). Inden for psykiatrisk behandling findes der også onlinetillbud, fx samtale med psykiater over skærm, men disse er overvejende fokuseret på behandling af psykiske lidelser som angst og depression (Hout et al., 2015; Pols, 2010). Så vidt vi ved, eksisterer der begrænset forskning, der fokuserer på bostøtte leveret via skærmbesøg til den gruppe af borgere, som denne artikel har fokus på. Sådanne borgere har forskellige psykiatriske diagnoser og har som følge heraf udfordringer som eksempelvis manglende struktur, overblik og initiativ i hverdagen. Den ydelse, borgerne modtager, er således konkret hjælp og støtte til at udføre hverdagsaktiviteter i hjemmet. Når en borger bevilges kommunal bostøtte, formuleres indsatsmål, som borger og medarbejder arbejder efter. Et sådant mål kan for eksempel være, at borgeren på lang sigt kan købe dagligvarer ind og lave aftensmad selvstændigt.

Metodiske og teoretiske ressourcer

Artiklens analyse tager empirisk udgangspunkt i tidligere forskning om online bostøtte (Lassen, 2019). Empirien består af ni kvalitative interviews med medarbejdere og ledere samt feltnoter fra observationer af medarbejdere og borgere i socialpsykiatrien i tre forskellige danske kommuner foretaget i 2017 og 2018 (Lassen, 2019). Observationerne er foretaget over fire uger, hvor denne artikels førsteforfatter fulgte medarbejderne i deres daglige arbejdspraksis. Feltnoterne blev skrevet undervejs. Der er indhentet mundtligt og skriftligt informeret samtykke fra alle deltagerne, som ligeledes er blevet informeret om, at de kan trække sig ud af undersøgelsen uden konsekvenser. Al empiri (interviewtransskriberinger og feltnoter fra observationer) er anonymiseret, så konkrete personer og hændelser ikke kan tilbageføres. Forskningsundersøgelsen er registreret ved Data Protection Officer, UCN med identifikationsnummer: FOU-PHD-006. Og her vurderes det, at undersøgelsen ikke indeholder følsomme personoplysninger. Der er udarbejdet en interviewguide til de semi-strukturerede interviews med udgangspunkt i det overordnede tema: oplevede muligheder og begrænsninger ved implementering af velfærdsteknologi samt anvendelsesmuligheder af velfærdsteknologien (skærmbesøg). Ligeledes er der udformet en observationsguide forud for de deltagerorienterede interviews, hvor der er fokus på måder at anvende skærmbesøg på i bostøttepraksis. Interviewmaterialet og feltnoter fra deltagerobservationerne af medarbejdere og lokale ledere er analyseret af begge forfatterne med udgangspunkt i en meningskondensering (Kvale & Brinkmann, 2011, s. 227-228). Efterfølgende er der foretaget en STS-teoretisk analyse af scenariet og skriptet for skærmbesøg. Der inddrages citater i artiklens analyse fra interviews og deltagerobservationerne for at understøtte analyserne.

Figur 1. Dataoversigt.

Opsummeret indeholder dataindsamlingen:	
Interviews:	Deltagerobservationer:
9 interviews med en varighed på 60-90 minutter.	4 uger (ca. 37 timer pr. uge, i alt ca. 148 timers observationer).

Artiklen inddrager teoretiske ressourcer fra det tværfaglige forskningsfelt »videnskab- og teknologistudier« (science and technology studies/STS). Det betyder, at analyserne er gennemført ud fra et socioteknisk perspektiv, hvor fokus er på, hvordan det sociale, værdier og det tekniske knyttes sammen. I en socioteknisk forskningstradition zoomes der ind på de forbindelser, som nye teknologier faciliterer, eksempelvis mellem forskellige aktører, værdier, interesser, behov og muligheder (La Cour, et al., 2017).

Her er udgangspunktet, at teknologier ikke anvendes i et vakuum, men i en kontekst. Velfærdsteknologier kan således ikke anskues som passive værktøjer til velfærdsydelser, men som artefakter, som former og formes i den kontekst, som de anvendes i (Moser & Thygesen, 2019, s. 49). Det betyder også, at man ikke kan analysere velfærdsteknologi som én ting uden at tage de værdier, relationer, netværk og former for organisering, som de forskellige aktører og velfærdsteknologien skaber sammen (Moser & Thygesen, 2019, s. 50), i betragtning. La Cour (et al. 2017) beskriver denne forståelse således:

... måden teknologierne finder deres anvendelse og funktion på, er delvist åbent. Teknologierne er ikke alene defineret af deres planlagte funktionalitet, men også i måden, de oversættes og gives mening på i den specifikke sammenhæng, de optræder i. De samme teknologier kan således finde anvendelse på mange forskellige måder, alt efter hvilken kontekst de optræder i, og nogle gange på måder der vil overraske de personer, der i første omgang lancerede dem ... (La Cour et al., s. 8).

En STS-teoretisk forskningstilgang giver derved mulighed for at analysere skærmbesøg i en social kontekst og undersøge, hvorledes teknologien indvirker på betingelserne for at levere velfærdsydelser for de forskellige aktører i den kommunale organisation (La Cour et al., 2009, s. 10). For at komme nærmere denne forståelse anvendes to konkrete teoretiske og analytiske begreber. Først inddrages scenariobegrebet, som er introduceret af Michel Callon (1987). Scenariobegrebet anvendes til at forstå, hvilket scenario velfærdsteknologien kommer med. Et scenario definerer aktørerne i forhold til teknologien og gør antagelser om, hvordan økonomien, politikken, samfundet og moral udvikler sig (Moser & Thygesen, 2019).

For at konkretisere scenariet, herunder for at få en mere detaljeret forståelse for aktørernes interesser, behov, samt hvilke forhandlinger og værdier som står på spil, anvendes endvidere skriptbegrebet med udgangspunkt i Madeleine Akrichs (1992) tilgang. Skriptbegrebet bygger på en metafor fra teater- og filmverdenen i forhold til at analysere, hvordan teknologier altid kommer med et (ofte) implicit (manus)skript eller brugsanvisning, som angiver, hvordan og hvilke sammenhænge en teknologi skal anvendes i.

Et sådan skript angiver både, hvilken slags setting og situation man er i, hvem de forskellige aktører er, og hvilke karakterer og roller de har. Ligeledes angiver skriptet, hvilke behov og ønsker aktørerne bærer på, samt hvilke interesser de har, og hvordan relationerne mellem disse udvikler sig. Her er det interessant, om (teknologi)brugere læser skriptet og påtager sig rollerne heri. Brugere kan både afvise, tilpasse og ændre det oprindelige skript. Det betyder, at skriptet ikke er statisk. På den måde kan man identificere, beskrive og analysere, hvordan de kreative tilpasninger og forhandlinger mellem brugere og teknologi foregår. I nærværende artikel anvendes dette til en analyse af medarbejdernes måde at anvende, tilpasse og i nogle tilfælde fravælge skærmbesøg på i socialpsykiatrien. Til at undersøge et skript for velfærdsteknologi har Moser og Thygesen (2019, s. 56) udviklet seks kerne-spørgsmål:

1. Hvilke udfordringer og behov lægges til grund for velfærdsteknologien?
2. Hvilke værdier skal realiseres via velfærdsteknologien?
3. Hvilke aktører er involveret i implementeringsprocessen?
4. Hvordan er roller, opgaver og ansvar fordelt?
5. Hvilke kompetencer, kapacitet og andre ressourcer forudsættes?
6. Evaluering – hvilke forhandlinger, justeringer, tilpasninger og læringsprocesser finder sted?

I artiklen inddrages disse seks kernespørgsmål til helt konkret at undersøge skriptet for skærmbesøg i socialpsykiatrien. Specielt det sjette spørgsmål, som omhandler forhandlinger og justeringer, er med til at visualisere for læseren, hvorledes skærmbesøg kan blive et fagligt værktøj for medarbejderne. Det følgende analyseafsnit præsenteres først fremtidssceneriet for skærmbesøg og efterfølgende en skriptanalyse af skærmbesøg.

Scenario- og skriptanalyse af skærmbesøg

Scenariet for skærmbesøg i socialpsykiatrien

Når velfærdsteknologi anvendes i den kommunale praksis, ligger der et bagvedliggende scenarion, som ønskes løst. Fremtidssceneriet for skærmbesøg i de kommunale serviceydelser er et fællesnordisk anlæggende, hvor der i fremtiden vil være flere ældre, flere borgere med

psykiatriske og specialdiagnoser og færre unge til at varetage og levere velfærdsydelse af den ønskede kvalitet – og ikke mindst et større behov for dokumentering og evidensbaserede velfærdsydelser (Søndergaard, 2016). Scenariet for skærmbesøg i socialpsykiatrien er således, at der i fremtiden vil være flere borgere, der har behov for støtte til hverdagslivets aktiviteter, men ikke flere ressourcer til at varetage disse støtteydelser. Skærmbesøg skal optimere medarbejdernes arbejdstid, så de kan nå at besøge og hjælpe flere borgere på en arbejdsdag. I tillæg vil skærmbesøg kunne bidrage til større fleksibilitet forstået på den måde, at borgeren selv kan være med til at bestemme, hvornår vedkommende ønsker besøg, også uden at der skal komme en medarbejder ind i deres hjem. Scenariet kan således forstås som et overordnet politisk fremtidsscenario, hvor det politiske og ledelsesmæssige niveau i den kommunale praksis ser velfærdsteknologi som en del af løsningsmodellen for den demografiske udvikling. Teknologien skal nedbringe transporttiden for medarbejderne, hvor besøget eller en kommunikation mellem medarbejder og borger kan foregå på samme måde over en skærm, som hvis medarbejderne tager på hjemmebesøg hos borgeren. I et sådant fremtidsscenario er velfærdsteknologien neutral, den faciliterer kommunikation og samvær på samme vis som ved et fysisk hjemmebesøg.

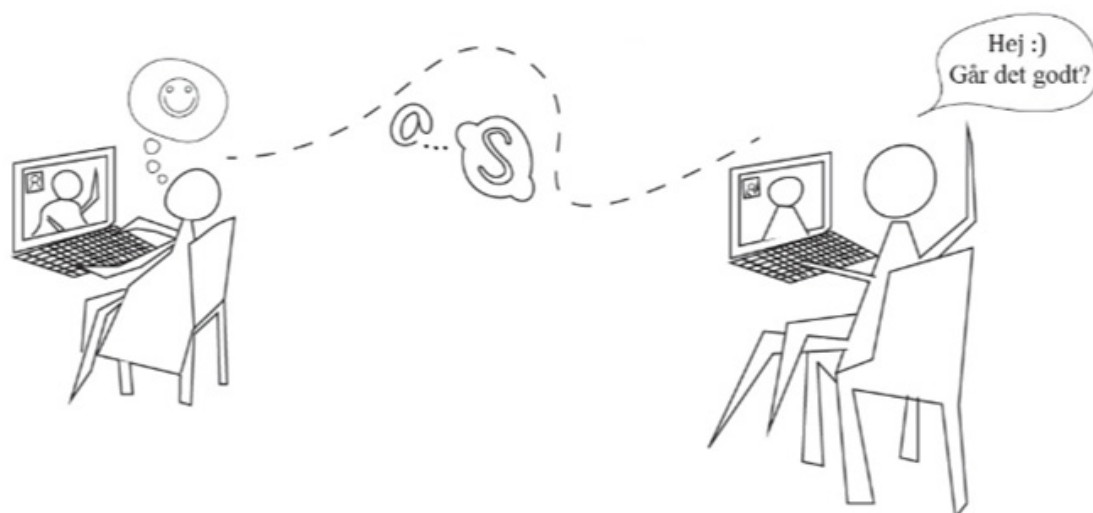


Illustration 1. Egen illustration.

Skriptet for Skype for Business – fra onlinemøde til onlinehjemmebesøg i socialpsykiatrien

Når vi skal undersøge skriptet for skærmbesøg i socialpsykiatrien, må vi først klarlægge, hvad et skærmbesøg egentlig er og omfatter. Som beskrevet i ovenstående er skærmbesøg en onlinekommunikation via kommunikationsplatformen Skype for Business. Netop navnet på denne kommunikationsplatform afslører allerede dele af det oprindelige skript for skærmbesøget. Skype for Business er en teknologi, som er udviklet for at facilitere onlinemødeaktivitet inden for forretningsverden.

Skriptet for Skype for Business omfatter roller, hvor deltagerne ikke har udfordringer med at indgå i sociale relationer, og hvor det ikke er nødvendigt at kunne aflæse kropssprog og aflæse de omgivelser, som deltagerne sidder i. Skriptet indeholder således ingen rammer for, at deltagerne behøver at have viden om den fysiske lokalitet, som deltagerne hver især befinder sig i. Det er alene den verbale kommunikation, som har forrang. Skriptet indeholder

også en forventning om, at deltagerne skal kunne overføre rammer og rationaler fra et fysisk møde til et virtuelt møde og gemme eller udsætte sociale behov til det næste fysisk møde. Skriptet tager udgangspunkt i, at mødedeltagerne kan adskille mødeaktivitet og kommunikation fra socialisering. Skriptet for Skype for Business kan således ikke uden videre overtages af borgere og medarbejdere i socialpsykiatrien.

Gennem onlineskærmbesøg bliver Skype for Business i dette tilfælde flyttet fra en business-/mødekontekst til en kommunal socialpsykiatrisk kontekst.

Artiklens empiri viser, at medarbejderne i socialpsykiatrien ofte fravælger skærmbesøg. For eksempel når der er et fagligt behov for at kunne aflæse borgerens kropssprog og omgivelser, eller hvis det er vigtigt at træne og udvikle sociale relationer hos borgeren (Lassen, 2019). En vigtig forskel mellem forretnings- og vidensmedarbejdere (Lassen, 2022) og medarbejderne og borgerne i socialpsykiatrien er, at borgerne i socialpsykiatrien har udfordringer med at kommunikere og holde koncentrationen i en relation og indgå i sociale relationer i det hele taget (Lassen, 2019). Medarbejdernes fravalg af skærmbesøg har i nogle tilfælde resulteret i en opfattelse af modvillighed i forhold til at anvende skærmteknologien fra den kommunale ledelse. Medarbejderne har som følge af dette behov for at kunne argumentere fagligt for både til- og fravalg af skærmbesøg (Lassen, 2022). En skriptanalyse af skærmbesøg i socialpsykiatrien er et bud på at tydeliggøre de til- og fravalg, som medarbejderne står over for, men også for at give en større indsigt i, hvad der sker, når en velfærdsteknologi implementeres i en ny praksis.

Skriptet for skærmbesøg, kreative tilpasninger og forhandlinger

I den følgende analyse inddrages de seks omtalte kernespørgsmål med det formål at identificere og beskrive, hvordan de kreative tilpasninger og forhandlinger mellem medarbejderne, borgerne og velfærdsteknologien foregår, for at skærmbesøget tilpasses til den socialpsykiatriske kontekst (Moser & Thygesen, 2019).

Udfordringer og behov

Til det første kernespørgsmål, som omhandler, hvilke udfordringer og behov skærmbesøg skal imødekomme, er der to forskellige perspektiver. Der er et politisk og kommunaladministrativt perspektiv, hvor skærmbesøg skal løse nogle af de udfordringer, som beskrives i scenariet for velfærdsteknologi, og her er det overvejende at understøtte de økonomiske ressourcer. Det andet perspektiv er de udfordringer og behov, som borgere med psykiatriske lidelser oplever, og de udfordringer, som de professionsuddannede medarbejder vurderer skal løses med skærmbesøget (Lassen, 2019). Eksempelvis opleves udfordringer og behov i form af nedsat evne til selvstændigt at kunne udføre hverdagsaktiviteter som at handle ind og lave mad. Her er de underlæggende udfordringer, at borgerne ofte har et manglende overblik og manglende motivation til at igangsætte hverdagsaktiviteter, som relaterer sig til deres psykiatriske diagnoser. Ligeledes har mange af borgerne svært ved at indgå i sociale relationer, henvende sig til andre og fuldføre en samtale med et andet menneske. Herunder manglende evne til at aflæse verbal som nonverbal kommunikation. En anden underlæggende problematik kan være bekymring for foragt fra omverdenen, hvis de får viden om deres indre stemmer eller tvangstanker. Under observationerne i socialpsykiatrien forklarer en forholdsvis velformuleret borger, at hun netop har udfordringer med at socialisere, og bostøttemedarbejderen træner hende i dette ved hjemmebesøg. Hun forklarer det således: »Jeg tror ikke, det er en god idé at bruge Skype (for Business) med de psykisk syge borgere, da det ofte er den største problematik, at vi isolerer os – sidder bag en skærm dagen lang uden at tale med nogen og ikke lever i den virkelige verden« (Feltnote 9, kommune 1) (Lassen, 2019, s. 203).

Værdier, der realiseres

Værdier, der realiseres af støtte medarbejderne i socialpsykiatrien, er altoverskyggende i forhold til at identificere det, som er vigtigt for hver enkelt borger, og støtte dem i at fuldføre de ønsker og udviklingsmål, de måtte have. Der tages udgangspunkt i den enkeltes borgers mål, ønsker og funktionsniveau (fysiske som psykiske). Her vil vidensproblemet for medarbejderne altid være manglende viden om den enkelte borger og den meningsfulde indsats for den enkelte. Dette står i kontrast til det perspektiv og de værdier, som ledelsen og administrationen vurderer og konkluderer ud fra. Her vil vidensproblemet som udgangspunkt være manglende viden om den effektive indsats i et mere overordnet og bredt perspektiv. Tilsvarende vil den individuelle borgers livsforløb være afhængig af indsatsens virkninger ud fra dette perspektiv (Møller & Nielsen, 2007, s. 7; Lassen, 2019, s. 158).

Værdierne, som realiseres af medarbejderne inden for den kommunalsocialpsykiatri, ligger i at kunne levere meget fleksible og varierende indsatser til borgerne med fagligt begrundede professionelle handlinger. Velfærdsteknologiens anvendelighed i et medarbejderperspektiv vil således blive vurderet ud fra, hvorvidt det kan lade sig gøre at levere serviceydelser på grundlag af dette værdisæt. Her oplever medarbejderne, at det er vanskeligt at observere borgerne via en skærm, ligesom det er vanskeligt at udvikle tillid og aflæse en borger under en aktivitet via en skærm. Et eksempel på dette er uddrag fra feltnoter fra observationer af et hjemmebesøg hos en borger, hvor medarbejderen påpeger, at denne form for bostøtte ikke vil kunne udføres over en skræm. I uddraget får borgeren støtte til at gøre rent på toiletet: »Gentagne gange spørger borgeren medarbejderen, om hun har fået toiletvand på armene. Medarbejderen observerer borgeren under rengøringen og spørger borgeren, om hun selv kan se eller mærke toiletvand på kroppen ...« (Feltnote 4, kommune 3) (Lassen, 2019; s.184-186). I eksemplet er det påkrævet, at både borger og medarbejder er til stede i samme rum og kan observere og kommunikere i situationen.

Involverede aktører

I implementeringsprocessen af skærmbesøg i socialpsykiatrien er der forskellige aktører på banen. I det efterfølgende præsenteres nogle af de aktører, som har betydning for implementeringsprocessen. Det er dog vigtigt at pointere, at der er langt flere aktører end dem, som beskrives her, men her fremhæves aktører, som har vist sig at være væsentlige for, hvorledes både medarbejderne og borgerne oplever anvendeligheden af skærmbesøg (Lassen, 2019). I denne forståelse kan aktører både være humane aktører (mennesker) men også non-humane aktører (artefakter/ting/politik/systemer) (Callon, 1986; Law, 1994).

Teknologien (PC, internet) er i sig selv en aktør. Forstået således, at skærmbesøget i sig selv er med til at påvirke selve interaktionen mellem medarbejder og borger. Skærmen medvirker fx til, at borger og medarbejder kun ser ansigtet af hinanden. Det betyder, at ved skærmbesøg er det vanskeligt for medarbejderne at observere borgeren og borgerens omgivelser. For eksempel om borgeren har fået rent tøj på, om der er ryddet op i lejligheden, og om der står opvask på køkkenbordet. På samme måde har borgeren ikke mulighed for at aflæse kropssproget hos medarbejderen, når hun/han fortæller om fx tvangstanker, som kan være vanskelige at dele med andre og kan medføre følelsesmæssige reaktioner hos medarbejderen.

Medarbejderne er også vigtige aktører, herunder medarbejderens teknologikompetencer. Kompetencer og muligheder for at finde nye måder at anvende egne faglige metoder og tilgange på via skærmen har betydning for, hvordan og i hvilket omfang der anvendes skærmbesøg. Empirien viser, at jo større erfaring medarbejderne har med at anvende skærmbesøg, jo større er chancen for at medarbejderen forsøger at afprøve skærmbesøg som en mulighed for nye borgere. Medarbejderen føler større tryk ved at anvende skærmbesøg, hvis

de kan finde faglige forsvarlige måder at kommunikere med borgeren på via en skærm. Når medarbejderen kan se muligheder for at ændre eller tilpasse faglige metoder og tilgange, er det på grundlag af faglige argumenter for at anvende skærmbesøg frem for et hjemmebesøg. Et eksempel på, hvordan faglige metoder og tilgange ændres og tilpasses ved skærmbesøg, er den professionelle observation. Det faktum, at det ikke er muligt at observere borgerens omgivelser, har i nogle tilfælde udviklet spørgeteknikken hos medarbejderne. For eksempel anvendes spørgsmål, som har til formål at ruste borgeren til selv at observere egne omgivelser og videregive disse observationer til medarbejderen. Det betyder også, at ansvaret for observation af borgerens omgivelser videregives til borgeren selv. Dette fordrer nye spørgeteknikker, men også tiltro til, at borgeren videregiver observationsinformationer, når det er tegn på forværrelse af sygdom og manglende evne til at håndtere rengøring og oprydning.

En tredje vigtig aktør er borgeren. Borgerens oplevelse af teknologien og egne teknologiske færdigheder har stor betydning for, om skærmbesøget anvendes i støttearbejdet. I de tilfælde, hvor borgerens støttebehov er at lære at socialisere, er det vanskeligt at anvende skærmbesøget frem for et fysisk besøg. Og hvis borgerne ikke har ladet tabletten op eller glemte at betale for internettet, kan teknologien ikke anvendes. Borgerne har desuden behov for fysisk støtte og guidning fra medarbejderen i hverdagsaktiviteter. Borgerne forklarer også, at det er nødvendigt at kunne aflæse medarbejdernes kropssprog i en social relation for at være sikker på, at medarbejderen accepterer borgerens adfærd. Borgerne har et behov for at have en relation til medarbejderne for at kunne indgå i aktiviteter. En borger forklarer om dette under observationerne: *»Det er jo det sociale, det handler om, når man er psykisk syg som mig. Det at være sammen med et andet menneske, det betyder noget. Det er bare noget andet at sidde ved siden af hinanden og mærke hinanden i rummet ... det vil ikke være det samme over en skærm ... når man er psykisk dårlig, skal man føle sig tryk, og det skal være i et rum, hvor man føler sig tilpas ... det er svært at sidde i lang tid og kigge på hinanden, det er svært at holde ud at sidde sådan ...«* (Feltnote 9, kommune 1) (Lassen, 2019, s. 202).

Ligeledes er den kommunale forvaltningsledelse og administration en aktør, som har betydning, i forhold til hvordan en velfærdsteknologi vurderes. I et forvaltningsperspektiv anses brugerne som en homogen gruppe, som kan anvende velfærdsteknologi på en og samme måde. Denne forståelse af brugerne står i kontrast til medarbejdernes perspektiv, hvor skærmbesøget er noget, som må tilpasses individuelt til den enkelte borger. Hos ledelse og administration vil formålet med at teste en velfærdsteknologi hovedsagelig være at undersøge, om den kan være medvirkende til en ressourcemæssig besparelse og kvalitetsforbedring af serviceydelsen.

Andre aktører, som er vigtige, er pårørende, den lokale ledelse for socialpsykiatrien, tilgang til it-support, internetudbydere, lokale politikere og nationale politikere.

Roller, opgaver og ansvar

I et skript er der forskellige roller, opgaver og ansvar, der må fordeles (Moser & Thygesen, 2019, s. 59). Når skærmbesøg skal implementeres i den kommunale socialpsykiatri, er det medarbejderne, der må påtage sig rollen som teknologiambassadører, forstået således, at det er medarbejderne, der har ansvaret for og opgaven med at præsentere eller »sælge« ideen om skærmbesøget som en ny og forbedret ydelse for borgeren. Samtidig er det medarbejderen, som skal lære borgeren at håndtere teknologien. Et eksempel er hentet fra observationer af en medarbejder på hjemmebesøg, der undersøger, om borgeren har sin iPad klar til næste besøg, som kommer til at foregå via et skærmbesøg: *»Medarbejderen spørger, om hun ved, hvor hendes iPad er. Borgeren ved faktisk ikke, hvor den er, og hun begynder at lede efter den. Hun finder den, og den har ingen strøm. Medarbejderen spørger, hvor opladeren til*

iPadden er, og borgeren begynder at lede igen, og til sidst finder hun opladeren» (Feltnote 3, kommune 3).

Man kan her sige, at det er medarbejderne, der er nøglepersonerne for at få skærmbesøget til at fungere, og som i praksis hjælper borgeren med at håndtere teknologien. Rollen som nøgleperson er ikke tænkt eller italesat som en central opgave af den lokale ledelse eller ledelsen generelt, da det ikke er tydeligt for forvaltningsledelsen og administrationen, som introducerer skærmbesøget, at dette er en vigtig opgave. Tilsvarende har ejerskabet for implementeringen af skærmbesøg fra starten ligget hos forvaltningsledelsen og administrationen i kommunen. Et forhold, som netop er en del af årsagen til, at mange af medarbejderne fravælger at træde ind i rollen som teknologiambassadører for skærmbesøg. De ejer ikke projektet, og de har svært ved at se de faglige perspektiver ved at anvende skærmbesøg hos mange af borgerne. Medarbejdernes viden om borgerne og de faglige arbejdsrutiner har således været overset af forvaltningsledelse og administration ved implementering af skærmbesøg (Lassen, 2019). Et eksempel på overset og implicit arbejde er at udføre observationer af borgeren og borgerens omgivelser. En medarbejder forklarer, hvordan han observerer ved et hjemmebesøg hos en borger: *»Jeg lægger mærket til, hvordan borgeren ser ud. Er hun pænt påklædt? Har hun sat håret? Og har hun taget makeup på? Det første, jeg gør, når jeg kommer ind i entreen, er at se om der er ryddeligt, og om der står gamle madvarer fremme. Er fjernsynet tændt, og er der høj musik i rummet?»* (Feltnote 9, kommune 1) (Lassen, 2019, s. 187).

Observationer fra medarbejderens side er implicit arbejde og usynligt for udenforstående i implementeringsprocessen, og derfor har medarbejderne haft svært ved at forklare og argumentere for vigtigheden af at fastholde fagspecifikke metoder og tilgange for forvaltningsledelse og administration (Lassen, 2019, s.181-197). Her har teknologien på forskellig vis været med til at tydeliggøre nye behov for kommunikative kompetencer i relationen med borgerne. En medarbejder beskriver det således: *»... man er nødt til eksempelvis at sige til borgeren: Vis mig lige dit badeværelse. Kan du ikke lige gå en tur med iPadden derude? Hvis borgeren så siger nej, så må jeg så spørge: Hvorfor? Hvad sker der her, hvad er begrundelsen for det?»* (Feltnote 3, kommune 3) (Lassen, 2019, s. 201).

Kompetencer, kapacitet og andre ressourcer

At inddrage skærmbesøg fordrer for medarbejderne, at de har forudsætninger og kompetencer til at analysere, hvilken betydning skærmbesøg får for deres faglige metoder og tilgange i socialpsykiatrien. Dette er kompetencer, de ikke automatisk har i kraft af deres uddannelsesmæssige baggrund. Her handler det både om konkrete anvendelsesorienterede kompetencer til at betjene velfærdsteknologien skærmbesøg, men også at kunne analysere og kommunikere de udfordringer, der opstår med teknologien i relation til de forskellige borgere med forskellige diagnoser, samt faglige tilgange og metoder, som medarbejderen må anvende for at støtte borgeren bedst muligt. Som følge heraf har medarbejderne behov for konkrete analytiske redskaber for at kunne vurdere og analysere de forskellige forudsete såvel som uforudsete situationer, som de bliver udsat for ved anvendelse af skærmbesøg. Samt at kunne vurdere og analysere den næste velfærdsteknologi, som de bliver præsenteret for. Altså grundlæggende overførbare analytiske værktøjer, som de kan overføre fra en situation til den næste. En medarbejder udtaler: *»Det er selvfølgelig anderledes, når du sidder foran en skærm ... det er tilgangen, du må ændre som fagperson. Det er andre typer spørgsmål, du må stille borgeren* (Feltnote 3, kommune 3) (Lassen, 2019, s. 210).

Forhandlinger, justeringer og læringsprocesser

Viden, som er fremkommet under læreprocessen og arbejdet med skærmbesøg hos medarbejderne, er i mange tilfælde forblevet intern, forstået således, at den viden, medarbejderne oparbejder i implementeringsprocessen, ikke bliver samlet og leveret videre til andre medarbejdere internt og eksternt, delvis fordi der ikke var fokus på det i implementeringsprocessen. Projektledere og administration, som har haft ansvaret for implementeringsprocessen, har ikke set det som en del af projektevalueringen at indsamle og dokumentere de forskellige faglige læringsprocesser, som er foregået hos medarbejderne og borgerne.

Ovenstående viser, at velfærdsteknologi som skærmbesøg er med til at transformere og ændre på de faglige tilgange og metoder, som medarbejderne anvender for at støtte og hjælpe borgere med psykiatriske diagnoser. Et fagligt værktøj som observation af borgeren og borgerens omgivelser er blevet til spørgsmål, så borgeren bliver i stand til selv at observere sine omgivelser. En leder peger netop på, at skærmbesøg har medført, at medarbejderne er begyndt at betragte deres eget arbejde på en anderledes måde: »... fordi det gør jo lige præcis det, at vi jo kommer til at snakke om vores faglighed på en anden måde, og vores tilgang til borgeren bliver på en anden måde. Tidligere var det jo fuldstændig utænkelig, at det ikke var os, der kørte ud til borgeren« (Interview 1, kommune 3) (Lassen, 2019, s. 207-208).

Det er afgørende, at teknologiudviklings- og implementeringsprojekter ikke bliver for snævert defineret fra starten, men at det forventes, der opstår faglige udfordringer, som kan have betydning for, hvorledes velfærdsteknologien kommer til at fungere. Der kan fremkomme nye og uforudsete udfordringer, men også nye muligheder. Et eksempel på en ikke-forudset mulighed er, at skærmbesøg kan anvendes som en form for udfasning af borgere i socialpsykiatrien. Skærmbesøg kan anvendes som en glidende overgang fra støtte i eget hjem til at klare hverdagslivet selv. Et andet eksempel er, hvordan skærmbesøg under covid-19-epidemien blev måden, hvorpå medarbejdere kunne fastholde kontakten med borgerne. Skærmbesøg var på den måde alternativet til et telefonopkald. Inden for socialpsykiatrien vil også skærmbesøg være et godt alternativ i de tilfælde, hvor det kan være for farligt for medarbejderne at foretage hjemmebesøg pga. udadreagerende adfærd hos borgeren. Her er det stadig muligt at have kontakt med borgeren og støtte på distancen.

Et tredje og sidste eksempel på, hvordan faglige metoder og tilgange justeres og tilpasses, er, når medarbejderne støtter borgeren til at yde omsorg for sig selv, da det ikke er muligt at trøste og lægge en arm om en borger, der er ulykkelig over distancen. Her kan medarbejderne guide borgeren til selv at udføre konkrete handlinger. Det kan være at starte med at spørge borgeren om, hvorfor hun/han er ked af det, guide borgeren til at hente et glas vand og et lommetørklæde, hvis borgeren græder, eller få borgeren til at kontakte egen læge, hvis der er behov for det.

Opsamlende og konkluderende perspektiver på velfærdsteknologi

Denne artikel har undersøgt, hvordan skærmbesøg kan blive et fagligt værktøj for medarbejderne, samt synliggjort, hvilken bagvedliggende viden og forståelse dette kræver af medarbejderne.

Hvis vi starter med, hvilken viden og forståelse der ligger bag velfærdsteknologien, må medarbejderne have en forståelse for, at der ligger et overordnet fremtidsscenario til grund for velfærdsteknologien. Et andet og vigtigt perspektiv er, at velfærdsteknologi påvirker og påvirkes af den kontekst, den bliver en del af. Det betyder konkret, at medarbejderne må forberede sig på, at teknologien ændrer deres faglige tilgange og metoder, men også at de må identificere og videreformidle disse ændringer til de administrative niveauer i kommu-

nerne, som har til opgave at evaluere velfærdsteknologierne. Hansen et al. (2018) fremhæver, at mulighederne for at udøvelse af professionelt ansvar og arbejde forandres med nye teknologier, og at teknologier medierer et særligt blik på borgeren og transformerer den direkte observation som en vigtig del af omsorgsarbejdet. Det er dog i sidste instans de faglige medarbejdere, der skal få teknologierne til at fungere i deres egen praksis og borgerens hverdagsliv.

Fremtidens velfærdsteknologikompetencer

Afprøvning og implementering af velfærdsteknologier inden for nye områder vil fortsætte de kommende år. For at få det fulde udbytte af velfærdsteknologierne er der behov for nye kompetencer hos medarbejderne, så de bliver bedre til at vurdere og analysere teknologierne i forhold til eget fagligt arbejde. Som konsekvens heraf fremkommer der et stigende behov for at fastholde de læringsprocesser, som medarbejderne gennemgår ved implementering af velfærdsteknologi (Moser og Thygesen, 2014; Thygesen & Moser, 2019). Læringsprocesserne indeholder nye perspektiver på anvendelsesmuligheder af velfærdsteknologierne, som kommer den kommunale organisation til gode, hvis den samles og udbredes. Spørgsmålet er således, hvordan der konkret samles op, og hvordan denne viden bedst muligt bredes ud til hele organisationen. Artiklen peger i forlængelse heraf afslutningsvis på to pointer:

For det første har uddannelsesinstitutionerne et medansvar for at uddanne professionerne til at kunne analysere og vurdere velfærdsteknologi i forhold til deres praksisområde. Herunder at medarbejderne bliver i stand til at identificere, om en teknologi besværliggør eller understøtter de faglige tilgange og metoder, og i forlængelse heraf at medarbejderne forstår, hvilke tilpasninger af både praksis og teknologi der må foretages, for at det samlet set forbedrer de serviceydelser, der skal leveres med velfærdsteknologien. Samtidig må arbejdsgiverne løbende uddanne og forbedre medarbejdernes teknologikompetencer, så de er opdateret i forhold til den teknologi, de forventes at kunne håndtere i praksis.

Den anden pointe er, at de kommunale organisationer må være åbne over for uforudsete konsekvenser ved en implementering af en given velfærdsteknologi. Det er vigtigt at være bevidst om, at man i et forvaltningsledelses- og administrativt perspektiv ikke nødvendigvis kan forudse, hvilke muligheder og udfordringer en velfærdsteknologi bringer med sig. Det betyder, at man altid må være parat til at undersøge medarbejderen og borgerens oplevede muligheder og udfordringer og tilskrive sådanne forhold lige så stor en værdi, som de forudbestemte evalueringsparametre peger på. Det er således her også vigtigt at skabe nye evalueringsparametre, når vi evaluerer og vurderer, om en velfærdsteknologi er en succes eller ej. Indtil nu har vi i Skandinavien kun anvendt de i det ovenstående beskrevne tre bundlinjer, som alle sigter mod at forbedre 1) medarbejdernes arbejdsmiljø, 2) borgernes livskvalitet og 3) udnyttelsen af de kommunale ressourcer, når en velfærdsteknologi skal vurderes. Vi argumenter dog afslutningsvis i tillæg hertil for en fjerde bundlinje, som fokuserer på, hvorvidt velfærdsteknologien understøtter og forlænger de faglige metoder og tilgange, således at teknologien samlet set understøtter en given serviceydelse.

Referencer

- Akrich, M. (1992). The De-description of Technical Objects. I W. Bijker & J. Law (red.). *Shaping Technology, Building Society: Studies in Sociotechnical Change* (s. 205-224). MA: The MIT Press.
- Bengtsson, S. & Røgeskov, M. (2012). *Et liv i egen bolig: analyse af bostøtte til borgere med sindslidelser*. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.
- Callon, M. (1987). Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis. I W.E. Bijker, Thomas P. Hughes & T.J. Pinch (red.). *The Social Construction of Technical Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology* (s. 83-103). MIT Press.
- Center for Velfærdsteknologi (2017). *Statusrapport for 2017 med fokus på digitalt understøttet træning og skærmbesøg. Det fælleskommunale program for velfærdsteknologi*. Kommunernes Landsforening.
- Center for Velfærdsteknologi (2020). *Statusrapport for 2020. Velfærdsteknologi i kommunerne. Status på anvendelsen af velfærdsteknologier på socialområdet og sundhed & ældreområdet*. Kommunernes Landsforening.
- Drago, A., Winding, T. & Antypa, N. (2016). Videoconferencing in psychiatry, a meta-analysis of assessment and treatment. *European Psychiatry*, 36, 29-37. <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2016.03.007>
- Hansen, M. A., Grosen, L. S., Kamp, A. (2018). Velfærdsteknologi mellem ansvar og distance. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 20 årg. Nr. 3. <https://doi.org/10.7146/tfa.v20i3.110812>
- Hout, A. v., Pols, J. & Willems, D. (2015): Shining trinkets and unkempt gardens: on the materiality of care. *Sociology of Health & Illness*, 37(8), 1206–1217. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12302>
- Helsedirektoratet (2022). *Digital hjemmeopfølgning – slutrapport fra nasjonal utprøving 2018-2021*. Helsedirektoratet. Tilgjengelig: <https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/digital-hjemmeopfolging-sluttrapport-fra-nasjonal-utproving-2018-2021>
- Jakobsen, R. G. (2021). Corona giver flere skærmbesøg og mere digital træning med kommunen. *MOMENTUM*, 13(9). Tilgjengelig: <https://www.kl.dk/media/26446/momentum-nr-3-9-februar-2021.pdf>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2011). *Interview: introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag.
- La Cour, A., Waldorff, S.B. & Højlund, H. (2017). *Når teknologier holder mere, end de lover. Kritiske perspektiver på ledelse af velfærd*. Nyt fra Samfundsvidenskaberne.
- Lassen, A.M. (2019). *Velfærdsteknologi i kommunal regi. En ANT-inspireret undersøgelse af velfærdsteknologi i den kommunale sektor*. [Ph.d.-afhandling]. Aalborg Universitet.
- Lassen, C. (2022). *Aeromobiliteter og akademisk arbejde*. I: Bjørkdahl, K., Franco Duharte, A.S. (red.), *Akademisk Flyvning og Kommunikationsmidlerne*. Palgrave Macmillan, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-16-4911-0_11
- Law, J. (1994). *Organising Modernity: Social Ordering and Social Theory*. Blackwell Publishers Oxford UK & Cambridge USA.
- Moser, I., & Thygesen, H. (2014). Prosjekteriets dilemma: Mellom avgrenset prosjekt og muligheter for læring i teleomsorg og velferdsinnovasjon. *Tidsskrift for Forskning I Sygdom Og Samfund*, 11(21). <https://doi.org/10.7146/tfss.v0i21.19821>
- Moser, I. & Thygesen, H. (2019). Med verdier og sosiale konsekvenser i sentrum. Et rammeverk for deltagerbasert innføring av velfærdsteknologiske løsninger. I I. Moser (red.), *Velfærdsteknologi en ressorsbok* (s. 45-65). Cappelen Damm Akademisk.
- Møller, S.S. & Nissen M.A. (2006). Når virkeligheten ikke alltid er evident. *Tidsskrift for Forskning og Praksis i sosialt arbeid*, 7(12).
- Pols, J. (2010): Wonderful Webcams: About Active Gazes and Invisible Technologies, *Science, Technology & Human Values*, 36(4), 451–473. <https://doi.org/10.1177/0162243910366134>

- Sauzet, S., Vaaben, N., Pors, A. S., & Kamp, A. (2020). Velfærdsprofessioner, styringsteknologi og faglighed. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 2020(3). <https://doi.org/10.7146/tfa.v22i3.122821>
- Søndergaard, D. (2016). The Role of Welfare Technology in the Nordic Welfare State. I N. Veggeland (red.), *The Current Nordic Welfare State Model* (s. 111-129). Nova Science Publisher.
- Thygesen, H. & Moser, I. (2019). Kolskofferten. Forhandlinger og læring i et tilbud om hjemmebasert oppfølging av pasienter med kols. I I. Moser (Red.), *Velfærdsteknologi en ressorsbok* (s. 85-100). Cappelen Damm Akademisk.
- Voss, H. (2009). *Telepsykiatri i Danmark – hvad ved vi fra udlandet? Udenlandske erfaringer med anvendelse af videokonference i psykiatrien*. Dansk Sundhedsinstitut. Tilgængelig: <https://www.vive.dk/media/pure/9362/2053749>