

Mobil Omsorg

- Stopur eller kommunikationssystem? -



Vejleder:

Peter Lauritsen

Skrevet Af:

Thomas J. Kristensen (20011328)

Indledning	3
Problemformulering.....	5
Metode	5
Empiri.....	6
Områdebeskrivelse	7
Teori.....	11
Symbolsk Interaktionisme – Baggrund og begreber.....	11
Sociale verdener.....	11
Grænse objekter	15
Social Construction Of Technology (SCOT).....	16
Analyse.....	20
Sociale verdener.....	20
Modtagere	20
Ydere af hjemmehjælp.....	20
Administratorer	23
Formidlere.....	25
Afrunding af sociale verdener.....	28
Mobil Omsorg som et grænse objekt.....	28
Usynligt arbejde og artikulationsarbejde	29
Aktive eller passive brugere?.....	33
Undervisning.....	39
Konklusion	42
Refleksioner.....	44
English Summary	44
Litteraturliste.....	47

Tegn inkl. mellemrum i opgaven: 87.022

Svarende til ca. 36 normalsider á 2.400 tegn.

Indledning

I disse år digitaliseres ældreplejen i kommunerne over hele landet. Som en ”forløber” til de enkelte kommuners digitalisering af ældreplejen, udarbejdede socialministeriet, i samarbejde med Kommunernes Landsforening, Videnskabsministeriet, Økonomi og Erhvervsministeriet og Den Digitale Taskforce, ”CareMobil”- projektet som havde sin begyndelse i 2003. Dette projekt havde til formål at vurdere effekten af indførelse af digital teknologi, med udgangspunkt i 6 deltagende kommuner.¹ Vurderingen blev udført på baggrund af et stigende behov for effektivisering af ældreplejen, der udløses af en kommende fordeling mellem landets arbejdsstyrke og ældre med behov for pleje og omsorg. I vurderingen er man meget optimistiske overfor de besparingsmuligheder, en investering i digital teknologi vil kunne medføre:

“Effektiviseringspotentialet er af en sådan størrelse, at investeringen kan tilbagebetales inden for et år.”²

Idet investeringspotentialet forventes at kunne tilbagebetale udgifterne inden for et år, har man også haft forventning om en problemfri digitalisering bestående af teknologier klar til implementering og ibrugtagning.

Effektiviseringspotentialet har blandt andet bestået af muligheden for at medarbejdere har kunnet afskære morgenmøder, og påbegynde deres arbejde, ved at møde direkte ude hos borgeren. Samtidig giver digitaliseringen mulighed for en bedre dokumentation af det udførte arbejde. Der har inden for ældreplejen været en meget ’broget’ dokumentation af hvor meget og hvilken hjemmehjælp der ydes og omkostningerne forbundet herved. Dette gives der blandt andet udtryk for i bogen *Hjemmehjælp – mellem myter og virkelighed*, som undersøger ældreplejen og forsøger at finde en sammenhæng mellem investeringer i hjemmehjælp og borgernes tilfredshed. I bogen tegnes et billede af dokumentation i ældresektoren som et forsømt område, der besværliggør sammenligning på tværs af kommuner.

Gennem mobile omsorgssystemer opstår der en mulighed for at imødekomme behovet for dokumentation, idet man gennem telefonen registrerer den tid der ydes (ATA-tid, eller ansigt til

¹ Socialministeriet, 2005; s. 1

² Socialministeriet, 2005; s. 1

ansigt tid), ude hos den enkelte borger. Idet der indsamles statistik til hele landet, behøver den enkelte social og sundhedsmedarbejder ikke at finde stopuret frem, idet systemet allerede fungerer som stopur.

Således indføres altså mobile omsorgssystemer som en del af hjemmeplejen i kommuner landet over. Brugere af dette system varierer fra administration til brug i aktiv hjemmehjælp. Systemet anvendes derfor af forskellige typer af brugere, med hver deres funktioner og interesser. Men systemet skal kunne fungere i forhold til den verden og de opgaver den enkelte medarbejder står med i det daglige arbejde. Hvordan dette lader sig gøre, vil jeg undersøge i denne opgave.

Problemformulering

Jeg ønsker at analysere implementeringen af Mobil Omsorg med udgangspunkt i de oplevelser og erfaringer, der gøres i ældreområdet distrikt 6 i Skive Kommune.

Fokus i min analyse vil være mødet mellem teknologien og medarbejderne. Idet medarbejderne skal forholde sig til en ny teknologi som en del af deres arbejdsgang, formodes der at opstå nye udfordringer og komplikationer i dette møde.

Jeg ønsker dermed at undersøge:

- Hvordan de sociale verdener, der eksisterer omkring omdrejningspunktet hjemmehjælp, påvirkes af systemet Mobil Omsorg?
- Hvad der gøres i de enkelte verdener for at genopbygge social orden overfor omverdenen?

Fokus i undersøgelsen vil primært være på social og sundhedsmedarbejdere i distrikt 6 og deres sociale verden overfor visitationen. Med Mobil Omsorg som et boundary objekt, der grænser op til begge verdener, hvordan fungerer verdenernes funktioner da overfor hinanden?

Metode

Som indledning vil jeg bringe en områdebeskrivelse af Implementeringen af Mobil Omsorg i Skive Kommune, og baggrunden herfor. Her vil jeg også kort beskrive Mobil Omsorgs funktioner, for at give et indblik i hvordan systemet fungerer.

Opgaven vil herefter være inddelt i en teoretisk og en analytisk del. Som teori vil jeg introducere Symbolsk Interaktionisme og Social Construction of Technology (herefter SCOT).

I analysen vil jeg benytte begrebet om sociale verdener i en introducerende beskrivelse af området hjemmepleje, og de verdener der grænser op til dette felt. De to verdener som jeg primært vil komme ind på er hjemmehjælpen og visitationen. Herefter vil jeg gøre brug af Symbolsk Interaktionisme, i en undersøgelse af hvordan de sociale verdener fungerer overfor hinanden med Mobil Omsorg som et grænseobjekt herimellem. Afslutningsvis vil jeg med udgangspunkt i SCOT undersøge hvorvidt brugerne af Mobil Omsorg aktivt deltager i udviklingen af systemet.

Empiri

Som empirisk baggrund for min analyse gør jeg brug af personlige interviews med 3 medarbejdere, som benytter Mobil Omsorg (semi strukturerede interviews). Derudover et interview med Jan P. Larsen, der er projektleder på implementeringen af Mobil Omsorg i Skive Kommune. Endvidere suppleres opgaven med offentlig tilgængelig dokumentation og vurdering af teknologi i hjemmehjælpen, udført af eksempelvis Socialministeriet og Teknologirådet.

I min brug af pointer fra interviews vil jeg veksle mellem at gengive citater direkte i opgaven, der hvor det er relevant og vigtigt at gengive ordlyden af det der bliver sagt i interviewet. Men hvor jeg gengiver information, som er indhentet via interviews, vil der blot være en henvisning til det enkelte interview angivet med tid. Eksempelvis (interview Jan, [00.00.00]min.). Derudover vil der være steder med passager fra interviews, hvor brudstykker af interviewene er klippet ud, for at undgå lange interviewpassager med irrelevante oplysninger. Disse steder vil være angivet med [...] og de manglende brudstykker vil kunne læses i bilagene, hvor interviewene foreligger i deres fulde længde.

Områdebeskrivelse

I 2006 påbegyndte Skive Kommune implementeringen af det elektroniske omsorgssystem ”Mobil Omsorg”, i samarbejde med udbyderen Zealand Care. Implementeringen af systemet skete med baggrund i et politisk ønske om effektivisering, og med statslig støtte på 4 millioner til hardware, som kunne søges via en pulje, der blev udbudt gennem ”CareMobil” projektet.³

Desuden stod man i Skive Kommune også overfor en kommunesammenlægning, hvor Skive-, Sallingsund-, Sundsøre- og Spøttrup Kommune som en del af strukturreformen i januar 2007 blev til én kommune. Dermed har der været et behov for en ensretning af fire forskellige omsorgssystemer til ét system, som fremover vil kunne bruges i den nye Skive Kommune.

Hurtigheden af indførelsen af Mobil Omsorg i Skive Kommune viste sig dog ikke at leve op til forventningerne i CareMobil- projektet. En kommunesammenlægning, hardwareproblemer, pressede leverandører og netværksproblemer fra TDC, var ting der alle var med til at forsinke indfrielsen af ambitionerne for Mobil Omsorg. I sommeren 2007 havde jeg samtaler med 2 social og sundhedshjælpere samt en social og sundhedsassistent, der repræsenterede de bedste af brugerne af Mobil Omsorg. På dette tidspunkt var implementeringen af Mobil Omsorg på et stadie, hvor det gjaldt om at blive ’dus’ med systemet og lære at bruge dets funktioner uden at det forstyrrede det primære arbejde.⁴

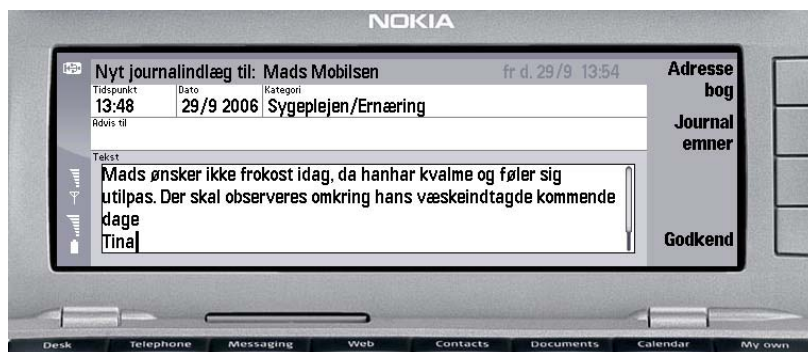
Men projektet, Mobil Omsorg i Skive Kommune, er også et ambitiøst projekt, der involverer omkring 1.700 medarbejdere. Udover social og sundhedsmedarbejdere involveres visitatorer, ledere, sygeplejersker, terapeuter og assistenter i et tværfagligt koordinationsarbejde gennem Mobil Omsorg. Systemet skal herved fungere som medie til koordination mellem flere medarbejdere, ledere, faggrupper og afdelinger. Gennem Mobil Omsorg opstår der mulighed for at dele information, som før gik igen hos de enkelte grupper. Projektkoordinator Jan P. Larsen fortæller at man inden for ældreområdet før havde helt op til 13 papirjournaler på en enkelt borger. Mobil Omsorg får herved også det mål at samle informationerne ét sted og begrænse journalmængden på den enkelte borger.⁵ Journaldata gennem Mobil Omsorg fungerer således, at

³ Interview Jan, [16:19.25]min.

⁴ Interview Gitte & Hanne, [04:16.22]min

⁵ Interview Jan, [02:46.28]min

hvis en borger en er utilpas eller der er noget man efterfølgende skal være opmærksom på, er der mulighed for at føre det ind i borgerens journal med det samme. Den elektroniske journal afløser hermed borgerhæfterne, som før var fysisk tilgængelige hos den enkelte borger. Herunder ses et eksempel på en besked, som en sygeplejerske kan indlægge i en borgers journal:



Figur 1 - Journalindlæg Mobil Omsorg

Derudover indgår Mobil Omsorg også i depotstyring af hjælpemidler, som registreres via strekkoder i Mobil Omsorg. I fremtiden er der mulighed for at borgernes journaler gøres tilgængelige for pårørende og familie gennem Internettet, så man overalt i verden kan følge med i hvordan mormor har det.⁶ Desuden vil der også fremover være mulighed for en bedre kommunikation og koordination med læger og sygehuse.

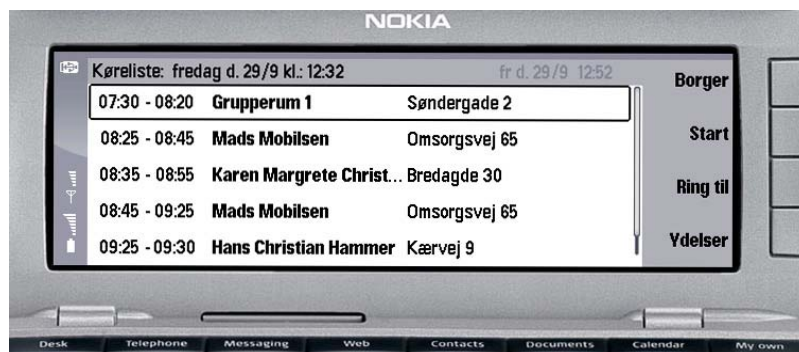
Det vil sige at mange brugere fra forskellige baggrunde har kontakt med Mobil Omsorg med vidt forskellige formål. Den del af systemet jeg i opgaven primært vil fokusere på, er den del der gøres brug af i forbindelse med udførelse af hjemmehjælp. Hjemmehjælp kan inddeles i to primære funktioner: *personlig hjælp og pleje* og *praktisk bistand*. Personlig hjælp og pleje består eksempelvis af hjælp til personlig hygiejne, hjælp til at spise og hjælp til at komme op eller i seng. Praktisk bistand består primært af hjælp til praktiske gøremål såsom rengøring, tøjvask og indkøb.

I forbindelse med hjemmehjælp giver Mobil Omsorg mulighed for at registrere det arbejde social og sundhedsmedarbejdere udfører, imens arbejdet udføres. For disse medarbejdere køres systemet via en Nokia 9300 mobiltelefon. Denne kan lukkes op på midten, og fungerer herved som en pda⁷ eller en håndholdt computer.

⁶ Interview Jan, [51:24.07]min

⁷ Personal Digital Assistant

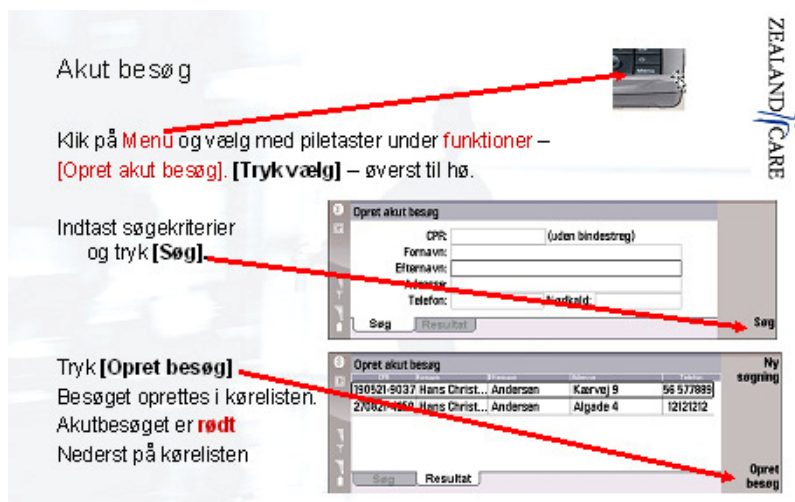
Selve kørelisterne, som social og sundhedsmedarbejderne i Skive Kommune kører efter, tilgås gennem den håndholdte computer. Ved arbejdets påbegyndelse trykkes ”opdater køreliste”, hvorefter dagens opgaver hentes ned på telefonen. Her ses et eksempel på en køreliste i Mobil Omsorg:



Figur 2 - Køreliste Mobil Omsorg

Efterhånden som man arbejder sig gennem listen af borgere der skal have hjemmehjælp, registreres besøgene gennem telefonen. Dette gøres ved at man registrerer start, stop og godkend ved hvert besøg. Før man godkender besøget, har man mulighed for at ændre på den tid der bliver registreret, så man herved kan dokumentere, hvis man eksempelvis har måttet afbryde besøget for at udføre andre opgaver.

Der er mulighed for at hente andre social og sundhedsmedarbejders opgaver over på sin egen køreliste og dermed hjælpe hinanden med sine ruter, samtidig med at besøgene bliver registreret. Det vil sige at det er nemmere for medarbejderne at hente opgaver fra hinanden, idet man hurtigt kan hente et overblik over hvilke opgaver en kollega mangler, og så hjælpe til hos den borger der eventuelt ligger nærmest ens egen rute. Dette giver mulighed for et langt mere dynamisk samarbejde medarbejderne imellem, samtidig med at opgaverne bliver registreret mens de udføres. Selv ved akutte besøg registreres den tid der bruges. Systemet der håndterer akutte besøg, giver samtidig mulighed for at man kan søge på alle borgere i Skive Kommune, efter navn, adresse, telefon- eller CPR nr. Det vil sige at Mobil Omsorg kan være en hjælp i forbindelse med akutte besøg, samtidig med at der også stilles krav til at disse registreres. Her ses et udsnit af brugervejledningen i forbindelse med akutte besøg:



Figur 3 - Vejledning ved akut besøg

Idet akutte besøg registreres mens de udføres, sparer man efterbehandlingen af sådanne opgaver. Generelt er det meningen at man gennem Mobil Omsorg registrerer arbejdet ude hos borgeren og ikke efterfølgende på kontoret.

Teori

Her vil jeg præsentere teorier og begreber, som jeg i opgaven vil gøre brug af. Først præsenteres Symbolsk Interaktionisme, som en gammel sociologisk retning, der udspringer af amerikansk pragmatisme. Herefter fremstilles *the Social Construction of technology* (SCOT), som en forståelse for teknologisk udvikling, der opponerer mod teknologideterminisme. Begge teoretiske tilgange kan indskrives i feltet *Science- Technology- Society studies* (STS).

Symbolsk Interaktionisme – Baggrund og begreber

Symbolsk Interaktionisme kan betegnes som en pragmatisk sociologisk retning. Det pragmatiske udgangspunkt har til formål at lægge vægt på den praktiske situation man analyserer. Dette medfører at det er menneskernes oplevelse af virkeligheden der i undersøgelsen får forrang. Dette kommer til udtryk i Thomas's theorem, som her beskrives:

“[Thomas' theorem] claim[s] that when a person defines a situation as real, this situation is real in its consequences, leads directly to the fundamental methodological principle of symbolic interactionism: researchers have to see the world from the angle of the subjects they study.”⁸

Som analytiker resulterer denne pragmatiske tilgang således i, at man ser verden fra samme vinkel som dem der analyseres. Det vil sige, at hvis en person tror på reinkarnation og derfor rejser til Ungarn for at finde frem til et tidligere liv, er det dette som er relevant. Den videnskabelige bevisførelse af reinkarnation vil være irrelevant i forbindelse med en analyse af denne person, idet man udelukkende fokuserer på hvad personen oplever og handler efter.

Hermed altså lidt om den pragmatiske baggrund for Symbolsk Interaktionisme.

Sociale verdener

Symbolsk Interaktionisme tager desuden udgangspunkt i Anselm Strauss' begreb: *sociale verdener*, som de beskrives i teksten ”A social world perspective”. Derfor vil jeg her bringe en introduktion til begreber fra denne tekst.

⁸ Flick, 2006; s. 67

Anselm Straus' definitionen af sociale verdener har formål som redskab til skildring og beskrivelse af sociale forandringsprocesser.⁹ Derfor skal sociale verdener i denne forbindelse ikke forstås som en statisk definition der entydigt angiver hvilken samfundsgruppe man tilhører.

“Intersection and segmentation imply that we are confronting a universe marked by tremendous fluidity; it won't and can't stand still. It is a universe where fragmentation, splintering, and disappearance are the mirror images of appearance, emergence, and coalescence. This is a universe where nothing is strictly determined.”¹⁰

Sociale verdener er således dynamiske og opstår på kryds og tværs af traditionelle organisatoriske skel. Det er nemlig ikke nødvendigvis organisationer i traditionel forstand som her er determinerende for sociale verdener. Derimod afgrænses sociale verdener omkring en given *primær aktivitet*.¹¹ Denne aktivitet kunne eksempelvis bestå i at sejle i en lystbåd. Aktiviteten ville være geografisk knyttet til et *site* (altså et sted hvor aktiviteten kan udfoldes), som for lystsejlere ville tage udgangspunkt fra en lystbådehavn og det omkringliggende farvand. Derudover gør man i en social verden brug af *teknologi*, som for lystsejlere kunne bestå af sejl, mast, ror, navigationsudstyr, kort og glasfiber. Men *teknologi* kan også forstås i bredere forstand, som en *måde* at gøre tingene på. Ved navigation på vandet kan brug af en GPS eller en sekstant betegnes som to meget forskellige metoder at navigere på. Aktiviteten kan også understøttes yderligere af en konkret *organisation*, som i dette tilfælde kunne være en sejlklub, der arrangerede ugentlige kapsejladser og sociale arrangementer omkring lystbådehavnen.

Derudover findes der også andre omkringliggende sociale verdener og *underverdener (subworlds)*¹² som på den ene og den anden måde overlapper lystsejlernes sociale verden. Eksempelvis kan man betegne surferne som en social verden der overlapper lystsejleres sociale verden. Til fælles har de sejlet og vandet, men surferne bruger våddragt og har ikke noget navigationsudstyr med sig. Sådanne forskelle har stor betydning for den mentalitet, der knytter sig til de to forskellige former for sejlads. Men indbyrdes vil de dog være enige om at deres primæraktivitet består i at sejle for

⁹ Strauss, 1978; s. 119-120

¹⁰ Strauss, 1978; s. 123

¹¹ Strauss, 1978; s. 122

¹² Strauss, 1978; s. 123

vindkraft. Det giver derfor også mening at tale om to verdener som overlapper hinanden, idet de har nogle primære aktiviteter tilfælles, men alligevel er forskellige.

Men bevæger vi os over i en anden social verden af motorsejlere, høster disse traditionelt ikke meget anerkendelse blandt lystsejlerne. Dette hænger sammen med at motorsejlere ikke benytter samme teknologi til fremdrift. Lystsejlere vil netop definere sejlads via vindkraft og sejl som deres primære aktivitet. Idet motorsejlere ikke deltager i denne aktivitet vil lystsejlere definere sig selv som ”rigtige” sejlere, mens motorsejlere ikke vil opnå samme *autenticitet* blandt lystsejlerne. Således har en given social verdens *primæraktivitet* indflydelse på den *autenticitet* man opnår i den sociale verden.¹³ Samtidig findes der, som før omtalt, ingen endegyldig grænse for i hvor høj grad man kan sige at de to verdener overlapper hinanden. Det vil sige at der blandt lystsejlere og motorsejlere opstår en *arena*,¹⁴ hvor der indbyrdes kan kæmpes om *autenticitet* og betydningen af, hvad det vil sige at sejle.

Hermed er der således beskrevet nogle af de centrale begreber som gør sig gældende i forbindelse med Anselm Strauss’ definition af sociale verdener.

Efter at have beskrevet lidt om udgangspunktet for Symbolsk Interaktionisme, vil jeg her fortsætte med at redegøre for nogle af de centrale begreber i feltet.

I Symbolsk Interaktionisme fokuseres der på det usynlige og det *arbejde* der ofte udføres i praktiske situationer, hvori der opstår uforudsete problemer. Begrebet *arbejde* skal her forstås i bred forstand, og dækker over anstrengelsen ved at handle.¹⁵ Arbejde er dermed ikke begrænset til det arbejde man eksempelvis betaler arbejdsmarkedsbidrag for. Susan Leigh Star beskriver i teksten ”*The sociology of the invisible: The primacy of work in the writings of Anselm Strauss*” begrebet *artikulationsarbejde*, som et arbejde der udføres i uforudsete situationer:

“Articulation work is work that gets things back ‘on track’ in the face of the unexpected, and modifies action to accommodate unanticipated contingencies. The important thing about articulation work is that it is invisible to rationalized models of work. Those representations of

¹³ Strauss, 1978; s. 123

¹⁴ Strauss, 1978; s. 124

¹⁵ Jensen, 2007; s. 139

work and production that consider a smooth, unproblematic sequence of events as an adequate representation cannot, and will not, admit of local, unique, unexpected solutions to problems.”¹⁶

Denne fokus på det usynlige viser hvordan man i Symbolsk Interaktionisme, fokuserer meget på den konkrete praktiske situation der analyseres. Pointen er, at hvis man fastholder sin fokus på en given teoretisk model, gøres arbejde herved usynligt, og man vil fortsat være blind overfor dette usynlige arbejde. Usynligt arbejde er altså et eksempel på noget man generelt søger at belyse i Symbolsk Interaktionisme. Et konkret eksempel på usynligt arbejde, beskrives af Susan Leigh Star i teksten ”*Power, technology and the phenomenology of conventions: on being allergic to onions*”. Her repræsenterer hun den uforudsete situation på en McDonald’s restaurant, idet hun er allergisk overfor løg. Netop McDonald’s repræsenterer et klassisk eksempel på et sted, hvor man har beregnet enhver situation ned til den mindste detalje. Her indøves man minutiøst i at lave burgere der er ens, så en BigMac i København er det samme som en BigMac i New York. Derfor opstår der et behov for artikulationsarbejde idet Susan ønsker at spise en burger uden løg hos McDonald’s. Hvis hun bestiller en burger uden løg, tvinges personalet til at afvige fra den normale arbejdsadfærd for at producere en løg-fri burger. Dette resulterer i utrolig lang ventetid for Susan, fordi medarbejderne skal bryde ud af de planlagte arbejdsrutiner. Omvendt har hun mulighed for at bestille en burger med løg og efterfølgende selv sortere alle løgene fra. Begge muligheder er besværlige og eksemplet understreger omkostningen- det *artikulationsarbejde*, der opstår ved ikke at passe ind i en given foruddefineret model for eksempelvis BigMac burgere. Susan Leigh Star siger i denne forbindelse:

“...there are always misfits between *standardized* or *conventional* technological systems and the needs of individuals”¹⁷

Det ikke at passe ind, får herved også en politisk dimension, idet man gennem Symbolsk Interaktionisme søger at belyse de behov som ikke bliver hørt gennem standardiserede modeller.

¹⁶ Star, 1991a; s. 275

¹⁷ Star, 1991b; s. 36

Grænse objekter

Et andet begreb som er relevant i Symbolsk Interaktionisme ligger i mere direkte forlængelse af Anselm Strauss' sociale verdener. *Boundary objects* beskrives af Susan Leigh Star & James R. Greisemer i teksten: "Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1709-39". Begrebet hænger i høj grad sammen med krydsninger mellem sociale verdener og de udfordringer disse medfører:

"This is an analytic concept of those scientific objects which both inhabit several intersecting social worlds [...] and satisfy the informational requirements of each of them. Boundary objects are objects which are both plastic enough to adapt to local needs and the constraints of the several parties employing them, yet robust enough to maintain a common identity across sites. [...] The creation and management of boundary objects is a key process in developing and maintaining coherence across intersecting social worlds."¹⁸

Boundary objects har altså den egenskab at de kan medvirke til at skabe ligevægt mellem krydsende sociale verdener. For at eksemplificere dette vil jeg her vende tilbage til de to sociale verdener bestående af lystsejlere og motorsejlere. Disse har som før omtalt ikke meget respekt for hinanden. Men idet de færdes på samme farvand, tvinges de til at kunne omgås hinanden på en fredelig måde. Man kunne eksempelvis forestille sig hvilke problemer der ville opstå, hvis en lystbåd og en sejlbåd begge havde kurs mod hinanden. Hvem skal vige for hvem i en sådan situation? Dette dilemma løses via søfartsreglerne, som beskriver at motorbåde skal vige for sejlbåde, mens sejlbåde skal vige for andre sejlbåde med vinden fra styrbord side. Herved fungerer søfartsreglerne som et *boundary object* mellem sociale verdener bestående af lystsejlere og motorsejlere. I søfartsreglerne er der således nogle regler som gælder lokalt for gruppen af lystsejlere.

Men samtidig gælder der også generelle regler såsom vigepligt og sikkerhedsregler om for eksempel redningsveste. Herved skabes der, gennem søfartsreglerne, balance mellem forskellige sociale verdener, samtidig med at de kan opretholde deres individuelle form. Netop denne mulighed for at forskellige sociale verdener kan eksistere side om side trods konflikter, er kendetegnende for Symbolsk Interaktionisme.

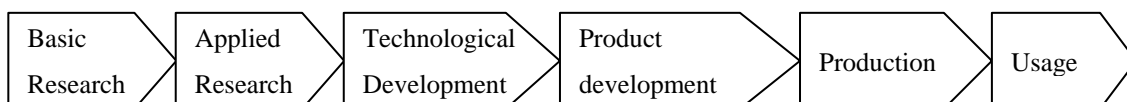
¹⁸ Star & Greisemer, 1989; s. 393

Social Construction Of Technology (SCOT)

Jeg vil her fremstille SCOT som en opponent mod teknologideterminisme. Dette gøres med udgangspunkt i Trevor J. Pinch og Wiebe E. Bijker's tekst: *The Social Construction of Facts and Artifacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other*. Heri fremstilles et perspektiv på teknologiudvikling, der gør brug af sociale processer, som forklarende på teknologiens udviklingsmekanismer.

Udgangspunktet i SCOT er at anvende et sociologisk perspektiv på teknologisk udvikling, der bryder med traditionelle antagelser. Dette gøres blandt andet ved brug af det social konstruktivistiske *symmetriprincip*, der medfører at: alle videnskabelige påstande skal undersøges med samme udgangspunkt, uanset hvorvidt de fremstår som 'sande' eller 'falske'.¹⁹ Herved bringes fokus væk fra hvad der er videnskabeligt beviseligt og over på de sociale processer, der er med til at skabe videnskaben. Denne tilgang hentes fra den sociologiske analyse af videnskaben kaldet *Sociology of scientific knowledge (SSK)*, som lægger vægt på at videnskaben konstrueres socialt, og derfor ikke på nogen måde er hævet over andre måder at tilegne sig viden på. Dette resulterer eksempelvis i, at en meteorolog på ingen måde er videnskabeligt hævet over en regndanser. Begges viden er et resultat af sociale konstruktioner og bør derfor behandles med samme udgangspunkt dvs. symmetrisk. Videnskab er således ikke nødvendigvis et resultatet af en direkte afkodning af naturen, men resultatet af sociale processer, hvori der forhandles frem til en enighed om hvordan naturen fungerer. Dette princip, som adopteres fra SSK, får en lignende betydning i beskrivelsen af teknologiudvikling, og resulterer i at nutidens teknologier ikke skal opfattes som et resultat af et bedre og bedre udbytte af naturens ressourcer. Teknologien udvikles derimod uafhængigt af naturen og udelukkende på baggrund af sociale konstruktioner.

Derfor kan teknologisk udvikling heller ikke illustreres med en lige linie, hvorpå teknologien bliver konstant mere effektiv. Netop en sådan måde at opfatte teknologiudvikling på, illustreres her i nedenstående model for teknologiudvikling, som er opdelt i seks stadier:



¹⁹ Bijker & Pinch, 1989; s. 18-19

Figur 4 - En lineær udviklingsproces²⁰

Modsat ovenstående model, udvikler teknologien sig derimod, ifølge SCOT, som en *multidirectional* model.²¹ Dette vil sige at teknologiske artefakter, som ikke bliver alment udbredte i samfundet, også er relevante. Man bringer herved fokus på ikke færdigudviklede teknologier, som kunne være blevet til udbredte teknologiske løsninger. Herved opponerer SCOT mod teknologideterminisme, idet teknologien ikke skal opfattes som en selvstændig enhed, der påvirker samfundet gennem en udvikling som på forhånd er afgjort. I SCOT fokuserer man tværtimod på hvordan samfundet, gennem sociale processer, er med til at bestemme den teknologiske udvikling. Ifølge SCOT sker samfundets påvirkning på teknologiudvikling gennem *sociale grupper*, som i nedenstående citat defineres bredt:

“The key requirement is that all members of a certain social group share the same set of meanings, attached to a specific artefact.”²²

Det er altså medlemmernes indstilling overfor et givent artefakt, som er relevant i dannelsen af disse sociale grupper, og dermed ikke nødvendigvis medlemmernes baggrund. Denne indstilling har at gøre med, hvordan man eksempelvis opfatter artefaktets egenskaber, brugsmuligheder og herigennem hvordan man har interesse i at påvirke artefaktets udvikling.

Artefaktet repræsenterer det specifikke eksempel på en given teknologi og kunne eksempelvis være en Senseo kaffemaskine. Kaffebrygning på en Senseo kaffemaskine foregår på en anden måde end traditionelt filterkaffe, idet man benytter et pudesystem hvorigennem kaffen filtreres, frem for et almindeligt kaffefilter. Senseomaskinen giver derfor ikke mulighed for at dosere kaffemængden, og brygger kun én til to kopper ad gangen. Til gengæld kan den lave en kop på ca. 20 sekunder. Hvorvidt Senseo maskinen er en god teknologi kan være afhængigt af om man definerer kaffebrygning som noget der bør være smart og effektivt, eller som en naturlig proces, hvori aromaer bliver udstrakt af friskmalede kaffebønner. Forskellige sociale grupper vil tillægge kaffebrygning forskellig betydning og vil herved have forskellige indstillinger overfor Senseo. For

²⁰ Bijker & Pinch, 1989; s. 23

²¹ Bijker & Pinch, 1989; s. 28

²² Bijker & Pinch, 1989; s. 30

at imødekomme muligheden for at dosere kaffemængden og styrken, har Senseo eksempelvis lanceret en deluxe og en supreme model, der giver mulighed for at tilpasse kaffemængden og styrken. Herved får sociale gruppers indstilling overfor teknologiske artefakter betydning for den teknologiske udvikling.

Udover brugen af symmetriprincippet og sociale grupper, adopteres i SCOT en distinktion mellem tre stadier i problemløsninger fra *the Empirical Programme of Relativism* (EPOR), som er en videreudvikling af SSK. Denne beskæftiger sig med empiriske undersøgelser af videnskabelige kontroverser og løsningen af disse. Ligeledes fokuseres der her på betydningen af sociale mekanismer i processen.

Det første stadium i processen er kendetegnet ved, at der på tværs af sociale grupper eksisterer en høj grad af fortolkningsfleksibilitet overfor det teknologiske artefakt. Det vil sige at der både er stor forskel på hvad artefaktet skal kunne gøre og dermed også forskel på de løsninger der opstår. Derfor er dette stadium kendetegnet ved gode muligheder for innovation, idet der ikke er nogen løsninger som endnu tages for givet. Området hvori man kan komme med løsninger er stort, idet artefaktet er meget løst defineret.

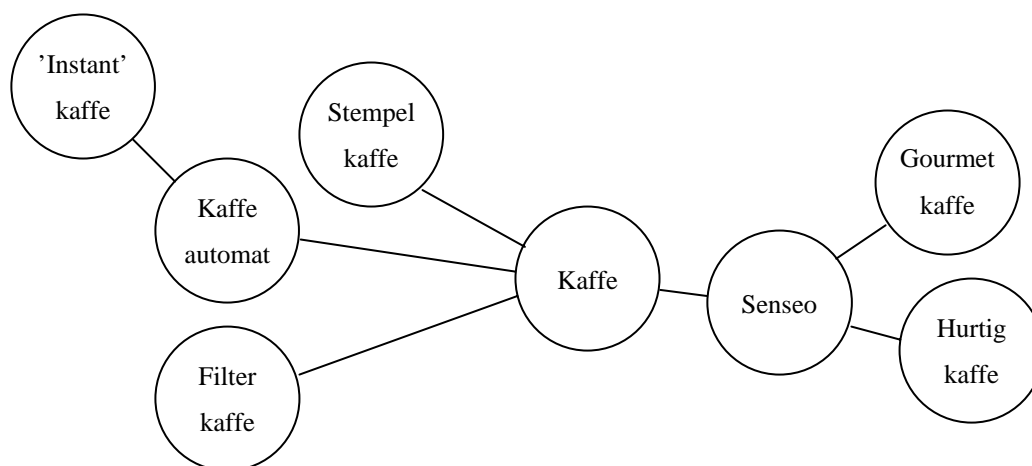
I det andet stadium sker der en stabilisering af artefaktet, og kontroverser over løsninger afsluttes. En vigtig pointe er at de relevante sociale grupper her *opfatter* problemer vedrørende artefaktet som løst. Dette kan lykkedes uafhængigt af hvorvidt et givent problem rent faktisk er løst i teknisk forstand. Den tekniske forstand er nemlig ikke gyldig i SCOT, idet teknologien som tidligere omtalt, udelukkende konstrueres socialt. Det afgørende er således de relevante sociale gruppers opfattelse af, hvorvidt der eksisterer et problem eller ej. Pointen er at man via det der hedder *Rhetorical Closure*, kan påvirke en relevant gruppes opfattelse af produktet. Til dette formål er reklame et oplagt redskab, og eksempelvis omtaler Senseo på deres hjemmeside kaffen som en Gourmet kaffe (Senseo® - Gourmet coffee – Everytime anytime).²³ Herved bruges altså retoriske virkemidler til at ændre opfattelsen af teknologien og fjerne fokus fra at maskinen ikke bruger friskmalede bønner. Hvis Senseo er i stand til, på retorisk vis, at definere deres kaffe som en gourmetkaffe, og hvis brugerne godkender denne definition, er det irrelevant hvorvidt kaffen rent faktisk er gourmet eller ej.

²³ URL: <http://www.senseo.com/en>

Derudover kan man også stabilisere artefaktet ved at redefinere hvilket problem der via artefaktet løses. Således kan Senseomaskinen eksempelvis berettiges ved, at den laver hurtig kaffe uden at svine. Herved kommer problemet ikke til at handle om kvaliteten på kaffe, men om hurtighed og komfort. Det vil sige, at hvis argumentationen om at Senseo kaffe er gourmetkaffe ikke overbeviser de relevante brugere, kan man berettige Senseo på en anden præmis: ”Hvad skal en kaffemaskine kunne gøre? Den skal kunne lave kaffe, nemt og hurtigt”. Læg mærke til at *kvalitet* ikke er nævnt i denne definition af problemet. Herved fremstår artefaktet igen som en holdbar løsning på kaffebrygning, idet problemet redefineres.

Efter stabilisering af artefaktet opstår der et tredje stadie, hvori det ses i forhold til en bredere kontekst. Her fokuseres på forholdet mellem artefaktets egentlige indhold og opfattelsen af artefaktet hos relevante sociale grupper. Denne opfattelse kan variere i forhold til sociale gruppers kulturelle og politiske baggrunde.

Her illustreres eksemplet med Senseo-kaffemaskinens udvikling, ud fra en *multidirectional* model for teknologiudvikling:



Figur 5 - En multidirectional model for udvikling af Senseo kaffemaskinen

Figuren har ikke ét indgangspunkt og ét slutpunkt, idet der findes multiple løsninger og opfattelser af et givent problem. Herved fremhæves det at der *ikke* findes en endegyldig teknologisk løsning på kaffebrygning. Desuden understreges pointen i SCOT, nemlig sociale gruppers afgørende indflydelse på teknologiske udviklingsprocesser. Teknologien er ifølge SCOT således ikke determineret af naturen, men af sociale aktører der grupperer sig efter deres opfattelse af en given teknologi.

Analyse

Her i analysen vil jeg indlede med en beskrivelse af de sociale verdener, som omgives af Mobil Omsorg i Skive Kommune. Derefter vil jeg beskrive hvordan Mobil Omsorg fungerer som omsorgssystem, grænseobjekt, standardiseret pakke og klassifikationssystem. Jeg vil således analysere Mobil Omsorg med teoretisk udgangspunkt i Symbolsk Interaktionisme. Afsluttende vil jeg, med teoretisk udgangspunkt i SCOT, analysere hvordan Mobil Omsorg, blandt medarbejdere i Skive Kommune, behandles som teknologisk artefakt og betydningen af dette.

Sociale verdener

I dette afsnit vil jeg beskrive de arbejdsgange der knytter sig til hjemmehjælpen, samt afgrænse de sociale verdener der er relevante for implementeringen af Mobil Omsorg. I afgrænsningen, vil jeg lægge vægt på hvilke primæraktiviteter de sociale verdener beskæftiger sig med og ikke afgrænse verdenerne ud fra organisatoriske skel.

Modtagere

Først og fremmest knytter der sig modtagere til hjemmehjælp. Det primære for denne gruppe består i at modtage den hjælp der ydes. Modtagergruppen består både af borgere, deres ægtefæller og anden familie, som har interesse i hvordan hjemmehjælpen ydes. Familien er med i denne gruppe, idet de ofte også har interesse i at deres ældre familiemedlemmer modtager en god hjemmehjælp. For denne gruppe er det meget relevant, hvordan den reelle ATA (ansigt til ansigt) tid udspiller sig hjemme hos dem. Gruppen interesserer sig i mindre grad for hvordan selve hjemmehjælpen administreres og organiseres. Denne gruppe oplever på nært hold hvilken service der ydes i praksis, og det er dette der for dem har betydning.

Ydere af hjemmehjælp

Social og sundhedsmedarbejderes primære aktivitet består i at yde hjemmehjælp til den enkelte borger. Adspurgt om deres *primære* arbejdsfunktion, svarer Gitte og Hanne at den består af personlig pleje og praktisk bistand.²⁴ Dette kan måske virke banalt, men denne gruppes fokus bliver meget relevant, idet gruppen begynder at benytte Mobil Omsorg. Som før omtalt giver Mobil

²⁴ Interview, Gitte & Hanne [01:08.02]min

Omsorg mulighed for bedre at kunne dokumentere og registrere udført arbejde og ATA tid ude hos borgeren. Dette giver mulighed for at spare tid, idet arbejdet registreres mens det udføres og ikke efterfølgende. Dokumentation og registrering bliver hermed inddraget i social og sundhedsmedarbejdernes opgaver, og herved opstår der en interessekonflikt, idet brugen af Mobil Omsorg stiller sig i vejen for det yderne af hjemmehjælp opfatter som deres primære arbejdsopgaver. Gitte og Hanne taler i denne forbindelse om hvordan de føler at Mobil Omsorg er meget tidskrævende:

[00:27:40.22]g Jeg synes også at jeg bruger rigtig meget krudt på at finde en smart måde at gøre det på. Altså jeg kigger virkelig, og trykker på alle knapperne. Fordi jeg synes at, det her må der da være en smartere måde at gøre det på. Det kan jo ikke passe vel, at det skal tage så lang tid. [...]

[00:28:20.24]g Nej jeg tror at det er ligesom for, hvor ligger den henne. Og så fordi jeg synes at vi bruger lang tid på det, og så kunne jeg godt tænke mig at der var, at man ligesom kunne finde en smart måde at gøre det på, så vi kommer lidt hurtigere igennem. Det tager langt tid når vi starter det op.

[00:28:34.03]h Ja, om morgenen ikke også.

[00:28:34.15]g Og så finde en måde, hvor man kan sige jamen øhh. Gøre det som en naturlig ting med, men det bliver bare meget svært, fordi vi bruger. Jamen det er tiden stadigvæk jeg synes.

[28:42.14]t Ok.

[28:44.05]h Ja.

[28:44.14]g Det er for langsomt. Funktionerne er for langsomme.

Yderne af hjemmepleje oplever altså i udpræget grad at deres brug af Mobil Omsorg er meget tidskrævende. For dem burde der være en ”smartere måde at gøre det på”. I denne sammenhæng skal det pointeres at det ikke er relevant hvor lang tid der rent faktisk går med at benytte Mobil Omsorg. Ydernes *oplevelse* af at bruge meget tid på Mobil Omsorg, er derimod yderst relevant. Således benyttes den pragmatiske tilgang, som den beskrives i Thomas’ theorem, her i analysen. Derfor fokuseres der eksempelvis ikke på at undersøge eller måle tiden der går med registrering gennem Mobil Omsorg, men at undersøge brugernes *oplevelse* af dette.

Ydernes oplevelse af at spille tiden med Mobil Omsorg skyldes muligvis, og forstærkes helt sikkert af, at de som social og sundhedsmedarbejdere ikke opfatter registrering og dokumentation som en del af deres primære opgave. Det er især i forbindelse med registrering at yderne af hjemmepleje

oplever Mobil Omsorg som en tidsrøver. Konflikten mellem ydernes primære arbejdsopgave og registrering gennem Mobil Omsorg, tydeliggøres yderligere idet der opstår akutte besøg. Hvis en borger falder, eller på anden måde får akut brug for hjælp, kan denne tilkalde en social og sundhedsassistent i området. Gennem Mobil Omsorg opstår der mulighed for bedre at kunne koordinere hvilken social og sundhedsmedarejder der er nærmest den pågældende borger og kan komme til hjælp. Men samtidig stiller Mobil Omsorg også krav til at man registrerer arbejdet idet det udføres. Dette gælder således også ved akutte besøg:

[00:28:53.07]h Det tager lang tid ja. Også som du siger når man skal oprette et akut besøg. Altså jeg har prøvet at sidde og lege lidt med det. Det tager også lang tid synes jeg, altså du skal ind og søge på, vedkommendes navn og adresse. Altså du kunne jo næsten have udført opgaven ude hos vedkommende, inden du. Altså sådan føler man det, inden man er færdig med at gøre det på telefonen.

[29:13.24]t Ja. Men hvad så med akut besøg. Før, hvis nu vi forestillede os at mobil omsorg ikke eksisterede, og der så opstod et akut besøg. Hvad gjorde man så da? Hvordan er det anderledes?

[29:33.04]h Jamen der kørte man bare ud til vedkommende, og hjalp ham eller hende med at, med den opgave der nu skulle gøres.

[29:39.22]g Det er ikke blevet...

[29:41.06]h og g i kor: Det blev ikke registreret!

[29:41.06]h Nej. Det blev ikke registreret nogen steder.

[29:43.09]t Ok.

[29:43.09]h Der fik du en opgave, og den løste du. Men nu skal det jo registreres, når du får et akut besøg.

[29:52.02]g Ja.

[29:52.02]t Det kan man sige at det er den primære forskel?

[29:54.23]h Det er forskellen ja, at du skal ind og gøre det på telefonen. Eller i systemet, og oprette det besøg.

Idet akutte besøg skal registreres, kommer de således i vejen for noget som yderne af hjemmepleje finder vigtigere. Næmlig en borger som har akut behov for hjælp. Yderne opfatter således Mobil Omsorg og registrering som et problem eller en forhindring for at de kan udføre deres primære arbejde. Som Hanne siger, føler hun nærmest at hun kunne have kommet borgeren til undsætning inden hun bliver færdig med at registrere det akutte besøg.

Eksemplet med akutte besøg er også interessant idet akutte besøg repræsenterer 'det uplanlagte brud' på en ellers planlagt hverdag. Idet akutte besøg ikke kan planlægges, kræver det også flere ressourcer at registrere de akutte besøg. Idet man registrerer akutte besøg, forsøger man at registrere selv de 'uplanlagte' opgaver. Men det er svært at vurdere om man herved kan betegne systemet som fleksibelt, idet der findes en fast procedure, selv ved uplanlagte hændelser. Spørgsmålet er om det er muligt gennem et omsorgssystem, at have en fast procedure på alle mulige hændelser. I forsøget på at opnå dette, bliver systemet således sværere at håndtere i brugen. Alternativt kunne man overlade *artikulationsarbejdet* i sådanne situationer til de sociale aktører. Artikulationsarbejde i forbindelse med yderne af hjemmeplejes tidsregistrering, vil jeg komme ind på senere i opgaven.

Administratorer

"Og det er jo ikke meningen at det her skal være et bureaukratisk system. Det er meningen at det her skal være et system som gør alt dokumentation lettere. [...] Fordi det er jo dokumentation i det øjeblik at du trykker start besøg ude ved fru Jensen." ²⁵

Administratorgruppen består primært af visitatorer i Skive Kommune. Disse hører under myndigheden og har som opgave at fastsætte hjemmehjælps ydelser til Kommunens borgere. I visitationen fastsættes de enkelte ydelser efter et klassifikationssystem, som er baseret på det der hedder *fælles sprog*.²⁶ De ydelser som borgerne tildeles, inddeles således af visitationen i tidskasser. Med hver af kasserne følger der, til driften af hjemmeplejen, en finansiering at udføre opgaven med. Denne form, med økonomiske selvstændige afdelinger, har til formål at muliggøre frit valg mellem offentlige og private ydelser af hjemmehjælp. I Skive Kommune fungerer tildelingen af tidskasserne efter et "gynger og karruseller" princip. Det vil sige at tidskasserne ikke er præcist afgrænsede, men indeholder en tidsramme, der kan ydes hjælp indenfor. Det vil sige at nogle opgaver kræver længere tid end den visiterede ramme, mens andre opgaver kan udføres på kortere tid end tidsrammen.²⁷ I praksis resulterer dette i en fleksibilitet mellem administration (visitation)

²⁵ Interview, Jan; [11:01.27] min

²⁶ Hansen, 2005

²⁷ Interview, Jan; [07:48.08] min

og ydelse af hjemmehjælp. Det vil sige at ydelsen hos hver enkelte borger ikke nødvendigvis skal kunne planlægges eller visiteres minutiøst, for at systemet kan fungere.

Derudover følges der i administrationen op på, hvorvidt den visiterede ydelse bliver leveret. Dette sker gennem halvårslige re-visitationer, hvor man ude hos borgeren evaluerer, hvorvidt de behov der er blevet visiteret til, bliver opfyldt. Det er i denne sammenhæng vigtigt at pointere, at der i denne evaluering ikke indgår tal fra dokumentationen af den udførte hjemmehjælp. Det vil sige, at der gennem Mobil Omsorg primært sker en påvirkning fra administrationen til ydelse, og ikke den anden vej rundt. Jeg har i min analyse eksempelvis ikke kunne finde eksempler på at yderne af hjemmehjælp, har kunnet bruge deres dokumentation af det arbejde de udfører gennem Mobil Omsorg, som et instrument til at søge en re-visitation med tildeling af mere tid til en given opgave. Da jeg spurgte Jan om der gennem Mobil Omsorg blev ændret ved visitationspraksis, svarede han følgende:

[07:08.05]t Ja. Det giver vel også en, går jeg ud fra, en større sammenhæng mellem for eksempel ydelsesdelen og visitationsdelen, at der er en dokumentation på, hvis der er visiteret en mængde, og så kan man se, jamen vi bruger mindre eller vi bruger mere hver gang, ude hos den borger. Derved kommer de vel til at skulle arbejde sammen på en ny måde, i de to afdelinger?

[07:41.23]j hmmm. Naarj. Både ja og nej. Der er meget forskel på hvordan den enkelte kommune laver visitation. [...]

[09:05.17]j Men det man så gør, det er jo at der skal være re-visitation hvert halve år. Det vil sige at så går man jo ud også, og starter egentlig med at lave en evaluering af det hjælperen får. Og så siger, sidste gang jeg var her, der aftalte vi at du skulle have hjælp til at vaske gulv og, siger: får du gjort de her opgaver. Man går ind og laver en evaluering den vej.

[09:21.11]t Ja ok.

[09:22.08]j Det vil sige at vi er ligeglade med hvor lang tid det tager at udføre opgaven, men vi sikrer os bare at opgaven også bliver udført, på en for borgeren tilfredsstillende måde.

[09:30.13]t Ja.

[09:30.13]j Og hvis der nu er nogle borgere som ikke er tilfredse med den indsats der bliver udført.

[09:37.25]t Det vil sige at det er med udgangspunkt i det der bliver udført.

[09:39.10]j Det der er visiteret, så ryger det tilbage til den enkelte udfører. Til øhh, til ledelsen, ude i... I skal være klar over en medarbejder.. eller en borger her som ikke er tilfreds med det udførte, og så skal vi have forklaringen på det.

Idet man i forbindelse med re-visitationen ” er ligeglade med hvor lang tid det tager at udføre opgaven”, bruges dokumentationen altså ikke til at revurdere det der er blevet visiteret til. Jeg fremhæver ikke dette som vigtigt fordi der nødvendigvis er noget forkert i det. Visitationssystemet med gynger og karruseller og halvårlige re-visitationer, der fokuserer på selve borgerens oplevelse af opfyldte behov, fremstår både fornuftigt og fleksibelt. Pointen i denne sammenhæng er blot, at der gennem Mobil Omsorg primært sker en ensidig påvirkning fra en ledelsesmæssig og administrativ vinkel, som yderne af hjemmehjælp ikke tilsvarende kan modvirke. Mobil Omsorg fungerer derved ikke som et medie hvorigennem administrationen af hjemmehjælp tvinges til at forholde sig til ydernes sociale verden. Det vil sige, at den status som administratorer opnår og forstærker gennem Mobil Omsorg, ikke er gensidig. Yderne kommer på flere måder ikke til orde gennem Mobil Omsorg. Hvad dette betyder for implementeringen af Mobil Omsorg vender jeg tilbage til i afsnittet *Aktive eller passive brugere*, som omhandler hvordan Mobil Omsorg modtages blandt yderne af hjemmehjælp.

I denne gruppe af administratorer, som jeg her har skitseret, kan man også inddrage kommunale beslutningstagere og andre politiske beslutningstagere, som eksempelvis socialministeriet. Grænserne for sociale verdener er netop kendetegnet ved at være flydende, men jeg har i denne sammenhæng valgt at fokusere på de administratorer der er i direkte kontakt med Mobil Omsorg.

Formidlere

En anden social gruppe i forhold til Mobil Omsorg, betegner jeg her som formidlere. Denne gruppes primære opgave består i at *implementere* og *formidle* brugen af Mobil Omsorg i Skive Kommune. Gruppen består således blandt andet af projektkoordinator Jan P. Larsen og Zeeland Care, der er leverandør af teknisk udstyr og undervisningsmateriale. Bemærk at Zeeland Care indgår i denne sociale gruppe, i sin egenskab som formidler af undervisning, og på tværs af traditionelle organisatoriske skel mellem Skive Kommune og private virksomheder.

Da jeg spurgte til Jan's primære arbejdsopgave, som projektkoordinator for implementeringen af Mobil Omsorg, fortalte han følgende:

[00:50.04] Primært, så startede jeg med at find ud af, hvad er det det her drejer sig om. Jeg skulle selv have en viden om hvad det her det drejer sig om. Da jeg ligesom synes at jeg havde indhentet det viden som jeg kunne på det tidspunkt, det her ligger jo et halvandet år tilbage. Så gik jeg i gang med at sige: Hvem er det så min målgruppe er. Og dem delte jeg så op i

forskellige kategorier. Der er en målgruppe, firkantet vil jeg sige at der er en myndighed og noget der hedder drift.

[01:20.29]t Ja.

[01:20.29]j Driften kan deles op i private leverandører og kommunale leverandører. Og de kommunale leverandører kan deles op i underafdelinger. Jeg går ind og kigger på, hvem er det så af faggrupper jeg skal i gang med også.

[01:34.15]t Ja, som bliver berørt.

[01:35.25]j Ledere, sygeplejersker, terapeuter, assistenter og hjælpere.

[01:42.10]t Sempelthen, altså hvem kan komme til at bruge sådan noget her.

[01:44.19]j Ja. Og da vi ligesom havde besluttet fra starten af, at det er noget alle skal bruge, så vil det sige. Ok min målgruppe er ret bred. Det er de her 1.700 medarbejdere. Og det er jo alt. Vi har jo så valgt at tage alt ind. Det vil sige at det ikke kun er i forhold til plejen, det er også i forhold til visitation, det er i forhold som et ledelsesværktøj, det er i forhold til vores depotstyring.

Som det fremgår af ovenstående, er det vigtigt for Jan at *formidle* Mobil Omsorg til medarbejderne, så de tager den til sig og benytter den korrekt. Som formidlere fremstår Jan og Zeeland Care, som en gruppe der har 'sagt god' for teknologien og egenskaberne ved Mobil Omsorg. I denne gruppe bliver der ikke taget kritisk stilling til om Mobil Omsorg skal implementeres eller ej. Dette gælder naturligvis også for Zeeland Care, idet de er leverandører af systemet.

Men derfor bliver det blandt andet også vigtigt for denne gruppe at brugerne af Mobil Omsorg tager systemet og dets funktioner til sig. Blandt yderne af hjemmepleje er der flere skeptiske brugere af Mobil Omsorg og brugere som er negativt indstillede overfor den mobile teknologi. Men som Jan siger, er det *alle* medarbejdere som skal bruge Mobil Omsorg, hvilket gør det vigtigt at også alle benytter systemet konstruktivt, og benytter dets funktioner korrekt. Dette er også vigtigt i forhold til en pålidelig og korrekt registrering af de opgaver yderne af hjemmepleje udfører:

[05:26.28]j [...] Men det man trækker ud, er ikke bedre end det der ligger i. Det vil sige at det er meget vigtigt at rå-dataerne er helt nøjagtige. Hvis der for eksempel er en hjælper som ikke kan finde ud af at bruge Mobil Omsorg. Bare én i en gruppe af 9, så er det en ret stor procentdel. Så hvis hun gør det forkert, så har det stor indflydelse på de andre også, fordi man har som leder ikke ser den store ide i at gå ind og søge på enkelte medarbejdere.

Brugernes adaption af omsorgssystemet, har derved stor betydning for kvaliteten og brugbarheden af den dokumentation der sker gennem Mobil Omsorg. Dette understreger yderligere vigtigheden af

at alle benytter Mobil Omsorg, og at de benytter det korrekt. Derfor arbejdes der meget blandt formidlerne på at fjerne berøringsangsten overfor mobilsystemet. Idet alle skal benytte det mobile omsorgssystem, er det netop vigtigt for formidlerne, at alle tager systemet til sig og begynder at lære dets funktioner.

Blandt nye brugere af Mobil Omsorg har der været en stor spredning på de forudsætninger brugerne har haft for at benytte en sådan teknologi. Jan fortæller at der har været en kæmpe forskel på unge brugere, som har erfaringer med at bruge mobiltelefoner og skrive sms'er og ældre brugere som ikke har været vant til at bruge mobiltelefoner i nær så stort omfang.²⁸ Derfor har det været nødvendigt at starte fra bunden i introduktionen af Mobil Omsorg. Derudover er der blevet lagt meget vægt på deling af viden, så brugere med mest erfaring med Mobil Omsorg, formidler deres viden videre til andre.

[28:54.13] [...] Jeg kan ikke være omkring 1.300 medarbejdere hele tiden, der kommer hele tiden nye elever og studerende, nye medarbejdere og vikarer til. Men jeg har sagt, jamen tag udgangspunkt i at der er nogen der ved noget. Den viden de har skal de prøve at formidle videre til deres kollegaer. Så det bliver en vidensdeling i stedet for. Når der er en der får en aha-oplevelse. Så skal den videre, den skal ud til: "er i klar over at systemet kan sådan", eller sådan. I stedet for at der står en og fortæller og så siger gør sådan og sådan. Så det jeg egentlig tog udgangspunkt i, det er at når ingen ved noget, som udgangspunkt. Og så tager vi udgangspunkt derfra, og så ligesom vi får bygget på, så er der en der siger: "det ved jeg godt". Fint nok, det ved du, men vil du så ikke fortælle hende der sidder ved siden af, som ikke ved det.

Denne fremgangsmåde er blevet udviklet yderligere, gennem brugen af 'superbrugere', som ude i de enkelte distrikter har ansvaret for undervisning i brugen af Mobil Omsorg.²⁹ Herved udvides den sociale gruppe af formidlere, ved at også brugere af Mobil Omsorg gøres til formidlere. Men samtidig bliver afgrænsningen af denne sociale gruppe også mere flydende, idet alle som på et givent tidspunkt ved noget om brugen af Mobil Omsorg, er potentielle formidlere. Dog er det stadig Jan, som er iværksætter og koordinator af formidlingen.

Fremgangsmåden med stor vægt på uddelegering af formidlingsopgaverne, vidner om at formidlingen af Mobil Omsorg til en meget uhomogen gruppe af brugere, er en stor opgave.

²⁸ Interview, Jan; [27:48.00] min

²⁹ Interview, Jan; [41:15.17] min

Samtidig tager fremgangsmåden fint højde for, at det er i *brugen* af Mobil Omsorg, at man lærer funktionerne og ikke på skolebænken. Dette er dermed også en meget vigtig del af opgavn for formidlerne: At få brugerne til at tage Mobil Omsorg i brug.

Afrunding af sociale verdener

For at afrunde denne analyse af sociale verdener, i berøring med Mobil Omsorg, vil jeg her gengive de vigtigste pointer i afsnittet. For yderne er der flere ting ved Mobil Omsorg som ikke understøtter dem i deres primære arbejdsopgaver. Modsat kommer Mobil Omsorg ligefrem i konflikt med ydernes arbejdsfokus, som beskrevet i forbindelse med akutte besøg. Det er i en situation som denne at Mobil Omsorg må formodes at have et potentiale som en effektiv formidler og koordinator mellem yderne.

Mobil Omsorg som et grænse objekt

Som det fremgår i ovenstående afsnit, er der flere sociale verdener som alle har en individuel tilgang til Mobil Omsorg. For formidlerne er Mobil Omsorg et system som skal implementeres og udvikles i Skive Kommune. For yderne er Mobil Omsorg et allestedsnærværende system, som de *skal* lære at tage i brug, og en tidsrøver. For administratorerne er Mobil Omsorg et naturligt redskab, hvorigennem visitation og klassifikation af tjenesteydelser kan sættes i system. Fælles for alle grupperne er det at Mobil Omsorg er et nyt system, der giver nye forbindelser på tværs af faggrupper. På denne måde har Mobil Omsorg ligheder med begrebet om *grænse objekter*, som det beskrives i mit teoretiske afsnit om Symbolsk Interaktionisme.

Hvad dette medfører, vil jeg i dette afsnit se nærmere på. Især vil jeg fokusere på den nye forbindelse, der gennem Mobil Omsorg bliver skabt mellem visitation og ydelse af hjemmepleje. Her har Mobil Omsorg forskellig betydning for de to sociale verdener, mens det alligevel opretholder en substans på tværs af verdenerne. For begge sociale verdener, fungerer Mobil Omsorg som et dokumentationsredskab. Idet omsorgssystemet fungerer som en formular, der udfyldes af visitatorer og aflæses af social og sundhedsmedarbejdere, fungerer Mobil Omsorg som det, medie hvorigennem disse to sociale verdener forholder sig til hinanden. Dette resulterer i en række komplikationer, som jeg her vil beskrive.

Usynligt arbejde og artikulationsarbejde

Idet man registrerer besøg hos en borger, reduceres det udførte arbejde til én dimension, nemlig hvor meget tid man har brugt hos borgeren. Gitte giver i denne forbindelse udtryk for hendes utilfredshed med at registreringen kun afspejles i tid. Eksempelvis vil hun gerne kunne uddybe hvad der er foregået ude hos borgeren, så andre medarbejdere efterfølgende kan gøre brug af denne information:

[00:15:40.10]g Ja. Og der finder man borgeren og opretter et besøg med den tid man nu er der. Start og stop. Altså man starter når man går ind, og stopper når man går ud.

[00:15:52.19]t Ok.

[00:15:52.19]g Det eneste er at vi har ikke mulighed for at taste ind, hvad det egentlig er vi har lavet derude. Jo det kan vi godt, men vi kan ikke se det herinde på computeren, hvad vi egentlig har lavet.

[00:16:00.18]t Nå så man kan godt taste det ind, men det bliver ikke registreret.

[00:16:03.24]g Besøget bliver registreret, som en kasse inde på... Men ikke hvad der er blevet lavet derude...

[00:16:11.04]t Men det kommer måske så.

[00:16:12.08]g Jamen det vil jeg da håbe. Ellers så er der lidt ved at lave et besøg...

Tidsregistreringen har for Gitte ingen værdi i sig selv, hvis man ikke kan se hvad der rent faktisk er sket ude ved den enkelte borger. Det arbejde som Gitte tillægger stor vægt bliver usynliggjort for hende og hendes kollegaer. Hvis eksempelvis Hr. Jensen er faldet og har slået knæet, vil det være en fordel at kunne advisere om dette gennem Mobil Omsorg til de social og sundhedsmedarbejdere som efterfølgende besøger Hr. Jensen. Det er denne form for information som vil kunne understøtte Gitte i hendes faglige arbejde. Igen er der altså her et eksempel på at den sociale verden bestående af ydere, har et behov for at Mobil Omsorg i højere grad kan støtte dem faglig i deres arbejde, frem for kun at dokumentere anvendt tid.

Som beskrevet i afsnittet om sociale verdener, opfatter ydere af hjemmehjælp deres primære opgave som værende 'personlig pleje' og 'praktisk bistand'. Disse to begreber stammer fra *fælles sprog* og bruges i forbindelse med visitation af hjemmepleje. Idet yderne af hjemmepleje direkte oversætter visitationens definition og inddeling af opgaver som deres primære arbejdsopgaver, har visitationen

tilsyneladende en stor autenticitet hos social og sundhedsmedarbejderne.³⁰ Det vil sige at de opgaver som beskrives af visitationen, opfattes som de rigtige opgaver for social og sundhedsmedarbejderne. I forbindelse med at jeg talte med Gitte og Hanne om at afvige fra de visiterede opgaver omtalte Gitte de visiterede opgaver som de 'rigtige opgaver':

[00:51:55.17]g Altså der er jo også nogle ting som man bare skal. Altså det er jo ikke sådan at man kan sige, at vi ligefrem skal afvige fra de rigtige ting hver dag.

De opgaver som visitationen beskriver får herved en autenticitet og vægtes som en del af kerneydelserne i det arbejde social og sundhedsmedarbejderne udfører. Derfor kan registreringen af ydernes arbejdsopgaver også være med til at påvirke deres opfattelse af, hvorvidt de har udført deres arbejde fyldestgørende. Bettina giver i denne sammenhæng udtryk for, hvordan tidsregistreringen styrer hendes oplevelse af, om hun har gjort sit arbejde godt nok.

[00:27:58.23]b Så sådan er det. Men der er også sådan at, hvis du er inde ved et besøg, og det tager lidt længer tid, så er der markeret med rødt, nedenunder. Nedenunder her, så vil det stå dernede. Hvis vi nu prøver her.. Se nu har jeg brugt 15 minutter for lidt, inde ved hende her. Så står der minus, og det vil stå i plus, hvis det er at jeg bruger ekstra tid.

[00:28:21.16]t Ok.

[00:28:23.06]b Såå. [...]

[00:28:37.24]b Men der er jo, hvad hedder det. Der er jo nogen dage der går bedre end andre. Hvor det er at øhh, at hvis de har gæster og sådan noget, så vil man jo heller ikke blive og snage på en eller anden måde, eller være i vejen vel? Så der gør man det bare lige kort, altså selvfølgelig høre hvordan det er gået, og ellers gøre det man skal.

[00:29:05.00]t Det kan jo heller ikke sættes på formel, på den måde at det her. Nu skal jeg ud at gøre det her, og det tager 10 minutter..

[00:29:11.17]b Det kan man ikke. Og det er også derfor at man godt kan blive sådan lidt træt af at der er så meget kontrol med det. For hvis man nu ikke bruger så lang tid som der nu står: Så føler man sådan at, så har man måske ikke gjort sit arbejde godt nok. [...]

[00:29:47.12]t Ja og så selvom man måske godt ved at man har..

[00:29:49.03]b Man har jo gjort det man skal, altså..

[00:29:50.27]t Men så står der nogle røde tal...

³⁰ Interview, Gitte & Hanne [01:08.02]min

[00:29:52.28]b Det er jo det. Og så når det er at vi sender videre, og det kommer ind på computeren, så føler man lidt at der er sådan lidt kontrol med en.

[00:29:58.05]t Ja

[00:29:58.26]b Men så fortæller man jo bare at, jamen sådan er det.

Det bliver altså vigtigt for Bettina at uddybe hvad der er sket ude hos en borger, hvis det ikke er gået som planlagt. I sådanne tilfælde taler hun med en koordinator eller en leder om, hvorfor der er gået længere tid og hvad der er sket. Der foregår således et *artikulationsarbejde*, hvor der bliver gjort opmærksom på at der er foregået ekstraordinære og uplanlagte ting ude hos borgeren, og at der derfor er gået længere eller kortere tid end planlagt. Dette arbejde bliver altså vigtigt for at opretholde billedet af at yderne af hjemmepleje passer deres arbejde godt nok.

Herunder ses et eksempel på et besøg som er blevet godkendt, selvom der er blevet brugt 25 minutter mindre end der er visiteret til. Lad os forestille os en situation hvor borgeren Hannibal Carlsen forinden besøg fra hjemmepleje har haft besøg af sin søn, som har hjulpet med at handle ind, og vaske tøj. Derfor er der ikke behov for hjælp til dette, hvilket resulterer i en kortere besøgstid. Det vil sige at *dokumentationen* vil give udtryk for at arbejdet ikke er udført tilstrækkeligt:

Besøg hos: Hannibal Carlsen			Borger
Tid:	11:10 - 12:10	Besøgs-status:	
Ydelse	Tid	Bemærkning	Godkend
Rengøring hver 14 dag	01:00	Støvsugning i dagligt anvendte rum (oftest stue og soveværelse)	Køreliste
Vask i hjemmet	00:15	Støvsugning og gulvvask i køkken samt rengøring af køkkenvask	
Bestille varer	00:10		
Total:	(-25)	Ydelses-status:	Normal
			Skift status

Der kan opstå flere forskellige situationer, hvor dokumentationen producerer røde tal, selvom hjemmehjælpen har været forsvarligt udført. Disse situationer producerer altså alle et behov for et *artikulationsarbejde* mellem yderne, koordinatore og ledere. Her uddyber man således grunden til at besøget ikke har fulgt planen, og udfylder således den utilstrækkelige dokumentation, som Mobil Omsorg udgør. Dog er der også mulighed for, gennem Mobil Omsorg, at registrere aflyste besøg eller ydelser fra borgerens side, så disse opgaver ikke figurerer i systemet som forsømte. Disse

måder, hvorpå yderne af hjemmehjælp tydeliggør afvigelser på deres planlagte arbejdsopgaver, bliver således vigtige for at begrænse dokumentationens forenkling af deres arbejde.

Idet visitationens tidsrammer registreres direkte gennem Mobil Omsorg, sker der altså en overførsel af visitationens tilgang til hjemmehjælp. De bliver ved hvert enkelt besøg gjort opmærksomme på hvordan de tidsmæssigt befinder sig i forhold til den visiterede ydelse. Dette sker ikke bare igennem, men på grund af Mobil Omsorg. Administratorernes fokus overbringes herved til ydernes verden.

Jeg har i dette afsnit beskrevet flere eksempler på artikulationsarbejde i forbindelse med social og sundhedsmedarbejdernes brug af Mobil Omsorg. Artikulationsarbejdet har dog kun løst problemet, indtil næste gang de opstår igen, og givet en midlertidig løsning på problemerne. Det er mit indtryk at yderne af hjemmehjælp kunne drage stor nytte af at få etableret en brug af Mobil Omsorg, der i højere grad støttede dem i deres faglighed og primære arbejdsfokus. Hvorfor dette ikke er tilfældet vil jeg se nærmere på i efterfølgende afsnit.

Aktive eller passive brugere?

”Der er en ting som man måske lidt glemmer når man starter op med den her nye teknologi. Og det er måske at stille sig selv nogen af de der, i virkeligheden meget simple spørgsmål, inden man går i gang. Og dem vil jeg sådan lige nævne for jer, de spørgsmål. Det er for eksempel noget med; Hvorfor er det egentlig at vi skal have den nye teknologi? Hvad er det vi godt vil have ud af den nye teknologi? Skal den bruges til at støtte eller kontrollere? Eller skal det måske være et middel til at man som medarbejder får noget mere frihed, og får indflydelse på sit eget arbejde? Det er nogen ret gode spørgsmål, og det er også et godt spørgsmål, om hvad det egentligt er for et behov man vil opfylde med teknologien. Er det sådan så man vil bruge den til at understøtte et godt socialt samvær med den ældre? Eller er det bare et spørgsmål om at den skal levere en masse data, som de der regne-drenge oppe på forvaltningen kan bruge til at lave en masse smarte statistikker? Altså det er nogen af de der grundlæggende spørgsmål, som i hvert fald, var vores indtryk at man ikke rigtig fik stillet til sig selv. Og når man ikke får stillet de spørgsmål, så sker der også det at man får skabt en masse utryghed og en masse uro i virkeligheden.” - Charlotte Bredahl, arbejdsmiljøkonsulent, FOA³¹

Jeg er i foregående afsnit kommet frem til af yderne af hjemmepleje påvirkes i hvordan de opfatter deres arbejde, samtidig med at de tilsyneladende ikke har nok indflydelse på Mobil Omsorg, til at udforme det til et redskab der i højere grad at understøtter dem i deres arbejde.

Derfor vil jeg her undersøge hvem der har indflydelse på hvordan omsorgssystemet udformes. Jeg vil i dette afsnit tage teoretisk udgangspunkt i SCOT, der som omtalt i teoriafsnittet kan forstås som en tilgang til teknologiudvikling der lægger vægt på sociale faktorer i udviklingen af teknologi.

³¹ Teknologirådet; Podcast fra præsentation af Teknologi i ældreplejen, Blok 1, findes på url: http://www.tekno.dk/subpage.php3?page=podcast/2007_06_07.php&toppic=oplysning#blok1

Som det indledende citat i dette afsnit udtrykker, forekommer det vigtigt at skitsere meget præcist hvad man vil benytte et mobilt omsorgssystem til. Men da jeg spurgte Jan hvad de konkret kunne bruge Mobil Omsorg i Skive Kommune til, havde han tilsyneladende svært ved præcist at beskrive og afgrænse systemets funktionelle egenskaber.

[18:55.24]t Så hvis man nu siger at, fra politisk side er der et ønske om, digital brug i ældreplejen. Hvis man så skal sige, her på Skive Kommune plan. Hvad er så, du har selv været lidt inde på det, men hvad er de ting man får ud af det? Hvad bidrager Mobil Omsorg med? Hvad giver det?

[19:25.07]j Det er et meget meget bredt spørgsmål. Et meget bredt spørgsmål. Det giver, fordi det på mange mange niveauer giver meget. Hvis man starter nedefra, og så siger at det giver den enkelte medarbejder, for det første så ligger der noget i at: du får et teknisk udstyr. Du får en high tech telefon udleveret, du kommer med på noget af det som mange andre med samme uddannelsesbaggrund overhovedet ikke er på.

[19:56.25]t Ja.

[19:57.22]j Øhh. Det betyder noget for den enkelte medarbejder, at der er fokus på det område. Nogen... Mange har jo synes at det har været svært. [...] Men det er jo bare godt, fordi så har man anstrengt sig lidt bedre. Men man skal ikke lukke øjnene for at det kan godt betyde noget for faget også. At man lige pludselig bliver digitaliseret. De er lige pludselig ikke gammeldags, men hyper-moderne.

[20:26.22]t Ja.

[20:27.07]j ...Hyper. Der jo ikke ret mange andre der ligger og kører rundt som er... Der har været nogle sælgere og nogle ting som har været koblet op ikke. Men lige pludselig, så er alle hjemmehjælpere, de er jo egentlig koblet op i et stort netværk, et kæmpestort netværk.

[20:38.13]t Ja.

[20:39.10]j Det er den ene ting. Den anden ting det er rent fagligt [...]

I første omgang nævnes ikke én ting som ikke blot omhandler Mobil Omsorg i sig selv, som en garant for fremtiden. Med Mobil Omsorg kommer man 'med på' brugen af noget high tech udstyr, som andre med samme baggrund ikke er med på. Det bliver ikke beskrevet hvordan Mobil Omsorg konkret kan bidrage til omverden. Det er først efter at Jan grundigt har beskrevet hvor hypermoderne Mobil Omsorg er, at han kommer ind på de faglige ting systemet kan bidrage med. Dog skal det pointeres at Jan ikke nødvendigvis har en grundfast opfattelse af teknologiudvikling, som noget sker på en lige uafbrudt linie. Det der er vigtigt i denne sammenhæng, er lighederne i teknologideterminisme og den måde Mobil Omsorg her i talesættes på. Pointen er at Mobil Omsorg

omtales og behandles som et artefakt der er berettiget i sig selv. Men denne omtale kan også være et udtryk for at de faglige muligheder i Mobil Omsorg endnu ikke er taget i brug. Det er netop de faglige muligheder ved omsorgssystemet, som ikke forekommer at være prioriteret Skive Kommune.

Spørger man yderne af hjemmehjælp til deres rolle i forbindelse med udviklingen af Mobil Omsorg, ser de ikke umiddelbart sig selv som aktive medspillere. Dette er problematisk idet der derfor ikke opstår mulighed for at deres faglighed medvirker til at forme systemets funktioner. Til spørgsmålet om hvorvidt hun havde oplevet at yde indflydelse på hvordan Mobil Omsorg fungerer i hverdagen, svarede Bettina.

[38:33.10]t Hvordan har i det generelt med hvis der er noget der ikke fungerer i hverdagen?

[38:46.20]b Altså med telefonen?

[38:47.14]t Ja. Er det så nemt nok at. Har i for eksempel prøvet at noget ikke har fungeret med telefonen, og i så har været med til at lave det om?

[39:00.06]b Nej det har vi så ikke prøvet endnu.

[39:00.29]t Det er selvfølgelig også tidligt i forløbet.

[39:02.21]b Ja. Nej det har vi faktisk ikke prøvet endnu. Øhh. Men der var jo nogle ting, som vi snakkede om. For eksempel at der burde stå nogle konkrete ting, sådan at vi kan gå videre igennem telefonen. For eksempel at han var faldet. Men men så alligevel, så er der jo også borgerhæftet.

[39:26.00]t Det er i hård konkurrence med det borgerhæfte.

[39:26.00]b Ja! Men den vil de jo også. De siger jo at den skal væk. Det er i hvert fald det jeg har hørt helt fra starten af at, det hele så skal. Journal og sådan noget ligge derinde på. Og så er det nemlig at det skal være sådan at vi kan skrive derinde. Men hold da op, det bliver da helt vildt! Vi bliver ikke engang sendt på kursus i den her.

[39:45.10]t Nej.

[39:46.00]b Det kunne vi ikke nå. Vi fik bare lige at vide at vi bare lige måtte prøve os frem. Men altså. Men øhh. Men det fungerer da også fint, hvis folk bare lige var sådan lidt mere positive over for det.

[39:59.07]t Jaja, men det er selvfølgelig også noget nyt..

[39:59.03]b Det er jo det at der er mange der er sådan lidt, ahh vi kan bedst lide det gamle. Men sådan er det jo.

[40:10.05]t Ja det er tit sådan at: Sådan er det bare. Det bliver IT det hele.

[40:12.15]b Jamen, det er nye tider, og det må vi jo bare finde os i.

Der er mange ting i dette udpluk af interviewet. Bettina har ikke oplevet at de som ydere af hjemmepleje, har haft indflydelse på Mobil Omsorgs udformning og funktioner. Men hun ved at Mobil Omsorg på et tidspunkt i fremtiden skal kunne rumme nogle af de funktioner som borgerhæftet i dag varetager. Dette virker på hende som en stor mundfuld, idet de ifølge hende ikke er blevet undervist tilstrækkeligt i brugen af Mobil Omsorg. Samtidig er det som om Mobil Omsorg alligevel er det styrende i fremtiden, som de 'bare må finde sig i'.

I forlængelse heraf er det nærliggende at spørge hvorfor det virker som om Mobil Omsorg er blevet indført i kraft af sig selv og som noget der fra naturens side har sin egen berettigelse, som repræsentant for 'fremtiden'. Det er netop en sådan opfattelse af teknologiudvikling som SCOT opponerer mod.

Selvfølgelig skal man også holde for øje at yderne af hjemmepleje skal have overskuddet i deres daglige arbejdsdag til at kunne yde indflydelse på Mobil Omsorg. Som det fremgår af ovenstående, har der endnu ikke været meget tid til at sætte brugerne ind i hvordan telefonen virker. Men dette er også med til at passivisere dem som udviklere af Mobil Omsorg. Dermed bliver de blot adskilt i to grupper: dem der kan finde ud af at bruge mobilen, og derved er forholdsvis er positive overfor den, og de andre som ikke kan finde ud af at bruge den, og dermed er negativt stemte overfor den. Dermed er yderne af hjemmepleje ikke samlet som en social gruppe med samme ønsker og krav til Mobil Omsorgs funktionalitet, der derigennem kan påvirke systemets funktioner og udvikling. Desuden er der også meget stor forskel på hvor vante social og sundhedsmedarbejderne er med teknologi generelt.³² Derfor udgør de ikke en homogen gruppe overfor Mobil Omsorg. De kan ikke sammen påvirke teknologien, netop fordi deres forudsætninger og tilgang til mobiltelefoner er vidt forskellig. De har ikke en fælles forståelse af Mobil Omsorg, og dermed ingen forudsætninger for at kunne påvirke systemet som en samlet gruppe.

Derfor bliver telefonen et artefakt der adopteres som det er, som man enten tager til sig eller lader være. Det er enten eller og der er ingen nuancer. Enten accepterer man telefonen, eller også bruger man den gamle kørelisten. Dette resulterer også i at kritikken af telefonen ikke bliver konstruktiv

³² Interview, Bettina; [44:04.05] min

eller løsningsorienteret. I interviewet med Bettina bryder hun flere steder ud i kritik af telefonen, men trækker bagefter i land og siger at telefonen jo er 'god nok'.³³

Brugernes indstilling overfor Mobil Omsorg, har tilsyneladende en sammenhæng med brugernes erfaringer med informationsteknologi. Hanne omtaler en gruppe som er skeptisk og afvisende overfor telefonen, som en gruppe der ikke har så meget indsigt i hvordan den virker.

00:26:26.28]h Vi mangler.. Jeg mangler egentlig noget undervisning i den. Det gør jeg.

[00:26:30.08]g For det håber vi at vi får.

[00:26:31.03]h Og jeg ved også at, dem af vores kollegaer der er skeptiske og afvisende overfor det. De vil da i hvert fald have brug for noget undervisning.

Der er altså tilsyneladende en sammenhæng mellem hvor tilvænnet man er i at bruge telefonen, og den holdning man har overfor teknologien. De social og sundhedsmedarbejdere som i forvejen er skeptiske og kommer i en situation hvor telefonen skaber problemer, uanset om disse skyldes telefonen eller brugeren, er også tilbøjelige til herefter at lægge telefonen fra sig og koncentrere sig om papiret.

[00:02:50.16]b. [...] Men øh. For mig er det nemt nok synes jeg. Altså lige til at starte med, så skulle man selvfølgelig lige, sådan lig kigge lidt på det, og sådan lige lære det lidt. Men ellers så går det rimeligt stærkt. Men jeg er faktisk næsten den eneste der bruger det om aftenen, fordi de andre de bliver sure hvis de ikke kan komme ind, så klapper de den sammen og så tænker de bare: Fuck det - så tager vi listen. Men det er også det. Når den er her ved siden af, så kan de jo nemt bare gøre det.

[00:03:25.26]t. Ja så er det jo selvfølgelig nemt at skifte over til den.

[00:03:27.02]b. Men jeg synes bare at det er lidt dumt, fordi de skal til at lære det. Fordi at øhh. Når det er at det så begynder. Så er der ingen lister, vi kan køre efter. Så er det kun telefonen.

[00:03:37.07]t. Jaja, så man. Altså man kan jo lige så godt..

[00:03:39.04]b. Man kan jo lige så godt begynde, nu i god tid. Især også for dem der måske har lidt svært ved at finde forstå det sådan lidt. Med at lære det og sådan noget.

[00:03:44.24]t. Ja

[00:03:45.17]b. Øhh, så synes jeg at det er bedst at bare komme i gang med det samme.

³³ Interview, Bettina; [42:01.02] min

Bettina kommer her ind på den vigtige pointe, at de alle sammen *skal* lære at bruge telefonen på et eller andet tidspunkt. Der er altså ikke rigtig noget valg. Men når en gruppe af social og sundhedsmedarbejdere så ikke har lært at bruge telefonerne endnu, er denne gruppe heller ikke i stand til at bidrage konstruktivt til udviklingen af mobil omsorg. Den retning som denne gruppe kan påvirke i består sandsynligvis kun i at afskaffe mobiltelefonen, hvilket ikke forekommer som en mulighed.

Grupperingen af sociale grupper i forhold til deres opfattelse af Mobil Omsorg anerkendes af Jan. Han beskriver hvordan medarbejderne *polariserer* sig med andre som har samme negative indstilling overfor Mobil Omsorg:

[28:54.13]j [...] Og vi har endda gjort det også, når vi har planlagt undervisningen, at dem der har været fortrolige med mobiltelefonen og så videre, har siddet sammen med nogen som ikke har været så fortrolige med det. Fordi sådan at alle dem der er fortrolige sidder i den ene ende, og alle dem der ikke er det sidder i den anden. Sådan vil det jo nok typisk være jo. At man polariserer sig allerede når man sætter sig ned i lokalet. Man sætter sig med nogen som kan nikke, samtidig med at man siger: er det her svært. Ja. Så vil man gerne sidde sammen med nogen der også nikker. Men det er sværere at nikke, når alle de andre sider og siger, nej det er ikke svært det her. Der er det lidt sværere, og så siger de ok, så er jeg nødt til at tage mig sammen ikke. I stedet for at sidde med korslagte arme, og så sige, det her kan jeg ikke finde ud af.

For Jan grupperer brugerne sig ikke, de polariserer sig som to modpoler, hvor den ene står helt af på Mobil Omsorg, mens den anden er positiv over for Mobil Omsorg. Sammenhængen mellem brugernes indstilling overfor Mobil Omsorg, og deres deltagelse i udformningen af systemet, beskrives meget godt i Jans historie om Fur.

[24:47.27]j Øhh. Et godt eksempel på det, det er at jeg havde en personalegruppe oppe på Fur. Det er meget geografisk afgrænset. De havde en, tror jeg nok, en lidt højere gennemsnitsalder, end øvrige grupper.

[25:06.29]t Ja.

[25:08.03]j Øhh, og jeg tror at de har været vant til at passe sig selvovre på Fur. Og jeg kan huske at første gang at jeg kom over og præsenterede Mobil Omsorg... Ikke fordi, det var jo ikke

et spørgsmål om man ville have det. Man vidste godt at man skulle have det. Øhm, der var der den typiske modstand mod forandring, og kunne se en masse problemer og opgaver. Og "vi har noget der fungerer, hvorfor skal vi lave om på det?". Alle de der ting.. Øhh, så var jeg derovre knap et halvt års tid efter, hvor langt de fleste brugte det. Der var nogle enkelte der ikke brugte det helt endnu, men brugte telefonen, men ikke omsorgsdelen. Men øhh. Der var nogen der kom med positive tilbagemeldinger om at det var en god oplevelse at have. Indtil jeg var derovre sidst, sidste gang jeg var derovre lige først i december måned. Hvor de faktisk alle brugte Mobil Omsorg. Alle gav udtryk for at de var glade for det. Og de sad og efterlyste flere muligheder, for der må jo være flere muligheder i det her system.

De positive brugere af Mobil Omsorg stiller således krav til funktionerne i systemet og kan herved bidrage konstruktivt til udviklingen heraf. Netop derfor er det vigtigt at brugerne af Mobil Omsorg lærer at bruge systemet, så de ikke fastholdes i en kritisk og negativ tilgang, som ikke forbedrer systemet.

Jan har tilsyneladende svært ved at begrænse helt konkret hvad det er Mobil Omsorg kan og ikke kan. Som indledende citat i dette afsnit udtrykker det, forekommer det meget vigtigt at skitsere helt præcist hvad det er man vil benytte et mobilt omsorgssystem til.

Undervisning

Behovet for og ikke mindst vigtigheden af undervisning af Mobil Omsorgs brugere er i foregående afsnit blevet fremhævet. Undervisningen bliver netop vigtig, fordi den er en forudsætning for at få alle brugerne af Mobil Omsorg til at bidrage konstruktivt til systemet.

Men spørger man andre grupper end yderne af hjemmepleje, har de en anden opfattelse af hvor stort et behov der er for at undervise brugerne. Bente Søballe, distrikleder Distrikt 6 i Skive Kommune, giver udtryk for at *alle* medarbejderne nok skal lære at bruge Mobil Omsorg:

T: Der er vel stor forskel på hvor vante brugerne er med mobil teknologi?

B: Vi har hele spektret, og du får mulighed for at tale med dem alle sammen. Alle kan lære at bruge det (Mobil Omsorg). Folk lærer at benytte mobile omsorgssystemer over hele landet, og hvis der viser sig at være én bruger i landet der ikke kan finde ud af det, bliver det i hvert fald ikke herfra!" ³⁴

³⁴ Samtale med Bente Søballe på fagligt møde om Mobil Omsorg d. 10.05. 2007

Her gives altså positivt udtryk for opgaven, som noget der nok skal løses. Men en meget vigtig pointe i Bentes udtalelse er at hun også omtaler teknologien, som en vogn man enten er ombord på eller bliver smidt af. Der findes ingen løsning, hvis man ikke er vant med mobil teknologi. Det er man, for det er fremtiden.

I Socialministeriets rapport: ”Effektvurdering af anvendelse af mobile IT-løsninger på ældreområdet”, vurderes brugernes behov for support til teknologien. Her svarer brugerne på spørgsmålet: ”Den mobile løsning er nem at lære”. Til dette svarer 20 % af brugerne at de enten er uenige eller meget uenige. Desuden er 29 % af brugerne uenige eller meget uenige i udsagnet: den mobile løsning er nem at bruge i hverdagen.

Men på trods af dette, vurderer socialministeriet ikke at der er behov for nogen undervisningsmæssige tiltag. Dog vurderes behovet for ”support” på PDA’erne til at være begrænset.³⁵

“Support til medarbejderne er nødvendig, specielt i indkøringsperioden. Erfaringen viser, at behovet for support falder med brugen. Det tager fra ca. 20 min. til 40 min. for hver support henvendelse. Som et udgangspunkt for en dimensionering af supportbehovet kan man tage udgangspunkt i, at der vil være behov for ca. en – to timer pr. uge pr. 100 brugere.”³⁶

Desuden beskæftiger Socialministeriet sig med undervisningsbehovet, ud fra en teknisk vinkel. Her fokuseres ikke på ”hvorvidt brugerne er fortrolige med teknologien” men på konkrete funktioner hvor en enkelt bruger oplever problemer i en konkret situation. Undervisning af medarbejderne i forbindelse med brugen af mobil teknologi omtales ikke. Konkret udmunder denne indstilling overfor undervisningsbehovet i, at det er selve hardwaren man i Skive Kommune har fået tilskud til gennem CareMobil- projektet. Jan fortæller hvordan uddannelse af brugerne er kommunens egen opgave:

[17:05.09] Så vi har fået, på den måde, en finansiering til meget af vores hardware. Men det er jo klart, kommunen skal jo investere utroligt mange kroner i uddannelse.

³⁵ Socialministeriet, 2005; s. 17

³⁶ Socialministeriet, 2005; s. 19

Det vil sige at selve *teknologien i sig selv*, ender med at få første prioritet, idet det er her finansieringen allerede er på plads. Dermed prioriteres teknologien over den praksis, som teknologien skal indgå i. Næmlig en praksis hvor teknologiens funktioner udfoldes som et kommunikationssystem af dem der skal bruge den. Men hvis ikke brugerne af Mobil Omsorg bringes i fokus, udvikles funktionaliteten af systemet heller ikke. Resultatet af dette er et stykke meget avanceret teknologi, med mange muligheder, der i praksis blot fungerer som stopur.

Konklusion

Jeg har i denne opgave undersøgt de problemstillinger der opstår i forbindelse med implementeringen af Mobil Omsorg i Skive Kommune. Fokus har i denne forbindelse primært været på brugernes udfordringer. Mens analysen har fundet sted, har Mobil Omsorg været midt i en proces, hvor systemet endnu ikke er fuldt ud implementeret. Dette vil også afspejle sig i min konklusion. De problematikker som jeg i opgaven har beskrevet, kan således vise sig at blive løst senere hen i implementeringen.

I min beskrivelse af sociale verdener omkring hjemmepleje, blev det tydeliggjort at Mobil Omsorgs primære funktion bestod i at dokumentere hjemmepleje. Systemet har således primært været et redskab der fagligt har støttet administrationen af hjemmehjælp. For yderne af hjemmehjælp har Mobil Omsorg derimod fungeret som en forhindring for at de kunne udføre deres primære arbejde. Med brug af Anselm Strauss's begreb om sociale verdener og disses primære aktiviteter, har jeg således kunne skitsere forskellige tilgange til Mobil Omsorg.

På baggrund af at Mobil Omsorg primært fungerer som et dokumentationsredskab, har jeg efterfølgende undersøgt, hvordan yderne af hjemmepleje har forsøgt at supplere denne dokumentation. Idet dokumentationen udelukkende har bestået af tidsregistrering, har yderne af hjemmepleje i flere sammenhænge foretaget et artikulationsarbejde for at uddybe dokumentationen af deres arbejde. Herved er det yderligere blevet understreget at yderne af hjemmepleje ikke bliver tilbudt nogle faglige redskaber gennem Mobil Omsorg.

Med udgangspunkt i manglen på funktioner i Mobil Omsorg der fagligt supplerer yderne af hjemmepleje, har jeg undersøgt hvorvidt de som brugere har været aktive medspillere i udformningen af systemets funktioner. I denne forbindelse har det vist sig, at både yderne af hjemmepleje og formidlere af Mobil Omsorg, i høj grad har behandlet systemet som et endegyldigt og færdigudviklet artefakt.

Jeg har i opgaven belyst hvordan der i Skive Kommune er et behov for konkret fokus på hvad man kan bruge Mobil Omsorg til. Mobil Omsorg fungerer måske udmærket som dokumentationssystem. Men dokumentationsdataene i et sådant system, bliver som pointeret i opgaven ikke bedre end de data man registrerer. Derfor er det vigtigt at undervise yderne af hjemmehjælp i at anvende omsorgssystemet, så alle medarbejdere benytter systemet korrekt. Som det ligeledes er blevet fremhævet i opgaven, er det en meget vigtig forudsætning, for udviklingen af omsorgssystemet og dets funktioner, at brugerne er aktive og konstruktive brugere der kan deltage aktivt i denne udvikling.

Problemet ved ikke at lade brugerne deltage i udformningen af Mobil Omsorg består således i, at man herved begrænser mulighederne for at udvikle systemet til mere end et dyrt og kompliceret stopur. Medarbejderne skal på banen og byde ind med nogle arbejdsrelaterede løsninger til systemet. Aktive brugere af Mobil Omsorg er netop en vigtig forudsætning for at kunne udvikle funktioner der er fagligt relevante for yderne af hjemmehjælp.

Refleksioner

I dette refleksionsafsnit diskuteres nogle af de ulemper man kan pege på ved metodeanvendelsen i denne undersøgelse.

Jeg har i mine interviews talt med tre social og sundhedsmedarbejdere, samt en projektkoordinator. Det er primært dette som min empiri er baseret på. Men idet jeg i opgaven også beskæftiger mig med visitation og ledelse omkring Mobil Omsorg, havde det sandsynligvis bidraget positivt til opgaven, hvis jeg havde foretaget interviews med repræsentanter fra disse grupper. Desuden kunne det være interessant at undersøge nærmere, hvordan visitationens praksis fungerer i forhold til de klassifikationssystemer som der arbejdes med i *fælles sprog*.

English Summary

This assignment concerns the implementation of Mobil Omsorg (Danish for Mobile Care) in the eldercare in Skive Kommune. Mobile Care systems are being deployed nation wide as a working tool in eldercare. Users of these systems differ from administration to active use in eldercare, while my focus is on active use and usability.

The primary questions that has driven the assignment is:

- How is social worlds that surrounds eldercare effected by Mobil Omsorg?
- What is done in social worlds to rebuild social order towards their surroundings?

As theoretical basis I have applied Anselm Strauss' concept *social worlds* from: "A social world perspective". Furthermore the assignment draws theoretically from *Science- Technology- Society studies*, respectively via *Symbolic Interactionism* and *Social Construction of Technology*.

The analysis of social worlds surrounding eldercare and affected by Mobil Omsorg, gives insight to the primary focus of different social worlds. Different users with various purposes need different functionalities and struggle to fulfil their different needs of functionality.

The functionality of Mobil Omsorg is primarily focused on documenting face to face time delivered to citizens receiving eldercare. This leads to social care workers with negative attitude towards Mobil Omsorg, because social care workers don't perceive documentation as their primary working objective. The problem is that Mobil Omsorg does not support social care workers in their professional work. And as long as this is the case the social care workers are not likely to fully adopt this new technology. On the contrary to social care workers, administration of eldercare is widely supported by Mobil Omsorg.

Documenting the work of social care workers as face to face time delivered to citizens, results in a heavy simplification of their work substance. Therefore the social care workers often have to explain and elaborate a richer description of their work performance. For example cancelled work tasks by citizens may appear as neglected work in the mobile care system. To avoid negative feedback from managers they have to explain that they didn't neglect their work tasks. This results in a continuing need for articulation work from social care workers. They do this to avoid a negative simplification of their performed work.

With Mobil Omsorg's lacking support of social care workers professional needs as basis, it is examined to what extend they contribute in developing functionalities and supporting functions. This study shows that both social care workers and promoters of Mobil Omsorg, treats the system as if it was fully developed and didn't need any further adjustment. Mobil Omsorg is dealt with as if it had some kind of internal justification without any correlation to its surrounding world and users. This study is theoretically based on the theory called Social Construction of Technology.

The lack of active involvement towards developing new functionalities in Mobil Omsorg may be caused by very little training of social care workers in adopting and using this new technology. There seems to be a correlation between users with little experience in use of mobile phones and their attitude towards Mobil Omsorg. Therefore education and instruction of social care workers in using Mobil Omsorg is a key factor.

My conclusion in the assignment is that by not letting the users of Mobil Omsorg participate in developing the system, the opportunity to develop further functionalities supporting them professionally gets restricted dramatically.

Litteraturliste

[Andersen, Bent Rold] *Ældrepolitik på afveje – En gammel socialdemokrats refleksioner over udviklingen på ældreområdet i Danmark*, Forlaget Fremad A/S 1999

[Bijker, Wiebe E. & Pinch, Trevor] *The Social Construction of Facts and Artifacts: or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other*, In *The Social Construction of Technological Systems — New Directions in the Sociology and History of Technology*, edited by Wiebe E. Bijker, Thomas P. Hughes and Trevor Pinch, 17-50. Cambridge, Massachusetts: MIT Press 1989.

[Bijker, Wiebe E.] *The Social Construction of Bakelite: Toward a Theory of Invention*, In *The Social Construction of Technological Systems*, edited by Wiebe E. Bijker, Thomas P. Hughes and Trevor Pinch. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press 1989.

[Bijker, Wiebe E.] *Do Not Despair: There Is Life after Constructivism*, in *Science Technology and Human Values* 18, no. 1 (1993): 113-38.

[Bowker, Geoffrey C. & Susan Leigh Star] *Sorting things out- Classification and Its Consequences*, MIT Press, Fourth printing 2002

[Flick,Uwe] *An introduction to Qualitative research*, Sage Publications, Third edition 2006

[Hansen, Morten Balle & Evert Vedung] *Fælles sprog i ældreplejens organisering – Evaluering af et standardiseret kategorisystem*, Syddansk Universitetsforlag 2005

[Jensen, Casper Bruun m.fl.] *Introduktion til STS*, Hans Reitzels Forlag, 1. udgave 2007

[Socialministeriet] *CareMobil - Effektvurdering af anvendelse af mobile IT-løsninger på ældreområdet*, 2005

[**Star, Susan Leigh**] *The Sociology of the Invisible: The Primacy of Work in the Writings of Anselm Strauss*, In *Social Organization and Social Process – Essays in Honor of Anselm Strauss*, edited by David Maines, 265-83. Hawthorne: Aldine De Gruyter., 1991a.

[**Star, Susan Leigh**] *Power, Technology and the Phenomenology of Conventions — on Being Allergic to Onions*, In *A Sociology of Monsters — Essays on Power, Technology and Domination*, edited by John Law, 26-56: Routledge, 1991b.

[**Star & Greisemer, Susan Leigh, James R.**] *Institutional Ecology, 'Translation,' and Boundary Objects – Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39*, in *Social Studies of Science* 19 (1989): 387-420.

[**Strauss, Anselm**] *A Social World Perspective*, in *Studies in Symbolic Interaction* 1 (1978): 119-28.