

Anna Marie Lassen, lektor og ph.d.
Ergoterapeutuddannelsen

Velfærdsteknologiens betydning for arbejdsrutiner

Implementering af velfærdsteknologi i kommunal praksis

Indhold:

- To perspektiver på implementering af velfærdsteknologi (et ledelses- og administrationsperspektiv & et medarbejderperspektiv) i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune.
- Undersøgelse af en konkret velfærdsteknologi: **Online bostøtte** – I den kommunale social psykiatri (og den praksis teknologien skal implementeres).
- Hvad er de reelle udfordringer for personalet ved implementering af online bostøtte? Beskrivelse af hvordan den eksisterende bostøttepraksis ændres når der implementeres en ny teknologi.
- Eksempel på hvordan medarbejderne foretager en 'bottom up' implementering af en selvvalgt teknologi i bostøtten (smartphonen) en fleksibel teknologi

Ph.d. projekt - 2019:
ONLINE BOSTØTTE & ARBEJDSPRAKSIS

En ANT-inspireret undersøgelse af velfærdsteknologi i den kommunale sektor

Data er fremkommet via webspørgeskemaer, interviews og deltagerobservationer i henholdsvis:
Aalborg, Hjørring og Viborg Kommuner

Velfærdsteknologier

Teknologier der implementeres bredt i kommunerne:

De 3 bundlinjer:

- Borgerrettet kvalitet
- Medarbejderrettet kvalitet
- **Ressourcemæssige kvalitet**

To perspektiver på implementering af velfærdsteknologi

Fem betydningsgivende temaer for implementering af velfærdsteknologi ud fra et henholdsvis:

- Ledelses- og administrationsperspektiv
- Frontmedarbejderperspektiv

INTERNT



Fem betydningsgivende temaer

Resultater af interviewundersøgelse: Ledelse/administration og frontmedarbejderne

Ledelse og administration	Medarbejderne
Kultur og vaner	Ændringer af arbejdsrutiner
Økonomisk logik	Nye faglige værktøjer
Teknologiforståelse og rehabiliteringstankegangen	Velfærdsteknologi giver nye indsigter og roller
Ledelsesmæssig opbakning og tid	Ledelsesmæssig opbakning og tid
Meningen med velfærdsteknologien kommer med anvendelsen	Velfærdsteknologi skal give mening

Forskellige perspektiver

Mulighedsskabende for ledelse og administration:

Velfærdsteknologien erfares som mulighedsskabende, hvis medarbejderne **ændrer** eksisterende **vaner** og **kulturer** i implementeringsprocessen

Begrænsende for medarbejderne:

Velfærdsteknologien erfares som begrænsende, hvis **arbejdsrutiner ændres** og **vanskeliggøres** for medarbejderne, og den ikke understøtter de forskellige og varierende funktionsnedsættelser, som borgerne måtte have

Opsamlende perspektiver:

Hvad bør undersøges?

- Har de involverede parter den samme forståelse af den kontekst/praksis som teknologien skal anvendes i?(ledelse, konsulenter, frontmedarbejdere, borgere og pårørende)
- Har vi kendskab til de faglige arbejdsrutiner som en given kommunal kontekst indeholder og er dette indtænkt i business casen for teknologien?
- Har frontmedarbejderne den fornødne: tid, viden, kompetencer og ledelsesmæssig opbakning til at implementere teknologien?

Bostøtte

Hvad er bostøtte i den kommunale socialpsykiatri:

”Formålet med bostøtte til mennesker med sindslidelser er at støtte deres mulighed for at leve et aktivt liv på egne præmisser i egen bolig, som inkluderende i samfundet.

Det skal ske i samspil med behandlingspsykiatrien og under iagttagelse af mindsteindgrebsprincippet. Deri ligger, at indsatsen skal være den mindst mulige set i forhold til, at formålet med den skal opnås” (Bengtsson og Røgeskov, 2012:11).

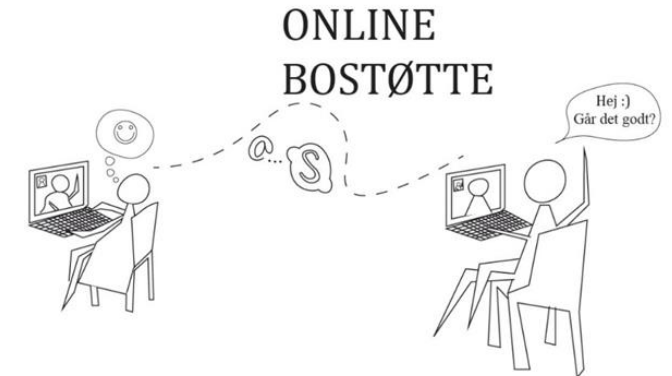


Online bostøtte

Online bostøtte: Skype for Business

Formålet med at implementere online bostøtte:

- Reduktion af udgifter til transport – udgift til selve transporten, og arbejdstid på landevejen for medarbejderne ved hjemmebesøg
- Større fleksibilitet ved bostøtteydelse for borger og medarbejder



Bostøtte – en implicit praksis

Faglige rutiner er ikke velbeskrevne og defineret i den kommunale bostøttepraksis. Det er individuelle valg som den enkelte bostøttemedarbejder tager ved de enkelte arbejdsopgaver. Medarbejderne beskriver selv deres arbejde gennem praksisfortællinger og eksempler fra deres arbejde.

De arbejder ud fra indsatsmål - eksempelvis:

- Tømme postkassen hver dag
- Selvstændigt at kunne skrive en indkøbsseddel og handle ind

Bostøtterutiner undersøges og beskrives

Der er undersøgt forskellige 'måder at udføre bostøtte' og her fremkom **18 bostøttetilgange** som medarbejderne anvender gentagne gange på forskellige måder og sammensat på forskellig vis.

Det var vigtigt at få en forståelse af bostøttepraksis med faglige rutiner / arbejdes tilgange inden jeg kunne gå i gang med at undersøge hvilken betydning teknologien: **online bostøtte** havde på praksis.

Formningsprocesser af den eksisterende bostøtte praksis

Reducerede passager

- Fra observation til kommunikation
- Nye usynlige arbejdsopgaver
- Ægte relationer frem for professionelle relationer

Åbne passager

- Ny samtaleteknik
- Fravær af fysisk intimitet – en kommunikativ guidning
- Den umulige bostøtte

Reducerede passager

- Fra observation til kommunikation (ikke muligt at observere borger og borgerens hjem)
- Nye usynlige opgaver (overbevise, undervise, teknisk support, forberede)
- Ægte relationer frem for professionelle relationer (ændret blik på egen praksis)

Åbne passager – ændringer af praksis

- **Ny samtaleteknik** (nye måder at spørge og undersøge på)
- **Fravær af fysisk intimitet – en kommunikativ guidning** (omsorg må transformeres til omsorg på distance)
- **Den umulige bostøtte** (det er nu muligt at give bostøtte til udadreagerende borgere og borgere der udfases af bostøtten, borgere på ferie m.m.)

Opsamlende perspektiver:

- Forståelse for de forskellige rutiner som en praksis indeholder – kendte og implicitte rutiner. Få undersøgt hvilke rutiner og tilgange der rent faktisk bliver udført
- Undersøge hvordan teknologien påvirker praksis – på hvilke måder ændres praksis og stemmer ændringerne overens med det som forventes?
(anvendes mere tid, nye arbejdsopgaver, ændringer af faglige rutiner og tilgange) Ændres serviceydelsen når der implementeres en teknologi?

Betydningen af smartphonen i bostøtten – en 'bottom-up' implementering

Under observation af praksis viste det sig at medarbejderne anvendte en anden teknologi!

Bostøttemedarbejderne anvendte deres smartphone til at kommunikere med borgeren og til, at understøtte deres arbejde sammen med borgerne under hjemmebesøget



Hvad anvendes smartphonen til?

Som udgangspunkt var smartphonen tænkt som et kommunikationsværktøj for medarbejderne imellem. Men undersøgelsen vist at:

- Smartphonen bliver anvendt før, under og efter et hjemmebesøg i bostøtten.

For medarbejderne er smartphonen en teknologi, der 'arbejder' med den eksisterende arbejdspraksis. Den glider ind i bostøttearbejdet på en naturlig måde uden den reducerer mulighederne for at anvende de forskellige faglige tilgange.

Hvad bliver smartphonen anvendt til?

Borgerne:

- Borgeren anvender smartphonen til at tage billeder af opstartede aktiviteter og sender til medarbejder
- Viser aktiviteter som de ønsker feedback på
- Spørger til konkrete løsninger i aktiviteter
- Sms'en bliver anvendt til det der kan være svært at tale om
- Mulighed for at indtale besked når udfordringen opstår
- Give beskeder om morgenen (afbud)

Følger sig selvstændig på en eller anden måde (ved SMS og MMS).

Smartphonen giver mulighed for at komme i kontakt med medarbejderen udover hjemmebesøget.

Medarbejderne:

- Svarer på borgeres spørgsmål over SMS.
- Giver feedback på afstand i form af skrift, fotos og emojis.
- Sender påmindelses beskeder til borgere om evt. lægebesøg
- Indtale og aflytte beskeder om morgenen (aflysninger eller indtaler beskeder)
- Medarbejderne kan kommunikere asynkront (fordel ved borgere der skal nå at tænke over et svar)
- Anvender smartphonen til noter under hjemmebesøg
- Finder informationer på internettet
- Anvender kalender til nye aftaler med borgerne
- Skriver mails ved hjemmebesøg (borger med til at formulere tekst)

Smartphonen som et fagligt redskab

Medarbejderne påpeger, at for nogle borgere opleves sms som en mere uforpligtende kommunikationsform - og tillader en kommunikation også når borgeren føler det svært tale 'face to face'.

Både tekst og billeder kan medvirke til, at medarbejderen kan få viden og informationer om borgeren, og borgeren kan få støtte udover hjemmebesøget.

Sms'en er blevet en forlængelse af den eksisterende bostøttepraksis. Den er et tillæg til hjemmebesøgene og giver bostøtten noget ekstra.

Medarbejderne fandt selv en teknologi som var fleksibel i bostøtte arbejdet.