

Danish University Colleges

Teknologi i Øjenhøjde

Projektevaluering

Rasmussen, Dorte Malig; Nielsen, Dorthe Susanne; Sønderborg, Birgitte; Qvortrup Larsen, Ole; Bruun, Poul

Publication date:
2017

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (APA):

Rasmussen, D. M., Nielsen, D. S., Sønderborg, B., Qvortrup Larsen, O., & Bruun, P. (2017). *Teknologi i Øjenhøjde: Projektevaluering*. University College Lillebælt.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Download policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



Projektevaluering

Udarbejdet af:

Anvendt Sundhedsforskning, University College Lillebælt

Dorte Malig Rasmussen, docent, UCL

Dorthe Nielsen, docent, UCL

Birgitte Sønderborg, adjunkt, UCL

Ole Qvortrup Larsen, udviklingskonsulent, Middelfart Kommune

Poul Bruun, forskningschef, Center for Anvendt
Sundhedsforskning, UCL

ISBN: 978-87-93067-23-3



Indholdsfortegnelse

	Side
1. Baggrund.....	3
2. Projektets opbygning	9
3. Problemformulering	12
4. Metode - borgerperspektivet	14
5. Borgerperspektivet	18
6. Metode – det organisatoriske perspektiv	33
7. Det organisatoriske perspektiv	36
8. Konklusion.....	42
9. Perspektivering	45
Bilag 1: Interviewguide	
Bilag 2: STC - Systematic Text Condensation	
Bilag 3: Teknologier anvendt i projektet	
Bilag 4: Status – de deltagende borgere	

1. Baggrund

Middelfart Kommune oplever i det velfærdsteknologiske landskab et stigende behov for kommunale ydelser på ældre- og handicapområdet. Det antages, at velfærdsteknologi rummer et potentiale, der endnu ikke er udnyttet optimalt. Kommunen ønsker at udforske potentialet i et praktisk samarbejde mellem kommunens fagpersonale og kommunens borgere.

Middelfart Kommune vil med dette projekt vende ekspertrollen væk fra kommunens medarbejdere og flytte denne til kommunens borgere. Dette ved at gøre kommunens borgere til eksperter i, hvilken velfærdsteknologi man kunne ønske sig til hjælp i hverdagslivet. Det sætter de primære aktører i projektet i et krydspres, idet borgeren skal tage beslutninger, vedkommende ikke er vant til at tage. Samtidig skal medarbejderen fravige sit vanlige beslutnings-/rådgivningsområde. Krydspreset opstår ved mulige uenigheder i borgerens familie om valg af velfærdsteknologi eller uenighed mellem borger og professionsansat om valg af velfærdsteknologi. Krydspreset for den kommunale medarbejder opstår blot ved at være sat udenfor indflydelse omkring beslutningen.

Grundværdierne for dette projekt bliver således borgerinddragelse og autonomi omkring eget hverdagsliv, samt kommunens bevægelse bort fra opfattelsen af den kommunale medarbejder som eksperten i borgerens hverdagsliv. Problemer i denne bevægelse kan opstå omkring borgerens parathed til denne autonomi, samt at borgeren og dennes familie ikke oplever samme autonomi indenfor alle kommunens tilbud – med den konflikt der fremkommer i dette. Herudover omkring de kommunale medarbejders parathed til bevægelsen væk fra ekspertrollen.

Det overordnede mål for kommunen med igangsættelse af dette projekt er følgende:

Formålet med Teknologi i Øjenhøjde er for Middelfart Kommune at opdage de gode teknologier, der virker i hverdagen og koncentrere os om at implementere dem. Øve os i at give slip på ekspertrollen og lade borgeren tage medansvar for at få det til at fungere. Arbejde sammen på tværs af fagområder om et fælles projekt. Få en helt ny mulighed for at komme i dialog med borgerens netværk. Træne kommunens ansatte i at være gode til at spotte, hvilken teknologi, kommunen og borgeren tror på, giver mening. Få nye teknologier afprøvet af nye målgrupper. Opnå vigtig viden, som vi kan bruge til at tænke anderledes om fremtiden. Lære mere om, hvordan vi bedst udnytter de tilgængelige ressourcer.

Midlet til dette vil være et projekt, hvor Middelfart Kommune etablerer et tæt samarbejde med 25 borgere, deres familier og øvrige netværk. Samarbejdet skal forløbe over et år, hvor Middelfart Kommune, med udgangspunkt i hver enkelt familie, prøver på bedst mulige måde at matche borgerens funktionsnedsættelse (behov for kommunal støtte), medarbejdernes faglige viden og kompetencer og modne velafprøvede velfærdsteknologier. Projektet kaldes for Teknologi i Øjenhøjde.

Kort skitseret omfatter projektet:¹

25 familier – 6 forskellige målgrupper

- En række principper
- En ambition
- Et stærkt samarbejde mellem kommune og borgere
- Et fysisk sted til videndeling og formidling

¹ De følgende sider tager udgangspunkt i det forarbejde, f.eks. i form af afholdte workshops, der blev gjort af Public Intelligence og Middelfart Kommune inden projektstart.

- En metode til teknologivurdering
- En metode til god teknologiimplementering

Deltagerne blev udvalgt fra seks målgrupper:

Borgere med begyndende demens

Demens bliver en af den (nære) fremtids store udfordringer. Kan man med teknologi understøtte at borgere med demens på en mere tryk måde kan forblive i egen bolig i længere tid, vil det lette presset på plejehjem og plejepersonale fremover.

Med teknologi kan vi understøtte borgere med demens, f.eks. ved at gøre det lettere at huske at spise og drikke, skabe højere livskvalitet på grund af tryk og dækning af fysiske behov, minde om fysisk aktivitet samt understøtte evt. træning af de kognitive funktioner. Vi kan også arbejde med tryk i relation til de pårørende ved hjælp af teknologi, f.eks. i forhold til bekymringer om, om borgeren sover og har det godt, vandrer rundt osv. Struktur i hverdagen kan også være et gennemgående tema, idet der på markedet, findes forskellige teknologier, der, sat i den rigtige kontekst, kan hjælpe borgere med demens samt give støtte til disses pårørende.

Unge borgere med handicap, som gerne vil bo selvstændigt

Her kommer vi til at arbejde med overgangen fra en livssituation til en anden (man har boet sammen i familien, og nu skal den unge flytte for sig selv). Her kan teknologi understøtte overgangen f.eks. ved at skabe tryk – både hos den unge og hos forældrene – øge graden af selvhjulpenhed, så den unge føler sig mest muligt som herre i eget liv og samtidig har mindre behov for kommunal støtte.

Borgere med erhvervet hjerneskade

En målgruppe, som er begrænset i omfang, men som alligevel er meget dyr for kommunen. Middelfart Kommune er lige gået i gang med en analyse om fremtidige tilbud til denne gruppe, så den er derfor aktuel for os at arbejde med.

Der findes en række teknologier til fysisk og kognitiv genoptræning, og der findes en række hverdagshjælpemidler, der kan hjælpe borgere med erhvervet hjerneskade med at få så godt et liv som muligt, f.eks. teknologier til at skabe struktur i hverdagen.

Borgere med Sklerose eller Parkinsons sygdom

Både Sklerose og Parkinsons sygdom er sygdomme, hvor det er vanskeligt at forudse, hvad man kan forvente af fremtiden. Det kan give megen usikkerhed både hos borger og pårørende. Vi vil undersøge, hvorvidt anvendelsen af teknologier kan forbedre disse borgeres livskvalitet. Teknologivalget er her meget afhængigt af de enkelte borgere, der skal arbejdes med. Der er meget teknologi at vælge imellem, og det skal målrettes i god dialog med de pågældende familier.

Familier med børn med fysiske handicaps

Vores hypotese er at barnet, der lever med handicap samt barnets familie, med teknologi vil have mulighed for at opleve en øget grad af tryghed, frihed og selvbestemmelse. Hvis en teknologi kan støtte barnet allerede i en tidlig alder, så er der gode chancer for, at barnet vil kunne drage fordel af teknologien i mange år frem.

Herunder kan der også være behov for fysisk aflastning af forældrene f.eks. i form af lifte og andet.

En blandet gruppe bestående af borgere med potentielt forskellige handicaps

Denne gruppe blev etableret for borgere som enten selvstændigt havde forhørt sig om deltagelse i projektet, alternativt var blevet særskilt anbefalet til deltagelse af kommunale medarbejde som led i den generelle rehabiliteringstankegang i kommunen. Skønt der altså til denne gruppe ikke var særskilte betingelser blev gruppen forholdsvis ensartet, idet deltagerne var kørestolsbrugere lammet efter henholdsvis trafikulykker eller dobbelt benamputation.

Principper for projektet – beskrivelser af anvendte begreber i projektet

- **Teknologi** er en metode/et middel til forebyggelse, rehabilitering/habilitering, frigørelse af ressourcer, livskvalitet, uafhængighed, mestring og en lettere hverdag for borgeren. Teknologi kan også være noget, der letter arbejdsbyrden for medarbejderne.
- **I øjenhøjde** betyder, at der er direkte overførselsværdi mellem arbejdet med de 25 familier og vores daglige praksis i øvrigt. At vi involverer borgerne i projektet. At vi, som professionelle, også er i øjenhøjde, så vi gør en indsats for at forstå, hvad borgeren har brug for.
- **Teknologi i øjenhøjde** betyder, at vi bærer teknologier helt hjem til borgeren, men vi forholder os til sammenhængen (borgerens samlede situation – herunder både familie og øvrige netværk). Vi gør teknologi til en naturlig del af en større sammenhæng.

Middelfart Kommune har en meget stærk ambition for dette projekt:

Som beskrevet ovenfor vil Middelfart Kommune opdage de gode og nye teknologier, der virker i hverdagen. Vi vil lade borgerne være eksperter i eget liv, og vi vil lade borgerne tage medansvar for at få teknologi og hverdag til at fungere. Vi vil lade fagpersoner arbejde på tværs af fagfelter, og vi vil være opmærksomme på nye måder at komme i dialog med borgerens netværk på.

Nye teknologier afprøvet af nye målgrupper, og derved opnå vigtig viden om, hvordan vi skal agere i fremtiden for at udnytte de tilgængelige ressourcer bedst muligt.

I Middelfart Kommunes samarbejde med borgerne og deres familier vil vi tage afsæt i den enkelte borger og hans/hendes hjem og netværk, når der vælges teknologi. Vi vil være gode til forventningsafstemning med borgeren, stå fælles på mål for projektet og sørge for, at alle medarbejdere, der har sin gang i hjemmet ved, hvad der foregår. Have klare retningslinjer for, hvad vi gør, hvis vi har brug for support og hjælp til en teknologi. Give løbende tilbagemeldinger til borgeren og familien/netværket om, hvordan det går i forhold til vores mål med projektet.

Middelfart Kommune ønsker at udvikle en arena for borgere, familier og kommunale medarbejdere med fokus på formidling, åbenhed, inspiration og dialog.

Endelig ønsker Middelfart Kommune via projektets resultater at udvikle en metode for teknologivurdering samt implementeringsmodeller for denne type projekter.

Evalueringen i denne rapport bygger på dels borgerperspektivet med hverdagslivet og værdierne i projektet som det helt centrale, dels på det organisatoriske perspektiv med de kommunale medarbejdere som centrale informanter omkring projektets værdier i forhold til kommunens ansatte samt ønsket om udvikling af en implementeringsmodel.

2. Projektets opbygning

Teknologi i Øjenhøjde er opbygget i tæt samarbejde med det private konsulentfirma Public Intelligence (PI), der i samspil med Middelfart Kommune har udviklet projektideen. Inden opstart samt i hele projektperioden har der løbende været arbejdsgruppemøder mellem konsulenter fra PI og de projektansvarlige fra Middelfart Kommune.

PI har i projektperioden stået for al leverandørkontakt, købsbetingelser, prisforhandlinger mv., og firmaet har ligeledes stået for behovsafdækningen hos deltagerne samt medvirket til det efterfølgende teknologimatch.

Behovsafdækning og teknologimatch:

Her var det intentionen at skabe det "magtfri" rum i mødet med borgerne. Derfor var der ingen kommunale medarbejdere til stede under det første fysiske møde med borgeren i projektregi. Afrdækningen blev foretaget af to etnologer, ansat til opgaven af PI, og resultatet heraf blev efterfølgende dokumenteret bl.a. ved hjælp af KL's gevinsttræer. I de tilfælde, hvor projektdeltageren ikke selv var i stand til at deltage helt eller delvist i afrdækningen, har det været de pårørendes input, der har været centrale.

Dette første møde blev efterfulgt af endnu et møde, hvor medarbejdere fra PI besøgte alle deltagere for at få bekræftet, at de drømme og målsætninger, der var resultatet af etnologbesøget, kunne genkendes og accepteres af borgeren (målsætningerne kunne stort set alle accepteres af borgerne, i enkelte tilfælde blev efterfølgende lavet mindre justeringer). Efter borgeraccept udarbejdede PI en bruttoliste med mulige teknologimatches for hver deltager. Denne liste blev forelagt Middelfart Kommune, og der blev på baggrund heraf valgt et vist antal teknologier til hver borger (bemærk at der her ikke blev valgt efter et lighedsprincip men efter den enkeltes særskilte behov, således har der altså i projektet været betragtelig forskel på teknologiomkostningerne deltagerne imellem).

Denne første udrulning af teknologier fandt sted ved projektstart. Halvvejs gennem projektperioden fandt der endnu en teknologiudrulning sted, baseret hovedsagligt på erfaringerne fra første halvår i projektet.

Kontaktpersoner:

Én af de grundlæggende projekttanker var, at hver deltager skulle have en kommunalt tilknyttet kontaktperson som støtte til etablering, implementering og problemløsning i projektperioden. Som følge af dette blev kontaktpersoner valgt fra et meget bredt kommunalt spektrum, såsom medarbejdere i hjemmeplejen, visitatorer, trænende terapeuter, hjælpemiddeltherapeuter og personlige hjælpere. Disse blev orienteret før projektets begyndelse, ligesom gruppen løbende blev kontaktet i tilfælde af arrangementer og generel information, samt, ikke mindst, i forbindelse med teknologileverancer til borgerne.

I forbindelse med udlevering af de enkelte teknologier blev kontaktpersoner "oplært" eller informeret ad hoc, f.eks. via besøg hos borgerne fra leverandør, via konsulenter fra PI eller lignende.

Undervejs i forløbet var frafaldet blandt kontaktpersoner forholdsvis stort. Dette skyldtes f.eks. faktorer som: Sygemeldinger, fratrædelser, nye opgaver, kalenderudfordringer m.v.. Som konsekvens heraf måtte en del af deltagerne skifte kontaktperson i forløbet. Ligeledes var der ved projektstart udpeget én nøgleperson (en terapeut) til varetagelse af kommunikationen med gruppen af kontaktpersoner, denne medarbejder fratrådte dog kort inde i forløbet. Funktionen som sådan blev genbesat, men var alt i alt kun fungerende i ca. halvdelen af projektperioden.

Formalia:

Projektet blev indledt d. 5. maj 2015 og blev afsluttet med udgangen af juni 2016.

De deltagende borgere blev valgt ud fra en liste sammensat af et bredt udsnit af kommunale medarbejdere, der fik muligheden for at anbefale borgere til projektet. Dette naturligvis ud fra en forventning om, at projektet ville kunne gøre nytte for disse borgere, samtidig med at borgerne (eller de pårørende) skulle have en grundlæggende lyst til at prøve kræfter med teknologier i eget hjem.

Alle borgere underskrev ved projektstart tilsagnsdokument, hvoraf det bl.a. fremgik at samtlige udleverede teknologier ville blive udleveret til låns, og at disse derfor som udgangspunkt skulle leveres tilbage. Efter forløbet har alle deltagere dog fået tilbuddet om at beholde de udleverede teknologier, såfremt vedkommende, ud fra en ganske subjektiv holdning, syntes at teknologierne gav øget livskvalitet i hverdagen. Således er langt størstedelen af teknologierne stadig i omløb hos borgerne, mens et mindretal af teknologier er blevet givet tilbage efter projektets afslutning. Teknologierne serviceres efter gængs kommunal standard.

3. Problemformulering

Der er i det kommunale landskab i Danmark stor enighed om vigtigheden af en effektiv implementering af velfærdsteknologiske hjælpemidler til borgere med kognitive og/eller fysiske funktionsnedsættelser. Derfor har de senere år også bragt et øget fokus på dette, hvilket f.eks. er blevet illustreret ved fremkomsten af forskellige typer af "living labs", der har til formål, at lade borgere og/eller fagpersonale afprøve og teste et bredt udsnit af velfærdsteknologier.

Disse "living labs" har utvivlsomt deres berettigelse, men de har naturligvis også den ulempe, at borgeren eller medarbejderen inviteres ind i et miljø, der er opstillet til lejligheden, og som derfor ikke kan være en nøjagtig afspejling af det "virkelige" miljø, som borgeren og medarbejderen færdes i. Dette er baggrunden for projektet "Teknologi i øjenhøjde", hvor Middelfart Kommune i samarbejde med 25 borgere/familier og medarbejdere tæt på disse har villet undersøge effekten af velfærdsteknologiske værktøjer i borgernes egne hjem. Ligeledes har udgangspunktet for projektet været borgernes egne liv, hvilket i projektet har den effekt, at det er den enkeltes drømme og målsætninger, der er de bærende elementer. Projektet vil derfor have en gennemgående kvalitativ vinkel

Det primære spørgsmål der bliver undersøgt i projektet er derfor:

I hvilket omfang medvirker velfærdsteknologiske hjælpemidler, implementeret primært på baggrund af borgernes egen drømme og målsætninger, til en oplevet forbedring af livskvalitet hos disse borgere?

Det sekundære spørgsmål der bliver undersøgt er:

Hvorledes fungerer samspillet mellem borger og kommunal fagperson i forbindelse med implementering af velfærdsteknologiske værktøjer?

Formål

Projektets formål er, ud fra ovenstående, at lære nyt om implementering af velfærdsteknologi ud fra en grundtanke om borgerne som eksperter i eget liv. Projektet har primært et læringsformål, hvilket gælder for borgervinklen såvel som for en medarbejdervinkel med dertil hørende workflow og evt. justering af arbejdsgange i forbindelse med kommunens levering af borgerrettede ydelser.

4. Metode - borgerperspektivet

Evaluering af projekt "Teknologi i øjenhøjde" vil finde sted i Middelfart Kommune. Middelfart Kommune er en mellemstor kommune med både by- og landareal. Kommunen har i alt ca. 38.000 indbyggere, hvoraf ca. de 15.000 bor i selve Middelfart by. Evalueringen foretages for sundheds-og socialforvaltningen. I evalueringen af projektet indgår borgere med forskellige sygdomme og deres pårørende, samt ledere og ansatte i forvaltningen.

Målperspektiv; borgere og pårørende

Materiale

Borgere og pårørende som deltog i projektet.

Inklusion

Borgere/pårørende med gennemgående erfaringer fra projektet
Borgere/pårørende matchet med forskellige typer af velfærdsteknologi
Borgere/pårørende fra hver af projektets grupper
Borgere/pårørende med lyst til at fortælle om erfaringer med projekt
Borgere/pårørende med forskelligt køn og alder

Eksklusion

Borgere med manglende evne til at udtrykke sig verbalt omkring projektet
Borgere ikke orienteret i tid, sted og egne data.
Projektets søges evalueret ud fra mål beskrevet på side 4. Dette kræver afdækning af oplevelser og erfaringer fra informanternes hverdagsliv med den matchede teknologi. Der vælges en humanvidenskabelig tilgang med anvendelse af kvalitative forskningsinterviews. Til brug for dataindsamlingen anvendes en semistruktureret interviewguide. Interviewguiden er udviklet og operationaliseret på baggrund af projektets mål.

Temaerne i interviewguiden er udvalgt af projektgruppen, men vil indholdsmæssigt være udformet over projektets mål. I forhold til hvert tema er der udformet et forskningsspørgsmål. Til det kvalitative forskningsinterview er operationaliseret spørgsmål til informanten – se venligst bilag 1.

Tema	Forskningsspørgsmål
Ambitionen	<i>Hvorledes opleves og erfares hverdagslivet efter deltagelse i projektet "Teknologi i øjenhøjde"</i>
Vores samarbejde	<i>Hvorledes opleves og erfares samarbejdet med kommunen i og under projektet?</i>
Et fysisk sted til formidling og videndeling	<i>Hvorledes opleves og erfares projektet af borgerne som en arena for formidling og videndeling?</i>
Refleksioner/læring	<i>Hvorledes opleves og erfares projektets resultater og erfaringer af borgerne?</i>

Alle informanter blev tilbudt interview i hjemmet eller i et af kommunen tildelt egnet lokale.

Alle interviews blev optaget digitalt, hvorefter disse blev transskriberet. Borgerne havde ved informeret samtykke accepteret deltagelse i evaluering af projekt, samt evt. offentliggørelse af resultater.

Alle informanter kunne til enhver tid trække sig ud af evalueringen.

I evalueringen blev der i alt udført 12 kvalitative forskningsinterviews med borgere.

Databearbejdelse

I databearbejdelsen anvendtes Malterud's (2011) systematiske tekstkondensering. Denne metode er inspireret af Giorgis fænomenologiske analyse og udarbejdet af Malterud. Analysen af interviews blev gennemført

i 3 trin som nedenfor beskrevet, og på fjerde og sidste trin blev disse syntetiseret og sammenholdt.

Trin 1 Helhedsindtryk

For at danne et helhedsindtryk af interviewene blev hele materialet gennemlæst. Undervejs identificeredes indledende temaer. Som en del af den fænomenologiske tankegang blev forforståelsen sat i parentes for at være mest mulig åben overfor informanternes fortællinger.

Trin 2 Dekontekstualisering

Materialet blev igen grundigt gennemlæst med fokus på at identificere alle meningsbærende enheder. Disse bliver kort beskrevet/kodet inspireret af temaerne. Der kan forekomme sammenfatninger eller ændringer af temaerne undervejs, som i højere grad beskriver det meningsbærende. Koderne bliver justeret gennem hele dekontekstualiseringsprocessen.

Trin 3 Kondensering

Indholdet af alle de meningsbærende enheder blev kondenseret ved udarbejdelse af citater under hver subgruppe. De blev således konstrueret ved fortrinsvis at benytte informanternes egne ord og begreber for at være loyal overfor udsagnene. På den måde blev indholdet af de meningsbærende enheder omsat til en mere generel form

Trin 4 Syntese

Endelige temaer og undertemaer blev konstrueret og indholdsbeskrivelser for hver af disse blev sammenfattet ud fra de kunstige citater (Se bilag 2).

Etik

Alle borgere blev interviewet i eget hjem. Der blev taget individuelle hensyn hvad angår varigheden af interviewene, men anbefalingen var, at

den på grund af nogle af borgernes nedsatte koncentrationsniveau ikke oversteg en halv time.

I enkelte grupper kan der forekomme forskellige potentielle problemer. Ved borgere med demens kan sygdommen være så fremskreden, at det praktisk og etisk ikke giver mening, at borgeren deltager i interviewet. I interview deltager ægtefælle. I gruppen af unge borgere med handicap vil informanterne muligvis ikke ønske forældre tilstede under interviewet. Borgere med hjerneskade kan have svært ved at udtrykke sig verbalt. Informanter i denne gruppe vil være borgeren samt ægtefællen. Parkinsons og sklerose kan give taleproblemer ved borgere ramt af disse sygdomme. Ægtefæller vil derfor indgå i interviews, såfremt informanter har påvirket talefunktion.

Børn frembyder specielle juridiske/etiske problemstillinger i interviews. I interviews derfor kun indgå forældre til barnet.

Borgerne har på forhånd givet samtykke til at deltage og kan trække sig fra undersøgelsen på ethvert tidspunkt i processen. De giver ligeledes deres samtykke til, at vi må bruge deres oplysninger i forhold til at evaluere projektet.

Tilladelser

Projektet er indberettet til Datatilsynet/den dataansvarlige i Middelfart Kommune; samt deraf følgende databehandlersaftale sagsnr.2016-004322-1

Parterne har udformet en samarbejdsaftale for evalueringen med sagsnr. 2015-002774-57.

Alle deltagere i evalueringsprocessen fra UC-Lillebælt har underskrevet den tavshedserklæring, som normalt anvendes til ansatte i kommunen.

5. Borgerperspektiv

Resultater fra borgerinterviews

Værdierne indlejret i projektet, har været de centrale byggesten for temaerne fra borgerinterviewene:

- Åbenhed (omkring projektets indhold, metoder, resultater, problemer, holdninger, ressourcer, gode og dårlige sider og inddragelse i det der foregår)
- Inspiration og stolthed (borgerne har følt det som et privilegium at være en del af projektet samt at kunne videregive eller indfange inspiration ved andres erfaringer)
- Dialog (videregivelse af information, som har betydning og nytte for alle)
Medinddragelse (for at skabe større ejerskab og ansvar for egen livssituation)

Gennem analysen fremkom seks overordnede temaer understøttet af informanternes udsagn og holdninger. De seks temaer var:

1. Det rigtige match mellem teknologi og behov hos borger
2. Betydningen af dialogbaseret kommunikation
3. At være ekspert i eget liv og samtidig have behov for professionelt medansvar
4. Valg af teknologi til den enkelte borger
5. Formidling og information til borgeren
6. Videndeling og social kontakt

Tabel 1. Overblik over de fundne temaer gennem interviews med borgerne - brugere såvel som pårørende

Fundne temaer	Udvalgte citater fra borgerne
Det rigtige match mellem teknologi og behov	<i>'Efter et interview blev der lavet en henvisning mellem kommunen og et konsulentfirma, og ud fra interviewet kunne de se, at stemmestyring er en god ting at prøve hos mig'</i> <i>'Det, jeg har haft mest glæde af, er den telefon, hvor de aftaler jeg har og sådan noget popper op, så jeg kan huske dem. Min kontaktperson kommer én gang om ugen og så bliver de lagt på telefonen'</i> <i>'Det var egentligt et forslag, som de kom med, fordi den (kørestol) kunne få mig op at stå, men den gjorde ikke mit liv nemmere, fordi den ikke er fleksibel. Så skulle min lejlighed og alle mulige andre steder tilpasses til den'</i>
Betydningen af dialogbaseret kommunikation	<i>'De er fantastisk lydhøre, når man kommer med noget, men når de så har hørt det eller har lovet, at de vil arbejde videre med det, så stopper det. Så har man ikke rigtig fået nogen tilbagemelding'</i> <i>'Og man skal ikke tro, at tingene bare kører, når man får udleveret en teknologi'</i> <i>'Vi havde et par møder og så kom de ud for at fortælle de her mål, der blev sat for vores søn'</i> <i>(forældre)</i>
At være ekspert i eget liv og samtidig have behov for professionelt medansvar	<i>'Vi havde ønske om, at vores kontaktperson havde været en ergoterapeut, fordi vi havde tænkt, at hun sådan lidt på en eller anden måde kunne vurdere det'</i> <i>'Der er helt styr på det ved konsulenten, der bare fortæller om, hvordan den fungerer og hvad den'</i>

	<i>kan. Det kunne vi mærke, at han brændte rigtig meget for og vidste en del om det der med at integrere – vores familie og de hjælpere, der nu kommer her i huset. Så man ligesom også kan kommunikere med dem.'</i>
Valg af teknologi til den enkelte borger	<i>'For noget tid siden var det sådan, at kommunen har fundet noget (teknologi), som de synes kunne være godt. Og så har de bare prøvet det af i borgerens hjem.'</i> <i>'Vi var vildt positivt overrasket, da vi fik den her dragt, og kommunen turde prøve det af. Derfor synes jeg også det var vildt ærgerligt, at der ikke ligesom blev fulgt mere op på det. Hvordan det går – og virker det efter hensigten?'</i>
Formidling og information til borgeren	<i>'Jeg håber, at de kan tænke anderledes, når de sender beskeder ud. Og tænker på, hvordan det bliver inde i mit hoved, når jeg skal forstå det....jeg glemmer måske, at jeg skal melde mig til noget og sådan noget. Selvom det er skrevet forholdsvis simpelt.'</i> <i>'Vi har jo ikke vidst noget om, hvor fører det her hen? Også i forhold til i starten af projektfasen, hvor der var de her infomøder, hvor vi alle sammen var til stede. Det havde vi nok tænkt, at det ville komme igen. Sådan en opfølgning på, hvor er vi henne? Eller er vi glemt? Der skete ikke så meget'</i>
Videndeling og social kontakt	<i>'Der har været et arrangement i starten, men det var meget få der faktisk mødte op der. Men det kunne da have været rart at vide, at der er andre familier med børn, og hvad for nogle udfordringer de har, og har de noget, som man kan drage gavn af?'</i> <i>'Vi har forskellige hjælpemidler og vi har</i>

forskellige handicaps, så jeg ved ikke, hvad jeg skulle få gavn af at videndele med en, der har fået amputeret benet'

'Den videndeling har vi jo andre steder, som nok er bedre videndeling, fordi den går mere på vores børn og på diagnoser og folk i relaterede problemstillinger. Hvor man kan sige, at det er en relativt lille kommune, så jeg ville ikke have voldsomt meget ud af at skulle videndele med en ældre handicappet eller en med demens. Ikke på det her i hvert fald, så er det på noget andet i stedet for.....så skal det være, fordi der er andre familier i lignende situationer.....og der er Middelfart bare ikke særlig stor'

1) Det rigtige match mellem teknologi og behov

Temaet om det rigtige match mellem teknologi og behov blev afdækket gennem interviewguiden, som blandt andet havde fokus på, hvordan den enkelte teknologi blev udvalgt. Den overordnede målsætning for projektet var, at valg af teknologi til den enkelte borger skulle bygge på at leve op til den enkeltes individuelle drøm om det gode og selvstændige, selvhjulpne liv.

En meget tilfreds mor fortalte, hvordan teknologien lige ramte ned i hendes barns behov for at være mest muligt selvhjulpne trods fysisk funktionsnedsættelse og afhængighed af kørestol:

‘Så de var ude og snakke med vores datter og os – og fandt lige præcis hvad hun havde brug for – en hest til rygproblemer, fordi hun sidder meget i hendes kørestol, hvilket ikke gør noget godt for hendes ryg’

En anden forælder fortalte, at de selv havde ønsket en bestemt teknologi – og var glade for at have fået muligheden for at deltage i projektet, for ellers var de overbevist om, at de aldrig ville have fået det bevilgede hjælpemiddel:

‘Det er sådan en, der skal hjælpe spasticitet i kroppen. Vi tror på, at den hjælper ham til at blive mere stabil. Og sådan på sigt gøre, at han måske kan lære at sidde selv og sådan nogle ting.’

Forældrene gav udtryk for lettelse og taknemmelighed over et hjælpemiddel, der kunne gøre sønnen mere selvhjulpne og mindre afhængig af omgivelserne.

En ung borger med spasticitet, som ønskede at bo alene og uden hjælp, havde som målsætning at få indrettet en ”intelligent bolig”, hvor bl.a. stemmestyring er et eksempel på en funktion, der kunne støtte borgeren til selv at udføre daglige gøremål og funktioner. Med stemmestyring kunne borgeren f.eks. trække gardiner for og fra, åbne døre og vinduer mm. ved stemmens brug. Endnu et eksempel på, at teknologien blev udvalgt på baggrund af borgerens individuelle ønsker og behov:

‘Efter et interview blev der lavet en aftale mellem kommunen og et konsulentfirma, og ud fra interviewet kunne de se, at stemmestyring er en god ting at prøve hos mig’

'Det jeg har haft mest glæde af, er den telefon, hvor de aftaler jeg har og sådan noget popper op, så jeg kan huske dem. Min kontaktperson kommer én gang om ugen og så bliver de lagt på telefonen'

Ovenstående udsagn er fra en borger om at huske og få overblik over aftaler, som havde en målsætning om mere struktur og energi i dagligdagen efter en hjerneskade.

En borger med sklerose havde som målsætning at få mere struktur og overblik over dagligdags gøremål og få hjælp fra teknologien til at huske medicin:

'...har talt om, at apoteket kan levere en (pillehusker), så jeg hver dag får de piller, jeg har brug for. Der kommer sygeplejerskerne så hver 14. dag og doserer for mig, og så tager jeg hver dag de piller der. For den ringer jo om morgenen og om aftenen, når jeg skal have pillerne'

Modsat var der også eksempler på, at det rette match ikke blev fundet hos en borger med spasticitet, hvis målsætning lød på at være mere selvhjulpne og kunne indgå i flere sociale sammenhænge:

'Det var egentligt et forslag, som de kom med, fordi den(kørestol) kunne få mig op at stå, men den gjorde ikke mit liv nemmere, fordi den ikke er fleksibel. Så skulle min lejlighed og alle mulige andre steder tilpasses til den'

En forælder påpegede, at projektet på papiret var en super god ide, men den teknologi, som de selv var med til at udvælge og afprøve, var ikke oprindeligt tiltænkt børn. Der var behov for en vendeseng, som kunne aflaste familien, så de kun skulle op én gang om natten for at vende deres søn.

*'Det var én af de succeskriterier vi havde for at gå ind i projektet. Kunne vi gøre noget i forhold til nat, og så kunne vi godt tænke os det her med selvhjulpne toiletbesøg. Så det kan godt være, vi ikke nåede målene, men vi er egentligt vældigt glade for at have prøvet – også bare at konstatere, at teknologierne er der bare ikke endnu'.
(forældre)*

En borger, der var blevet lam fra halsen og ned efter en ulykke, ønskede at klare sig selv mest muligt og havde ønsket at få en teknologi, der kunne

kompensere for, at han havde svært ved at bøje sig ned, fortalte under interviewet

'De har lavet fine målsætninger og fokusområder. Det er som om, de har skrevet det uden at have et reelt kendskab til mig og hvad der findes på markedet.'

Og videre:

'De skulle indrette et smarthome, hvor alt kompenserer for, at jeg ikke har så nemt ved at bøje mig ned....det fungerer bare ikke...altså jeg fik sådan en ståstol i køkkenet, som jeg ikke kunne bruge....og så fik jeg en robotvinduespudder. Det var et flop. Man skulle flytte den, hver gang man skiftede rude....og jeg har ca 50 ruder....'

2) Dialogbaseret kommunikation

Dialogbaseret kommunikation hang sammen med, hvorvidt borgeren havde fået en velfærdsteknologi, der matchede behov, mål, ønsker og drømme. Dette indebar også en forventningsafstemning af: Hvilke forventninger havde borgeren, og hvad kunne kommunen levere?

Generelt oplevede borgerne, at medarbejderne i kommunen var lydhøre og evnede at gå i dialog, men manglede evnen til at følge op og handle:

'De er fantastisk lydhøre, når man kommer med noget, men når de så har hørt det eller har lovet, at de vil arbejde videre med det, så stopper det. Så har man ikke rigtig fået nogen tilbagemelding'.

(Borger med sklerose)

Der kunne også opstå tvivl om, hvem der var ansvarlig for at følge op på anvendeligheden af teknologien.

En borger, som havde været igennem et rehabiliteringsforløb efter en blodprop, savnede opfølgning og klare tilbagemeldinger fra kommunen, som kunne give ham mere struktur på hans egen hverdag:

'Jeg ved ikke, hvem der står for noget som helst. Egentlig burde det være ham, der leder det der teknologiprojekt. Han burde jo komme og snakke og høre ad, hvad kan vi egentligt gøre bedre.'

'Det er ikke nok med fine teorier og målsætninger – man skal også bruge sin sunde fornuft'.

(Borger med lammelse efter ulykke)

Ovenstående borger mente endvidere, at det var vigtigt, at personen, der valgte teknologier havde viden om, hvordan dagligdagen fungerede hos en handicappet person. Var der nogle dårlige vaner der skulle brydes? (aflære for at tillære):

'Og man skal ikke tro, at tingene bare kører, når man får udleveret en teknologi'.

'Vi havde et par møder og så kom de ud for at fortælle der her mål, der blev sat for vores søn'.
(Forældre)

'Altså det (forventningsafstemning) var, hvad jeg selv følte og havde behov for'.

(Borger med hjerneskade)

Som ovenstående citater viser, så var der forskel på, hvordan borgerne havde oplevet dialog og medinddragelse.

At være ekspert i eget liv og samtidig have behov for et professionelt medansvar

Som udgangspunkt var og er borgeren ekspert i eget liv og vidste derfor bedst, hvad der kunne skabe livskvalitet og mest mulig uafhængighed af professionel omsorg på trods af en funktionsnedsættelse.

En familie havde fået tildelt en teknologi, der skulle afhjælpe sønnens spasticitet og vurderede, at det havde en effekt, men samtidig ønskede de en fagprofessionel vurdering for en sikkerhed skyld. Som forælder ved man bedst, men på grund af barnets lidelse ønskede forældrene også den sundhedsfaglige professionelle vurdering af teknologien i forhold til deres barn, en vurdering som kunne være med til at øge trygheden og tilliden til teknologien.

'Vi havde ønske om, at vores kontaktperson havde været en ergoterapeut, fordi vi havde tænkt, at hun sådan lidt på en eller anden måde kunne vurdere det'.

Modsat var der også deltagere, som ønskede at kommunen tog et medansvar og havde indsigt i, hvilke teknologier der var tilgængelige og til rådighed. Der var brug for eksperter til at afklare, hvordan disse kunne målrettes til gruppens behov og hvilke teknologier, der kunne være behov for til børn og unge for at øge deres selvstændighed mest muligt:

'Jeg synes, de skal blive skarpere til at gå i dialog med leverandøren i alliancer med andre kommuner, andre netværk eller patientforeninger...'. (forældre)

Gennem interviewene gav de fleste deltagere udtryk for, at kommunen havde et medansvar i forhold til hvilke teknologier, der var til rådighed:

'Kommunen skal i højere grad hjælpe med at give os et indblik i, hvilke teknologier der findes'

Dog var der nogle af de yngre deltagere, som var vant til selv at søge viden via internettet og andre medier, der udtrykte, at de ikke havde brug for hjælp til at skaffe relevant viden.

Et forældrepar til to teenagedrenge med funktionsnedsættelser fortalte, at en konsulent havde introduceret en IPAD for familien. Konsulenten havde været meget motiverende, og derved var han medvirkende til at IPAD'en blev integreret som hjælpemiddel til familien. Motivationen og engagementet var med til at gøre implementeringen succesfuld.

'Der er helt styr på det ved konsulenten, der bare fortæller om, hvordan den fungerer, og hvad den kan. Det kunne vi mærke, at han brændte rigtig meget for og vidste en del om det der med at integrere – vores familie og de hjælpere, der nu kommer her i huset. Så man ligesom også kan kommunikere med dem.'

3) Valg af teknologi til den enkelte borger

Valg af teknologi som det fjerde tema - var en vigtig erfaring for kommunen, for at det rigtige match mellem borger og teknologi kunne skabes. Det kunne også bruges til at tænke anderledes om fremtiden med hensyn til ressourcer og økonomi, vurderede flere borgere.

'For noget tid siden var det sådan, at kommunen har fundet noget (teknologi), som de synes kunne være godt. Og så har de bare prøvet det af i borgerens hjem.

(Ung handicappet, der ønsker at bo selvstændigt)

Teknologi, der afprøves hos borgerne inden det købes, vil være ideel og i tråd med borgernes ønsker, drømme og mål. Når borgerne oplevede, at der bliver sparet på andre velfærdsydelser, ønskede flere borgere alligevel ikke, at der bruges midler på velfærdsteknologi:

'Det (Power Assist Glove) er da sikkert meget smart, men inden man putter så mange penge efter noget, så skal man vide, at det rent faktisk er noget, der virker efter hensigten'

(Borger med sklerose)

'Vi var vildt positivt overrasket, da vi fik den her dragt, og kommunen turde prøve det af. Derfor synes jeg også, det var vildt ærgerligt, at der ikke ligesom blev fulgt mere op på det. Hvordan det går – og virker det efter hensigten?'

(Forældre)

Borgerne synes meget socialt ansvarlige og kollektivt tænkende i forhold til ressourceanvendelse i samfundet.

'Nu har jeg jo heller ikke den der elkørestol længere, så jeg har jo egentlig ikke noget at bruge dem... til. Og vi fik en regning fra bandagisten, som så kommunen betalte, men det fik jeg da.....det dårligt over på deres vegne. Og jeg har det dårligt over at vide, at jeg har dem liggende derude og ikke bruge dem, fordi jeg ikke har noget at bruge dem til. Fordi de alligevel koster 11.000 kr.....og jeg skulle have to af dem. Og så sidder jeg og tænker på, nå men så er det da rart at vide, at de gamle kun kommer i bad én gang om ugen. Men når jeg lige åbenbart har brug for sådan noget der, så kommer det bare lige med det samme....'.

(Ung med handicap, der ønsker at bo selvstændigt)

En ung deltager, der tydeligt har det dårligt med at modtage meget dyr teknologi samt tilbehør hertil, når kommunens ældre kun får et bad en gang om ugen.

4) Formidling og information til borgeren

Et af projektets formål var at få viden om, hvordan der bedst muligt kunne formidles viden om teknologi og hjælpemidler til den enkelte borger.

'At give løbende tilbagemeldinger til borgeren og familien/netværket om, hvordan det går i forhold til vores mål for projektet.'

Deltagerne gav enstemmigt udtryk for, at opfølgning og tilbagemelding var afgørende vigtigt, når man skulle modtage og have implementeret en teknologi i sit liv.

En borger med hjerneskade oplevede, at hans kontaktperson var afgørende vigtig i forhold til hans tryghed og brug af teknologien i hverdagen. Han oplevede ikke selv, at der havde været mangelfuld opfølgning, men var bevidst om at kontaktpersonen var frustreret, og følte ikke, at der havde været den nødvendige opfølgning, information og støtte..

'Det er så mere min kontaktperson, der har følt det var lidt mangelfuldt. Opfølgning på det han var lovet at få opfølgning på, så han vidste hvad der skulle ske. Og det føler han ikke, at han har fået'

En anden borger udtrykte, at han havde behov for klar tale og tydelig information mundtligt såvel som skriftligt, i forhold til opfølgning af teknologien – han følte ikke, at den givne opfølgning havde været tilstrækkelig og følte sig forvirret over, hvad der blev forventet af ham:

'Jeg håber, at de kan tænke anderledes, når de sender beskeder ud. Og tænker på, hvordan det bliver inde i mit hoved, når jeg skal forstå det.....jeg glemmer måske, at jeg skal melde mig til noget og sådan noget. Selvom det er skrevet forholdsvis simpelt'.

'Vi har jo ikke vidst noget om, hvor fører det her hen? Også i forhold til i starten af projektfasen, hvor der var de her infomøder, hvor vi alle sammen var til stede. Det havde vi nok tænkt, at det ville komme igen. Sådan en opfølgning på, hvor er vi henne?.....Eller er vi glemt? Der skete ikke så meget'.

(forælder)

'Jeg savner lidt mere, at de meldte ud, hvad de gerne ville opnå'.

(ung, der ønsker at bo selvstændigt)

Ovenstående citater understreger betydningen af opfølgning og en tæt dialog med dem, der er "eksperter" i teknologien. Flere følte sig alene med et ansvar og med et hjælpemiddel, de ikke anvendte korrekt, eller som måske ikke levede op til de aktuelle behov den enkelte borger havde i sit daglige liv. Dog var der også deltagere, der udtrykte en overbærenhed overfor de ansvarlige i projektet:

'Jeg synes ikke, vi har hørt så meget endnu, og det er jo svært, fordi målgruppen i projektet er jo fra 0-100. Så det er også svært at ramme dem alle sammen'.

(Forælder)

Det samme udtalte en ung mand med handicap i relation til, hvilken form for information han havde modtaget:

'De har gået meget stille med dørene. Når der lige har været en udmelding, så har det ikke sådan lige været updates....Det har været, nå, men nu er vi et halvt år igennem projektet, vi håber det går godt'.

Et forældrepar udtalte, at de ikke havde haft brug for at få tilbagemelding om projektets fremdrift:

'Der er man jo mere sådan fokuseret på ens egen familie'.

5) Videndeling og social kontakt

Et emne, der blev tænkt som værende betydningsfuldt inden interviewene, var videndeling på tværs af de deltagende borgere. Enkelte udtrykte, at de havde savnet at mødes med andre ligestillede, så man kunne erfaringsudveksle og dele oplevelser positive såvel som negative:

'Der har været et arrangement i starten, men det var meget få, der faktisk mødte op der. Men det kunne da have været rart at vide, at der er andre familier med børn, og hvad for nogle udfordringer de har, og har de noget, som man kan drage gavn af?'.

(forælder)

'Jeg er blevet fint underrettet i forhold til resultater, men jeg kunne godt have ønsket mig at få lavet nogle flere netværksarrangementer, hvor man kommer på tværs. Der er faktisk kun én deltager, som jeg snakker med, men det er også fordi han er spastiker, som jeg selv er'.

(ung, der ønsker at bo selvstændigt)

En anden forælder udtaler:

'Jamen vi har jo ikke vidst noget.....Dengang vi var til info, var der en anden med samme syndrom, bare ældre, men det er jo lidt af det samme, vi kommer til. Så havde de fået et eller andet, så havde det også været fedt at vide, hvad de havde fået ud af det'.

Borger med sklerose:

'Alle var mødt op, da vi startede projektet...jeg har ikke fået nogle adresser eller navne eller noget som helst på dem, der har været med. Så er man jo ligesom lidt.....Palle alene'.

Citaterne viser betydningen af at være sammen med andre, der kan hjælpe én i forhold til ikke at føle sig alene i verden, én at dele viden og erfaringer med.

Dog var der også deltagere, der understregede, at de ikke havde brug for at mødes med andre i samme situation og videndele:

'Vi har forskellige hjælpemidler, og vi har forskellige handicaps, så jeg ved ikke, hvad jeg skulle få gavn af at videndele med en, der har amputeret benet'.

(Ung med spastisk lammelse)

En forælder, der ikke savnede videndeling med andre i projektet angav i interviewet:

'Den videndeling har vi jo andre steder, som nok er bedre videndeling, fordi den går mere på vores børn og på diagnoser og folk i relaterede problemstillinger. Hvor man kan sige, at det er en relativt lille kommune, så jeg ville ikke have voldsomt meget ud af at skulle videndele med en ældre handicappet eller en med demens. Ikke på det her i hvert fald, så er det på noget andet i stedet for.....så skal det være, fordi der er andre familier i lignende situationer.....og der er Middelfart bare ikke særlig stor.'

Ovenstående viser betydningen af en individuel tilgang til den enkelte borger.

Det er vigtigt, at man i hjemmeplejen eller i den organisation, som er ansvarlig for udlån og levering af den enkelte teknologi, får afdækket den enkelte

borgers og dennes families ønsker for opfølgning, støtte og vejledning. Desuden viser deltagernes fortælling, at behovet for støtte og opfølgning kan ændres over tid.

Diskussion - Borgerperspektiv

I interviewene blev afdækket tre temaer indenfor projektet. Alle tre temaer gav et meget nuanceret billede af projektets resultater. Overvejende vurderede borgerne match mellem borger og teknologi positivt. De forskellige teknologier gav tilsyneladende borgerne en større autonomi i eget hverdagsliv. Dog blev der fundet forbehold hos nogle borgere. Her var det specielt borgere, hvor der skulle forandres for meget i boligen, eller hvor teknologier efter borgernes vurdering ikke fandtes eller kunne tilpasses i tilstrækkelig grad.

Kapaciteten til samarbejde i projektet og dermed kommunens evne til et dialogbaseret samarbejde var tilsyneladende relativ høj. De fleste borgere vurderede, at man var meget lydhøre og evnede dialogen – *men angav samtidigt at kommunen ikke magtede at følge op på denne dialog*. I dialogen foregik blandt andet en forventningsafstemning mellem borgeren og kommunen omkring den valgte teknologi. Borgerne angav videre, at det ikke var nyttigt at have værdier i et projekt, når man ikke evnede at følge disse op.

I samarbejdet viste sig følgende tema "at skulle være ekspert i eget liv". Grundlæggende for hele projektet var, at borgerne selv skulle tage det endelige valg vedrørende teknologi. De fleste borgere ønskede dog egen vurdering suppleret med en kommunalt ansat. Borgerne har tilsyneladende ikke været klar til her at indgå i projektet på den tiltænkte måde. I enkelte tilfælde har kommunen og projektets konsulenter taget et tydeligt ansvar for valget, og i en del af disse tildelinger af teknologi har forløbet og tilfredsheden med teknologien været udmærket.

Borgernes oplevelser af valget var noget blandet. Enkelte informanter var imponerede over, at man havde vendt måden, hvorpå kommunale ydelser

normalt ville blive tildelt. Nogle borgere angav, at teknologien dog gerne måtte være afprøvet, og samtidigt var der som tidligere beskrevet en klar social bevidsthed omkring priser, når der blev sparet på andre velfærdsydelser. Kun få borgere angav at have oplevet sig selv som eksperter i forhold til valg af teknologi. Der var ingen forklaring på dette bortset fra den måske ret tydelige, at borgerne var vant til at have professionelle vurderinger at forholde sig til i beslutningsgrundlaget for elementer omkring deres sygdom.

Man kunne antage, at samarbejdet med de kommunale medarbejdere samt den professionsorienterede ekspertrolle, der kan være fremherskende i vort samfund, kan have gjort det svært for nogle borgere at påtage sig det autonome valg af teknologi.

Projektets sigte på videndeling og læring vurderede en del borgere som urealistisk, da man ganske enkelt var for forskellige vedrørende teknologi og sygdomme. Dog fremgik det af analysen, at hvor borgerne havde truffet andre med samme sygdom/handicap gav det oplevelsen af mening. Totalt set vurderede borgerne, at projektets informations- og kommunikationsdel ikke var tilfredsstillende.

6. Metode – det organisatoriske perspektiv

Organisationsperspektiv; personale og ledelse

Materiale

Som et eksempel på inkluderet materiale ses her et jobopslag fra Middelfart Kommune:

Et arbejde med mening!

Her på disse sider finder du information om Middelfart Kommune som arbejdsplads. Du kan læse om vores værdier, politikker, sundhedsordning og meget mere - og så kan du selvfølgelig se om dit drømmejob er opslået hos os.

Hvis du vil gøre en forskel

Når du går hjem fra dit arbejde hos os, har du været med til at gøre små børn mere trygge, gjort større børn klogere, hjulpet et handicappet menneske med at få hverdagen til at hænge sammen eller måske sørget for, at borgere, der er blevet ramt af ledighed, er kommet i job.

Det giver arbejdsglæde i det daglige. Når du er der for andre mennesker, får du noget igen, der er så meget mere værd en blot din løn.

Vi vil gerne invitere dig inden for til et job i Middelfart Kommune, som giver mening for dig – og for resten af samfundet!

Således præsenteres arbejdspladsen Middelfart Kommune. Det er således denne mening, der skal undersøges i evalueringen. I evalueringen anvendes de enkelte medarbejderes oplevelser og erfaringer med Middelfart Kommune og mening i deres arbejde; herunder arbejdslivet som medarbejder i projektet "Teknologi i Øjenhøjde". I Middelfart Kommune er der ansat ca. 3700 personer.

Inklusion

- Projektledere med aktuelle og gennemgående erfaringer med projektet
- Ledere for projektledelsen
- Kontaktpersoner med gennemgående erfaringer fra projektet
- Kontaktpersoner med skift af holdning til projektet
- Kontaktpersoner med evne og lyst til at dele erfaringer fra projektet
- Kontaktpersoner til borgere fra hver sygdomsgruppe

Eksklusion - Organisationsperspektiv

- Projektledere, der har forladt projektet før gennemførelse
- Kontaktpersoner med manglende engagement og lyst til at dele erfaringer fra projektet
- Kontaktpersoner der har forladt projektet

Dataindsamling; - organisationsperspektiv

Der blev ved dataindsamlingen foretaget to fokusgruppeinterviews (Halkier, B. 2002). Den ene fokusgruppe bestod af projektledere og seniorledere i Middelfart Kommune (herefter omtalt som lederne). Den anden fokusgruppe var sammensat af forskellige frontmedarbejdere; hjemmevejledere, personlige hjælpere, ansatte i hjælpemiddelteamet. Alle frontmedarbejdere havde været kontaktpersoner for borgere i projektet. Frontmedarbejderne er valgt så varieret som muligt i forhold til arbejdsfunktion samt i repræsentationen af forskellige grupper af borgere. Hvert fokusgruppeinterview varede ca. en time. Fokusgruppeinterviewene blev ordret transskriberet, og der blev lavet kodning af de empiriske data i databehandlingsprogrammet NVivo. Ved fokusgruppeinterviewene anvendtes en semistruktureret interviewguide, der havde fokus på *hvordan*

projektets proces er forløbet samt *metoden* til implementering af velfærdsteknologier.

Analysemetode

Databearbejdelsen har taget udgangspunkt i medarbejdernes oplevelse af *hvordan* implementeringen er forløbet, og *hvorfor* implementeringsprocessen er forløbet som den er, og derved synliggøre de faktorer, der har størst betydning herfor. I den videre databearbejdning har det endvidere været væsentligt at se på, hvordan medarbejderne talte om de strukturer og processer, der har været i forhold til frontpersonalet (de medarbejdere, der har umiddelbart kontakt til borgerne) og ledelsen (projektledere samt social- og sundhedsdirektøren), idet netop disse har været med til at skabe nogle af de muligheder og de betingelser, der har været for forløbet i Teknologi i Øjenhøjde.

7. Det organisatoriske perspektiv

At skabe læring

Formålet med Teknologi i Øjenhøjde har ikke været at implementere teknologier i sig selv, men at arbejde med frontpersonalets mindset i forhold til implementering af velfærdsteknologier og sætte fokus på, hvordan borgernes behov kan afdækkes og tilgodeses. Således sagde en af lederne:

'Der er selvfølgelig noget teknologi ind i det, men det handler mindst ligeså meget om mødet mellem borgeren og teknologien – mødet mellem borgeren og kommune. Det er der, kulturdelen kommer ind altså i hvert fald kulturforandringsdelen for vores sagsbehandler: Hvordan er det, vi får dem til at faktisk at sætte sig ned og høre efter, hvad det er folk siger; hvad det er, de her mennesker drømmer om?'

(Leder 1)

I projektet ønskede man at prøve teknologierne af hjemme ved den enkelte borger, og der var et formål om at se på muligheder frem for begrænsninger.

'Så prøver vi ikke kun, når vi er der og kan se, om det virker henne i dén lejlighed [traditionel innovationslab]. Nu prøver vi det hjemme hos os selv og også første juledag og i sommerferien, fordi så får vi en mere virkelighedsnær afprøvning.'

(Leder 1)

Når teknologierne prøves af, er det ikke sikkert, der er et behov-teknologi-match, men at der er en læring i det, at teknologierne prøves af hos den enkelte borger. Nedenstående dialog mellem 2 personer omkring afprøvning af en specialkørestol viser en åbenhed for og gevinsten ved at teknologierne prøves af, frem for at de bliver bevilliget uden afprøvning.

'En ung mand får en stå-kørestol, en dyr stå-kørestol, som egentlig er hans drøm. Han prøvede den, da vi holdt vores åbning, og han var lykkelig for den og kørte rundt i den. Men da han så fik den, viste det sig overhovedet ikke at fungere for ham, fordi den var med til at stigmatisere ham yderligere. Det er jo ikke hans fejl, vel? Det er jo bare en af de små frustrationer, der er undervejs, hvor tanken egentlig er, som den skulle være. Det synes jeg ikke, man kunne have gjort anderledes på nogen måde.'

(Leder 2)

'Næh, men hvor der jo også er en læring i den der frustration, der hedder:

'Hvis vi havde bevilget ham det relativt dyre hjælpemiddel, som han fik lov at låne der, så ville den bare have stået et eller andet sted i hans hjem'.

Måske ville han have givet den videre til nogen, fordi den ikke opfyldte det behov, selvom han troede den ville. Det siger jo også en lille smule om, hvordan vi arbejder med hjælpemidler i det hele taget. Fordi dem bevilger vi jo kun til folk, hvis de i det hele taget lever op til at have et varigt nedsat funktionsniveau. Og som regel er det ikke sådan noget med at:

'Vi låner dem noget ud, og så kan du lige prøve det'.

Nu var der så lige en anden, der kunne bruge den, og dét var jo heldigt.'

(Leder 1)

Fra ledelsens side har der i projektet overordnet været lagt op til en lærende tilgang. En tilgang hvor det har været hensigten, at teknologier skulle prøves af i borgerens eget hjem, og hvor det var vigtigt, at der blev set på muligheder frem for begrænsninger. I de forsøg, der blev lavet på at matche borgernes behov med en given teknologi, var der en overordnet forståelse af, at der ikke var noget rigtigt eller forkert. Det drejede sig om at lære af det, der blev afprøvet og få indsigt i teknologierne på den måde.

At skabe Uorden

Af fokusgrupperne fremgår det, at denne lærende tilgang i et vist omfang har skabt en uorden i frontpersonalets arbejdsstruktur. Rammerne for det arbejde der udføres, når man er frontpersonale i en kommunal praksis, kan i større eller mindre grad være reguleret, veldefineret og beskrevet i jobbeskrivelser, således at frontpersonalet ikke er i tvivl om fordelingen af ansvar og opgaver. Frontpersonalet har oplevet, at rammerne for projektet har været svære at få hold på. Således fortælles det at:

'Det var meget svært for mig i starten at vide, da vi havde målmødet, jamen.. hvor bredt er målet? De sagde, at det var meget bredt, og man skulle bare ønske. Det var også sådan meget - øh, jeg ved jo, at når så tiden er gået, så synes jeg jo måske, at det er rigtig ærgerligt for den borger, som er en yngre kvinde, at give hende det her, fordi vi ikke vidste, hvor det

endte henne, så skulle vi tage det væk igen, fordi det var så bredt og man 'bare måtte ønske'? Jeg synes, det var meget svært det der med, at vi vidste, at det ikke var realistisk, hvis det havde været i den virkelige verden, og ikke var et projekt.'

(Frontpersonale 1)

En anden fra frontpersonalet gav udtryk, for at det har været svært for hende at arbejde indenfor projektrammen. Hun udtrykte et behov for, at der var en fornuftig grund til at tingene var, som de var, og ikke mindst at det var retfærdigt det, der skete. Retfærdigt både over for den enkelte borger, således at vedkommende ikke oplevede, at han/hun ikke måtte beholde den givne teknologi, men også retfærdigt i forhold til samfundets regler på området. Desuden udfordredes nogle af frontmedarbejderne af, at de arbejdsfunktioner, de i praksis har med at afdække borgernes behov, i projektet varetages af et konsulentfirma. En anden fra frontpersonalet beskriver, hvorledes en specifik ramme for hende ville have været hensigtsmæssig. Dvs. en struktur, hvor hun udelukkende skulle arbejde inden for projektrammen og ikke både projektrammen og det daglige arbejde, hvor der er vidt forskellige regler, der gælder.

'Hvis rammerne var lagt, og man var sat på dét[projekt], og så havde man lige som dét hoved i den tid, i stedet for man kommer med begge hatte ude ved borgeren på skift i den periode, det drejer sig om.'

(P3)

Der var under interviewet flere eksempler på, at frontpersonalet beskrev, hvor vigtigt det er, at regler og procedurer overholdes. Frontpersonalet talte specifikt om overholdelse af servicelovgivningen.

'Jeg [er]også underlagt nogle paragraffer – en lovgivning, som jeg skal handle inden for – og der har ikke været skelet på nogen som helst måde til lovgivningen, og hvad der er muligt i forhold til lovgivningen og hjælpemidler, i det man har gjort i projektet, når man har lavet udvælgelserne [af teknologierne].'

(P3)

Det var således vigtigt for frontpersonalet, at der var orden i sagerne, og at formalia blev overholdt. På trods af at de samtidig i fokusgruppen fortalte, at de var klar over, at der var nogle andre og bredere rammer i projektet. I den daglige hverdagspraksis betød det, at der var nogle rammer for projektet, der forskellige fra rammerne for bevilling af velfærdsteknologier i praksis. Denne forskellighed skabte en udfordring for frontpersonalet.

'Vi kommer også flere gange ud i det dilemma..... og så sidder borgeren egentlig og ser det samme menneske, når man sidder derude, og kan ikke forstå:

'Jamen, det her hjælpemiddel – skylle-tørre-toilettet - som jeg skulle have i Teknologi i Øjenhøjde – hvorfor er det her ikke nu? Og dén knap der sidder der... kan jeg ikke få en anden knap på?

Hvor jeg var nødt til som terapeut og sidde og sige flere gange:

'Jeg er her for at kigge på kørestole, og jeg kan ikke diskutere Teknologi i Øjenhøjde og skylle-tørre-toilettet i dag. Vi er nødt til at kigge på kørestole.'

Men det er jo også mig der er terapeuten fra hjælpemidler, og det var også mig der var familieansvarlig for den her borger, så hvornår snakker vi om hvad? Altså, der blev brugt utrolig meget krudt på at forsøge på – igen og igen – at forklare borgerne:

'Du må ikke blande tingene sammen. Det er ikke det samme, at det er paragraf 112 og hjælpemidler, og der er Teknologi i Øjenhøjde, selvom det hele handler om hjælpemidler.'

Altså, det var rigtig svært at kommunikere dét der, og få skilt vandene ad.'

(P3)

Frontpersonalet stod i et dilemma, da de i deres daglige praksis skulle overholde nogle specifikke lovkrav i forhold til bevilling af hjælpemidler (serviceloven), og det var svært for dem at vige fra disse. Samtidig skulle de i andre sammenhænge agere inden for de rammer, der var givet i projektet.

Projektet skabte på flere måder en uorden for frontpersonalet. Det skabte et brud på de kendte strukturer og procedurer, de i deres praksisarbejde normalt fulgte. Personalet var meget fokuseret på, at det skulle være retfærdigt, det

der skete med borgerne, og at der var nogle regler og love, der skulle overholdes.

Diskussion - Det organisatoriske perspektiv

Som nævnt tidligere i denne rapport har formålet med Teknologi i Øjenhøjde været at skaffe ny læring til kommunen om, hvorledes individualiseret teknologi mest effektivt kan implementeres hos borgerne i en kontekst af et kommunalt workflow. I den forbindelse har de medarbejdere, der er tættest på borgerne i hverdagen naturligvis en helt central rolle at spille, en rolle som denne undersøgelse har illustreret, er blevet besværliggjort på flere niveauer.

Dette blandt andet på grund af de meget forskellige virkeligheder, der er blevet oplevet i projektet. På den ene side på lederniveau og hos de projektansvarlige. På den anden side hos de medarbejdere der i hverdagen har befundet sig ude hos borgerne, og dér har skullet håndtere konkrete problemstillinger, som de ikke har følt, at de har vidst tilstrækkeligt om/været informeret tilstrækkeligt om. Der er næppe tvivl om, at disse medarbejderes ejerskab til projektet (samt deres kommunikation videre til borgerne) har lidt under, at der fra starten ikke er blevet talt tilstrækkeligt ind i den hverdag, medarbejderne har.

Se f.eks. blot udfordringerne ved at acceptere projektet som et læringsprojekt, hvor teknologier skulle afprøves, og hvor fiaskoer potentielt også kunne være succeser, i form af at give borgere et mere realistisk syn på egne muligheder og egen formåen.

Ovenstående blev ikke formidlet videre til disse medarbejdere, hvilket, udover små og store praktiske problemstillinger i projektperioden, medførte, at projektet i et vist omfang blev opfattet som uretfærdigt (nogle borgere fik teknologier og muligheder, som andre ikke fik) i forhold til de love og regler, der blev arbejdet efter i hverdagen. De for projektet specifikke rammer blev ikke kommunikeret tilstrækkeligt og dermed opfattet af de medarbejdere, der

som udgangspunkt egentlig har skullet fungere som ambassadører for såvel projekt som for teknologier.

Det er således dette grundlæggende billede af uorden, altså sammenstødet mellem hverdagens regler og så de ganske vide projektrammer, hvor positivt og negativt i projektperioden kan opfattes som nyttig viden, der bringer kommunen videre mod projektets målsætning. Med andre ord et sammenstød mellem udvikling på den ene side og rutiner, regulativer, konformitet på den anden side. Et projekt som dette uden specifikt opstillede effektiviseringsmål og business cases støder sig derfor på en hverdag, hvor økonomisk mådeholdenhed, effektivitetskrav, ressourceopmærksomhed m.v. er en integreret del af hverdagen for den enkelte medarbejder.

8. Konklusion

Nedenstående evaluering har været kompliceret af informanternes forskelligheder samt forudsætninger og motivation for deltagelse i interviews. Der kan dog på baggrund af det indsamlede empiriske datamateriale og analysen af dette konkluderes følgende.

Borgerperspektiv

- Borgerne vurderede overvejende match mellem borger og teknologi positivt, hvilket medførte oplevelsen af større autonomi i eget hverdagsliv
- Nogle borgere udtrykte forbehold vedr. match. Dette kunne overvejende henføres til borgere, hvor større fysiske forandringer i boligen var nødvendige
- Middelfart Kommunes kompetencer omkring dialogbaseret samarbejde var tilsyneladende relativ høje. De fleste borgere vurderede, at man var meget lydhøre og evnede dialogen – men angav samtidigt at kommunen ikke magtede at følge op på denne dialog. Den samarbejdende dialog var en kerneværdi i projektet, og borgerne angav, at det ikke var nyttigt at have værdier i et projekt, når man ikke evnede at følge disse op
- Ønsket om at borgeren optrådte som ekspert i eget liv blev ikke fuldstændig opfyldt, da borgerne ofte ønskede egen vurdering suppleret med vurderingen fra en kommunalt ansat. Borgerne har tilsyneladende ikke været klar til her at indgå i projektet på den tiltænkte måde. Der hvor borgernes ønsker er blevet støttet af en vurdering fra en kommunalt ansat er tildelingen og implementeringen af teknologi forløbet tilfredsstillende
- Borgerens vanlige samarbejde med og oplevelse af kommunalt ansatte som eksperter kan have medvirket til at gøre det svært for borgeren at foretage det selvstændige teknologivalg
- Flere borgere angav, at det ville have været at foretrække, at teknologien havde været afprøvet, før denne blev tilbudt i projektet

- Efter borgernes vurdering er projektets mål for vidensdeling og formidling ikke blevet opfyldt tilfredsstillende
- Borgerne oplevede, at projektets grundtanke om en løbende dialog ikke blev opfyldt, ligesom nogle borgere oplevede, at deres kontaktpersoner var frustrerede over projektets forløb
- Borgerne oplevede, at vidensdeling og læring i projektet ikke var realistisk, da man ganske enkelt var for forskellige vedrørende teknologi og funktionsnedsættelser. Dog var det oplevelsen hos flere borgere, at vidensdelingen var positiv, når man fik mulighed for at vidensdele med deltagere fra egen gruppe

Det organisatoriske perspektiv

- Medarbejderne, der i hverdagen har befundet sig ude hos borgerne, og dér har skullet håndtere konkrete problemstillinger, har ikke følt sig tilstrækkeligt informeret om projektets mål, indhold og forløb. Der er næppe tvivl om, at disse medarbejderes ejerskab til projektet (samt deres kommunikation videre til borgerne) har lidt under, at der fra starten ikke er blevet talt tilstrækkeligt ind i den hverdag medarbejderne har
- Medarbejderne har haft svært ved at acceptere projektet som et læringsprojekt, hvor teknologier skulle afprøves, og hvor fiaskoer potentielt også kunne være succeser, ved at give borgeren et mere realistisk syn på egne muligheder og egen formåen
- Projektet kunne af nogle medarbejdere blive oplevet som uretfærdigt (nogle borgere fik teknologier og muligheder, som andre ikke fik) i forhold til de love og regler, der arbejdes efter i hverdagen. Dermed blev nogle medarbejdere, der som udgangspunkt skulle have fungeret som ambassadører for projektet, ikke agerende i denne rolle
- Medarbejderne oplevede et grundlæggende billede af uorden via sammenstødet mellem på den ene side hverdagens regler og på den anden side de ganske vide rammer i et højinnovativt projekt.

Ovenstående erfaringer fra såvel borger som for det organisatoriske perspektiv kan bringe kommunen videre mod målsætningen om vidensgenerering i forhold til:

- Borgeren som ekspert i eget liv
- Udfordring af vanlige rutiner - disruption
- Innovationsvilje- og kunnen hos medarbejdere
- Dialogbaseret projektledelse

9. Perspektivering:

Som tidligere beskrevet har formålet med dette projekt for Middelfart Kommune været at blive klogere på matchet mellem teknologi og borger ud fra en praksistestning af forskellige teknologiprodukter i borgerens eget hjem. Samtidig har det været intentionen at inddrage kommunale medarbejdere i meget forskellige funktioner i dette arbejde for derved at sikre et fungerende og integreret kommunalt workflow med teknologi inden for de muligheder og forudsætninger, der nu måtte være for dette.

Projektet har således ikke handlet om besparelser, reduceret serviceniveau eller minimering af medarbejderressourcer. Til gengæld skal målsætningen udelukkende ses fra et læringsperspektiv med ønsket om forøget eller samme kvalitet til borgerne samt inddragelse af medarbejderne heri.

Og hvad har så læringen været af ét år med teknologier i 25 vidt forskellige borgers egne hjem? Der har været en del områder, der her kunne slås ned på, mest fremtrædende har dog været følgende:

Borgergrupperne

Borgergrupperne blev etableret et par måneder før projektstart ved workshopmøder mellem Public Intelligence og større grupper af kommunale beslutningstagere og fagpersoner. Udgangspunktet var, at borgere i alle aldre og såvel med kognitive som med fysiske handicaps skulle inkluderes.

Efter projektet tegner der sig et klart billede af, hvor gevinsten blandt borgerne ved deltagelse har været størst. Her tænkes på såvel det egentlige udbytte (resultatet), som på processen i løbet af projektperioden. Det har utvivlsomt været hos grupperne med de fysiske funktionsnedsættelser, at projektdeltagelsen har givet mest mening, såvel fra deltagersynsvinklen som fra den kommunale synsvinkel. Særsomt har gruppen bestående af børn med fysiske funktionsnedsættelser sandsynligvis haft det største udbytte, hvilket

kan skyldes den aktive deltagelse og aktive inputs fra forældrene, der har kunnet italesætte, monitorere og give konstruktiv feedback på de udleverede teknologier.

Ligeså klart er det, at grupperne med henholdsvis borgere med begyndende demens samt gruppen af borgere med hjerneskade har været væsentligt vanskeligere at opnå resultater med bl.a. i fraværet af de ovennævnte elementer. Her spiller det dog ganske givet også ind, at projektudformningen samt det samlede forløb ikke har været tilstrækkeligt gearret til at give disse borgere den optimale støtte i forhold til at opnå succes med teknologierne og dermed i sidste ende med de opsatte drømme og mål.

For at man kunne have opnået en større succes i forhold til målsætningerne for grupperne med kognitive funktionsnedsættelser skulle der utvivlsomt have været et kontinuerligt tættere parløb mellem leverandører, projektansvarlige, kontaktpersoner, borgere samt ægtefælle/pårørende. I forhold til afviklingen af projektet må det siges, at dette har været ét af de områder, der udviklede sig problematisk, da disse grupper i vid udstrækning har været behandlet som de øvrige borgergrupper i projektet.

Dette har derfor også givet anledning til, at projekter der involverer disse borgere, fremover vil få en højere grad af monitorering og opmærksomhed fra implicerede fagpersoner i såvel implementeringsfase som i opfølgningen af, hvordan teknologier anvendes mest hensigtsmæssigt.

- **Forventningsafstemning – internt og eksternt**

I forhold til den interne forventningsafstemning blev denne holdt fortrinsvis på ledelsesniveau og blandt de projektansvarlige. Som beskrevet tidligere i denne rapport, så var der i dette forløb klare modsætninger mellem de forventninger om læring og videnstilførsel blandt de ansvarlige, og så de frustrationer og uklarheder, som blev oplevet af de øvrige deltagende medarbejdere. En frustration der meget vel også kan have haft en afsmittende effekt på de deltagende borgere.

I forhold til den eksterne forventningsafstemning var der naturligvis fra begyndelsen lagt stor vægt på det individuelle element qua borgernes egne drømme og mål. I forløbet viste det sig dog, at gennemførslen af denne meget individualiserede tilgang krævede flere ressourcer end forventet (se f.eks. kommunikation, medarbejderinvolvering og opfølgning). Selvom det individualiserede udgangspunkt ikke blev fraveget i projektperioden, er der næppe tvivl om, at det oplevedes sådan hos nogle af de deltagende borgere. Dette er et område, som utvivlsomt ville kunne være effektiviseret, hvis det på forhånd havde stået mere tydeligt, også hvad projektets begrænsninger var. Vigtigheden af meget klar kommunikation om, hvorfor og hvordan projekter etableres og gennemføres, er en væsentlig læring af dette forløb, en kommunikation der lettes af indsigt i de forskellige udgangspunkter, som interessenterne måtte have.

Projektstyring – kommunikation, logistik og ressourcer

Dette punkt har utvivlsomt været ét af de områder, der har givet den største læring. Ikke at det før projektstart ville have været umuligt at forudse, at et sådant projekt ville kræve rigelige ressourcer til styring, kommunikation og logistik. Men på trods af dette har det utvivlsomt været overraskende i hvilket omfang, der egentlig har været brug for konstant opfølgning og ikke mindst en meget varierende og detaljeret kommunikation til deltagere, medarbejdere, leverandører og ekstern samarbejdspartner.

Dette gælder for såvel ganske basale informationer i forbindelse med projektet, som for kommunikationskanaler hvor f.eks. borgere ikke har kunnet huske besøg eller henvendelser (også blandt borgere med de fysiske funktionsnedsættelser), eller at kommunale medarbejdere ikke har fulgt op på mailhenvendelser o.l.

Da samtidig logistikken i projektet har omfattet en del mennesker f.eks. ved teknologileverancer, har dette utvivlsomt været ét af de centrale punkter for skepsis hos deltagere såvel som hos medarbejdere.

Eksempel: Leverance af seng hos borger med deltagelse af borger, pårørende, leverandør, fysioterapeut fra leverandør og medarbejder fra hjemmeplejen (hvis besøg skal koordineres via planlægger).

Planlægningen af dette har i vid udstrækning ligget hos de projektansvarlige i kommunen, der yderligere har skulle afstemme dette med ekstern samarbejdspartner, der som udgangspunkt har stået for leverandørkontakten.

Også et element som simpel korrespondance med deltagerne om f.eks. fællesmøder, arrangementer og projektstatus har vist sig noget mere tidskrævende og omfattende end forventet. Der har i udstrakt grad været behov for mere eller mindre individuelle aftaler med hver enkelt borger eller pårørende om kontaktformer, og hvordan borgeren bedst fås i tale. Eksempler: Borgere meldt til E-Boks læser ikke nødvendigvis breve modtaget dér, borgere der opgiver mailadresser holder ikke nødvendigvis øje med indkommen post osv.

Grundlæggende er disse logistiske udfordringer blot et vilkår, der ikke kan forandres, men i lyset af projektforsløbet er dette ganske sikkert ét af de vilkår, der nu er kommet væsentligt mere opmærksomhed på, såvel i forhold til borgere som i forhold til medarbejdere.

- **Medarbejdersiden – involvering, teknologi, tid**

Et yderligere perspektiverende element i projektet har været, hvorledes de kommunale medarbejdere, der har fungeret som kontaktpersoner i projektet, har været involveret. Udgangspunktet var, at den involverede medarbejdergruppe skulle have den tættest mulige kontakt til de implicerede borgere, således at den medarbejder i kommunen, der var

tættest på borgeren også skulle have rollen som kontaktperson for denne. Denne tilgang syntes meget logisk i projektets indledning, dog blot med den hage at dette resulterede i rigtig mange deltagende kontaktpersoner, nemlig ca. 20 i projektets løbetid (enkelte medarbejdere fungerede som kontaktperson for mere end én borger).

Disse medarbejdere havde dels meget forskellig grad af motivation for deltagelse dels meget forskellig interesse og tæft for velfærdsteknologi. Samtidig blev der ikke i projektet decideret givet tid til den enkelte medarbejder. Tidsforbruget var estimeret til at være beskedent, ca. én til halvanden time om måneden, hvilket i store træk holdt stik, hvilket dog ikke ændrer på det faktum, at i en stresset hverdag med minutstyring, for f.eks. hjemmeplejens medarbejdere, der kan halvanden time om måneden meget vel være uoverskueligt meget.

Derfor blev gruppen af involverede medarbejdere ikke den styrke for projektet, som intentionen egentlig var. Læren her har været at det kan være hensigtsmæssigt at lave en langt mere tilbunds gående screening af de deltagende medarbejdere, således at disse har både teknologiengagementet, tiden og lysten til at medvirke.

- **Den eksterne samarbejdspartner**

Projektet blev udtænkt, etableret og gennemført sammen med det private konsulentfirma Public Intelligence (PI), og ville som sådan ikke have fundet sted uden denne interaktion. Projektet igennem har samarbejdet med PI fungeret absolut tilfredsstillende, og ud fra en kommunal vinkel har det eksterne input i høj grad bidraget til at skabe nye ideer og muligheder, dels i projektet, men ikke mindst i den fremtidige omgang med velfærdsteknologi i kommunen.

Eksempel: Behovsafdækning foretaget af etnologer i et "kommunefrit" og "magtfrit" rum. Denne anderledes tilgang til kommunens borgere med

absolut fokusering på den enkeltes drømme og mål ville næppe have kunnet finde sted på tilsvarende vis uden dette eksterne element. Samtidig har dette også givet anledning til, at der generelt i forvaltningen i dag sandsynligvis er større opmærksom på den enkelte borgers egne forestillinger om, hvad der giver livskvalitet i eget liv.

Omvendt har denne eksternt gennemførte behovsafdækning også givet anledning til kritiske røster fra de kommunale fagpersoner, f.eks. fra gruppen af trænende terapeuter, da denne tilgang ikke har vægtet den faglige viden hos medarbejderne, f.eks. i forbindelse med udvælgelsen af teknologier, højt.

Dette har efterfølgende givet anledning til at fokusere på at finde en mellemvej, hvor borgerens individuelle mål og drømme parres med terapeutens faglige indsigt og kendskab til borgeren.

Bilag 1 - Interviewguide

Semistruktureret interviewguide, Middelfart; 2016.

Interviewguide, deltagere i projekt

Tema 1: Ambitionen

Hvorledes opleves og erfares hverdagslivet efter deltagelse i projektet
"Teknologi i øjenhøjde"

Forskningsspørgsmål	Spørgsmål
-Opdage de gode teknologier, der virker i hverdagen og koncentrere os om at implementere dem	<i>Fortæl om dine oplevelser og erfaringer med den teknologi du fik i dit hjem i projektet?</i> <i>God-dårlig</i> <i>Tilfreds-utilfreds</i> <i>Gode sider-dårlige sider</i> <i>Virkede-virkede ikke</i> <i>Hvordan fik du tildelt teknologi?</i> <i>Bestemte-bestemte ikke</i> <i>Ekspert-ikke ekspert</i> <i>Samarbejde – ikke samarbejde</i> <i>Ansvar-ikke medansvar</i> <i>Mening for dig-meningsløst for dig</i>
-Øve os i at give slip på ekspertrollen og lade borgeren tage medansvar for at få det til at fungere	<i>Fortæl om dine oplevelser og erfaringer i samarbejdet med kommunen? Arbejdede alle i kommunen sammen med dig?</i> <i>Ligeværdigt-ikke ligeværdigt</i> <i>Alle arbejde sammen-ikke alle</i> <i>Godt-dårligt</i> <i>Mening-meningsløst for dig</i> <i>Stærke sider/svage sider</i>
-Arbejde sammen på tværs af fagområder om et fælles projekt	<i>Beskriv om i samarbejdede/samtalte med kommunen på en ny måde?</i> <i>Andre/flere i netværk</i> <i>Hvorfor?</i> <i>Godt-svagt</i> <i>God-dårligt eksempel</i>
-Få en helt ny mulighed for at komme i dialog med borgerens netværk	<i>Beskriv kommunens evner til at udvælge teknologi til dig/samarbejde med dig?</i> <i>Mening-meningsløst</i> <i>Evner-ingen evner</i> <i>Udvikling</i> <i>Ligeværdigt</i> <i>Beskriv erfaringer med din teknologi?</i> <i>Fungeret-ikke fungeret</i> <i>Tilfreds-ikke tilfreds</i> <i>Ikke tænkt på-noget vanligt</i> <i>Stærke sider- svage sider</i>

	<i>Bedre tænkt dig-fantasien</i>
-Øve os i at være gode til at spotte, hvad det er for en teknologi, som vi og borgeren tror på, giver mening	Har kommunen haft evne til at lære af valget af din teknologi?
-Få nye teknologier afprøvet af nye målgrupper.	Har du kendskab til andre teknologier du tror du evt ville kunne få gavn af? <i>Set eller hørt om andre steder</i> <i>Kender til via andre sociale fællesskaber</i> <i>Evt. tidligere har prøvet</i> Har du forslag til hvordan din teknologi kunne forbedres eller gøres endnu bedre i brug?
-Opnå vigtigt viden, som vi kan bruge til at tænke anderledes om fremtiden	
-Lære mere om, hvordan vi bedst udnytter ressourcerne	

Tema 2: Vores samarbejde

Hvorledes opleves og erfares samarbejdet med kommunen i og under projektet?

Forskningsspørgsmål	Spørgsmål
-Altid tage afsæt i den enkelte borger, hans/hendes hjem og netværk, når vi vælger teknologi	Beskriv dine oplevelser med medbestemmelse omkring udvælgelse af din teknologi? <i>Medbestemmelse/ægte-ingen</i> <i>medbestemmelse/uægte</i> <i>Mening/meningsløst</i> <i>Hvordan påvirket?</i> <i>Stærkt-svagt</i> <i>Godt eksempel/dårligt eksempel</i> <i>Personale/godt-dårligt</i> <i>Hvad manglede</i>
-Være gode til forventningsafstemning med borgeren	Har kommunen haft samtaler med dig om hvilke forventninger du kunne have til teknologi, kommunen, personalet? <i>Dit syn på kommunen?</i> <i>Oplevelse af forventninger?</i> <i>Gav mening?</i> <i>Stærkt/svagt?</i> <i>Evner blandt personalet til dette?</i> <i>Kontinuerligt</i> <i>Samarbejde bedre?</i> <i>Nyt syn på kommunen, beskriv?</i>
-Stå fælles på mål for projektet og sørge for, at alle medarbejdere, der har sin gang i hjemmet ved, hvad der foregår	Beskriv din oplevelse af personalets viden omkring projektet? <i>Enkelte-alle</i> <i>Megen viden-lidt-ingen viden</i> <i>Personalets holdning til projektet; positiv-negativ</i> <i>Beskriv holdninger, hvorfor?</i> <i>Personalets samarbejde omkring projektet?</i>
-Have klare retningslinjer for, hvad vi	Beskriv de oplevelser omkring hjælp fra kommunen

gør, hvis vi har brug for support og hjælp til en teknologi	ved problemer med teknologi? <i>Faste procedurer-ingen procedurer</i> <i>Vidste-vidste ikke</i> <i>Enige-uenige</i> <i>Forvirrede-målrettede</i> <i>Mening-meningsløst</i> <i>Ansvar-ikke ansvar</i> <i>Inddragelse-ingen inddragelse</i> <i>Dårlig-god oplevelse</i>
–Give løbende tilbagemeldinger til borgeren og familien/netværket om, hvordan det går i forhold til vores mål med projektet	Beskriv dine oplevelser med tilbagemeldinger fra kommunen vedr. resultater i projektet i din familie og ved andre familier? <i>Kontinuerligt-ikke kontinuert</i> <i>Viden-manglende viden</i> <i>Ansvar-ikke ansvar-holdning</i> <i>Godt-dårligt</i> <i>Holdning til projekt?</i> <i>Godt-dårligt eksempel</i>

Tema 3: Et fysisk sted til formidling og videndeling

Hvorledes opleves og erfares projektet af borgerne som en arena for formidling og videndeling?

Forskningsspørgsmål	Spørgsmål
Med fokus på: –Formidling –Åbenhed –Inspiration –Dialog –Stolthed	<i>Beskriv dine oplevelser af projektet i forhold til følgende værdier</i> <i>–Formidling</i> <i>Resultater/problemer/måder at løse problemer på</i> <i>–Åbenhed</i> <i>Ærlighed omkring projektets indhold/metode/resultater/problemer/holdninger blandt ansatte og andre deltagere/ressourcer/teknologi/gode sider-dårlige sider etc.</i> <i>Inddragelse/inklusion om/i alt.</i> <i>–Inspiration, –Stolthed</i> <i>Følt/oplevet det som et privilegie at deltage i projektet</i> <i>–Dialog</i> <i>Inddragelse/inklusion om/i alt.</i> <i>Kommunikativt.</i>

Tema 4: Refleksioner/læring

Hvorledes opleves og erfares projektets resultater og erfaringer af borgerne?

Forskningsspørgsmål	Spørgsmål
	<i>Hvad har du lært af projektet omkring</i> <i>-teknologi</i> <i>-kommunen</i> <i>-kommunens personale</i> <i>-evner/vilje i kommunen til samarbejde med borgeren/samtale med borgeren</i> <i>-projektets værdi/at borgeren ved bedst/at ansatte skal aflægge ekspertrollen</i> <i>-dig selv; samarbejde/samtale med kommunen</i> <i>Hvad mener du kommunen kan lære af projektet omkring</i> <i>-teknologi</i> <i>-kommunen</i> <i>-kommunens personale</i> <i>-evner/vilje i kommunen til samarbejde med borgeren/samtale med borgeren</i> <i>-projektets værdi/at borgeren ved bedst/at ansatte skal aflægge ekspertrollen</i> <i>-dig selv; samarbejde/samtale med kommunen</i> <i>Kan du give et par fortællinger med dine oplevelser som deltager i projektet</i> <i>-Gode eller dårlige</i> <i>Mere du ønsker at fortælle mig, noget du er kommet til at tænke på – før vi slutter?</i>

Bilag 2 - Systematic text condensation STC by Malterud

Introduction

Relevant to start with a reduced numbers of pages/ material, limit the preliminary analysis to themes, codes meaning units, and then continue with the rest of the data before conduction further analysis.

Modify the interview guide according to what you have learned from the preliminary analysis

First step of the analysis

1. First read the whole material
2. which preliminary themes can be identified
3. four to eight matters
4. each researcher list her preliminary themes
5. attention to themes where the researchers disagree
6. how do they relate to the research question
7. discussion to adjust the names of the preliminary themes
8. the preliminary themes is a starting point – not the categories or result
9. “Laundry is sorted further in to collars, types of data”

Second step of the analysis – from themes to codes

- The transcript is reviewed line by line
- Meaning units are identified – text fragment containing information about the research question
- Meaning units provides information about what we are looking for
- Rather too much than too little
- Sorting meaning units related to the negotiated themes from step 1
- Meaning units are marked with a code – related meaning units are gathered in a code group

- Codes should not be replicated from the interview guide
- Codes should transcend previous preconception and develop better understanding
- Be flexible in the coding – it is OK to change your mind
- Rather take too much text than too little
- Number of themes and organizing the codes must not be too extensive
- Does the code groups represent phenomena of comparable classes
- Commonalities and differences
- Remove codes that are very different from others
- Or refine codes that only mirrors our previous knowledge
- Three steps forward and two steps back – gives you increasing understanding
- When we add or change codes – we go back to the meaning units
- Subgrouping or splitting of groups may be necessary
- Coding can be done by colors, cutting or software
- Questions to ask; did I organize a pile of different types of clothes

Third step of the analysis; Condensation – from code to meaning

- Systematic abstraction of meaning units within each of the three to six code groups
- Empirical data are now being reduced to decontextualized selection of meaning units sorted as thematic code group
- The meaning units are sorted into few subgroups
- Two to three subgroups will be prioritized = the unit of the analysis
- Within the sub-group quotations will maintain – the original terminology applied by participants – the condensate
- Writing the condensate – first person I applied
- Meaning units that doesn't fit into the condensate will be removed
- The condensate is not a quote, but a text amalgamating the content from the meaning units of the subgroups

- When a condensate is finished – an illustrative quote is being identified
- Names of the code groups are being adjusted

Fourth step of the analysis; Synthesizing – from condensation to descriptions and concepts

- Re- Conceptualizing the data – putting the pieces together
- The results must reflect the validity and wholeness of their original context
- Re-narrator – now writing in third person format
- We are responsible for our interpretation
- Subgroups are put forward as analytic text in separate paragraphs – no subheadings
- Condensates from subgroups maintain expressions originally used by participants
- The analytic texts constitute sections of the results paragraph
- The text is validated due to the original context
- If it is difficult to name the results – the analysis may not be finished
- The full transcript is being read though to challenge the conclusion of the analysis
- Analysis also consists of comparing existent research and theory
- If some of the results already have been presented – we cut down that part
- Did the analysis lead to unexpected and surprising findings?

In the end the findings must be assessed in the relation to the wholeness of the transcripts

Bilag 3 - Teknologier anvendt i projektet

- Joba Trainer
- My Base
- Vaskeskylletoilet
- Kugledyne
- Rolz Motion
- iPads
- Strukturapps (f.eks. MemoAssist)
- Do My Day
- LifePartners
- DoseSystem
- Robotstøvsuger og -gulvvasker
- Robotplæneklipper
- Ropoxbord
- En variation af hjælpemidler til køkkenbrug
- En variation af hjælpemidler til personlig hygiejne
- Permobil
- MobiDoo
- "Katapultstol"
- Stemmestyring
- Doro telefon
- Molii Dragt
- SingleSafe
- InDream

Disse produkter er enten blevet købt, lånt eller leaset, alternativt har kommunen været i besiddelse af teknologierne før projektstart.

Bilag 4 - Status - De deltagende borgere

Før projektstart blev indsamlet en bruttoliste på 37 borgere, der potentielt kunne have gavn af deltagelse i projektet. Herfra blev en liste på 25 borgere fordelt på de nedenstående grupper udvalgt, 24 af disse borgere sagde ja til deltagelse, hvorefter yderligere én borger fra bruttolisten blev spurgt og sagde ja til deltagelse.

De 25 deltagere fordeler sig som følger:

- Borgere med begyndende demens => to deltagere
- Borgere med hjerneskader => fem deltagere
- Borgere med Sklerose eller Parkinsons => seks deltagere
- Unge der gerne vil flytte hjemmefra => fire deltagere
- Børn med fysiske funktionsnedsættelser => fire deltagere
- Andre => fire deltagere (tre af disse lammet efter hhv. blodprop/trafikuheld, én dobbelt benamputeret)

Ved afslutning på projekt var 20 borgere tilbage, de fem frafald skyldtes:

- En borger ønskede at stoppe medvirken i projektet (ægtefælle på vegne af dement borger)
- To borgere der blev for dårlige til deltagelse (hhv. fra gruppen af borgere med begyndende demens og fra gruppen af borgere med hjerneskade)
- To dødsfald