



Trygg om natten

En studie av kunders, anhörigas och personals perspektiv
på införandet av ny teknik inom nattpatrullens arbete

Helena Eriksson & Anna Isaksson

Förord

Föreliggande studie är genomförd inom Hälsoteknikcentrum Hallands (HCH) verksamhet. HCH är ett treårigt projekt vid Högskolan i Halmstad. Syftet med HCH är att öka konkurrenskraften inom hälsoteknikbranschen i regionen. Detta görs genom att stärka befintliga företags innovationsförmåga samt bidra till att nya företag växer fram (se vidare www.hh.se/hch).

Hälsoteknikcentrum Halland har under våren och hösten 2011 genomfört projektet *Trygg om natten* för att undersöka om hemtjänstens arbete med natttillsyn kan utvecklas med stöd av tekniska lösningar. I projektet har tekniska lösningar testats i syfte att undersöka om tekniken kan svara på frågor om huruvida kunden är hemma, ligger i sängen, är vid liv samt om det pågår någon aktivitet i bostaden. Tryckkänsliga sängsensorer har placerats under madrassen i sängen hos den person som har natttillsyn. Rörelsesensorer och dörrsensorer har också placerats ut i bostaden. I studien har även intervjuer genomförts med kunder, det vill säga personer som har insatser av nattpatrullen, deras anhöriga och personal inom hemtjänstens nattpatrull. Intervjuerna har haft fokus på den testade tekniken i förhållande till frågor som rör trygghet och integritet. Vidare har intervjuerna handlat om hur de tekniska lösningarna påverkar vardagslivet för kunderna och deras anhöriga. Teknikens inverkan på personalens arbete har också undersökts.

Den här rapporten, som är sammanställd av Helena Eriksson och Anna Isaksson, verksamma sociologer inom Centrum för forskning om välfärd, hälsa och idrott (CVHI) och Samhällsförändring, lärande och sociala relationer (SLSR) vid Högskolan i Halmstad, berör resultaten från den genomförda intervjustudien.

Vi vill rikta ett särskilt tack till de personer som medverkat i studien.

Halmstad, september 2011

Helena Eriksson & Anna Isaksson

Innehållsförteckning

INTRODUKTION	5
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	6
TEORETISKA PERSPEKTIV	7
TEKNIK SOM SOCIAL KONSTRUKTION	7
OMSORGSRELATIONERNA I ÄLDREOMSORGEN – KUNDER, ANHÖRIGA OCH PERSONAL.....	7
<i>Vardagsliv – äldre och anhöriga</i>	7
<i>Personal och arbete</i>	8
TRYGGHET OCH TILLIT	9
INTEGRITET OCH ÖVERVAKNING	10
SAMMANFATTANDE TEORETISKA PERSPEKTIV	12
METOD	13
INTERVJUER.....	13
URVAL	13
<i>Kunder</i>	13
<i>Anhöriga</i>	14
<i>Personal</i>	14
INTERVJUSITUATIONEN	15
ETIK.....	15
ANALYS	15
AKTÖRERNAS PERSPEKTIV	16
KUNDERNAS PERSPEKTIV	16
<i>Teknik i vardagslivet</i>	16
Att ha teknik i sitt hem	16
Att förstå vad tekniken som testats är	17
Vad registreras med hjälp av den teknik som testats?	17
<i>Integritet och övervakning</i>	18
<i>Tillit och trygghet</i>	19
<i>Vem behöver den tekniska lösningen?</i>	19
<i>Nattpatrullens arbete</i>	20
ANHÖRIGAS PERSPEKTIV	21
<i>Teknik och personal i vardagslivet</i>	21
Att ha teknik i hemmet	21
<i>Integritet, övervakning och trygghet</i>	22
<i>Vem behöver den tekniska lösningen?</i>	23
<i>Nattpatrullens arbete</i>	24
PERSONALENS PERSPEKTIV.....	25
<i>Vad innebär en natttillsyn?</i>	25
Nattpatrullens arbete	25
Natttillsyn – mer än bara att lysa med ficklampan och kontrollera att kunderna sover....	25
<i>Föreställningar om tekniska lösningar inom hemtjänsten</i>	27
Teknik i kundens hem – tankar om trygghet och integritet	27
Teknikens inverkan på arbetets organisering.....	29

ANALYS	31
VAD SKULLE TEKNIKEN FÖRÄNDRA?.....	31
<i>Vardagsliv</i>	31
<i>Arbetsliv</i>	31
TILLIT OCH TRYGGHET	33
INTEGRITET OCH ÖVERVAKNING	34
AVSLUTANDE DISKUSSION	36
REFERENSER	38
INTERNET.....	39
BILAGA 1: INTERVJUGUIDE KUNDER OCH ANHÖRIGA	40
BILAGA 2: INTERVJUGUIDE PERSONAL	40

Introduktion

Kvarboendeprincipen utgör sedan ett antal år tillbaka ett mål för kommunernas äldreomsorg. Den innebär att äldre personer i den mån det är möjligt ska kunna bo kvar i sin hemmiljö (SOU 2002:29). Samtidigt innebär den demografiska utvecklingen i Sverige ett ökat antal äldre samt en större mångfald av äldre. Det innebär att behovet av äldreomsorg ökar parallellt med att den offentligt finansierade vårdens resurser minskar (Norén 2005, SOU 2005:66).

Vi står inför en situation där behovet av vård och omsorg ökar, medan möjligheterna att finansiera och utföra tjänsterna minskar. De vars skatter och avgifter ska finansiera vården och omsorgen i framtiden blir färre (SOU 2005:66, s. 302).

För att kunna uppnå målet med kvarboendeprincipen är hemtjänsten en viktig verksamhet. I kommuners hemtjänstverksamhet verkar *nattpatruller*. Personer som bor i sitt ordinära boende kan beviljas insatser som genomförs av personal från kommunernas nattpatruller. De ansvarar både för de vårdtagare som larmat och för planerade besök. Besöken kan innebära tillsyn, det vill säga att personalen tittar så att kunden sover och har det bra. Besöken kan även innebära praktiska insatser såsom blöjbyte, toalettbesök, vändning i säng och medicinering. Vissa kunder besöker nattpatrullen flera gånger per natt, andra enbart vid ett tillfälle.

Med hänsyn till organiseringen av äldreomsorgen och nya demografiska förhållanden kan teknisk utveckling vara ett sätt att möta de nya utmaningar som äldreomsorgen står inför. Att utveckla tekniska lösningar kan innebära att det blir möjligt att göra mer och andra saker inom vården (Norén 2005) och det finns en stor potential att utveckla marknaden för teknikutveckling inom äldreomsorg i hemmet (Essén 2003). Detta har inte minst den svenska regeringen framhållit som år 2007 gav Hjälpmedelsinstitutet i uppdrag att samordna satsningen och programmet ”Teknik för äldre”. Inom ramen för programmet, som efter beslut om förlängning kommer att pågå fram till 2012, kan företag, organisationer och kommuner söka stöd för projekt vars syfte på olika sätt är att utveckla teknik för äldre. Projekt som har beviljats medel har bland annat handlat om utveckling av påminnelsestöd samt teknik och hjälpmedel som syftar till att underlätta vardagen och öka tillgängligheten för äldre i deras bostäder. Utöver den här typen av projekt har även projektsatsningar beviljats som handlar om att testa natttillsyn genom kameror som installeras hos de äldre.¹

När det specifikt gäller utveckling och implementering av kamerateknik hos äldre, som exempelvis ett komplement till natttillsyn, har inte minst etiska aspekter och frågor om integritetsintrång diskuterats (Essén, 2003). I studier av användandet av teknik i äldreomsorgen visar bland annat en studie av försök att använda sig av kameraövervakning av äldre att de äldre hyser en viss oro för privatlivet när kameror används (Demiris et al 2009).² Möjligheten att använda en annan form av teknik, i form av sensorer, vid natttillsyn studeras i föreliggande projekt.

¹ Se följande webbsidor för mer information om regeringens satsning ”Teknik för äldre” och projekt som beviljats medel som specifikt rör försök med kameror inom hemtjänsten: https://svt.se/2.34007/1.1939463/kamera-kan-skota-natttillsynen&lid=aldreNyheter_1851662&lpos=rubrik_1939463; <http://www.aldrecentrum.se/Nyheter/Aldre-videoovervakas-pa-natten/>; <http://www.teknikforaldre.se/>; http://www2.varberg.se/archive/social_forvaltning/KPRprotokoll20101103.pdf; <http://www.regeringskansliet.se/sb/d/8722/a/77423>. Även utanför den här satsningen och inom ramen för andra kommuners hemtjänstverksamhet pågår försök med kameror, se till exempel: <https://www.vardforbundet.se/Vardfokus/Webbnyheter/2011/Maj/Hemtjansten-satsar-pa-kameraovervakning/>

² Att kameror har börjat användas för ändamålet natttillsyn diskuteras även i media. I en artikel i Svenska Dagbladet framgår det till exempel att Sveriges Pensionärsförbund anser att användandet av kameror har en stor påverkan på den personliga integriteten (http://www.svd.se/nyheter/inrikes/aldre-ska-overvakas-med-kamera_4474655.svd).

Tidigare forskning kring teknik och äldre, visar på att äldre uppfattas som ovana vid teknik och teknikrädda. Ändå blir teknik en viktig del i de äldres liv när det gäller till exempel att hålla kontakt med anhöriga och vänner, trygghet i form av larm, uppvärmning av mat etcetera (Östlund 1996). Det är alltså en del i hemtjänstens arbete som därmed i hög utsträckning berör de äldre. Det finns även skäl att diskutera teknik och äldre ur ett könsperspektiv då de gamla och de som ger dem vård och omsorg många gånger är kvinnor. Forskning visar på att kvinnor ses som både rädda för teknik och vara mer kritiska till teknik jämfört med män. Varför denna uppfattning finns menar forskarna kan förstås genom att kvinnor är mer kritiska till teknikens utformning, men behöver inte annars ses som mer kritiska eller främmande för teknik än vad män är. Författarna menar vidare att teknik många gånger inte är utformade utifrån kvinnors behov utan är utformade efter de behov som man uppfattar att kvinnor har. En annan faktor som de lyfter fram är att kvinnor i mycket mindre utsträckning än män är med och utvecklar teknik (Östlund 1996).

Mot bakgrund av beskrivningen ovan går det sammanfattningsvis att konstatera att utvecklingen av teknik inom äldreomsorgen är förenad med både möjligheter och risker. I föreliggande studie fokuseras möjligheterna att utveckla och implementera en annan typ av teknik än kameror för att utveckla natttillsynen inom hemtjänsten. I detta sammanhang har det varit centralt att vända sig till de aktörer som berörs av tekniken, det vill säga kunder, anhöriga och personal (jämför SOU 2005:66), vilka kommer att diskuteras mer utförligt under rubriken *Omsorgsrelationer i äldreomsorgen*.

Syfte och frågeställningar

Syftet med projektet *Trygg om natten* har varit att undersöka om en teknisk lösning baserad på sensorer kan användas för att utveckla hemtjänstens arbete med natttillsyner. Föreliggande rapport syftar till att presentera resultaten från den del av projektet som bygger på intervjuer med kunder, anhöriga och personal. Rapporten utgår från följande frågeställningar:

- Vilka föreställningar kring teknik och att använda tekniska lösningar i nattpatrullens arbete finns bland kunder, anhöriga och personal?
- Hur påverkar den tekniska lösningen som testats i projektet kunders och anhörigas vardagsliv?
- På vilka sätt påverkar den tekniska lösningen personalens arbete?
- Hur upplever kunder, anhöriga och personal den tekniska lösningen ur ett trygghets- och integritetsperspektiv?

Teoretiska perspektiv

För att analysera och besvara frågeställningarna används olika teoretiska perspektiv. Vi inleder med att redogöra för det socialkonstruktivistiska perspektivet, vilket är studiens övergripande perspektiv. Därefter redogörs för perspektiv på vardagsliv, personal och arbete, trygghet och tillit samt integritet och övervakning.

Teknik som social konstruktion

På ett övergripande plan utgår studien från ett socialkonstruktivistiskt perspektiv på teknik. Det innebär att teknik ses som inbäddad i sociala strukturer, kultur och ekonomi. Människan sätts i centrum och inte tekniken. Det är människan som är den viktiga aktören, både som utvecklare av teknik och som användare av teknik. Kännetecknande för detta synsätt är teknikens inbäddning i det sociala (Berner 1999). Utgångspunkten för konstruktivistiska synsätt på teknik är att man förkastar att teknik är något neutralt och icke socialt samt att den bestämmer social förändring. Detta synsätt som står därmed i motsats till ett teknikdeterministiskt synsätt där tekniken ses som något självständigt (Lohan & Faulkner 2004, Berner 1999).

Det innebär att teknik aldrig bara är tekniskt och det är aldrig bara socialt. Dessa två komponenter, det tekniska och sociala, skall snarare ses som tätt interagerande med varandra. Att ta denna utgångspunkt innebär att utveckling och design av teknik innefattar både teknisk och social kunskap och tekniska och sociala val. En annan del av detta är att teknik är en del av den sociala strukturen. Mer konkret innebär detta att de som formar tekniken också formar samhället, vilket bland annat Latour pekar på (Lohan & Faulkner 2004).

Omsorgsrelationerna i äldreomsorgen – kunder, anhöriga och personal

Det socialkonstruktivistiska perspektivet är det övergripande perspektivet i studien. Nedan redogörs för teoretiska perspektiv genom vilka vi närmar oss de upplevelser och erfarenheter som kunder, anhöriga och personal har av den teknik som testas i studien.

Vardagsliv – äldre och anhöriga

Historiskt sett har omsorgsansvaret, både när det gäller omsorgen för äldre och för barn, legat på familjer och i synnerhet kvinnor. Utvecklingen av den offentliga äldreomsorgen har naturligtvis inneburit en förskjutning av ansvar *från* familjen (kvinnorna) *till* ett offentligt ansvarstagande för de äldre. Med hänsyn till att Sverige står inför omfattande demografiska förändringar de kommande decennierna finns det dock risk för ett återförande av omsorgsansvaret för de äldre till familjen (SOU 2005:66, s. 300ff).

Norén (2005) menar att för att hantera äldrevården och äldreomsorgen i framtiden kommer det att behövas att man utgår från individen och därmed krävs det också kunskap om vad han benämner som "livet som äldre" (Norén 2005:7) ur olika perspektiv, såväl ett medicinskt som ett omvårdande och socialt perspektiv. En problematik som Östlund (1996) tar upp är att det många gånger är svårt att få information om de äldres behov och därmed utformas teknik för de äldre av unga människor som på olika sätt måste försöka sätta sig in i de gamlas situation. Detta kan skapa problem både för de äldre men också för dem som ansvarar för vården av de äldre. Detta innebär också bekymmer kring att förstå problem när de uppstår. Det vill säga hur man ska avgöra om det är tekniken som inte är utformad på ett bra sätt eller om man inte har förstått de äldres behov (Östlund 1996).

Äldreomsorgen utförs i de äldres bostäder och blir en del av de äldres, och även de anhörigas vardagsliv. Åström (2001:107-108) poängterar att det som vi talar om i termer av äldreomsorg är

de äldres vardagsliv. Ett ”normalt” vardagsliv har man själv kontroll över, men för de som är beroende av äldreomsorg, blir vardagslivet något annat och kontroll och inflytande över den egna vardagen begränsas. På grund av detta är frågor om ålder och makt centrala. Dessa frågor förbises dock ofta inom forskning (Krekula, Närvänen & Näsman 2005).

Då införande av teknik, som nämndes ovan, även påverkar anhörigas vardagsliv är det också viktigt att anhörigas perspektiv synliggörs i studien. Anhörigas möjlighet till inflytande över de äldres omsorg är med andra ord en central fråga.

Personal och arbete

Berner (1999) menar att användning av teknik i arbetet har specifika kännetecken som kräver en specifik kompetens. Denna kompetens menar hon omfattar något utöver än att enbart använda teknik. Den omfattar även en känsla, erfarenhet och förmåga att hantera förändringar. Berners teori om användandet av teknik i arbetet utgår från begreppet *savoir-faire*, att veta hur man gör eller ”praktisk kompetens”.

Enligt Berner (1999) är ett mikroorienterat och aktörsfokuserat perspektiv nödvändigt när man studerar teknik och tekniska system på en arbetsplats. Arbetsplatsen utgör en arena där arbetaren skapar [...] *sin värld och sin kompetens i interaktion med tekniken och med teknikens hjälp*” (Berner 1999:85). Men även om arbetaren kan ses som aktiv tolkare och skapare av både tekniken, sin profession och sin kompetens så måste hänsyn tas till att arbetet och tolkningen av detta också är strukturellt betingat, i form av bland annat strukturer i det svenska arbetslivet och organisationsstrukturer. Inom äldreomsorgen utgör kvinnor en ytterst dominerande andel av personalen, vilket i sin tur är ett uttryck för den svenska arbetsmarknadens *könsegrering* (SOU 2005:66). Det finns en tydlig könsstruktur i det svenska arbetslivet och arbetet inom vårdande yrken är kvinnligt könsmärkt. De har ansetts och anses som ”naturligt” och ”passande” för kvinnor. Att implementera teknik i en kvinnligt könsmärkt profession kan vara problematiskt då teknisk kompetens är synonymt med maskulinitet (Faulkner 2003:42). Enligt Faulkner (2003:33) karakteriseras dikotomin människa/teknik – eller kanske snarare dikotomin kvinnor/teknik – av att dessa två delar förutsätts utesluta varandra. Kvinnor som väljer att arbeta nära tekniken antas vara ointresserade av socialt umgänge och därmed anses de sakna ”äkta” genusidentitet (jfr även Cockburn 1983). Å andra sidan kan sådana resonemang ifrågasättas utifrån det faktum att teknik många gånger är ett vanligt inslag i de kvinnodominerade vård- och omsorgsyrkena, men utåt sett uppfattas det inte så. Även om detta börjar uppmärksammas och synliggöras allt mer så menar Berner (2003) att det tidigare varit få som ifrågasatte att:

[...] sjuksköterskan som i intensivvården dagligen hanterade många tekniska apparater, sades ha ett vårdande yrke, medan chefsingenjören, som mest satt på sammanträden, sades ha ett tekniskt (Berner 2003:15).

När det gäller organisationsstruktur menar Norén (2005) att verksamhetskulturen eller den kunskapskultur som finns inom äldreomsorgen kännetecknas av att den i liten utsträckning är kunskapsintensiv och att den i hög grad bygger på erfarenhetsbaserad kunskap. Norén (2005) fastslår bland annat att äldreomsorgen, vilken är och även kommer att fortsätta att vara en mycket viktigt verksamhet i vårt samhälle, behöver en ny kunskapskultur så att förbättringar och innovationer kan tas emot på ett bättre sätt. Känslan av att denna verksamhet är viktig och värdesätts behöver också den stärkas för att förändringar skall kunna ske.

Tyst kunskap kan förstås som en del av kunskapskulturen inom äldreomsorgen. Det är något som en person besitter och som överförs utan ord genom att visa hur någonting ska göras. En person kan alltså besitta mycket kunskap utan att den förs vidare. Detta eftersom det kan finnas

svårigheter i att just förmedla den tysta kunskapen till någon annan. En person som till exempel är mycket duktig i sitt yrkesutövande kan inte alltid föra denna kunskap vidare. Av denna anledning kan ordet tyst kunskap bli laddat. Det kopplas ofta ihop med oförmåga till klartänkthet, artikulation och teknisk kunskap. Tyst kunskap innebär att vi kan känna igen, veta och göra saker utan att kunna tala om och förklara varför vi känner igen, gör och vet något (Molander 1993).

Molander (1993) vill gärna använda begreppet levande kunskap istället för det kanske vanligare begreppet tyst kunskap. Detta eftersom han inte vill urskilja en speciell typ av kunskap. Begreppet kan då definieras som kunskap i handling. Molander argumenterar också för att all kunskap kan vara tyst kunskap och samtidigt för att ingen kunskap kan vara tyst kunskap. Han menar istället att kunskap ska betraktas som något dynamiskt och rörligt, den kunskap som används är kunskap. Dock menar han att det finns en poäng i begreppet tyst kunskap och talar om att det kan finnas tysta sidor hos kunskap.

Enligt Molander (1993) är kunskap i handling något som i stort sett alltid underordnas teoretisk kunskap. Den praktiska kunskapen ses ofta både som bakomliggande den teoretiska kunskapen och den praktiska kunskapen ses som mindre värd än den teoretiska och intellektuella. Det finns således en dubbel underordning av den praktiska kunskapen som är djupt rotad i det västerländska samhället. Molander (1988) menar att det ofta blir konflikter mellan olika typer av kunskap så som teoretisk kunskap, förnuft och beprövad erfarenhet.

Trygghet och tillit

Det perspektiv på tillit och trygghet som tas i föreliggande studie utgår från ett helhetsperspektiv på människors trygghet, ett perspektiv som omfattar människans hela vardagsliv, och Anthony Giddens (1996, 1997) begrepp *ontologisk trygghet* används. Begreppet menar Giddens blir centralt i ett modernt samhälle där sociala relationer åtskiljs i tid och rum. Åtskillnaden av tid och rum menar Giddens gör att platsen får en allt mindre betydelse för relationer. En förutsättning för detta är att teknik (till exempel Internet) utvecklas. Tekniken gör det möjligt för personer att befinna sig i samma rum utan att därmed befinna sig på samma plats. Detta innebär att personer som inte befinner sig på samma plats kan samspela i rummet. Giddens (1996:29) kallar detta, ”att sociala relationer ”lyfts ur” sina lokala interaktionssammanhang och omstruktureras över obegränsade områden i tidrummet” för *urbäddning*.

Giddens (1996) identifierar två urbäddningsmekanismer som han menar påverkar den ovan beskrivna utvecklingen av urbäddningen av samhällets sociala institutioner, symboliska medel samt expertsystem. Det senare, expertsystem, blir av specifikt intresse i denna studie.³ Expertsystem bidrar, enligt Giddens, till att sociala relationer lyfts ur sin kontext och omstruktureras i tiderummet. Expertsystem bygger på tekniska lösningar och professionellas expertis. Expertsystem organiserar stora delar av både vår materiella och sociala omgivning. Människan omges av olika expertsystem i det moderna samhället, vilka urbäddar våra sociala relationer. Exempelvis möjliggör bilen och telefonen en urbäddning av sociala relationer. Men expertsystem möjliggör även återinbäddning utifrån villkoren i det moderna samhället. Användningen av telefonen innebär närhet, även om det fysiska avståndet är långt. Det möjliggör till exempel att ha en kontakt med familjen kontinuerligt, även om man fysiskt enbart möts ett fåtal gånger varje år.

³ Symboliska medel ser Giddens (1996) som utbytesmedier mellan individer, grupper och institutioner i samhället. Ett exempel på detta är pengar, vilket möjliggör en åtskillnad av tid och rum och urbäddning av sociala relationer. Pengar möjliggör, genom kredit, att åtskilja tid och rum. Pengar kräver inte heller några personliga relationer, men kan ändå binda samman personer som är skilda i tid och rum.

Människan måste lita på att expertsystemen fungerar även om hon varken har förutsättningar eller möjlighet att ha kontroll över dem. Människan litar på att hissen fungerar, att bron inte rasar när hon går över den och att det är säkert att gå in i byggnader. Urbäddningsmekanismer, liksom moderna institutioner, bygger på tillit. Tilliten sätts till abstrakta system och institutioner, inte till individen. Människan litar till att saker och ting fungerar som de ska och att expertsystemen har kunskap så att det moderna samhället kan fungera. Tilliten omfattar även tillit till dem som representerar expertsystemet, så som till exempel personal som bygger broar eller karbinpersonal i ett flygplan. Tilliten till abstrakta system är en förutsättning för en trygghet i vardagslivet, vilka de moderna institutionerna erbjuder. Tillit till abstrakta system är därmed centralt för den ontologiska tryggheten. Giddens ser ontologisk trygghet som en känsla av trygghet eller

den tillförsikt de flesta människor hyser rörande att deras identitet kommer att uppvisa en kontinuitet och att den omgivande sociala och materiella handlingsmiljön kommer att vara konstant (Giddens 1996:91).

Känslan av att personer och ting är pålitliga är grundläggande för den ontologiska tryggheten. Ontologisk trygghet är ett emotionellt fenomen. Det är få saker som vi på en kognitiv nivå kan vara säkra på, men den ontologiska tryggheten handlar om att människan emotionellt har en tillit till att någonting är pålitligt. Den ontologiska tryggheten är därmed subjektiv.

En viktig detalj för att uppnå en känsla av ontologisk trygghet är rutinisering av vardagslivet. Genom rutinisering skapar människan en yttre ordning, vilken i sin tur leder till en känslomässig trygghet.

Ontologisk trygghet och rutin är via vanans makt nära förbundna med varandra (Giddens 1996:96).

I det moderna samhället bryts gamla former av gemenskap mot opersonliga relationer där institutioner tar över det sociala livet. Betydelsen av tillit till abstrakta system växer till skillnad från tillit till personer. Denna tillit är, tillsammans med de rutiner som är sammanbundna med de abstrakta systemen centralt för känslan av ontologisk trygghet. Detta menar dock Giddens (1996) gör att nya former av psykologisk sårbarhet uppträder då tillit till abstrakta system inte innebär den psykologiska belöning som tillit till en person gör. Med detta vill Giddens ha sagt att det inte är tillräckligt med tillit till abstrakta system och experter, människan har även ett psykologiskt behov av personlig tillit.

Integritet och övervakning

Michel Foucault tillhör en av de mest framträdande teoretikerna när det gäller teorier kring övervakning. Vi inleder med en kortfattad beskrivning av hans tankegångar och därefter fokuserar vi på hur man kan resonera kring övervakning i relation till vård och omsorgsområdet.

Foucault (2004) intresserade sig för det disciplinära samhällets framväxt och frågor om makt, kontroll och övervakning. I sitt verk *Övervakning och straff* beskriver Foucault exempelvis hur kroppsbesträffning och tortyr av fångar gradvis under mitten av 1700-talet och framåt kom att ersättas med regler och andra disciplinerande och övervakande tekniker. Med inspiration från Jeremy Bentham utvecklade Foucault sin teori om *panoptikon*. Bentham hade i slutet av 1700-talet ritat en fängelsemodell – ett panoptikon – där övervakning och kontroll kunde ske effektivt hela tiden. Benthams panoptikon bestod av en cirkelrund fängelsebyggnad med ett torn i mitten från vilket vakterna kunde se in i alla fängelseceller. Konstruktionen medgav med andra ord att fängelsevakterna kunde ha total uppsikt och fångarna kunde inte veta exakt när de blev övervakade. En vakt kunde sålunda övervaka ett stort antal fångar och det kunde till och med vara så att det inte behövde vara någon vakt alls i tornet utan maktens utövning manifesterades

genom själva vaktornet eftersom konsekvensen av att fångarna inte visst exakt när de blev övervakade var att det började kontrollera och disciplinera sig själva då de visste att vakterna skulle kunna se dem. För Foucault var panoptikon inte enbart en fysisk konstruktion och modell såsom Bentham ursprungligen hade tänkt sig utan för Foucault var panoptikon ett verktyg och en teori för att förstå hur strukturer och institutioner i samhället på ett ofta subtilt sätt övervakar och kontrollerar människor (Foucault 2004).

Forskare talar med referens till Foucault om att övervakning i det (post)moderna samhället kan ta sig flera olika uttryck och inte sällan ligger såväl privata som offentliga aktörer och intressen bakom. Det kan handla om kameror i köpcentrum, fartkameror, mobilsignalstationer och även datorn kan ses som ett modernt panoptikon (se till exempel Haggerty & Gazso 2005; Lianos 2003; Zuboff 1988). Lianos (2003) framhåller dock att övervakning idag inte bara används för att disciplinera, kontrollera och begränsa människors handlingar utan också för att förebygga risker, skapa trygghet i människors tillvaro och bidra till social tillit. För bilägaren som ska välja vilket shoppingcenter hon eller han ska åka till kan det kännas mer tryggt att välja det center där det finns ett kameraövervakat parkeringshus med säkerhetspersonal än att åka till ett annat shoppingcenter utan personal eller övervakande tekniker. Det finns sålunda, menar Lianos, en rad positiva aspekter med övervakning (Lianos 2003).

Utöver de exempel på moderna former av övervakning som presenteras ovan så diskuteras även så kallade IKT-baserade⁴ vårdlösningar i hemmet som en form av övervakning. Med hjälp av IKT-baserade lösningar för vård och omsorg kan vårdtagares hälsa kontrolleras och följas upp i hemmiljö med hjälp av till exempel mobiler, sensorer, mikrochips och internet. Människor som är i behov av tillsyn kan med hjälp av IKT-baserat vårdstöd bo hemma längre på egen hand istället för att behöva flytta till ett särskilt boende (Palm 2010). Palm (2010) påpekar, i enlighet med Lianos (2003), att övervakande teknik kan ha flera fördelar och när det gäller vård- och omsorgsområdet kan tekniken bidra till ökad självständighet och trygghet. Men detta fråntar inte att *integritetskänslig* information kan överföras mellan vårdtagarens hem och den aktuella vårdenheten. Då informationen kan lagras, bearbetas och samköras med annan information och därmed, hävdar Palm, är det viktigt att diskutera under vilka villkor teknik ska införas, eller inte införas. Att den personliga integriteten är viktig att värna om är det sällan någon som ifrågasätter. Det råder dock långtifrån konsensus kring vad som är integritetskänsligt eftersom det kan variera mellan olika länder, kulturer och individer.

Den nakna kroppen anses ofta vara integritetskänslig i väst men till exempel inte i Japan. Information om nedsatt syn eller hörsel upplevs däremot som integritetskänslig i Japan men inte i väst (Adams, Murata & Orito 2009 i Palm 2010:83).

Även om teknik många gånger diskuteras som kränkande ur ett integritetsperspektiv så innebär vård och tillsyn i sig ofta integritetsintrång. Det kan handla om patienter som måste dela rum med andra vårdtagare på ett sjukhus liksom vård- och omsorgstagare som behöver hjälp med toalettbesök och intymhygien. När det gäller just toalettbesök och intymhygien – det vill säga aspekter som rör den fysiska integriteten – kan vårdtagare i vissa fall uppleva det som positivt att tillsyn sköts med hjälp av exempelvis en robot än av personal inom hemtjänsten. Vårdtagarens fysiska integritet kan sålunda stärkas med hjälp av teknik och det finns skäl att tala om teknik även som integritetsfrämjande (Palm 2010). Av vikt att notera är också att en del äldre personer vittnar om att de inte ställer samma krav på sin personliga integritet som de gjort tidigare i livet. Detta beror, enligt Essén (2008), på att de äldre kan uppleva sig som svaga och i behov av stöd

⁴ IKT är en förkortning för informations- och kommunikationsteknik.

från andra, vilket också medför att de sätter säkerhet och trygghet framför den personliga integriteten.

Sammanfattande teoretiska perspektiv

De teoretiska perspektiven som presenterats bidrar tillsammans till möjligheten att analysera och tolka de frågeställningar som är utgångspunkt i föreliggande rapport. Studien tar sin teoretiska utgångspunkt i ett socialkonstruktivistiskt perspektiv där teknik ses om inbäddad i det sociala. Det tekniska och det sociala blir därmed tätt interagerande med varandra. I relation till detta perspektiv blir även frågor om genus centrala och det sammanhang tekniken införs i, det vill säga en kvinnodominerad sektor.

Utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv blir den centrala utgångspunkten aktörerna, kunder, anhörig och personal, som berörs av den teknik som testats i projektet. Här tas utgångspunkt i teoretiska perspektiv som berör betydelsen av att aktörerna själva får vara med och påverka teknikutveckling så att den möter deras behov. För att besvara frågeställningarna som berör vilka föreställningar som finns kring användandet av den tekniska lösningen vid nattillsyn samt hur den tekniska lösningen skulle påverka kundens och den anhöriges vardag används teoretiska perspektiv på vardagsliv. Vardagslivsperspektivet tar utgångspunkt i perspektiv på vad ett vardagsliv, där man är beroende av vård och omsorg, innebär. Teoretiska perspektiv på tyst kunskap samt användning av teknik i arbetet används för att besvara frågeställningen kring hur tekniken påverkar personalens arbete.

Sociologiska perspektiv på trygghet och integritet används för att belysa frågeställningen ”Hur upplever kunder, anhöriga och personal den tekniska lösningen ur ett trygghets- och integritetsperspektiv?” Giddens begrepp ontologisk trygghet, vilket möjliggör att se trygghet ur ett perspektiv där människan i det moderna samhället måste hysa tillit till institutioner i samhället för att känna en ontologisk trygghet, används. Det teoretiska perspektivet på integritet tar sin utgångspunkt i Foucault teori om panoptikon och övervakning i det moderna samhället. Detta perspektiv på övervakning utvecklas och ger möjlighet att analysera hur övervakning och integritet kan förstås inom vård och omsorg.

Metod

Syftet med föreliggande studie är att undersöka upplevelser och föreställningar kring att använda en teknisk lösning att utveckla natttillsyn bland kunder, anhöriga och personal. Studien syftar till att generera kunskap som karakteriseras av djup snarare än bredd (Bryman 2002) och valet av metod är gjort utifrån detta syfte. En kvalitativ studie har genomförts och empiri har samlats in genom intervjuer.

Intervjuer

Då studien syftar till att belysa olika berörda aktörers, kunders, anhörigas och personals, syn på och upplevelser av teknik vid natttillsyn har intervjuer med personer som faller under dessa kategorier genomförts. Syftet med intervjuerna var att studera kunders, anhörigas och personals egna uppfattningar och synsätt (jämför Bryman 2002:300). Vid ett sådant syfte är semistrukturerade intervjuer lämpliga. Semistrukturerade intervjuer kännetecknas av att de ger ett relativt stort utrymme för den som intervjuas att svara utifrån sina egna perspektiv. Utgångspunkten för den semistrukturerade intervjun är teman som forskaren upprättat i en intervjuguide och kring vilka intervjun ska kretsas (Bryman 2002:301). I föreliggande projekt har två olika intervjuguider skapats, en för kunder och anhöriga samt en för personal. Temana har skapats med utgångspunkt i studiens syfte och frågeställningar. Intervjuguiderna innehåller i flera avseenden samma teman men skiljer sig åt i andra (se bilaga 1 & 2). Intervjuerna genomfördes med utgångspunkt i intervjuguidens teman men den intervjuade gavs stort utrymme att lyfta fram sina perspektiv och synsätt på ett fritt sätt. Samtliga teman som finns i intervjuguiden berördes under intervjuerna (jämför Bryman 2002:301).

Urval

I diskussioner med kommuner i Halland kring att genomföra projektet *Trygg om natten* visade Halmstads kommun intresse för att delta. Valet av kunder, anhöriga och personal har genomförts i dialog med ansvariga i kommunen. Antalet personer som skulle ingå i intervjustudien bestämdes till fem personer inom respektive kategori.

Kunder

Urvalet av kunder har gjorts bland personer som har insatser av nattpatrullen i Halmstads kommun. I de inledande diskussionerna kring urval av kunder var tanken att de kunder som skulle ingå i studien skulle ha natttillsyn där personalen i första hand kontrollerar att kunden sover. Inom denna grupp var syftet att både män och kvinnor skulle väljas ut. Dessutom skulle de som deltog själva kunna besluta om de ville delta eller inte (se vidare under rubriken "Etik").⁵ Då det var svårt att hitta personer som kunde delta i projektet var det dock inte möjligt att göra urvalet utifrån ovanstående kriterier. Detta resulterade i att ingen av de personer som deltagit i studien har natttillsyn. Däremot har de andra insatser av nattpatrullen så som toalettbesök och hjälp med medicin. Detta är en stor brist med urvalet då kunderna inte har insatser där tekniken som testas skulle kunna användas. Vi anser ändå att resultaten är av relevans då personerna har insatser av nattpatrullen och därmed kan relatera till tekniken. Det är även endast kvinnor bland kunderna som deltagit i studien. Under studiens gång har en av kunderna avbrutit sin medverkan då denne inte kände att hon orkade medverka. Detta ledde till att en ny person tillkom i projektet. En av de personer som haft tekniken hos sig avböjde att delta i en intervju. Personen hade haft tekniken hos sig i ett par veckor men när en intervju skulle bokas in berättade en anhörig till personen att

⁵ För den tekniska mätningen fanns även andra aspekter att ta hänsyn till så som att personen inte skulle ha några husdjur samt att de skulle leva ensamma.

hon inte har förstått vad tekniken innebär. Kunden tackade, genom anhörig, nej till att medverka i en intervju. I föreliggande studie har följande kunder ingått:

Kund 1: Kvinna som bor ensam i en lägenhet. Hon har hemtjänst flera gånger varje dag. Av nattpatrullen har hon hjälp att gå och lägga sig på kvällen. Dessutom kan hon larma, vilket hon bland annat gör om hon behöver gå på toaletten.

Kund 2: Kvinna som bor i en lägenhet på ett serviceboende. Nattpatrullen kommer till henne en gång vid sex på morgonen för att ta på henne stödstrumpa. I övrigt larmar hon om hon behöver hjälp av nattpatrullen. Anledningen till att hon larmar är många gånger att hon har ont. Hon larmar aldrig på grund av oro. Hon anser själv att hon larmar mycket sällan och hon vill inte larma i onödan.

Kund 3: Kvinna som lever ensam i ett radhus. Hon har hjälp av hemtjänst flera gånger varje dag. Nattpatrullen kommer till henne en gång per natt för att hjälpa henne att gå på toaletten. Hon har även möjlighet att larma om hon behöver hjälp av nattpatrullen, men menar själv att hon gör det mycket sällan.

Kund 4: Kvinna som lever ensam i en lägenhet. Hon har hjälp av hemtjänst på dagarna. Nattpatrullen kommer till henne en gång per natt för att mäta blodssockret. Om blodssockret är lågt kan de komma fler gånger under natten. Kvinnan brukar inte larma efter nattpatrullen, det har endast hänt en gång när hon hade ramlat.

Kund 5: Kvinna som lever ensam i en lägenhet. Hon har hemtjänst under dagtid och nattpatrullen kommer till henne två till tre gånger per natt för att vända henne. Då hon haft tekniken hos sig i ett par veckor och en intervju ska bokas in berättar en anhörig till kvinnan att hon inte har förstått vad tekniken innebär. Kunden tackar, genom anhörig, nej till att medverka i en intervju.

Anhöriga

Anhöriga till kunder har intervjuats och dessa har valts ut genom att kunden har fått ange en anhörig som denne anser lämplig. Detta har lett till att intervjuer har gjorts med barn, en svärdotter och en nära vän.

Anhörig 1: Nära väninna till en av kunderna som har haft tekniken hos sig.

Anhörig 2: Dotter till en av kunderna som har haft tekniken hos sig.

Anhörig 3: Svärdotter till en av de kunderna som har haft tekniken hos sig.

Anhörig 4: Son till en av kunderna som har haft tekniken hos sig.

Anhörig 5: Son till en av kunderna som har haft tekniken hos sig.

Personal

Urvalet av personal gjordes i kontakt med ansvarig för nattpatrullen samt medarbetarna. Personalen fick själva bestämma vilka som skulle medverka under intervjuerna. Personalen som intervjuades var:

Personal 1: Kvinna som har arbetat ett par år inom nattpatrullen och över 30 år i hemtjänsten.

Personal 2: Kvinna som har arbetat drygt tio år inom nattpatrullen och dessförinnan inom hemtjänsten.

Personal 3: Kvinna som har arbetat över tio år inom nattpatrullen och dessförinnan över 30 år inom hemtjänsten.

Personal 4: Kvinna som har arbetat tio år inom hemtjänsten varav sex år inom nattpatrullen.

Personal 5: Kvinna som har arbetat inom vården i över 30 år och inom nattpatrullen de senaste åren.

Intervjusituationen

Med kunder och anhöriga gjordes enskilda intervjuer där de fick möjlighet att uttrycka sina tankar kring tekniken. Kunderna intervjuades i sina respektive hem. Vid ett tillfälle var personal från hemtjänsten närvarande och vid ett tillfälle var en anhörig med vid intervju med kunden. Intervjuerna med kunderna varade mellan 10 och 45 minuter. Samtliga intervjuer spelades in efter godkännande av dem som intervjuades. En del av de kunder som intervjuades hade svårt att relatera till tekniken och förstå vad den skulle kunna innebära. Därav blev några av intervjuerna mycket korta. Anhöriga intervjuades antingen i sina egna hem, i den äldres hem eller via telefon. Intervjuerna varade upp till 30 minuter. De intervjuer som gjordes ansikte mot ansikte spelades in efter godkännande av de intervjuade. Vid telefonintervjuerna gjordes anteckningar.

Personalen intervjuades i samband med att de skulle starta sitt arbete. Med personalen gjordes mindre gruppintervjuer. I dessa grupper var syftet att cirka fyra personer skulle delta, men på grund av tidsbrist blev det en grupp med tre personal och grupp med två personal. Intervjuerna varade cirka 45 minuter. Valet av att genomföra gruppintervjuer med personalen gjordes utifrån perspektivet att det möjliggör diskussion mellan deltagarna och att det blir ett samspel mellan deltagarna där de kan spegla sina åsikter i varandras (Bryman 2002). Detta skedde också under intervjuerna då deltagarna diskuterade med varandra och lyfte fram olika synpunkter och perspektiv.

Etik

Information och samtycke är två centrala etiska utgångspunkter i forskning. Samtliga som deltagit i studien har gett sitt samtycke till medverkan. Skriftlig och muntlig information har getts till dem som ingår i studien. En del i denna information var att deltagandet är frivilligt, att det när som helst går att avbryta sitt deltagande i studien samt att alla uppgifter behandlas konfidentiellt. Kunder har informerats om syftet med studien och vad den innebär samt tillfrågats om samtycke innan tekniken installerades hos dem. Kontakt togs med anhöriga som fick information om studien och tillfrågades om samtycke innan intervjuer med dem gjordes. Personal informerades både skriftligt och muntligt i samband med arbetspass.

Analys

Intervjuerna har gett underlag för analys av upplevelser, synsätt och perspektiv på att använda den testade tekniken för att utveckla natillsyn. Dessa analyser har gjorts utifrån ett kvalitativt perspektiv där analys och tolkning av intervjuerna börjar redan under intervjutillfället och transkriberingen. Den fortsatta tolkningen gjordes genom att läsa och analysera transkriptionerna. Genom detta har kategorier och teman i de respektive intervjuerna hittats, något som är grunden i de flesta kvalitativa analysmetoder (Bryman 2002:383, Neuman 2006:460).

Aktörernas perspektiv

Kundernas perspektiv

Teknik i vardagslivet

Samtliga kunder som är en del av denna studie har till följd att de behöver hjälp i vardagen, redan innan den teknik som studeras i detta projekt, teknik i sina hem. De har alla trygghetslarm, vilket de refererar till under intervjuerna. Trygghetslarmet gör att personer som intervjuats känner sig trygga.

Jag har ju alltid på mig larmet. /.../ Det känns tryggt. (Kund 2)

Det finns även exempel på annan teknik som kunderna som intervjuats pratar om. En kvinna har ett larm som går igång om hon går igenom sin sovrumsdörr på natten. Detta har hon fått sedan hon en gång gick upp på natten och ramlade. Om hon går genom dörren nu så går det ett larm till en central och hon får höra en röst som frågar vart hon ska gå. Kvinnan beskriver sina upplevelser av detta larm på följande sätt:

Det är väldigt irriterande när larmet går stup i ett, så fort man rör sig. Men samtidigt så är det tryggt att ha det för det har ju hänt att jag har gjort dumma saker, som jag inte sen på morgonen vet att jag har gjort alltså. Och det vore ju hemskt om man for rätt genom dörren och åkte ner för trapporna till exempel. (Kund 1)

Sammanfattningsvis kan kunderna som intervjuats därmed beskrivas som en grupp som klarar sitt vardagsliv tack vare att de har teknisk utrustning i sitt hem i form av olika typer av larm. Dessa upplevs som en trygghet, samtidigt som de också inkräktar på personernas vardagsliv.

Att ha teknik i sitt hem

I föreliggande projekt placerades olika typer av sensorer ut på olika platser i de intervjuades hem. Det placerades sensorer på sängens ben, under madrassen i sängen samt runt om i lägenheten, i köket och badrummet samt på ytterdörren. Upplevelsen av att ha dessa saker utplacerade i bostaden är överlag positiv. De intervjuade vet var utrustningen är placerad men de poängterar att det inte har märkt av tekniken i någon större utsträckning. Det som de intervjuade har lagt märke till är att en del utrustning blinkar, men det är dock inte vållat något obehag. Två av de intervjuade säger:

Jag ser inga apparater där inne, men han har väl satt någonting under sängen tror jag. Jag vet att de satte dit något under alla fyra hjulen. (Kund 1)

De ger inga ljud ifrån sig eller så. (Kund 3)

Det varierar hur de som intervjuats har upplevt att personer som är på besök hos dem lägger märke till tekniken. Några av dem som intervjuats säger att det inte är någon som har sagt något om utrustningen medan andra berättar att personer som har varit på besök har undrat vad det är för något som de har.

Jag tänker ju inte på det nu, men det är ju dom som kommer och så som undrar vad det är för någonting. /.../ att dom reagerar på att de blinkar och så. (Kund 2)

Utifrån perspektivet att ha utrustningen framme och till viss del synlig i sitt hem så tycker man inte att sakerna stör och skulle kunna tänka sig att ha sådana framme alltid. Däremot reflekterar några av dem som intervjuats över att en del av utrustningen står lite illa till och att de skulle behöva ha en annan placering om man skulle ha den permanent. Man säger till exempel att som de står nu skulle de ramla ner om man skulle byta gardiner. Några har också upplevt svårigheter när sängen ska bäddas då man inte kan flytta på sängen utan att utrustningen hamnar fel. Att ha i åtanke är dock att de intervjuade deltar i ett projekt och är medvetna om att utrustningen enbart ska sitta uppe hos dem en kortare tid.

/.../ det gör mig ingenting, nu vet jag ju att det är för en begränsad tid, på prov liksom. (Kund 1)

När diskussionen kommer över på att fästa tekniken permanent har intervjuade synpunkter på hur detta får göras. En av de intervjuade är till exempel tydlig med att hon inte skulle kunna tänka sig att man borrhade upp något.

Nej, men jag tycker det är så hopplöst, de har redan varit och skruvat lite överallt. (Kund 1)

Att förstå vad tekniken är

Att förhålla sig till de fysiska saker som placerades i kundernas bostäder kunde, som tidigare redogjorts för, de intervjuade relatera till och de upplevde det inte som problematiskt att ha sakerna i sina hem, i alla fall inte som ett försök under en begränsad period. Att däremot förstå vad den teknik som testades inom ramen för projektet innebär hade flera däremot svårt att greppa. Under flera intervjuer fick vi som intervjuade förklara vad tekniken mäter och inte mäter. Ett exempel på en sådan konversation kan följande citat exemplifiera:

- Jag vet ju inte hur mycket som registreras alltså. Är det bara att de ser att jag stiger ur sängen? Hör den att jag pratar eller så? (Kund 1)
- Nej att du pratar registreras inte. Det registrerar ju andning och puls och om du går upp ur sängen. (Intervjuare)
- Men inte om jag skulle ha någon här att prata med? (Kund 1)
- Nej. Den kan inte registrera något sånt som att man pratar, den kan inte se någonting. Det är värme den känner, att den känner av att här är någon rörelse. (Intervjuare)
- Nej. För jag försökte ta reda på det. För det vill jag inte ha, om jag sitter och pratar med någon fram på nattkröken. Att de kan höra vad jag pratar om och så. (Kund 1)
- Men det är det ju ingen som gör och det är inte tanken heller med den här tekniken alls. (Intervjuare)
- För det skulle inte kännas så kul. (Kund 1)

Ett annat exempel på att kunderna som intervjuades hade svårt att förhålla sig till och förstå tekniken ger följande citat:

- Nu är det bara test med tekniken, men om du skulle ha det i framtiden, skulle du känna dig trygg med att ha den här tekniken, att ha apparater som känner om du är i sängen eller inte? (Intervjuare)
- Jag vet inte vad jag ska svara. (Kund 4)

Vad registreras med hjälp av den teknik som testats?

Som redogjorts för tidigare, var det för en del av kunderna svårt att få ett grepp om hur den tekniska lösning som testades inom ramen för projektet fungerar. Bland dem som ändå hade en

förståelse för tekniken resonerade man kring vad den teknik som testades kan registrera och vad det i så fall skulle innebära för den enskilde utifrån nuvarande livssituation och vardagsliv.

En av de intervjuade resonerar utifrån att systemet måste kunna ta hänsyn till att man inte alltid är i sängen på natten. Hon är själv uppe en del på natten då hon inte kan sova och menar att det inte får bli att de som har tekniken känner sig låsta att ligga i sängen hela natten.

Ja, det är klart nu är jag ju rätt så rörlig av mig i och med det här, jag ligger ju inte hela natten i sängen. Så jag vet ju inte /.../ men det är ju det att hur dom ser det att jag går upp och löser korsord för att jag inte kan sova och så. Det är ju sådan också som är lite svårt. /.../ det kan inte vara så att man inte kan röra sig själv och göra vad man vill. (Kund 2)

Något annat som intervjupersonen reflekterar kring är om den teknik som testats verkligen kan mäta allt som hon skulle önska.

Jo, jag tänkte på det, om jag känner mig väldigt dålig, så är det ju inget, vad är det som registrerar det? Jag måste ju ändå ringa på larmet. /.../ men det blir väl förbättrat med det också. (Kund 2)

Integritet och övervakning

Att ha teknik i hemmet som registrerar om man är i sitt hem, i vilket rum man är samt om man ligger i sin säng upplever inte de intervjuade som något integritetskränkande eller som någon övervakning i negativ bemärkelse. På frågan Hur känns det att det du gör registreras? svarar de intervjuade:

Jag gör inte så spännande saker. (Kund 3)

Det bekommer mig inte alls. (Kund 2)

En av de intervjuade är mycket intresserad av ny teknik och vad man kan använda teknik till. Hon resonerar enligt följande kring att använda teknik:

- Det finns alltid en avvägning [vid användning av teknik], det får inte gå för långt, så det inte får. (Kund 2)
- Ser du någon farhåga med den lösning som du har testat nu, att det skulle kunna gå för långt? (Intervjuare)
- Nej, det tror jag väl inte, det kan jag inte tänka mig, det alltså, gränsen går vid kameraövervakning. (Kund 2)

Just användandet av kameror kommer flera av de intervjuade in på, och det är inget som någon av de intervjuade skulle kunna tänka sig att ha i sina hem.

Kameraövervakning i mitt hem, nej där går gränsen. (Kund 2)

De uttrycker att de inte vill att någon ska höra eller se vad de gör och uttrycker att det skulle kännas integritetskränkande.

Nej, det går över mitt liksom, min integritet. (Kund 2)

En av de intervjuade gör en klar distinktion mellan att använda kameraövervakning i vårdsituationer på sjukhus kontra att använda det inom hemtjänsten och hon säger:

Det är ju skillnad om man till exempel ligger på lasarettet och är väldigt dålig och så, så kan man komma in och /.../ jo, alltså kameraövervakning och sånt va, det kan jag ju förstå [på lasarettet] /.../ det kan jag begripa, då är det lättare att förstå /.../ men inte i hemmet. (Kund 2)

Tillit och trygghet

Inga av dem som deltagit i projektet har natttillsyn i den bemärkelsen att nattpatrullen kommer till dem enbart för att se så att allt är bra. En sådan insats från nattpatrullen har många gånger de personer som är oroliga och otrygga. Av denna anledning blir aspekter kring huruvida den tekniska lösningen skulle öka tryggheten bland de intervjuade svåra för dem att förhålla sig till eftersom de inte känner sig otrygga. De intervjuade ser inte heller att den tekniska lösningen som de haft på prov under några veckor är något som de, under nuvarande förutsättningar, är i behov av. De ser dock tekniken som ett sätt att öka tryggheten för personer som är otrygga och ser tekniken som trygghetsskapande.

Det [användandet av den tekniska lösningen] är ju en säkerhet faktiskt. (Kund 2)

Samtidigt som perspektivet på en ökad trygghet kommer upp under intervjuer ser man också att denna trygghet kan begränsa vardagslivet i och med att man för att känna tryggheten måste befinna sig i sängen.

Det är väl tryggare på ett sätt, men då kan jag känna mig lite låst att jag måste va i sängen. Att jag måste kissa och sedan gå tillbaka till sängen igen. Alltså att det är lite tvång där va. (Kund 2)

Att lita på att systemet fungerar problematiseras dock även av intervjuade. Man litar till att andra tekniska lösningar som man har, så som trygghetslarmet, fungerar, men hyser inte samma tillit till projektets teknik. Här pratar en intervjuperson utifrån att trygghetslarmet innebär en mänsklig kontakt, genom att någon hör av sig eller kommer när man larmar och på det sättet vet man att det fungerar. När det gäller projektets tekniska lösning så finns inte samma direkta respons från någon människa och du vet inte vad som registreras och om något verkligen registreras.

Det finns också en osäkerhet kring hur systemet fungerar och en av kunderna uttryckte en viss rädsla för att något skulle hända när det åskade:

Det enda var ju då när det åskade så hemskt. Då blev jag lite rädd för jag tänkte, här har jag en platta under rumpan, jag har fyra stycken under benen på sängen och jag har överallt. Jag tänkte händer det något då så, men det gjorde det ju inte. (Kund 2)

Vem behöver den tekniska lösningen?

Ingen av dem som intervjuats känner att den tekniska lösningen som de har testat är något som de, i sin nuvarande situation, själva skulle vilja ha. En del av de intervjuade resonerar utifrån att de inte anser att någon skulle behöva denna typ av teknik:

Nej, jag tror inte att det är något att satsa på. (Kund 3)

Andra menar att tekniken skulle kunna vara bra att använda i vissa fall och poängterar då att den skulle kunna vara lämplig för personer med *demens* samt personer som är *oroliga*. En person uttrycker att som hennes situation ser ut idag så tycker hon att det är tillräckligt att ha ett trygghetslarm då hon själv kan trycka på larmet om hon behöver hjälp, men om hon däremot

skulle ”bli virrig” så menar hon att hon skulle behöva annan hjälp och då skulle tekniken kunna vara lämplig.

Samtidigt pratar en annan intervjuperson om att det inte är självklart att man kommer ihåg att använda trygghetslarmet om någonting händer. Detta har hon själv upplevt när hon en gång ramlade och inte direkt tänkte på att larma.

Jag tänkte inte på att jag hade det här på armen, det tog nog en 10 minuter innan jag, visst jag har ju på armen så då kunde jag ju trycka på det. (Kund 1)

Nattpatrullens arbete

Samtliga intervjuade har insatser av nattpatrullen, dock har de inte några natttillsyner utan när nattpatrullen kommer genomförs någon typ av insats så som till exempel toalettbesök. Hur tekniken skulle kunna användas i samband med natttillsyn är därmed inget som direkt berör de intervjuade, men som några ändå på olika sätt förhöll sig till under intervjuerna. De pratar bland annat utifrån att tekniken skulle kunna underlätta för nattpatrullen i deras arbete. En intervjuperson säger att det skulle kunna vara så att nattpatrullen slipper att åka till personerna om man med hjälp av tekniken kan se vad personen gör. Intervjupersonen anser att det skulle underlätta för personalen om det fungerade på det sättet. Hur hon ser på det utifrån sitt eget perspektiv beskriver hon enligt följande:

Om jag ligger kvar i sängen behöver de inte komma tycker jag. (Kund 1)

Samtidigt finns det de som poängterar att det kan finnas problem med att föra in teknik i nattpatrullens arbete och poängterar betydelsen av mänsklig kontakt.

Du vet att, det mänskliga tycker jag i alla fall går före tekniken. Särskilt om man är själv och så, om man är lite orolig eller något sånt. Jag är inte orolig av mig, men alltså vara människan som lättar upp för dom /.../ på natten. (Kund 2)

Anhörigas perspektiv

Teknik och personal i vardagslivet

Bland de anhöriga finns det delade meningar om huruvida det är positivt eller negativt att utveckla tekniska lösningar för vård och omsorg. Några av de anhöriga poängterar att teknik inte får ersätta det mänskliga och att de äldre har ett stort behov av kontakt med människor då de många gånger är ensamma. Andra ser teknikutvecklingen som positiv.

Teknik när det kan hjälpa människor, det är väldigt bra. (Anhörig 4)

Man ska inte vara rädd för att använda teknik där den gör nytta.
(Anhörig 5)

Anhöriga med ett positivt synsätt på teknikutvecklingen ser tekniken som ett komplement till personalen och menar att det är viktigt att man fortfarande kan få den mänskliga kontakten om man behöver det.

En poäng som görs bland dem som är positiva till teknikutveckling generellt och till den teknik som testats i projektet som föreliggande studie baseras på poängterar att det är viktigt att det är den enskilde som själv måste få fatta beslut om denne vill ha det eller inte. Så länge personen själv är kapabel att fatta beslut är det inte den anhöriges eller någon annans beslut att fatta.

Sen är det ju, det måste ju alltid vara så att det är personen i fråga själv som bestämmer. Det kan ju inte vi anhöriga göra. Vi kan ju bara önska då att det skulle finnas. (Anhörig 4)

Teknik inom äldreomsorgen lyfts således fram utifrån både positiva och negativa perspektiv av de anhöriga som intervjuats. Den farhåga som lyfts fram i förhållande till tekniken är att tekniken kommer att ersätta det mänskliga i form av att personal kommer till de äldre. Att vara beroende av personal lyfts dock även fram som problematiskt och en av de intervjuade talar om hur vardagslivet begränsas när man måste ha hjälp med allt, oavsett om det är av teknik eller personal. Den anhöriga pekar på att de äldre aldrig får vara i fred, att personal ständigt är hos dem.

Hon har ju också vant sig vid att vara hemma med alla som ringer på dörren stup i ett, det hade jag aldrig stått ut med. (Anhörig 1)

Bland de anhöriga finns det således skilda inställningar till användandet av teknik inom hemtjänsten, där några är mycket positiva medan andra är mycket negativa utifrån perspektivet att man ser det som viktigt att personalen kommer och att de äldre behöver den mänskliga kontakten. Samtidigt är det, att personalen kommer, inte helt oproblematiskt då även det kan ses som ett intrång i hemmet och vardagslivet.

Att ha teknik i hemmet

Den teknik som placerats ut på olika platser i de intervjuades hem, på sängen, i köket, badrummet och på ytterdörren, är det ingen av de intervjuade anhöriga som reflekterat så mycket över. Några har reagerat på att de blinkar, men har vant sig och efter ett tag tänker de inte längre på den utplacerade tekniken.

Nej, men det var väl de första dagarna tänkte på det, man kom in och såg att det blinkade till. /.../ men mamma har ju inte sagt någonting direkt, så det har nog funkat bra. (Anhörig 4)

I förläningen, om tekniken skulle finnas i de äldres hem permanent, ser man dock att man försökte göra så att blinkningarna inte syns.

Det går kanske att bygga in så att dom här som blinkar inte syns så tydligt eller sådär, eller man märker av dem. (Anhörig 4)

När det gäller sensorerna på sängen poängterar några att dessa behöver förbättras då de haft problem med att de glider och att det är lätt att sängen glider av de plattor som är placerade under sängens ben.

Integritet, övervakning och trygghet

Innebörden av att använda den teknik som testats inom ramen för projektet i nattpatrullens verksamhet diskuteras utifrån vad det innebär ur ett integritets- och trygghetsperspektiv under intervjuerna med de anhöriga. Dessa hänger nära samman då de anhöriga upplever det som tryggt att med hjälp av teknik veta var de äldre är och att de mår bra samtidigt som man förhåller sig till möjligheten att med hjälp av teknik kunna veta detta ur ett integritetsperspektiv. I detta sammanhang refererar man många gånger till användandet av kameror, vilket ingen av de intervjuade anhöriga anser rätt att använda ur ett integritetsperspektiv.⁶ Några poängterar att kameror kan användas i andra delar av samhället, men inte i hemmet.

Absolut inte kameror, för det, det kränker ju liksom integritet och så där för människan, så det tycker jag absolut inte. Butiker och andra ställen och sånt det tycker jag är helt okej, men i ett hem. (Anhörig 4)

Man vill inte bli filmad hemma och anhöriga vill inte bli filmade när de är på besök. (Anhörig 5)

En anhörig menar dock att det för personer med mycket stora vårdbehov kan finnas anledning att använda kamera, men att det inte får bli standard, något som alla pensionärer har i sitt hem.

Ur ett integritetsperspektiv är dock inte de anhörigas upplevelser av den teknik som testats inom ramen för projektet detsamma som deras syn på att använda kameror, även om det finns olika åsikter kring detta bland de intervjuade anhöriga. Det finns de som är positiva till att använda tekniken ur detta perspektiv och inte ser det som integritetskränkande eller övervakning.

Det är ju en typ av övervakning som ser vad du gör. Kommer det in i hemmet är det en typ av övervakning, men det är ju inte negativt. (Anhörig 2)

En av de anhöriga svarar på frågan om det inte känns integritetskränkande att tekniken registrerar hur man rör sig i bostaden:

Nej, varför det, folk, det gör ju alla människor, går runt. (Anhörig 4)

Den anhörige fortsätter med att säga att:

så länge det är tekniken som kollar puls och kanske andning och såna saker så är det jättebra. (Anhörig 4)

⁶ Däremot finns det de anhöriga som tror att andra anhöriga skulle kunna vara positiva till övervakningskameror.

så att man har en kännare som läser av hur folk mår och så där det tycker jag är helt okej /.../ men inte kameror, det tror jag inte någon vill. (Anhörig 4)

En annan av de anhöriga som intervjuats är mer kritisk även till att använda den teknik som testas i projektet och menar att användningen av denna känns problematisk om man vill vara privat och inte vill att andra ska veta så mycket om en.

Även om de intervjuade anhöriga inte är direkt oroliga för de äldre ser flera anhöriga som intervjuats att ha kontroll och veta var den äldre är som en stor trygghet. Den tryggheten, att veta var den äldre är och att denne mår bra, upplever anhöriga skulle kunna öka vid användandet av tekniken som testas i projektet.

Som anhörig är det ju suveränt om man vet att, att när dom är sjuka som sagt var, att det finns någon som övervakar. (Anhörig 4)

/.../ det är ju bra att man har koll på min anhörig. Att inget händer, att hon blir liggande. Man kan känna lite om det är att man inte har så mycket kontakt med hemtjänst. (Anhörig 2)

Andra anhöriga som intervjuats känner sig trygga med situationen som den är idag, men menar däremot att den äldre själv kan vara i behov av den trygghet som tekniken som testas i projektet kan skapa.

Jag vet ju att hon har folk, så jag är inte orolig för henne så. /.../ Jag tror att hon [den äldre som testat tekniken] är i stort behov av trygghet, så jag tror att det kan vara bra för henne. (Anhörig 1)

En av de anhöriga beskriver att denne ser en risk i att tekniken kan invagga en ”falsk säkerhet”. Den anhörige relaterar till att de äldre inte har någon koll på vad de har för saker hemma och att man inte vet om det hänt något med tekniken som gör att den inte fungerar.

Vem behöver den tekniska lösningen?

De anhöriga upplever inte, som tidigare beskrivits, att de äldre har behov av den teknik som testats i projektet som situationen ser ut idag. Däremot är de positiva till tekniken och ser en möjlighet i att använda den om de äldres situation förändras eller för andra målgrupper.

Det känner hon ju själv, det får hon, som hon är nu så kan hon ju trycka och larma själv. Men jag menar äldre människor som är riktigt dåliga, har mycket sjukdomar och så där, där man misstänker att de inte kan larma själv eller så där, så, då är det nog en bra idé. (Anhörig 4)

Samtidigt poängterar anhöriga att det kan hända saker även i dagens situation, till exempel att man blir sjuk.

Som anhörig tycker jag nog det är vettigt att man har sånt här. Men nu upplever jag ju mamma som klar och redig. Men om man varit lite glömsk så hade det känts ännu bättre. Men jag vet ju att du kan larma och du är redig. /.../ Mamma är lite för pigg för den här typen av ögon än så länge, men visst du kan ju vara sjuk. (Anhörig 2)

Det tror jag hade varit väldigt bra, för jag har reagerat för det här att gamla människor måste själv larma om det händer något, och jag menar det kan

ju hända något väldigt plötsligt, som mamma har diabetes då va och det kan ju bli något alltså, sockret sjunker plötsligt när hon sitter i stolen och det är ju inte alltid gamla hinner resa sig eller så där så att jag tycker att det är väldigt bra att dom utveckla det här. (Anhörig 4)

Nattpatrullens arbete

En fara som lyfts fram är att den tekniska lösningen som testats i projektet kan användas som argument för neddragningar av politiker. En av de intervjuade anhöriga säger att:

Det får inte vara ett argument för att ”slimma” verksamheten.
(Anhörig 5)

Däremot pekar samme anhörig på att teknik kan vara ett bra hjälpmedel för att omfördela resurser. Den anhörige menar att det kan var positivt om tekniken kan användas så att personalresurser kan användas bättre.

Personalens perspektiv

Vad innebär en natttillsyn?

Nattpatrullens arbete

Personalen beskriver sitt arbete inom hemtjänstens nattpatrull som väldigt varierande och att ingen natt är den andra lik. Ett arbetspass börjar med att alla som ska arbeta under natten samlas och personalen får information om vem som ska köra vilken bil och vilken runda. Nattpatrullen i Halmstad har åtta bilar och en larmbil. I varje bil åker två personer ur personalgruppen. Inne på kontoret sitter en så kallad ”spindel” som tar emot alla larm från kunderna och fördelar ut det arbete som larmen innebär till de bilar som är ute och kör. Många nätter kan det bli riktigt hektiskt då det kommer in flera larm och två ur personalgruppen, som själva arbetar som spindlar, berättar om hur det ibland är rena pusslet att få ihop allt.

Det är en utmaning också för oss, den ena natten är inte den andra lik.
(Personal 4)

Larmen kan handla om kunder som behöver hjälp med att gå på toaletten och de kan också handla om kunder som har ramlat. En del larm beskriver personalen som ”sociala larm”.

De är pratsjuka helt enkelt, de larmar, de kan inte sova. De vill att vi ska komma. Ändå har vi kanske varit där en eller ett par gånger under natten /.../
Kan vara att de är oroliga eller att bara vill prata av sig. (Personal 4)

Det är inte alltid en bil skickas iväg till en kund som larmar på grund av att den känner sig orolig och/eller har ett behov av att prata. Den som sitter som spindel försöker prata med kunden som larmar och ofta kan det just räcka med att prata en stund för att kunden ska känna sig lugn igen. En ur personalgruppen menar att arbetssättet – att välja när man till exempel behöver skicka ut en bil eller inte – bygger mycket på att de känner kunderna så väl och att man ofta *hör* när man behöver skicka ut en bil eller om det är tillräckligt med ett samtal.

Det är flera av kunderna som har mediciner och till dessa åker personalen på fasta tider under natten, liksom till dem som behöver hjälp med inhalationer. Annars är det inga direkt fasta tider som gäller. Läggningar, toalettbesök, blöjbyte samt tömning av kateterpåsar och stomipåsar är exempel på andra insatser som görs under nätterna. Under sommaren när det är varmt försöker personalen också få de kunder som är vakna att dricka lite. Därutöver gör personalen också, vilket diskuteras nedan, en rad tillsyner under nätterna.

Natttillsyn – mer än bara att lysa med ficklampan och kontrollera att kunderna sover

I sin mest grundläggande form innebär en natttillsyn, enligt personalen, att de går in till kunden och ser så att hon eller han sover, är lugn och har det bra. Personalen försöker vara så försiktig som möjligt när de går in till kunderna så att de inte vaknar. De försöker undvika oljud och tänder endast en ficklampa vid behov så att kunderna inte ska behöva störas av ett skarpt ljus från en taklampa. Under en natts arbete görs ett flertal planerade tillsyner. Om någon kund till exempel har ramlat eller är särskilt orolig så kan det också hända att extra tillsyner utöver de inplanerade görs. Men en tillsyn handlar många gånger inte bara om att gå in och kolla så kunderna sover.

/.../ även om det kanske står tillsyn här på vår lista så kanske det blir någonting när vi kommer dit, vi vet ju inte det heller /.../ Kan vara att de är uppe, vakna, vill prata lite, dricka lite. Det kan vara precis vad som helst. Kanske är att det så att de inte sover. (Personal 5)

Det kan också handla om att kolla en kateter eller lägga ett täcke till rätta som någon kund har sparkat av sig.

Ibland kan personalen uppleva arbetet med tillsyner som rätt så ”enahanda” som en av intervjupersonerna uttrycker det.

Det kan ju vara rätt så enahanda när de sover de flesta gånger man är där så känns det lite meningslöst. Men visst det, sen kommer man till dem som man väcker och man frågar då om de vill ha hjälp med någonting. 'Nej men det är så skönt att ni kommer' [säger kunden]. Det är ju en väldig stor trygghet för en del. (Personal 2)

En annan person ur personalgruppen menar att det, även om man aldrig vet vad som väntar när man gör en tillsyn, kan kännas lite onödigt ibland när det gäller vissa tillsyner.

Märker man att de sover natt efter natt när man går in så tycker man att det är onödigt. Det tycker man ju. (Personal 5)

Personalgruppen pekar på att tillsynerna har blivit färre på senare tid. På grund av hög arbetsbelastning så anser personalen att det är nödvändigt att begränsa tillsynerna – annars blir det en orimlig arbetssituation för dem. Personalen anser också att det är viktigt att kunna stanna hos en kund som till exempel är sjuk under en längre tid på natten, men om det är flera tillsyner som ska göras är det inte möjligt. När de bedömer att en kund egentligen inte är i behov av tillsyn påtalas detta för biståndsenheten och biståndshandläggarna som i sin tur gör en bedömning om tillsynen ska finnas kvar. En i personalgruppen menar att det är viktigt att tillsyner inte varar för evigt utan att de provas och att man sätter upp mål.

/.../ när det inte rinner ut i sanden och blir tillsyner i all evighet. Men att man sätter upp mål när de kommer hem från lasarettet att nu gör vi en eller två tillsyner. Sedan ser man om det funkar och då kan man dra ner på det. (Personal 2)

Samtidigt som tillsynerna kan upplevas som ”enahanda” och ”onödiga” ibland så understryker personalen, i enlighet med citatet ovan, att tillsynerna skapar trygghet för kunderna. En i personalgruppen menar att kunderna sällan blir rädda om personalen råkar väcka dem. Det räcker många gånger med att säga att de kommer från nattpatrullen så svarar kunderna med att det känns bra och tryggt att de är där och tittar till dem. Endast vid få undantag känns det ”olustigt” att gå in till en kund som har tillsyn. Som några ur personalgruppen diskuterar så handlar det främst om kunder som absolut inte vill att de ska vara där, men det händer sällan. Snarare upplever som sagt kunderna det, enligt personalgruppen, som en trygghet att de kommer. En i personalgruppen uttrycker det också som att det är ett ”privilegium” att få gå in till någon och att det känns stort att kunderna har skapat ett förtroende för dem. En annan diskuterar natttillsyn i termer av att kunderna ser dem som vänner som kommer på natten och att de känner sig väldigt välkomna.

En ytterligare aspekt som personalgruppen lyfter fram gällande tillsyner är att dessa – trots att de alltså bitvis kan upplevas som ”onödiga” – inte bara genererar trygghet för kunderna utan att de också kan innebära en stunds fysisk avlastning för dem själva i det många gånger tunga arbetet som de har att genomföra under nätterna.

- Det är mycket jobbigt att ha en massa tillsyner, men hade vi kanske inte haft dem... Vi har ju speciellt en runda, där har man inte så mycket tillsyner. Det är tunga vårdtagare och det är slit. Det känner man av när man har jobbat. /.../ (Personal 3)
- Då hade det varit skönt att ha lite tillsyner. (Personal 2)
- Man vill få det där, vila för ryggen. (Personal 3)

Sammanfattningsvis framträder alltså en mångfacetterad bild av natttillsyn. En natttillsyn behöver inte bara handla om att kolla att kunden sover utan det kan handla om att göra många andra saker under en tillsyn. Samtidigt som natttillsyner kan upplevas som enformiga och ibland onödiga så fyller de också en viktig funktion för att kunderna ska känna sig trygga och dessutom innebär tillsyner variation i arbetstygnden och att kroppen kan få vila en stund från tunga lyft exempelvis.

Föreställningar om tekniska lösningar inom hemtjänsten

Teknik i kundens hem – tankar om trygghet och integritet

Personalgruppen uttrycker en viss ambivalens när det gäller användningen av teknik i kundernas hem och de lyfter fram att de ser såväl möjligheter som begränsningar med tekniken. Den teknik som använts i projektet *Trygg om natten* kan, som vissa ur personalgruppen diskuterar, innebära att de får information om att kunderna finns i sina bostäder och i sina sängar även när de inte är där.

Man tänker det många gånger, vad händer när vi inte är där? När vi stänger dörren vet vi inte vad de tänker eller gör. (Personal 5)

Det framhålls också som något väldigt positivt att tekniken kan upptäcka och indikera om någon har ramlat eftersom en del kunder, till exempel kunder med demens, inte alltid kan larma. Å andra sidan, som en ur personalgruppen framhåller, så bör personer som inte kan larma, till exempel en del personer med demens, inte bo hemma.

Det är en del, men alltså de ska ju egentligen inte bo så. Tycker jag. Tycker de ska ju bo på ett gruppboende. Bo själva när de är så dementa att de inte vet var de är. Det är ju en nödlösning att vi springer där på något vis. (Personal 2)

Samtidigt anses tekniken kunna vara till stor nytta hos de kunder som håller på att utveckla demens. Dessa kunder är många gånger misstänksamma när personalen kommer på natten och då skulle tekniken, som en i personalen formulerar det, kunna vara bra då det är något som kunden kanske inte tänker på. Ur ett etiskt perspektiv ser några ur personalgruppen inga problem med att kunderna kanske inte förstår att de har teknik installerad i sina hem. En i personalgruppen menar att en del kunder troligtvis inte har en aning om det är någon personal som kommer till dem eller om det är teknik som *övervakar* dem. Begreppet övervaka använder personalen både när det gäller sitt eget arbete inom ramen för nattpatrullens verksamhet och när det gäller teknik liksom den som använts i projektet *Trygg om natten*. Att övervaka ses inte som något negativt. Tvärtom så innebär att övervaka att ”man kan komma till hjälp fortare”, som en ur personalen uttrycker det. Samma person framhåller att hon inte alls ser något negativt med att övervaka.

Om man tittar på akutsjukvården så övervakar man, det är det allra yttersta man kan ta till som ett hjälpmedel och det är viktigt att det finns. (Personal 1)

En i personalen betonar både risker och möjligheter med att tekniken kommer in och ”hjälp till” med övervakningen.

Tekniken kan förlänga den här tiden de [kunderna] är hemma(...). Och det är inte så humant tycker jag. I och för sig det är ju humant på det viset att om det upptäcks att de ligger på golvet så att vi kan komma och hjälpa dem tidigare. (Personal 2)

Personalgruppen återkommer flera gånger till nödvändigheten av den mänskliga kontakten och att teknik aldrig kan ersätta denna. Detta behöver emellertid inte utesluta att tekniken kan vara användbar. Några talar om tekniken i termer av en tillgång och att den kan bidra till att personalen kan åtgärda saker och ting fortare. Med tekniken kan man också undvika att väcka de allra mest lättväckta kunderna. För även, som en i personalgruppen uttrycker det, om de försöker att vara så tysta som möjligt när de går in i kundens hem så slamrar det ibland och det är synd eftersom kunderna behöver sömnen. Personalen kan, även om de poängterar vikten av den mänskliga kontakten, alltså se att det finns vissa kunder där det skulle vara positivt att tekniken användes.

Det finns nog vissa personer som det skulle vara positivt för. Sådana som ofta sover som man nästan aldrig ser vakna. Ofta är det den här trygghetsaspekten. Och det kanske inte är den här vårdtagaren utan det är anhörig som känner att det är tryggt att vi kommer. (Personal 1)

En i personalen menar att teknik på ett generellt plan inte hör ihop med hälso- och sjukvården. Hon understryker också den ”mänskliga faktorn” och menar att tekniken inte kan prata med kunderna, hjälpa dem att nå saker och ting eller göra några andra insatser som att byta blöja eller hjälpa dem att gå på toaletten. Några andra ur personalgruppen resonerar kring i vilken utsträckning teknik kan bidra till trygghet och att kunderna har det bra. De ger exempel på en rad ”mindre” insatser som de exempelvis gör vid en tillsyn eller vid en insats såsom medicinering, toalettbesök eller blöjbyte och ställer frågor kring huruvida teknik kan hjälpa till att upptäcka behovet av sådana insatser.

Om någon ligger i sin säng och en fot eller en arm ramlar utanför en grind eller så. Kan det också noteras? [av tekniken]. För ofta är det så att man kan få lyfta upp ett ben eller så. /.../ Samma om det är kallt eller så om de har sparkat av sig täcket... när man gör tillsyn försöker man smyga och rätta till sådana saker. (Personal 1)

Likaså lyfter personalgruppen fram funderingar kring om tekniken skulle kunna utvecklas i syfte att väga en blöja och att kolla en kateter. Oavsett hur tekniken utvecklas i framtiden så konstaterar personalgruppen samstämmigt att det, som nämndes ovan, finns insatser som tekniken aldrig kan genomföra – men den kan, som några poängterar, hjälpa till att upptäcka vilka insatser som behövs. Men för att teknik över huvud taget ska kännas meningsfullt och tryggt krävs det att det finns genomarbetade rutiner kring själva tekniken och att personalen kan få signaler på något sätt om det är något som inte fungerar. Delar ur personalgruppen, som själva arbetar som ”spindlar”, refererar i det här avseendet till trygghetslarmet och att detta dagligen kontrolleras genom så kallade testlarm och om det inte har kommit något testlarm så ringer personalen upp kunden eller hemtjänsten. Något liknande ”system” anser personalen vara nödvändigt för att de ska kunna lita på en teknisk lösning likt den i projektet *Trygg om natten*. En ytterligare aspekt som framhålls som central för att personalen ska kunna uppleva tekniken som tryggt, handlar om att de måste få möjlighet att på något sätt testa tekniken själva och se att den fungerar med sina egna ögon för att de ska känna sig trygga.

Man måste ju kunna lita på tekniken när inte våra ögon är där och ser. /.../
Man litar väl mer på sina sinnen egentligen kanske. (Personal 2)

Det måste också framgå tydligt vad som händer om till exempel strömmen går – hur vet personalen när tekniken är igång igen? Flera ur personalen har haft negativa upplevelser av teknik och påtalar därav sin oro över om tekniken kan haverera. Ett exempel som lyfts fram är mobiltelefonlås, vars syfte är att möjliggöra att öppna dörrar utan nyckel. Dessa telefoner har vid olika tillfällen inte fungerat, vilket gör att personalen delvis kan känna sig skeptiska till teknisk utveckling. Å andra sidan, när väl mobiltelefonlåset fungerar, så är dessa utmärkta redskap i arbetet, menar personalen. De innebär att mycket tid kan sparas och att de slipper hämta nycklar.

När det gäller personalens tankar kring teknik och om tekniken i projektet *Trygg om natten* skulle utvecklas och implementeras ”på riktigt” så anför personalen sammanfattningsvis både möjligheter och begränsningar. Tekniken kan skapa trygghet, om det går att lita på att den fungerar och att personalen får testa och se själva att den gör det. Tekniken anses inte innebära mer övervakning än det arbete de genomför när de kommer till kunderna om nätterna. Övervakning uttrycks som en del i personalens professionella praktik och ses inte som något negativt utan snarare som något nödvändigt. För vissa kunder som har tillsyn ser personalen att tekniken skulle kunna vara användbar, men de framhåller parallellt också vikten av den mänskliga kontakten och ställer frågor kring huruvida tekniken kan upptäcka saker som personalen gör – om någon kund till exempel fryser eller har ett ben som hänger utanför grinden på sängen.

Teknikens inverkan på arbetets organisering

Samtliga i personalgruppen lyfter fram att de delvis har en skeptisk inställning till teknik då de är rädda för att de själva ska komma att ersättas av tekniken i framtiden. De resonerar kring om tekniken skulle innebära att de själva kommer att bli arbetslösa och menar att deras inställning till tekniken egentligen beror på hur långt teknikutvecklingen kan komma att gå, det vill säga hur mycket den i framtiden kommer att inverka på deras arbete. Tekniken antas förvisso, som nämnts tidigare, kunna reducera en hel del ”onödigt” arbete och den kan ju både spara tid och körande. Men frågan är, som en i personalgruppen formulerar det, om tekniken verkligen skulle innebära en ändrad arbetssituation för personalen eller om tekniken bara skulle leda till att man drar ner på personalstyrkan?

Men sen är det ju på det viset att när de uppifrån tycker att detta är ok så är det bara på det viset att de ska spara pengar och då är det ju neddragning på personal. (Personal 3)

En i personalgruppen menar att tekniken skulle vara oerhört positiv om den inte genererade neddragningar i personalen utan bidrog till att personalen bättre skulle kunna tillgodose de behov som finns för stunden eftersom, som tidigare påtalats, ingen natt är den andra lik.

/.../ det kanske skulle bli lite mer luft i schemana, när det händer någonting nu, när det händer något som tar längre tid än beräknat så kör det ju ihop våra scheman. Då blir det lite stress. Usch man känner att vi har så många att titta till och man hinner inte det. Men kan vi ändå få behålla personal och kanske slippa en del av det här jobbet och kanske få lite mer tid så. (Personal 2)

Några andra ur personalgruppen ställer sig dock tveksamma till om tekniken skulle innebära mer luft i schemana. De lyfter återigen fram farhågorna med att tekniken ska komma att ersätta dem själva. I övrigt tror inte personalen att implementeringen av teknik skulle påverka deras arbete särskilt mycket. De menar att de även fortsättningsvis måste åka ut till kunderna och genomföra de insatser som görs varje natt. Ett par ur personalgruppen spekulerar kring att införandet av övervakande teknik faktiskt skulle kunna bidra till mer jobb – med hjälp av tekniken kan en del saker upptäckas som personalen i nuläget inte kan ”se” eftersom de, exempelvis när det gäller

tillsyner, bara är där en kort stund ibland och inte har en aning om hur kunderna har det under tiden de inte är där.

Vissa ur personalgruppen menar att det skulle vara en intressant arbetsuppgift att ta hand om den information som kan läsas ut med hjälp av tekniken som testats i projektet *Trygg om natten* och bedöma vilka insatser som tekniken indikerar som nödvändiga att genomföra. Någon anser att det är roligt att prova på nya saker och att man måste hålla sig uppdaterad hela tiden när det gäller teknik. Det finns ju både dörrlarm och mattlarm sedan en tid och man måste, som någon uttrycker det försöka hänga med i den här utvecklingen.

Den sammantagna bilden när det gäller personalens föreställningar om hur införandet av teknik, likt den i projektet *Trygg om natten*, skulle påverka deras arbete är att tekniken skulle kunna innebära något positivt om den ger avlastning i personalens arbete och att personalen kan ägna mer tid åt de kunder som verkligen behöver det. Men tekniken ses också delvis som något som kan komma att bidra till neddragningar i personalstyrkan och därför är personalen tveksam till den fortsatta utvecklingen av teknik inom vård och hemtjänst.

Analys

I analysen fokuserar vi inledningsvis skulle förändra när det gäller kunder och anhörigas vardagsliv och personalens arbete. Därefter analysers tekniken ur ett trygghets- och tillistsperspektiv och avslutningsvis ur ett integritets- och övervakningsperspektiv.

Vad skulle tekniken förändra?

Vardagsliv

Åström (2001) beskriver hur den omsorg som utförs av hemtjänsten är en del av kunders och anhörigas vardagsliv och sker i kundernas hem. Vardagslivet för de äldre som deltar i föreliggande studie är redan fyllt av detta och de har både personal och teknik i sina hem. Att tillföra ytterligare tekniska lösningar, som den som testas i föreliggande studie, medför därmed inga stora förändringar ur detta perspektiv. De äldre samt anhöriga som intervjuats uttrycker till exempel att den utrustning som varit utplacerad i de äldres hem inte har stört på något sätt. Även om den varit synlig och blinkat så upplever man det inte som besvärande. Den relativt stora acceptansen för tekniken i hemmet kan ses som ett uttryck för att denna typ av utrustning redan är en del av vardagslivet för dessa personer. En av de intervjuade kunderna uttrycker dock att denne inte skulle kunna tänka sig att tekniken skruvades upp i hennes hem om hon skulle ha den där permanent. En anhörig poängterar också att det måste vara de äldre själva som bestämmer att huruvida de vill ha tekniken eller inte. Detta kan ses som ett uttryck för att trots att de äldres kontroll över sina liv begränsas i och med behovet av hemtjänst (Åström 2001) är det ändå viktigt att de själva får bestämma över sina vardagsliv i så stor utsträckning som möjligt och själva får vara med och definiera sina behov (jämför Östlund 1996). I detta, att få vara med och själv definiera sina behov, finns även aspekten att behovet kan bestå i mänsklig kontakt och att den teknik som testas inte kan ersätta denna. Behovet av mänsklig kontakt poängterar samtliga aktörer som viktigt och någon som inte får förringas.

De personer som testat tekniken har samtliga insatser av nattpatrullen, däremot har de inte natttillsyn av den karaktären att personal kommer enbart för att se att allt är bra. Flera av de intervjuade anser därmed att de inte är i behov av den teknik som testat inom ramen för projektet. Att relatera till vad tekniken skulle kunna innebära och förändra i deras vardagsliv är därmed svårt att relatera till. De intervjuade kunderna känner sig till exempel inte otrygga varför tekniken inte skulle ge dem en känsla av ökad trygghet. (Anhöriga uttrycker dock sådana åsikter, det vill säga att de skulle känna en ökad trygghet om deras anhöriga hade den tekniska lösningen, se vidare ”Tillit och trygghet”). En annan anledning till att kunder hade svårt att relatera till vad tekniken skulle kunna innebära för dem är att de har svårt att förstå den, tekniken är abstrakt och det är för flera av de intervjuade kunderna svårt att relatera till vad tekniken egentligen gör.

En aspekt som lyfts fram som central är att tekniken inte får begränsa kundernas liv. En kund ställer till exempel frågan vad som händer om hon vill gå upp på natten och lösa ett korsord eller äta något. Är det möjligt eller måste man befinna sig i sängen hela natten för att inte larmet ska gå? Den övergripande bilden är att tekniken inte får skapa begränsningar i de äldres liv och att det är centralt att de äldre får inflytande över huruvida tekniken ska bli en del av deras vardagsliv eller inte.

Arbetsliv

Personalen ser både möjligheter och begränsningar med den teknik som har testats i projektet och de förändringar den skulle kunna bidra till när det gäller deras eget arbete. De lyfter också fram vissa farhågor med tekniken. Exempelvis framhåller personalen att om en utveckling av

tekniken och en framtida implementering av den innebär att vissa kunder, som personalen egentligen anser är för svaga för att bo själva, kommer att bo längre hemma så ses tekniken inte som särskilt human. Den mest påtagliga farhågan som personalen lyfter fram är dock kopplad till om tekniken i framtiden skulle generera nedskärningar i personalstyrkan. Dessa tankegångar kan tolkas på olika sätt. De kan, utifrån att personalen befinner sig i en (kvinnodominerad) sektor (jämför SOU 2005:66) som sedan länge är föremål för nedskärningar förstås som högst rimliga eftersom om man befinner sig i en hårt ansatt sektor så kan tekniken ses som ”hotfull” då den i teorin riskerar att ersätta dem själva. Detta är också något som anhöriga befarar. Skulle tekniken däremot innebära mer ”luft i schemana”, som någon ur personalgruppen uttrycker det, och bibehållen personalstyrka så omtalas tekniken som något som skulle kunna möjliggöra en positiv omorganisering av arbetet. Då skulle tekniken betyda att personalen kan lägga mer tid på de kunder som verkligen behöver dem för tillfället för det finns kunder, enligt personalen, som ofta sover varje natt då de kommer och i dessa fall skulle tekniken fungera som ett komplement och kunna ersätta vissa tillsyner. Även kunder lyfter fram att det kan vara ”onödigt” att personal kommer till kunder som sover. Dessutom, som personalen påpekar, så kan det hända mycket hos kunderna när de inte är där. Ur denna aspekt kan tekniken verka positiv då den kan upptäcka saker som de inte kan då de bara är hos kunderna en begränsad tid.

Att personalen uttrycker en viss skepsis gentemot tekniken och ser begränsningar med den, i relation till exempelvis den mänskliga kontakten mellan personal och kunder vilken framhålls som ytterst central och inte ersättningsbar, kan också förstås utifrån Molanders (1993) resonemang om tyst kunskap. Eller, som Molander själv föredrar att kalla det, levande kunskap och kunskap i handling. Personalen besitter en rad kunskaper som inte har sin bas i exempelvis teoretisk eller teknisk kunskap. Detta eftersom en betydande del i deras yrkesutövning kopplas samman med vad de gör och vad de kan upptäcka med stöd av sina egna sinnen. Som en i personalgruppen uttrycker det i relation till tekniska lösningar: *Man lutar väl mer på sina sinnen egentligen kanske*. När en orolig kund har larmat hör de exempelvis om de behöver skicka ut en bil eller om det räcker med att bara samtala med kunden, eftersom de ofta känner kunderna så väl. Vid en natttillsyn kan de se om en kund har sparkat av sig täcket och fryser. De kan också avgöra om kunden ligger obekvämt och de kan, om det är varmt, ha koll på om kunderna är varma och får i sig ordentligt med vätska. Ur dessa resonemang följer att personalen ställer frågor kring om tekniken kan upptäcka det som de själva kan göra genom sina sinnen och, för att återvända till Molander (1988), genom sin beprövade erfarenhet. För att personalen ska kunna lita på tekniken framhålls vidare att de skulle vilja få möjlighet att testa tekniken själva och se att den fungerar med sina *egna ögon*. Återigen åberopas alltså de egna sinnena och erfarenheterna som centrala, vilket delvis ligger i linje med Noréns (2005) resonemang om att verksamhetskulturen inom äldreomsorgen i hög utsträckning kännetecknas av erfarenhetsbaserad kunskap. För att möjliggöra förändringar – exempelvis i form av att innovationer ska tas emot inom denna verksamhetskultur och att verksamheten ska bli mer kunskapsintensiv – krävs det också, enligt Norén, att verksamheten värdesätts. Vår tolkning är att det ur personalens perspektiv kan vara svårt att se hur tekniken som testats i projektet kan uppfattas som något som bidrar till att värdesätta deras arbete då den snarare kan uppfattas som en ”konkurrent” med högre status än deras erfarenhetsbaserade kunskap. Det är dock rimligt att tänka sig att tekniken skulle kunna integreras som en del av deras erfarenhetsbaserade kunskap på det sätt som Berner (1999) beskriver med sitt begrepp *savoir-faire*. Något som stödjer detta är att annan teknik, såsom trygghetslarmet, har blivit en del av den erfarenhetsbaserade kunskapen. För att detta ska vara möjligt indikerar intervjuerna med personalen vikten av att personalen känner delaktighet i och kontroll över tekniken.

Tillit och Trygghet

Kvarboendepincipen innebär att många äldre bor kvar allt längre i sina egna boenden och får den hjälp de behöver för att klara vardagen av hemtjänsten (SOU 2002:29). De äldre som intervjuats i föreliggande studie är samtliga i olika omfattning i behov av hemtjänstens arbete, både i form av personal som kommer till deras hem samt de tekniska system som hemtjänsten erbjuder i form av till exempel trygghetslarm. De relationer som krävs för dessa personer för att de ska klara vardagen kan därmed, med Giddens (1996) terminologi, ses som att de urbäddas och det är möjligt för de äldre att klar vardagen utan att ständigt ha någon i närheten. Urbäddning möjliggörs enligt Giddens bland annat av expertsystem, vilket hemtjänstens verksamhet kan ses som. Detta sätt att organisera omvårdnaden av äldre, skiljer sig från när (kvinnorna i) familjen hade ansvar för omvårdande av äldre (SOU 2005:66) och möjliggör urbäddning av relationer, genom att hemtjänsten ansvarar för de äldres omvårdnad.

Den teknik som testats och som här studeras bygger på idén om att vi kan separera plats och rum ytterligare. Tekniken kan möjliggöra att kunder och personal aldrig behöver vara på samma plats under natten, då tillsyner utförda av personal kan ersättas med teknik som endast larmar om något inte är som det ska. Huruvida denna vidare urbäddning och separation av plats och rum är tekniskt möjlig måste den tekniska analysen svara på, men det är även viktigt att förstå det utifrån de olika aktörernas, kunders, anhörigas och personals, perspektiv, vilket också är syftet med föreliggande studie där en viktig fråga är huruvida tekniken kan skapa trygghet utifrån kunders, anhörigas och personals perspektiv.

En förutsättning för att organiseringen av omvårdnad av äldre på det sätt som görs idag ska fungera är att människor hyser tillit till det. Som Giddens (1996) poängterar så måste vi i dagens samhälle ha tillit till abstrakta expertsystem som vi inte själva har kontroll över. Kunder och anhöriga är beroende av hemtjänsten för sitt vardagsliv. De uttrycker också under intervjuerna att de hyser en tillit till hemtjänsten, vilket bland annat tar sitt uttryck i att man litar till att trygghetslarmet fungerar och att personalen kommer. Denna tillit är en förutsättning för en känsla av trygghet i vardagslivet, en känsla av ontologisk trygghet genom att ha tillit till abstrakta expertsystem samt de professionella som företräder expertsystemet (Giddens 1996) möjliggörs. Denna utgångspunkt blir viktig för vidare analys av kunders och anhörigas tillit till den teknik som testas inom ramen för det projekt som här studeras. En central utgångspunkt för förståelsen av detta är att den testas inom ramen för en verksamhet som det finns en grundläggande tillit till. Det vill säga tekniken testas inom hemtjänsten och nattpatrullens arbete, en modern institution eller ett expertsystem, som kunder och anhöriga hyser tillit till och som erbjuder dem en känsla av ontologisk trygghet.

I förståelsen av kunders och anhörigas känsla av trygghet och syn på huruvida den teknik som testas skulle bidra till trygghet är det av betydelse att beakta att ingen av de kunder som deltar i studien känner sig otrygga och inge av dem är beviljade natttillsyn, vilket bland annat beviljas på grund av otrygghet. Kunderna uttrycker därmed att den teknik som testas inte är något som de är i behov av som deras situation ser ut nu. Däremot uttrycker anhöriga att de skulle kännas tryggt om de äldre hade den tekniska lösningen. Samtliga grupper diskuterar också kring att den tekniska lösning som testats i projektet inte behövs för alla målgrupper. Bland annat framförs att om man är klar och själv kan trycka på larmknappen så ger inte den nya tekniken en ökad trygghet eftersom man redan känner sig trygg. Samtidigt som dessa synpunkter förs fram pekar man också på att det kan hända oförutsedda saker som gör att den teknik som testats i projektet skulle kunna vara bra även om man kan larma själv.

En viktig poäng som görs i förhållande till huruvida kunder hyser tillit till teknik är hur den samspelar med det professionella och det mänskliga. I tekniska lösningar som de intervjuade

använder sig av idag, ofta olika typer av larm, finns en direkt återkoppling i form av en mänsklig kontakt. När kunden trycker på larmet är det någon som svarar och de har möjlighet att prata med en människa. Det kan tolkas som att tilliten till den teknik som används i det studerade expertsystemet (hemtjänsten) blir till en större tillit i kombination med professionella representanter för expertsystemet (jämför Giddens 1996). Detta ser kunder som en farhåga relaterat till den nya tekniken som testas. Här ser man inte samma respons mellan teknik och profession och benägenheten att lita till att den tekniska lösningen fungerar minskar därmed. Samtidigt finns det från både kunder och anhörigas sida en stor benägenhet till att man litar på att den teknik som testas fungerar och man lyfter även fram under intervjuerna att tekniken skulle ge en ökad känsla av trygghet.

Giddens (1996) uttrycker att människan måste lita till expertsystem även om hon själv inte har någon möjlighet till kontroll över det, att tilliten är att man litar till att expertsystemet har den kunskap som gör att det fungerar. När det gäller den teknik som testats i projektet uttrycker några kunder ett behov av att veta mer om hur det fungerar och det finns saker som behöver klargöras för att man ska hysa tillit till tekniken fullt ut. Sådana saker handlar om vad som händer när strömmen går och om det åskar. En anhörig poängterar också att tekniken kan invägga anhöriga i en falsk trygghet och hyser en farhåga att det kan hända något med tekniken som gör att den inte fungerar. Dessa uttryck för att man inte skulle lita på tekniken överskuggas dock av vad som kan tolkas som en övergripande tillit till tekniken, vilket leder till en känsla av trygghet. Kunder som har svårt att förstå tekniken överhuvudtaget, uttrycker till exempel ändå en tillit till den teknik som testats i projektet och anhöriga pratar om att det skulle bidra till en trygghetskänsla att genom tekniken veta att de äldre mår bra.

Ett perspektiv, personalens tillit till tekniken, har ännu inte berörts. Personalen har erfarenhet av flera olika tekniska system och de uttalar tydligt att de hyser stor tillit till trygghetslarmet, där man bland annat har rutiner för att testa om det fungerar. Andra tekniska lösningar i arbetet hyser de inte lika stor tillit till. Här tar det som exempel upp mobiltelefonlås, vilket man inte litar till då man har erfarenhet av att denna tekniska lösning inte alltid fungerar. När det gäller den teknik som testats i det projekt som studeras här känner personalen att de behöver veta mer för att lita till det samt att de behöver rutiner för att testa att det fungerar. Personalen blir här representanter för expertsystemet och med detta blir det möjligt att förstå att med detta följer också ett större behov av kontroll och förståelse för den tekniska lösningen än vad kunder och anhöriga uttrycker ett behov av (jämför Giddens 1996).

Integritet och övervakning

Såväl kunder, anhöriga som personal lyfter fram att den teknik som testats i projektet förvisso kan tolkas som en form av övervakning, men övervakning i sig fylls inte med några negativa konnotationer. Kunderna lyfter fram att det inte bekommer dem nämnvärt att tekniken på olika sätt kan registrera vad de gör och – för att tala med Foucault (2004) – så förstås knappast tekniken som ett kontrollerande och begränsande panoptikon. Det framgår inte heller att kunderna skulle uppleva tekniken som integritetskränkande, vilket med referens till Essén (2008) skulle kunna tolkas utifrån att många äldre sätter säkerhet och trygghet framför integriteten. En annan tolkning är att de kunder som ingår i den här studien är mycket vana vid att bli övervakade, både genom besöken från hemtjänstpersonalen men också då de har annan typ av teknik i sina hem såsom trygghetslarm och mattlarm med mera. De tillhör med andra ord en teknikvan grupp och det ser inte den teknik som testats i projektet som särskilt kontroversiell (se vidare nedan under rubriken ”Vardagsliv”).

Viktigt att beakta är emellertid att tekniken under projektiden inte har haft några märkbara konsekvenser för kunderna utöver att den varit synlig i deras hem. Det tekniken med andra ord

har registrerat under projektiden har inte genererat några insatser från hemtjänstpersonalens sida. Om tekniken utvecklas och används såsom det är tänkt, det vill säga att hemtjänstpersonalens arbete med stöd av tekniken blir mer händelsestyrt, så är det möjligt att kunderna kan uppleva tekniken annorlunda ur ett integritets- och övervakningsperspektiv.

De anhöriga talar, med något undantag, om tekniken i positiva ordalag och som något som inte hotar integriteten. Tvärtom förstås tekniken som något som kan bidra till ökad trygghet. Tekniken diskuteras i termer av övervakning, men som någon anhörig framhåller kan det också ses som en form av övervakning när någon kommer in i hemmet och tittar till de äldre. Båda dessa former av övervakning ses, med något undantag, som något positivt. Det finns dock en anhörig som ser problem med att ha både personal och teknik i sitt hem. Personalen beskriver, i enlighet med de anhöriga, både sina egna insatser i kundernas hem och tekniken som en form av övervakning. Men hos personalen, liksom både kunder och anhöriga, framkommer en liknande inställning till tekniken. Det ses inte som något negativt att övervaka utan som något nödvändigt. Som Palm (2010) diskuterar kan det variera från kultur till kultur och mellan olika länder och individer vad som betraktas som integritetskänsligt och integritetsfrämjande. Intressant att notera är att alla tre grupper – kunder, anhöriga och personal – framhåller att tekniken kan övergå till att bli integritetskränkande när den kan *se* och *höra* vad kunderna gör. När övervakning sker genom kameror så tenderar tekniken annorlunda uttryckt att ses som negativ ur integritetssynpunkt. En kund lyfter dock fram att kameror kan vara aktuella för personer som ligger inne på sjukhus, men att kameror inte bör användas i hemmet. En av de anhöriga framhåller vidare att det för personer med mycket stora vårdbehov kan finnas anledning att använda kamera, men kameraanvändning får inte bli ”standard” och användas hos alla äldre. En anhörig talar också om att det är ok att kameror används i exempelvis butiker. Som vi diskuterade tidigare i teorikapitlet, med utgångspunkt i Lianos (2003) resonemang, ses kameror på offentliga platser såsom i en butik eller i ett parkeringshus ofta som en accepterad form av övervakning som bidrar till ökade känslor av trygghet. I diskussioner om kameraövervakning i kundernas *hem* är tankegångarna om trygghet dock tämligen frånvarande hos alla grupper som intervjuats eftersom det, som vi visat ovan, uttrycks en tydlig tveksamhet när det gäller användningen av kameror i hemmet. I fallet med kameror förefaller det alltså som att *integriteten sätts före tryggheten* som kameror är tänkta att bidra till. När det gäller tekniken som testats i projektet är det snarare så att tryggheten sätts före integriteten, detta eftersom denna form av teknik anses hota kundernas integritet i låg utsträckning.

Lianos (2003) lyfter även fram att övervakning, som sker med hjälp av teknik, inte bara åsytftar att skapa trygghet utan också att förebygga risker. Detta vittnar också personalen om då de poängterar att tekniken, som använts i projektet, kan upptäcka om någon kund till exempel ramlat och ligger på golvet så att personalen kan komma och hjälpa kunden tidigare än vad som hade varit fallet om tekniken inte fanns där. Personalens tankegångar indikerar alltså att tekniken förstås som riskförebyggande. Å andra sidan beskriver personalen också implicit tekniken som riskfrämjande. Som en i personalgruppen framhåller kan tekniken bidra till att tiden som kunderna är hemma förlängs, vilket inte ses som vare sig positivt eller humant då personalen anser att vissa kunder är för sjuka för att bo hemma. På så sätt kan tekniken alltså sägas generera risker snarare än att förebygga risker.

Avslutande diskussion

Som analysen har visat så lyfter aktörerna – kunder, anhöriga och personal – fram både möjligheter och begränsningar med den teknik som testats i projektet. Aktörerna lyfter farhågor och förhoppningar med vad tekniken som testas i projektet skulle kunna innebära för dem. De lyfter fram att tekniken måste uppfylla vissa krav för att möta de behov som finns och de framhåller även att tekniken inte kan tillfredsställa alla de behov som finns. Vi vill därmed understryka betydelsen av att utgå från och låta de aktörer som berörs av teknik som utvecklas att komma till tals och vara delaktiga i framtagande av teknik (jämför Lohan & Faulkner 2004, Berner 1999, Östlund 1996). I denna avslutande del anknyter vår diskussion till rapportens frågeställningar, vilka är:

- Vilka *föreställningar* kring teknik och att använda tekniska lösningar i nattpatrullens arbete finns bland kunder, anhöriga och personal?
- Hur påverkar den tekniska lösningen som testats i projektet kunders och anhörigas *vardagsliv*?
- På vilka sätt påverkar den tekniska lösningen personalens *arbete*?
- Hur upplever kunder, anhöriga och personal den tekniska lösningen ur ett *trygghets- och integritetsperspektiv*?

Den kontext som tekniken testats i, och under förutsättning att den utvecklas vidare kommer att finnas inom, är av stor betydelse för att förstå aktörernas *föreställningar* kring tekniken, såväl när det gäller dess möjligheter som begränsningar. I analysen av intervjuerna framträder ett antal sådana kontextuella aspekter. För det första, att tekniken uppfattas som användbar, kan ur kundernas perspektiv förstås utifrån att de kunder som har medverkat i studien är en teknikvan grupp, de är med andra ord vana vid att ha teknik i sina hem och som en viktig del för att klara sitt *vardagsliv*. Därmed betraktas inte ytterligare ett införande av en teknik som så omvälvande, förutsatt att den inte medför några begränsningar för de liv som kunderna vill leva. Tekniken får heller inte minska kundernas självbestämmande och kontroll över sina vardagsliv. För det andra har tekniken inte, under den tid den har testats, haft några synliga konsekvenser för kunderna, vilket också kan ha bidragit till att den inte uppfattas som haft någon märkbar inverkan på deras vardagsliv. En tredje faktor som inverkar till en positiv syn på tekniken bland kunderna är att den testades i nära samarbete med hemtjänsten, en institution som kunder hyser tillit till. Även de anhöriga uttrycker ett stort förtroende för hemtjänsten och nattpatrullens arbete.

Personalen lyfter fram farhågor och begränsningar med tekniken, vilket skulle kunna tolkas som ett uttryck för teknikrädsla, vilket inte är en helt ovanlig föreställning när det gäller relationen kvinnor – omsorg – teknik (jämför Falukner 2003, Cockburn 1983). Eftersom personalen också kan ses som en teknikvan grupp finns dock andra rimligare tolkningar. En sådan är att nattpatrullen tillhör en kvinnodominerad verksamhet inom offentlig sektor, som ofta är föremål för nedskärningar och besparingar, vilket troligtvis spelar en stor roll för de farhågor som personalen, och även de anhöriga, uttrycker i förhållande till utveckling och implementering av teknik inom verksamhetsområdet. Detta eftersom det finns en föreställning om att teknik kan komma att ersätta personalen. Ytterligare ett sätt att förstå personalens föreställningar om tekniken går att koppla till på vilket sätt deras kunskaper och nuvarande arbetssätt värderas i förhållande till ett arbetssätt som skulle bli än mer teknikintensifierat. För att förändringar, exempelvis införandet av ny teknik, ska accepteras har tidigare studier (Norén 2005) pekat på att den kunskap som personalen besitter erkänns som värdefull. Samtidigt tolkar personalen i denna studie införandet av teknik som något som skulle kunna ersätta snarare än värdesätta deras kunskaper och *arbete*. Å andra sidan framhåller personalen att arbetsbelastningen skulle kunna öka

i och med ett införande av teknik, då denna möjligtvis kan upptäcka sådant som personalen inte upptäcker eftersom de enbart är hos kunderna under en begränsad tid varje natt. Dock finns det en annan sida av detta eftersom personalen frågar sig om tekniken kan upptäcka det som personalen kan registrera med sina sinnen och erfarenheter. Ingen natttillsyn är den andra lik och måste förstås som en komplex del av nattpatrullens verksamhet, en verksamhet som bland annat åsyftar att bidra till kunders och deras anhörigas trygghet.

Huruvida tekniken kan bidra till upplevelser av *trygghet* är därmed en viktig faktor för inställningen till införandet av teknik som en del av natttillsyn. Under vissa förutsättningar upplevs tekniken som trygg. Det faktum att tekniken testats inom ramen för en verksamhet som kunderna, och även anhöriga, känner tillit till medför att tekniken kopplas samman med trygghet. En faktor som, ur kunders perspektiv, bidrar till att den testade tekniken inte upplevs som lika trygg som annan teknik, så som trygghetslarm, är att den inte har samma direkta mänskliga respons. En förutsättning för att personalen ska känna tillit till tekniken är att de själva får *se* hur tekniken fungerar och att det finns rutiner för att säkerställa att tekniken fungerar. Den trygghet som mänsklig kontakt mellan kunder och personal bidrar till överordnas den trygghet tekniken antas kunna skapa av samtliga aktörer och den mänskliga kontakten kan inte alltid ersättas.

Tekniken som testats i projektet uppfattas inte som *integritetskränkande* då den inte ser och hör vad kunderna gör. Det är detta som skiljer denna teknik från användandet av kameror, vilket är en teknik som bara anses acceptabel i undantagsfall till exempel på sjukhus och i hemmet om någon är mycket allvarligt sjuk. Överlag uppfattas inte övervakning av den teknik som testats i projektet som mer negativ och integritetskränkande än den övervakning som det innebär när personal kommer till kundernas hem.

Av analysen ovan blir slutsatsen att det finns skäl att gå vidare med och utveckla den teknik som testats i projektet *Trygg om natten*, men det finns vissa frågor som behöver tas i beaktande. Som föreliggande studie har visat är det centralt att utgå från de aktörer som på något sätt är berörda av tekniken. Såväl kunder som anhöriga och personal har lyft olika perspektiv och viktiga frågor i relation till tekniken, vilket understryker denna studies socialkonstruktivistiska ansats, det vill säga hur vi alla gör och skapar teknik tillsammans. Några frågor, att beakta vid en eventuell vidare utveckling av tekniken och vidare studier som rör införande av teknik i hemtjänstens arbete, som vi särskilt vill lyfta fram är följande:

- På vilka villkor kan tekniken införas och vem får bestämma över vem som ska ha tekniken? Vilket inflytande har kunderna över om de ska ha tekniken i sitt hem? Vilket inflytande har personalen och hur beaktas deras kunskaper och erfarenheter när det ska avgöras vem som ska ha tekniken och inte?
- Var går gränserna för vad tekniken kan upptäcka? Kan den upptäcka om en kund fryser, är törstig, ligger obekvämt eller mår dåligt?
- Vilka risker kan avhjälpas med hjälp av tekniken och vilka risker kan eventuellt skapas genom införandet av tekniken?
- Kan tekniken utformas så att den blir anpassningsbar för kunders varierande situationer och behov och inte begränsa deras liv? Om en kund vill sitta uppe och lösa korsord på natten, hur ska tekniken då förstå att allt är bra?

Referenser

- Adams, A., Murata, K. & Orito, Y. (2009). The Japanese sense of information privacy. *AI & Society*, 24, s. 327-341.
- Berner, B. (2003). Introduktion: Vad har teknik med genus att göra? i Berner, B. (red.).(2003). *Vem tillhör tekniken? Kunskap och kön i teknikens värld*. Lund: Arkiv förlag.
- Berner, B. (1999). *Perpetuum Mobile? Teknikens utmaningar och historiens gång*. Lund: Arkiv förlag.
- Bryman, A. (2002). *Sambällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Cockburn, C. (1983). *Brothers: Male dominance and technological change*. London: Pluto Press.
- Demiris, G., Parker Oliver, D., Giger, J., Skubic, M. & Rantz, M. (2009). Older adults' privacy considerations for vision based recognition methods of eldercare applications. *Technology and Health Care*. Vol. 17, sid. 41-48.
- Essén, A. (2008). The two facets of electronic care surveillance: An exploration of the views of older people who live with monitoring devices. *Social Science & Medicine*. Vol. 67, Nr. 1, Sid. 128-136.
- Essén, A. (2003). *Kvarboende och äldrevard i hemmet med modern teknik – vad hämmar utvecklingen?*. Arbetsrapport, Institutet för Framtidsstudier, 2003:5.
- Faulkner, W. (2003). Teknikfrågan i feminismen. i Berner, B. (red.). (2003). *Vem tillhör tekniken? Kunskap och kön i teknikens värld*. Lund: Arkiv förlag.
- Foucault, M. (2004). *Övervakning och straff*. Lund: Arkiv förlag.
- Giddens, A. (1997). *Modernitet och självidentitet. Självet och samhället i den senmoderna epoken*. Göteborg: Daidalos.
- Giddens, A. (1996). *Modernitetens följder*. Lund: Studentlitteratur.
- Haggerty, K.D. & Gaszo, A. (2005). Seeing Beyond the Ruins: Surveillance as a Response to Terrorist Threats. *Canadian Journal of Sociology*. Vol 30, Nr 2, s. 169-187.
- Krekula, C., Närvänen, A-L. & Näsman, E. (2005). Ålder i Intersektionell analys. *Kvinnovetenskaplig tidskrift*. Nr 2-3, s. 81-94.
- Lianos, M. (2003). Social Control After Foucault. *Surveillance and Society*, Nr 1/3, s. 412-430.
- Lohan, M. & Faulkner, W. (2004). Masculinities and Technologies. Some Introductory Remarks. *Men and Masculinities*. Vol. 5 No. 4 April 2004 p. 319-329.
- Molander, B. (1993). *Kunskap i handling*. Göteborg: Daidalos.
- Molander, B. (1988). *Vetenskapsfilosofi En bok om vetenskapen och den vetenskapande människan*. Stockholm: Bokförlaget Thales.

Neuman, W L. (2006). *Social research methods. Qualitative and quantitative approaches*. Sixth edition. London: Pearsons.

Norén D. (2005). *Ett kompetensutvecklingsprogram för äldrelev, äldrevard, äldreomsorg*. KK- stiftelsen.

Palm, E. (2010). När vården flyttar hem till dig. *Etikk i praksis. Nordic Journal of Applied Ethics*, 4 (2), s. 71-92.

SOU 2005:66. *Makt att forma samhälle och sitt eget liv. Jämställdhetspolitiken mot nya mål*. Stockholm: Fritzes.

SOU 2002:29. *Riv ålderstrappan! Livslopp i förändring*. Stockholm: Fritzes.

Zuboff, S. (1988). *In the Age of the Smart Machine*. New York: Basic Books.

Åström, E. (2001). Vardagslivet, så skiftande och olika till sin karaktär. Om att studera vardagen och människans handlingsutrymme från ett inkluderande perspektiv. I Ellegård, K. & Wihborg, E. (red.) (2001). *Fånga vardagen. Ett tvärvetenskapligt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Östlund, B. (1996). Tanter och teknik. I Sundin, E. & Berner, B. (red.). (1996). *Från symaskin till cyborg*. Stockholm: Nerenius & Santéus förlag.

Internet

<http://www.aldrecentrum.se/Nyheter/Aldre-videoovervakas-pa-natten/> 2011-10-06

www.hh.se/hch 2011-10-10

<http://www.regeringskansliet.se/sb/d/8722/a/77423> 2011-10-06

<http://www.teknikforaldre.se/> 2011-10-06

http://www2.varberg.se/archive/social_forvaltning/KPRprotokoll20101103.pdf 2011-10-06

http://www.svd.se/nyheter/inrikes/aldre-ska-overvakas-med-kamera_4474655.svd 2011-02-08

<https://www.vardforbundet.se/Vardfokus/Webbnyheter/2011/Maj/Hemtjansten-satsar-pa-kameraovervakning/> 2011-10-06

https://svt.se/2.34007/1.1939463/kamera_kan_skota_nattillsynen&lid=aldreNyheter_1851662&lpos=rubrik_1939463 2011-10-06

Bilaga 1: Intervjuguide kunder och anhöriga

- Om personen
- Syn på teknik och det teknikiska systemet
- Trygghet
- Integritet
- Etik
- Vardagsliv
- Övrigt

Bilaga 2: Intervjuguide personal

- Om personen
- Syn på teknik och det teknikiska systemet
- Trygghet
- Integritet
- Etik
- Arbetsätt och profession
- Organisering av arbetet
- Övrigt