

KANDIDATAFHANDLING

NÅR PLEJEN BLIVER DIGITALISERET

Et casestudie af omsorgsteknologis rolle for oplevelsen af “den gode plejer”

Copenhagen Business School - Cand.merc.(kom.)
Aflevering 15.05.2020



CECILIE FOSS MIKKELSEN - 101696
LINE HOLMBERG OLSEN - 103173

Vejleder: Julie Uldam

Antal anslag/normalsider: 268.277/117,9

Når plejen bliver digitaliseret

Et casestudie af omsorgsteknologis rolle for oplevelsen af ”den gode plejer”

When care becomes digitalized

© Cecilie Foss Mikkelsen & Line Holmberg Olsen

Abstract

Today, we are witnessing major developments within digitalization and new technologies are emerging in the Danish Public Health Sector. This study draws attention to the influence technology has on a sector where nursing and care are fundamental elements – qualities which technologies do not yet seem to embrace. A literary review shows both that technology is utilized as a way to increase efficiency in the care sector and is furthermore identified as an obstacle which limits the care workers in performing their core competencies. In continuation, this case study examines the influence that the specific technology, Cura, has on employees at a local nursing home, *Hyggebo*, located in the municipality of Copenhagen. The study employs qualitative methods where interviews have been conducted with assistants and managers.

The analysis is theoretically informed by different frameworks, including themes such as power, control and the influence of technological attributes in order to facilitate a multifaceted analysis and discussion. The results reveal three substantial problems caused by Cura. Firstly, it reveals that the presence of Cura places the role of “the good care worker” under negotiation. Secondly, it appears that Cura has contradictory consequences for the professional competencies of the care workers. Lastly, there seems to exist a two-folded understanding of Cura as a control mechanism operating both as a helpful tool, but also as a surveillance tool.

We conclude that the perception of “the good care worker” brought forth by the utilization of Cura is a prevalent dilemma at *Hyggebo*. Thus, it is evident that the new technology plays a complex role in the employees’ perception of “the good care worker”. However, this prevalent dilemma further appears to exist on a macro-level where technology and the current COVID-19 crisis continuously create new opportunities and challenges within the health and care sector.

Keywords: Technology, Power, Control, Care Sector, Care Ethics

Indholdsfortegnelse

ABSTRACT	3
1 INTRODUKTION.....	6
1.1 INDLEDNING	7
1.1.1 Problematisering.....	7
1.1.2 Problemformulering.....	9
1.2 BEGREBSAFKLARING	9
1.2.1 Pleje-etik.....	10
1.2.2 Audit.....	10
1.3 CASEBESKRIVELSE	11
1.4 AFHANDLINGENS STRUKTUR.....	15
2 LITTERATURREVIEW & TEORI	18
2.1 LITTERATURREVIEW.....	19
2.1.1 Omsorgsteknologier som analysegenstand i organisationsstudier.....	19
2.2 TEORI	23
2.2.1 Introduktion til affordances.....	23
2.2.2 Intelligent teknologis dobbelthed.....	25
2.2.3 Foucaults magtbegreb.....	27
3 VIDENSKABSTEORI & METODE	35
3.1 VIDENSKABSTEORI.....	36
3.1.1 Socialkonstruktivisme.....	37
3.2 FORSKNINGSDESIGN	39
3.2.1 Metodisk tilgang til empiri	40
3.3 UDVÆLGELSE AF EMPIRI	41
3.3.1 Primær empiri	41
3.3.2 Undersøgelsens kvalitet.....	46
3.4 ANALYSETILGANG.....	47
4 ANALYSE.....	50
4.1 ANALYSEDEL 1	53
4.1.1 Curas affordances: Teknologiens mange ansigter.....	53
4.1.1.1 Dokumentation.....	53
4.1.1.2 Interface-designet.....	55
4.1.1.3 Frihåndstekst.....	57
4.1.1.4 Login-funktion	58
4.1.1.5 Helhedsvurdering.....	59
4.1.1.6 Delkonklusion	61
4.1.2 Teknologi som kompetencegivende og -reducerende.....	62
4.1.2.1 Cura automatiserer.....	62
4.1.2.2 Cura informerer	66
4.1.2.3 Nye krav til fagligheden	68
4.1.2.4 Delkonklusion	70
4.2 ANALYSEDEL 2	71
4.2.1 Cura som panoptisk teknologi.....	71
4.2.1.1 Delkonklusion	74
4.2.2 Diskurser på Hyggebo.....	74

4.2.2.1 Et samfundsmæssigt spændingsfelt	74
4.2.2.2 Den paradoksale kontrolmekanisme.....	76
4.2.2.3 Hvor meget dokumenterer “den gode plejer”?	79
4.2.2.4 Delkonklusion	82
4.2.3 Magtteknologier bag Cura	82
4.2.3.1 Cura som magtteknologi.....	83
4.2.3.2 Audit som styringsteknologi	83
4.2.3.3 Magt drevet af besøgsplanen.....	85
4.2.3.4 Den bærbare magtteknologi.....	87
4.2.3.5 Helhedsvurderinger gør beboeren målbar.....	89
4.2.3.6 Delkonklusion	89
4.2.4 Curas rolle i plejernes selvstyring.....	90
4.2.4.1 Dokumentation fordrer selvstyring	91
4.2.4.2 Når plejeopgaver sættes i system.....	92
4.2.4.3 Er auditors rollemodel for “den gode plejer”?	93
4.2.4.4 En bærbar selvteknologi til at møde forventningen om “den gode plejer”	95
4.2.4.5 Selvstyring til at “passe ind”	96
4.2.4.6 Delkonklusion	96
4.2.5 Dispositiver på Hyggebo	97
4.2.5.1 Cura medfører regeloverfortolking	100
4.2.5.2 Det pleje-etiske dispositiv	100
4.2.5.3 Divergerende dispositiver	101
4.2.5.4 Delkonklusion	102
5 DISKUSSION.....	104
5.1 AFHANDLINGENS DELRESULTATER	105
5.2 HVILKE KONSEKVENSER HAR OMSORGSTEKNOLOGIER FOR PLEJESEKTOREN?.....	108
6 KONKLUSION.....	113
7 PERSPEKTIVERING.....	119
8 LITTERATURLISTE	123
9 BILAG	134



"Værdier lader sig nemlig ikke digitalisere"

- Melander, 2018



1 INTRODUKTION



1 Introduktion

1.1 Indledning

Digitalisering er i dag et fundamentalt element for størstedelen af vores samfund. Vi er vidner til en konstant udvikling af teknologiske værktøjer (Forbes, 2017). Nogle anvender værktøjernes muligheder til at løse effektiviserings- og kvalitetsproblemer, mens andre ser det som en trussel mod samfundet (Plesner & Husted, 2019). Dog bevæger tendenserne sig drastisk mod troen på, at “digital” er fremtiden, hvorfor nye forskellige teknologiske værktøjer implementeres hyppigt blandt både offentlige og private organisationer (Dansk Industri, 2018). Dette til trods for, at mange IT-projekter, især i den offentlige sektor, har skabt stor debat, idet de efter sigende ikke har levet op til de administrative og økonomiske forventninger (Melanders, 2018).

Særligt er sundheds- og informationsteknologi et felt, hvor vi kan se muligheder og udfordringer udspille sig på særlig vis i det danske samfund (Region Hovedstaden, 2018). Her har Sundhedsplatformen, en nyimplementeret sundhedsteknologi til indberetning og patienthåndtering, vakt opsigt i det danske medielandskab. En statusopdatering for patientsikkerhed fra Region Hovedstaden påpeger, hvorledes platformen fratager den allerede knappe tid til patienterne, og rammes af fejl, som påvirker patientsikkerheden (Region Hovedstaden, 2018). I Sundheds- og omsorgsforvaltningen (herfra: SUF) er der implementeret en omsorgsteknologi, Cura, som ligeledes anvendes til indberetning og håndtering af beboerne. Nye innovationer som disse forventes at forandre arbejdslivet og automatisere jobfunktioner hos størstedelen af de ansatte i sundheds- og omsorgssektoren, hvilket yderligere stiller krav til accelererende omstilling, multitasking og stærke IT-kompetencer (Hansen & Stenbæk, 2017). Ligeledes eksisterer der en tendens til, at teknologien gør flere arbejdsfunktioner, såsom patienthåndtering, i sundheds- og omsorgssektoren målbare (Hood, 2000). I lyset af denne forandring viser resultaterne fra denne afhandling, at Cura har en væsentlig indflydelse på plejehjemmet Hyggebos plejepersonale. Hertil er det særligt fremtrædende, at Cura spiller en kompleks rolle for de ansattes oplevelse af hvordan man er “den gode plejer”.

1.1.1 Problematisering

Vi fandt det relevant at undersøge omsorgsteknologien Cura. Ikke mindst fordi mange arbejdsområder inden for SUF har pleje-etiske, tilstedeværende og sociale kompetencer som centrale jobfunktioner - egenskaber som teknologi ikke har formået at omfavne endnu (KK 6, 2018).

Organisatoriske studier påpeger, at teknologier isoleret set ikke har en etisk forståelse indbygget, men det skabes i brugernes fortolkning af den; *“Værdier lader sig nemlig ikke digitalisere”* (Melanders, 2018, s. 162). En anden problematik bag implementeringen af ny omsorgsteknologi er, at dens funktionaliteter kan synes fremmedgørende, idet de ofte ligger fjernt fra den arbejdspraksis og faglighed, som plejepersonale har. Dette har en indflydelse på individers naturlige behov for improvisering samt evne til at tænke fagligt ud af boksen (Melanders, 2018). På baggrund heraf ser vi et potentielt paradoks i plejesektoren: At imødekomme pleje-etiske værdier og centrale jobfunktioner samtidig med, at underlægge sig krav om effektivisering og adoptere en ny adfærd, som understøtter den teknologiske implementering.

Vores adgang til platformen, Cura Learning, gjorde os opmærksomme på systemets mange funktioner og krav til dokumentation (Cura Learning, 2020). Her fandt vi ud af, hvor essentielt Cura er for plejecentre og ovennævnte problematik om de øgede krav til en accelererende omstilling i sundheds- og omsorgssektoren blev tydeliggjort: Hvordan kan man som plejer både være til stede overfor beboerne og samtidig nå at udføre det påkrævede antal indberetninger i arbejdstiden? Og vil teknologien medvirke til nye former for magt og kontrol af de ansatte? Denne undren er blandt andet opstået grundet vores teoretiske og praktiske baggrund samt forudfattede viden om teknologiens udvikling.

Vi har derfor valgt at undersøge brugernes forhold til Cura i praksis med plejehjemmet Hyggebo som undersøgelsesgenstand. Fokus er dermed ikke på implementeringsprocessen af Cura, til trods for, at denne proces ligeledes har potentiale til at spille en betydelig rolle for brugen af værktøjet. Derimod fokuserer afhandlingen på selve teknologiens indflydelse på brugernes oplevelser og deres arbejde.

Flere samfundsvidenskabelige og organisatoriske studier har særligt fokuseret på, hvordan sundheds- og omsorgsteknologier influerer samfundet og processer på arbejdspladser, hvilket uddybes i afhandlingens litteraturreview. Der er dermed opstået en teoretisk undren om, hvilken indflydelse disse teknologier har på mikroniveau samt hvilke underliggende koncepter der er fremtrædende i forbindelse med nyimplementerede omsorgsteknologiers tilstedeværelse. Derfor foretager vi en dybdegående undersøgelse af Curas indflydelse på Hyggebos plejepersonale og hvorledes kontrol og magt udspiller sig, hvilket anskueliggøres ved hjælp af kvalitative metoder og anlæggelsen af et socialkonstruktivistisk perspektiv.

På baggrund af ovenstående afsnit kombineret med vores empiriske resultater, kan vi konstatere, at der særligt er tre overordnede problematikker, som er væsentlige for dette casestudie. Disse problematikker er følgende: **1)** Rollen som “den gode plejer” kommer til forhandling, idet nogle ansatte prioriterer tilstedeværelsen hos beboerne, mens andre prioriterer de arbejdsopgaver, der relaterer sig til Cura. **2)** Cura har polariserende konsekvenser for fagligheden ved både at forbedre og fratage de ansatte faglige kompetencer. **3)** Der eksisterer en dobbelt betragtning af Cura som kontrolmekanisme, idet teknologien både anvendes til at overvåge de ansatte, men samtidigt hjælper dem i deres arbejde. Disse problematikker vil danne grundlag for afhandlingens analyseafsnit og dermed være styrende for vores besvarelse af følgende problemformulering.

1.1.2 Problemformulering

Hvilken rolle spiller Cura som nyimplementeret omsorgsteknologi for Hyggebos plejepersonales oplevelse af, hvordan man er “den gode plejer”?

For at besvare problemformuleringen har vi udformet to tilhørende underspørgsmål, som danner ramme for analysens opbygning:

1. Hvilke muligheder og begrænsninger har Curas teknologiske funktioner for Hyggebos ansatte?
2. Hvorledes kommer magt og kontrol til udtryk hos de ansatte på baggrund af Curas tilstedeværelse?

1.2 Begrebsafklaring

Et væsentligt kvalitetskriterium for kvalitative studier er kravet om konsistens, hvilket betyder, at begreber, metoder og teorier bør anvendes på en ensartet måde gennem afhandlingen (Justesen & Mik-Meyer, 2010). Derfor vil følgende afsnit beskrive de begreber, der ikke defineres gennem teorien men er væsentlige for afhandlingens problemfelt. Det vedrører begreberne *pleje-etik* og *audit*.

1.2.1 Pleje-etik

Et begreb, der er væsentligt for afhandlingens analyse er *pleje-etik*. Her henviser vi til en filosofi, der ser omsorg og pleje som praksisser, der bør defineres ud fra den enkeltstående kontekst samt den menneskelige relation, der forekommer mellem den sårbare og den, der yder plejen (Villadsen, 2019). Pleje-etik handler ligeledes om, at den plejende formår at lytte og forstå, hvad den sårbare udtrykker. Ifølge Sevenhuijsen er pleje-etik en handling af moralsk karakter, der drejer sig om at “*reagere på andre på deres egne betingelser*”, hvilket er samme forståelse af pleje-etik, som vil ligge bag anvendelsen af begrebet i denne afhandling (Sevenhuijsen, 1998, s. 85).

1.2.2 Audit

Som det senere vil blive nævnt i casebeskrivelsen er der i forbindelse med implementeringen af Cura blevet indført regelmæssige *audits*. Disse er til for at tjekke om dokumentationen og de indberetninger, der skal laves i Cura bliver udført korrekt samt om Cura generelt anvendes som intenderet af KK (Bilag 5; Bilag 2). Audits bliver dels gennemført af KK på de respektive plejehjem, hvor Cura er implementeret, dels lokalt af de ansatte på Hyggebo. Verbummet *audit* betyder direkte oversat at *kontrollere*. Betegnelsen audit er et gennemgående element for afhandlingens analyse. Vi finder det derfor relevant både at afklare vores teoretiske forståelse af begrebet audit samt hvordan dette relaterer sig til KKs praktiske definition af audit.

Denne afhandlings teoretiske forståelse af audit læner sig op ad Michael Powers værk, “The Audit Society”, der med en kritisk tilgang undersøger årsager og konsekvenser ved den såkaldte audit-eksplosion (Power, 1999). Power belyser audit-praksissen i relation til principal/agent teorien ved at beskrive audit som en praksis, der tjekker agentens arbejde for at reducere risikoen for principalen (ibid). Perspektivet fremhæver, at audit er nødvendigt ved følgende forhold: Der skal eksistere en relation, hvor agenten står til ansvar over for principalen. Ligeledes skal relationen være præget af en vis kompleksitet, hvor principalen er tilpas distanceret fra agentens handlinger og ikke er i stand til selv at verificere dem. Her anvendes audit til at tjekke om agenten agerer som principalen ønsker (Power, 1999).

KKs beskrivelse af audit lader til at være mere praksisorienteret end ovenstående og fokuserer i højere grad på *formålet* med audit (KK 8). Audit forklares her som “*et besøg hvor tilbuddene får feedback på deres praksis. Formålet er at få øje på relevante udviklingspunkter*” (KK 8, s. 5).

Vores teoretiske forståelse for audit adskiller sig dermed fra KKs. Den teoretiske forståelse fokuserer på, *hvorfor* audit bliver nødvendigt, hvilket sker når principalen har en lav grad af tillid til agenten idet der er risiko for, at agenten ikke udfører sin opgave som principalen forventer det (Power, 1999). KKs beskrivelse fokuserer mere på audit som et feedback-orienteret værktøj, der er til for at hjælpe og *udvikle* agenten frem for, at der er tale om mangel på tillid fra principalens side. Qua vores teoretiske forståelse ser vi det relevant at være kritiske overfor KKs beskrivelse, idet denne lader til at ekskludere den kontrollerende effekt, der kan være ved audits. Når der fremover refereres til audit i denne afhandling anvender vi en kombineret forståelse mellem det teoretiske og praktiske perspektiv. Dette kommer særligt til udtryk i afhandlingens problematik om, at der eksisterer en dobbelt betragtning af Cura som kontrolmekanisme.

1.3 Casebeskrivelse

Københavns Kommune (herfra: KK) har etableret Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF), hvis ansvarsområde er “*sundhedstilbud til alle københavnere og for ældre- og plejetilbud til borgere over 65 år*” (KK 1, u.å.). Forvaltningen har omtrent 10.000 ansatte og står for 10 procent af ældreplejen i Danmark. SUFs ambition er at være foregangskommune på sundheds- og ældreområdet (KK 2, u.å.).

En enhed, der hører under SUF, er denne afhandlings undersøgte genstandsfelt og kommer til udtryk som det anonymiserede plejehjem kaldet “*Hyggebo*”. Her er 55 beboere med omkring 60 faste ansatte, der blandt andet har faglige baggrunde som SOSU-assistenten og sygeplejersker (KK 3, u.å.). Vi anvender netop dette plejehjem og dets ansatte som undersøgelsesfelt.

I 2016 blev det elektroniske omsorgsjournal-system (EOJ-system), Cura, adopteret af SUF (KK 4, 2016). Systemet anvendes af alle faggrupper, som arbejder med dokumentation inden for forvaltningen. Cura blev iværksat som erstatning for det tidligere EOJ-system, KOS2, der efter sigende skabte flere udfordringer og forøgede risikoen for utilsigtede hændelser (ibid). Formålet med Cura har først og fremmest været at udrede de problemer, som KOS2 havde medført. Cura blev introduceret sammen med begrebsapparatet *Fælles Sprog III*, med henseende om blandt andet at skabe sammenhæng, forenkle arbejdsgange og effektivisere den gældende praksis (KK 4, 2016). Fælles Sprog III refererer til den fælleskommunale standard, der er sat ind for at skabe konsistens i dokumentationen på ældreområdet. Med dokumentation refereres til, at alle informationer vedrørende

den enkelte beboer på eksempelvis Hyggebo, noteres de korrekte steder i Cura, så det er muligt for de rette sygefaglige, at tilgå informationerne (KK 7, u.å.).

Følgende områder er blandt andet væsentlige for hver enkelt plejer at dokumentere:

- Stamdata (fx kontaktpersoner, arbejdspladsvurdering)
- Vigtigt (fx nøglenummer, sikkerhedsaftale, forflytningsplan)
- Generelle oplysninger (oplysninger af generel værdi)
- Observationer (fx observation af ..., vurderingsblok, klippekort, U&R)
- Besøgsplan/besøgsbeskrivelse (handlingsanvisninger)
- Opfølgning (på indsatsen)
- Helhedsvurdering (vurdering af beboerens tilstand)

En udfordring ved alle disse dokumentationsopgaver er, at så snart en oplysning ændres ét sted, kan det betyde, at dokumentationen også skal ændres andre steder (KK 7, u.å.). Hver dokumentation er omfattende, og eksempelvis “Besøgsplanen” skal udfyldes så udførligt, at en udefrakommende og vilkårlig borger skal kunne udføre plejernes arbejde, blot ved at læse denne (ibid).

I Cura er alle oplysninger om den enkelte beboer samlet samtidig med, at systemet giver et overblik over brugerens arbejdsopgaver, hvorfor hver ansat har et login, der er dedikeret til vedkommendes position (Bilag 2). Det betyder, at SOSU-assistenten får de informationer, der er vurderet som relevante for vedkommendes arbejde, mens eksempelvis en sygeplejerske og en leder vil få adgang til andre informationer.



Kilde: Cura Learning (2020) - Eksempel på login-funktion

Systemet er udviklet specielt til tablets og smartphones, hvorfor det er muligt at dokumentere i systemet direkte hos beboeren. Formålet ved dette er, at brugeren ikke behøver at vente med at

dokumentere til vedkommende sidder ved en computer, idet “*Dokumentationen bliver bedre og mere præcis, når vi registrerer med det samme*” (Bilag 2, s. 7). Ifølge SUF stilles der krav til, at plejerne udnytter det nye værktøj, og foretager dokumentationen ude hos beboerne (Bilag 2). På denne måde argumenterer de for, at det bliver lettere at dokumentere og gjort mere præcist (ibid). Dermed er der en forventning om, at de ansatte formår at multitask i deres arbejde ved at udføre dokumentation og plejearbejde simultant. Ligeledes er formålet med denne udførelse, at det vil frigøre tid og understøtte en mere effektiv arbejdsgang (ibid). Inden implementeringen af Cura, blev dokumentationen foretaget på computere, hvorfor de ansatte på Hyggebo, ikke er vant til at skulle dokumentere ude hos beboerne (ibid).

The screenshot displays the Cura Learning mobile application interface for a patient assessment. The top status bar shows the time as 09:33 on Friday, October 25th. The patient's name, Lotte Pedersen, 31 years old, with ID 140188-0012, is at the top. The interface is divided into two main columns. The left column contains sections for 'Funktionsevnetilstande' (Functional status), 'Funktioner og forhold' (Functions and conditions), 'Fysisk funktionsnedsættelse' (Physical functional impairment), and 'Socialt problem' (Social problem). The right column contains 'Helbredstilstande' (Health status), 'Aktivitet og deltagelse' (Activity and participation), 'Omgivelsesfaktorer' (Environmental factors), 'Samlet vurdering' (Overall assessment), and 'Generelle oplysninger' (General information). Each section includes a date (17.08.19) and a rating scale from 0 to 4. The bottom navigation bar includes icons for 'Borgers overblik' (Patient overview), 'Helhedsvurdering' (Overall assessment), 'Borgers liv' (Patient's life), 'Sags overblik' (Case overview), 'Borgers kalender' (Patient's calendar), 'Medicin' (Medicine), 'Borgerkommunikation' (Patient communication), and 'Standard'.

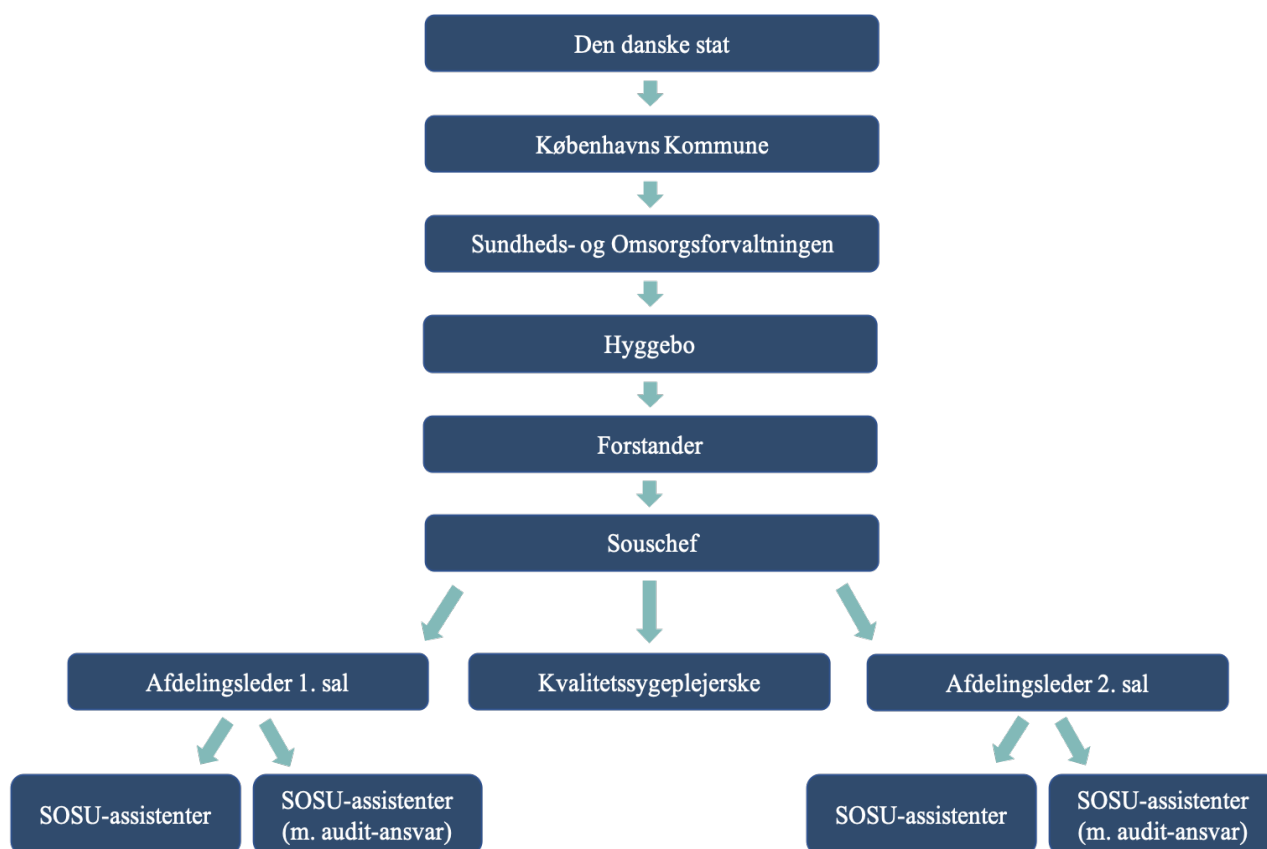
Kilde: Cura Learning (2020) – Eksempel på dokumentationsfunktion



Kilde: Bilag 1 - Afbildning af kalender og dokumentationsoverblik i Cura

Som en del af implementeringsprocessen af Cura samt for løbende at tjekke op på, om systemet bliver brugt i overensstemmelse med KK, er der indsat et såkaldt *audit-team* (se begrebsafklaring for uddybende beskrivelse af “audit”). Hyggebos ledelse har i den forbindelse, i samarbejde med medarbejderne selv, selekteret enkelte ansatte til at være *auditors*. De udvalgte medarbejdere har dermed ansvaret for at tjekke deres kollegers dokumentation igennem for fejl og mangler. Det gør de dels løbende og dels én gang ugentligt, hvor der “*bliver gået audit*” på tilfældige beboers journaler (Bilag 9, l. 234). Medarbejderne ved dermed ikke på forhånd, om det er deres beboers journal der gennemgås i den pågældende uge. Udover at der bliver gået interne audits på Hyggebo, bliver der ligeledes gået regelmæssige audits fra KK (Bilag 9). Dette sker cirka en gang månedligt, hvor ansatte herfra gennemgår udvalgte journaler for at tjekke op på, om der er fejl og mangler i dokumentationen. Her får de ansatte på Hyggebo at vide på forhånd, hvilke beboeres journaler, der vil blive gennemgået (ibid).

Nedenfor gives et overblik over opbygningen af de relevante enheder, som der henvises til i afhandlingen.



Figur 1 (Kilde: Egen produktion)

1.4 Afhandlingens struktur

Dette afsnit vil beskrive strukturen i afhandlingen og indholdet i de forskellige kapitler. Se figur 2 for grafisk illustration.

Kapitel 1. Introduktion

Her præsenterer vi indledningen, problematiseringen og motivationen for dette speciale, som dermed har ledt til vores udførelse af problemformuleringen. Hertil præsenterer vi en begrebsafklaring samt en casebeskrivelse af det undersøgte genstandsfelt.

Kapitel 2. Litteraturreview og teori

I dette kapitel præsenterer vi pointer fra den allerede eksisterende litteratur for at klarlægge eventuelt uafklarede aspekter af problemfeltet. Derefter introducerer vi afhandlingens udvalgte teorier, som

danner fundament for analyserammen, hvorefter vi redegør for deres individuelle bidrag til problemformuleringens besvarelse.

Kapitel 3. Videnskabsteori og metode

Vores videnskabsteoretiske overvejelser samt anvendte metoder til empiriindsamling bliver uddybet i dette kapitel. Afhandlingen er udført fra et socialkonstruktivistisk perspektiv og består af kvalitativ metode.

Kapitel 4. Analyse

Afhandlingens analyse er delt op i 2 delanalyser, hvor vi besvarer problemformuleringens underspørgsmål 1 i delanalyse 1 og ligeledes besvarer vi underspørgsmål 2 i delanalyse 2. Herunder er to ud af tre af afhandlingens overordnede problematikker fremtrædende, hvoraf den sidste problematik: Rollen som “den gode plejer” kommer til forhandling, er gennemgående for hele analysen. Vi vil i hele analysen illustrere, hvordan disse problematikker udspiller sig på Hyggebo. Resultaterne fra delkonklusionerne i analysedel 1 og 2 bliver sat op imod hinanden og bliver diskuteret i diskussionsafsnittet med formål om at besvare problemformuleringen.

Kapitel 5. Diskussion

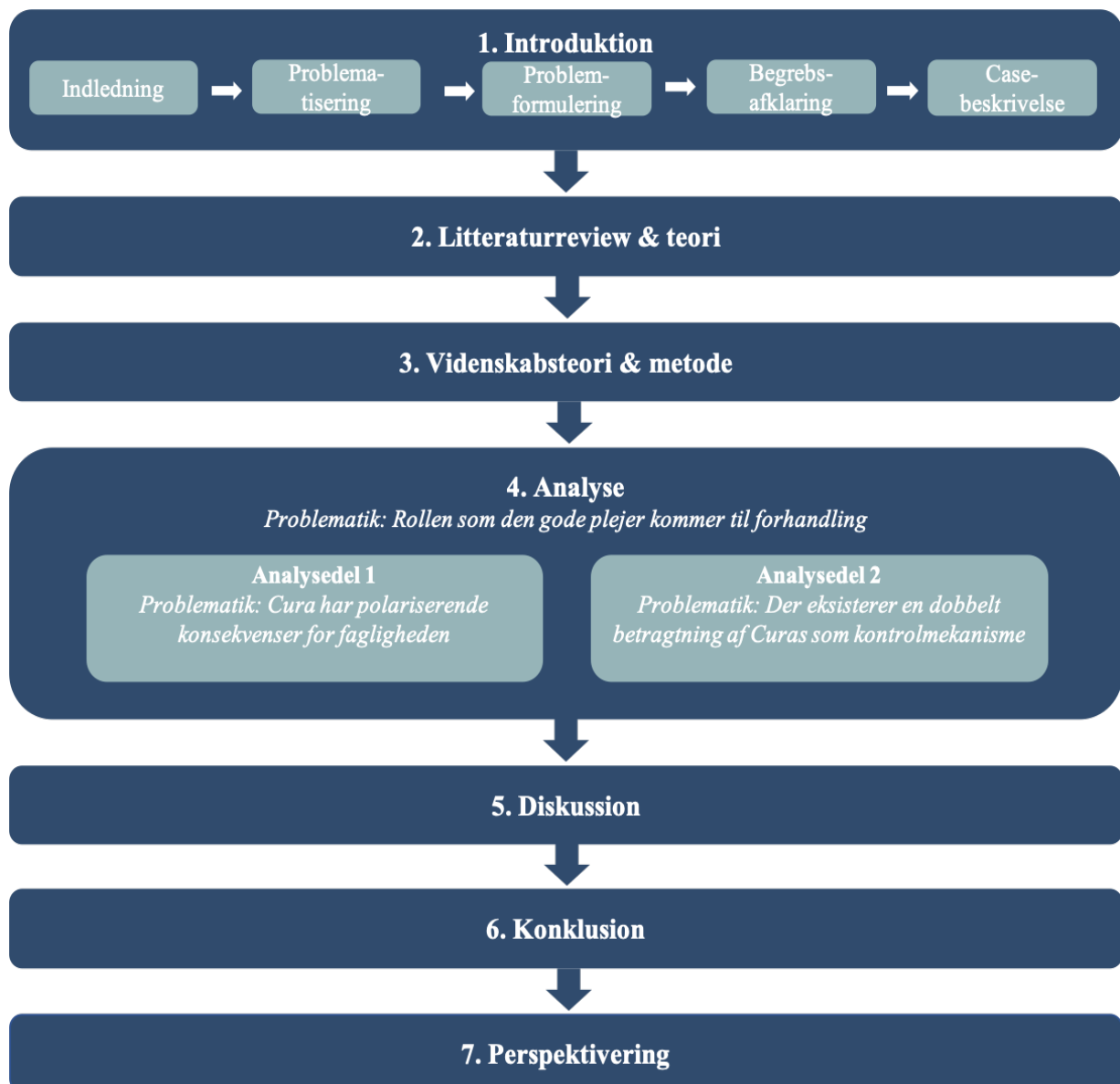
I dette kapitel diskuteres først og fremmest afhandlingens delresultater, hvilket vil besvare den overordnede problemformulering. Herefter diskuterer vi hvilke konsekvenser omsorgsteknologier generelt kan have for plejesektoren.

Kapitel 6. Konklusion

I dette kapitel konkluderer vi på afhandlingens problemformulering og reflekterer over resultaternes udsigelseskraft.

Kapitel 7. Perspektivering

Her perspektiverer vi afhandlingens resultater og problemfelt til den nyopstået sundhedskrise, COVID-19, der i afhandlingens skrivende stund er brudt ud. Dette med formål om at udlede, hvorledes denne krise kan siges at få en væsentlig indflydelse på oplevelsen af rollen som “den gode plejer” i fremtiden, samt hvilke fremtidige potentielle konsekvenser det vil have for plejerne på Hyggebo.



Figur 2 (Kilde: Egen produktion)



"Technology cannot be
considered neutral"

- Zuboff, 1985



2 LITTERATURREVIEW & TEORI



2 Litteraturreview & Teori

2.1 Litteraturreview

2.1.1 Omsorgsteknologier som analysegenstand i organisationsstudier

I bestræbelsen på at opnå en dybere forståelse for emnets problemfelt, har det været væsentligt at dykke ned i den allerede eksisterende litteratur for at klarlægge eventuelt uafklarede aspekter af emnet. I følgende afsnit vil vi med udgangspunkt i samfunds-, organisations- og psykologilitteratur illustrere forskellige perspektiver på både makro- meso- og mikroniveau, der relaterer sig til afhandlingens problemfelt. Dette med henblik på at belyse, hvilken indflydelse omsorgsteknologier kan have for sundheds- og omsorgssektoren.

New Public Management

Et koncept, der er vidt omspændende i flere samfunds- og organisationsstudier vedrørende omsorgsteknologier, er ledelsessystemet *New Public Management* (herfra: NPM) (Power, 1999). NPM er opstået med formålet om at effektivisere den offentlige sektor og har været anvendt i danske offentlige forvaltninger de sidste to årtier (Jensen & Villadsen, 2014). Det er et komplekst begreb, der favner bredt og er med til at beskrive reformer, der har hentet ledelsesværktøjer fra den private sektor og implementeret disse i den offentlige sektor. I Danmark er NPM især forbundet med standardisering af services, hvor det er blevet brugt til at sammenligne private og offentlige hjemmepleje-udbyderes priser og services (Dahl, 2009). Jensen & Villadsen argumenterer for, at der med NPM-baserede reformer er opstået en ide om, at traditionel velfærd skal åbnes op for inspektion baseret på evalueringskriterier, der ikke har været integreret i traditionelle pleje-services (Jensen & Villadsen, 2016). Dette har ført til implementering af forskellige systemer og teknologier i sundheds- og omsorgssektoren med det formål at skabe transparens og effektivitet (ibid). Det kan ligeledes være med til at forklare, at der med implementeringen af disse systemer ofte medfølger tiltag som *audit* for at kontrollere effektiviteten. Denne sammenhæng mellem auditing og NPM forklarer Power idet han pointerer, at “*Auditing has the qualities of ‘portability and diffusion’ and apparent ‘political neutrality’ (Hood, 1991:8) which serve the programmatic elements of the NPM*” (Power, 1999, s. 5). Nedenfor udforsker vi, hvordan litteratur illustrerer teknologiers indflydelse på sundheds- og omsorgssektoren.

Omsorgsteknologiers skeptikere og optimister

Organisationsstudier viser, at plejepersonale risikerer at tilsidesætte deres personlige dømmekraft, når de anvender sundheds- og omsorgsteknologier i deres arbejde, fordi de sætter deres lid til teknologierne (Dahl & Eriksen, 2005; Szebehely, 2005). På den anden side argumenterer Højlund & la Cour for, at teknologier er en forudsætning for stabilisering og ikke en risiko (Højlund & la Cour, 2017). Samtidigt undersøger Melander, hvorledes sundheds- og omsorgsteknologier er med til at omvende magtfordelingen i sundhedssektoren (Melander, 2018). Det pointeres her, at teknologier er med til at skabe nye organisatoriske processer og forårsager radikal infrastrukturel forandring i organisationer (ibid). Dog understreger han, at *“Vi er på vej mod et digitaliseret diktatur . . . Ifald det vil ske har vi som mennesker tabt vores identitet, værdighed og frihed”* (ibid, s. 162). Melander kritiserer moderne teoretisk og empirisk forskning af IT-teknologier, idet majoriteten forholder sig ukritisk og udelukkende fokuserer på mulighederne og effektiviseringen, teknologien skaber (Ibid). I lyset heraf, kan teoretikerne bag de organisatoriske studier opdeles i skeptikere og optimister, idet der kan skelnes mellem teknologi som mulighedsgivende eller begrænsende.

Melanders pointe kan yderligere belyses ved Højlund & la Cours undersøgelse af, hvordan teknologiers eksistens på moderne plejehjem har forandret strukturen (Højlund & la Cour, 2017). De pointerer, at omsorgsteknologier er med til at sikre, at relevante behov for pleje af de ældre bliver dækket. I beslutningen af, hvad der karakteriseres som relevante behov, bliver andre behov som konsekvens heraf erklæret irrelevante og i visse tilfælde ligegyldiggjort (Højlund & la Cour, 2017). Teknologierne på moderne plejehjem er således med til at organisere omsorg, hvilket tydeliggøres ved, at de informationer som teknologien giver, lader til at være centrum for organiseringen af plejen (ibid).

Hitt & Prasanna har gennem et kvantitativt casestudie undersøgt, hvilke forandringer en omsorgsteknologi som journalsystemer skaber på plejehjem (Hitt & Prasanna 2016). De konkluderer, at journalsystemer skaber øget produktivitet og effektivitet, men at de ligeledes øger omkostningerne (ibid). Dog finder forskerne ingen beviser på, at systemerne har en indflydelse på selve kvaliteten af plejen. I et kvalitativt studie argumenterer Brown, Kenneth og Korczynski, at plejerne med implementeringen af nye IT-systemer i højere grad distancerer sig fra den organisation, de er ansat i (Brown, Kenneth & Korczynski, 2010). Det begrundes med, at de opfatter IT som kontrollerende og ser ledelsen som en aktør, der blot minimerer muligheden for at yde en meningsfuld pleje (ibid).

Plejerne fortsatte dog deres forsøg på at sikre leveringen af en meningsfuld, personlig pleje på trods af, at “*the opportunity for care was being squeezed out by IT*” (ibid, s. 427). Denne handling, hvor plejerne brugte deres faglighed til at vurdere, hvordan plejen skulle udføres frem for at læne sig op ad standardiserede serviceprotokoller blev senere navngivet *civil ulydighed* af Jensen og Villadsen (Jensen & Villadsen, 2016). I deres kvalitative studie af en dansk hjemmepleje blev civil ulydighed set som en måde for plejerne at håndtere konfliktende rationaler mellem teknologi og faglighed på (ibid).

Nye teknologier skaber nye fænomener

Udviklingen af teknologier har også skabt interessante fænomener, som er hyppigt adopteret og undersøgt i forskningen. *Technoference* er et omdiskuteret fænomen i psykologien, der belyser teknologiers forstyrrelser og negative påvirkning af forholdet mellem mennesker. Her viser et studie af Technoference-fænomenet er blandt andet undersøgt i relationen mellem børn og forældre. Stockdale, Coyn & Padilla-Walker konkluderer, at unge, som føler, at deres forældre er distraherede af teknologi, udviser en lavere følelse af omsorg fra forældrene (Stockdale, Coyn & Padilla-Walker, 2018). I den forbindelse opfordrer forskerne til, at forældre og unge skal tage tid væk fra teknologier og fokusere på at opbygge stærkere relationer. Dette fænomen er et eksempel på, at teknologier har potentiale til at forandre sociale relationer og kontekster.

I den akademiske debat eksisterer uenighed om, hvorvidt teknologien øger produktiviteten blandt brugerne. Derudover tydeliggøres det i ovenstående, at forskerne har forskellige holdninger til, hvorvidt man bør sætte sin lid til teknologiens funktionaliteter og hensigter. Samtidig eksisterer også bred akademisk enighed om, at teknologi forandrer organisatoriske processer på forskellig vis. Disse forandringer går bredere end selve teknologiens intentionelle funktionaliteter, idet de blandt andet siges at influere magtforhold og relationer. Derudover er flere forskere enige om, at teknologiens indtræden fostrer fravalg og kompromiser på tværs af arbejdsprocesser. Ovenstående akademiske felter bevæger sig hver især på enten makro-, meso- eller mikroniveau, hvor følgende afsnit vil henlede opmærksomheden på teorier, hvoraf enkelte berører flere niveauer simultant.

Problemfeltets relation til eksisterende teori

Som ovenstående forskere hver især påpeger, er det tydeligt, at teknologier skaber forandringer og påvirker flere aktører på forskellig vis. Nærværende afsnit vil beskæftige sig med teoriens blik på

hvilken indflydelse teknologier har på blandt andet organisationer. Allerede i 1985 beskæftigede sociologen Shoshana Zuboff sig med teknologiens revolution, hvor hun beskriver dens nye rolle i samfundet og organisationer (Zuboff, 1985). I kølvandet af den akademiske debat, er hendes teori stadig relevant for nutidens forskning. Hun beskriver intelligente teknologiers dobbelthed, som har indflydelse på magtfordelingen i organisationer. I forlængelse heraf refererer Zuboff til magt-typen *panoptic power*, der illustrerer, hvorledes data fra teknologier giver ledelsen mulighed for at overvåge og kontrollere ansatte på nye måder. Begrebet panoptic power blev introduceret af den franske filosof, Michel Foucault, som benytter konceptet om panopticon-fængslet som en metafor for det moderne disciplinære samfund (Plesner & Husted, 2019). Hans teori er et argument for, at denne form for potentiel overvågning skaber en ny magt-type, hvor aktøren disciplinerer sig selv i forestillingen om at blive overvåget. Dette er blot et minimalt uddrag af, hvorledes magtbegrebet teoretiseres og kan komme til udtryk i organisationer.

Måden, hvorpå teknologier giver ledelsen anledning til overvågning, åbner op for relevansen af at anvende teorier om kontrol i organisationer. Ifølge Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer, som arbejder ud fra et multidisciplinært felt og pointerer, at kontrol fremtræder i situationer, hvor et tilstrækkeligt niveau af tillid ikke eksisterer (Rousseau et al., 1998). Tilsvarende magt-litteraturen er kontrolkonceptet studeret fra et bredt spænd af perspektiver. Orlikowski undersøger hvordan teknologi influerer kontrol i organisationer og anser kontrolmekanismer som både muliggørende ved at være i kontrol *med* noget, og begrænsende ved at have kontrol *over* noget (Orlikowski, 1991). I relation til Foucaults disciplinære magt, pointerer Orlikowski, at kontrol indirekte udøves gennem forskellige institutionelle, tekniske og normative regulationer (ibid).

Den tidligere nævnte organisatoriske litteratur inden for det teknologiske felt, behandler omsorgsteknologiers indflydelse på både makro-, mikro- og mesoniveau, og er begrænset fra at undersøge kontrol- og magtforhold. Dog er den teoretiske litteratur med til at illustrere de to forhold på selvsamme niveauer, hvorfor vi i følgende afsnit vil redegøre for, hvorledes denne afhandling kan bidrage til det eksisterende litteratur.

Afhandlingens bidrag til eksisterende litteratur

Ovenstående review består af forskellige typer litteratur og teorier baseret på både kvalitative og kvantitative studier. Dette har til formål at identificere mulige kløfter inden for problemfeltets område

samt vurdere, hvor der opstår et potentiale for nærmere undersøgelse. På baggrund heraf søger denne afhandling at sammenkoble forskningen fra den organisatoriske litteratur med den teoretiske litteratur ved at foretage en dybdegående kvalitativ undersøgelse. Dette med formål om at bidrage til den eksisterende forskning med en dybere forståelse af, hvilke muligheder og begrænsninger nye omsorgsteknologier som Cura kan have for brugerne samt hvorledes magt og kontrol kommer til udtryk på baggrund af en specifik omsorgsteknologis tilstedeværelse. Fælles for ovenstående litterære perspektiver er, hvorledes omsorgsteknologier er af eskalerende karakter og skaber forandring i sundheds- og omsorgssektoren, herunder på plejehjem. Med inspiration fra disse indsigter samt fænomener som Technoference, magt og kontrol, ser vi et interessant potentiale i at undersøge Curas indflydelse på plejehjem-ansattes oplevelse af “den gode plejer” i en social kontekst.

2.2 Teori

I bestræbelserne på at besvare problemformuleringen og dertilhørende underspørgsmål er det nødvendigt at anvende en række relevante teoretiske hjælpeværktøjer, for at opnå et kvalificeret resultat. Med ovenstående litteraturreview in mente opstod et uafklaret felt inden for sundheds- og omsorgssektoren, hvilket skaber en relevant teoretisk grobund. Følgende kapitel vil derfor introducere afhandlingens udvalgte teorier, som danner fundament for analyserammen samt redegøre for deres individuelle bidrag til problemformuleringens besvarelse. Først og fremmest gennemgår vi affordance-konceptet, der kan bruges til at undersøge, hvordan de ansatte på Hyggebo benytter Cura samt hvilke teknologiske affordances de primært anvender i deres arbejde. Herefter introducerer vi Zuboffs teoretisering af teknologiens evne til at automatisere og informere, hvilket er et væsentligt teoretisk værktøj til at undersøge mulighederne og udfordringerne som Cura kan siges at tilføre plejepersonalet. Dette er efterfulgt af Foucaults filosofi vedrørende magt, diskurs, magtteknologi og selvstyring, idet den er værdifuld til at belyse, hvorledes koncepter som magt og kontrol kommer til udtryk hos de ansatte på Hyggebo. I forlængelse heraf forklarer vi Villadsens fortolkning af dispositiv-begrebet til afslutningsvis at analysere Hyggebos problematikkers fremtræden.

2.2.1 Introduktion til affordances

Bucher & Helmond beskriver i “The Affordances of Social Media Platforms” syv forskellige teoretiske konceptualiseringer af begrebet *affordances* (Bucher & Helmond, 2017). På tværs af forskere anskues begrebet på adskillige måder og anvendes generelt til at beskrive, hvad materielle artefakter, såsom teknologier, tillader folk at gøre (Gibson, 2015; Norman, 1988). Grundet de

forskellige fortolkninger og den flertydighed der er tilknyttet affordance-teorien, finder vi det særligt relevant at tage udgangspunkt i et konkret affordance-koncept, som uddybes i følgende afsnit.

Kommunikative affordances

Kommunikative affordances forklarer hvorledes teknologier muliggør og begrænser sociale handlinger (Hutchby, 2001). Begrebet understreger, at affordances både er *funktionelle*, idet de skaber muligheder og begrænsninger, og *relationelle*, da de retter opmærksomhed mod måden hvorpå affordances ved en teknologi kan være forskellig fra enhed til enhed (ibid). I lyset af Ian Hutchbys konceptualisering, tilbyder begrebet affordances en analytisk måde at anskue teknologiske faktorer, der bevæger sig udover det deterministiske perspektiv, som flere andre konceptualiseringer tager udgangspunkt i. Kommunikative affordances understøtter den socialkonstruktivistiske tilgang, idet konceptet betragter de relationelle aspekter ved teknologien. På denne måde kan dette koncept berige analysen med et indblik i, hvorledes de teknologiske funktioner ved Cura er forskellige for de ansatte, afhængig af den sociale kontekst og ligeledes skaber muligheder og begrænsninger for dem. Vi er bevidste omkring, at analysen og resultaterne havde været anderledes ved at anvende en anden konceptualisering. Vi afgrænser os blandt andet fra koncepter med deterministisk tilgang og som fokuserer på den individuelle meningsdannelse, da vi søger indsigter i den sociale kontekst. Wellmans konceptualisering af sociale affordances kunne have været relevant, idet den forklarer hvilke muligheder teknologiske forandringer tilbyder sociale relationer og strukturerer (Wellman, 2001). Dog fravælges denne, idet kommunikative affordances tager skridtet videre og inddrager det funktionelle og relationelle aspekt, hvorfor vi vurderer, at dette koncept er det mest ideelle værktøj til afhandlingens analyse. Vi er bevidste om, at kommunikative affordances fokuserer på "*the impact of technology for communication*" (Schrock, 2015, s. 1233). Dog finder vi det analytisk anvendeligt, da Cura overordnet set er en platform for videns- og informationsdeling mellem medarbejderne på Hyggebo, hvilket understøtter Cura som et kommunikativt system.

På baggrund af ovenstående argumentation, anvender vi Hutchbys koncept til at anskueliggøre, hvilke affordances ved Cura de ansatte anvender i deres daglige arbejde og hvorledes dette kommer til udtryk. Analysen anvendes til at besvare problemformuleringens underspørgsmål 1 om, hvilke muligheder og begrænsninger Curas teknologiske funktioner har for Hyggebos ansatte.

2.2.2 Intelligent teknologis dobbelthed

I følgende afsnit vil vi redegøre for Shoshana Zuboffs teori, som overordnet set baserer sig på teknologiens indflydelse i organisationer (Zuboff, 1985). ”*Technology cannot be considered neutral*” (Zuboff, 1985, s. 5). Dette citat kendetegner Zuboff, som har sat et væsentligt præg på vores måde at forstå og fortolke den digitale og teknologiske anvendelse i organisationer og strategiudvikling (ibid). Hun har især taget sin stærke forskerposition ved udarbejdelsen af ”*In the Age of Surveillance Capitalism*”, som fremhæver menneskers fundamentale udfordringer i den nære digitale fremtid (Zuboff, 2019). Hendes teori baseres på idéen om, at den teknologiske udvikling har en vital samfundsmæssig betydning, der er lige så signifikant som industrialiseringen var (ibid). Hun pointerer, at udviklingen har skabt et nyt forhold mellem teknologi og mennesker - en reciprok påvirkning, der stadig kan siges at eksistere i dag på trods af, at både teknologien og mennesket er i konstant udvikling. Dette ses i måden teknologier former samfundet på og er en dominerende faktor i alt fra interaktion, viden og struktur til vores forestillinger om, hvad der er muligt og umuligt (ibid). Engang var digital teknologi en separat sfære, og man kunne skelne imellem at være online og offline. Denne tilstand vurderer Zuboff som umulig i dag, da vi konstant er forbundet med digital teknologi, som ligeledes er central i vores infrastruktur (Zuboff, 1985). Særligt koncentrerer teorien sig om informationsteknologiens rolle i restruktureringen af arbejdspladser, hvor en væsentlig pointe er ”*the duality of intelligent technology*” (Ibid, s. 6). Zuboff skelner her mellem teknologiens to egenskaber; *Automate* (herfra: automatisere) og *Informate* (herfra: informere). Disse egenskabers grad af indflydelse er afgørende for følgerne af en organisations teknologiske forandring. Formålet bag automatiserende teknologi er at erstatte menneskefærdigheder med en teknologisk funktion, der kan udføre samme proces til færre omkostninger og med større kontrol og kontinuitet. I denne proces genereres automatisk ny information om arbejdsprocesserne - en handling, der ligeledes betegner teknologiens rolle som informerende. Dermed påpeger Zuboff, at teknologiens informerende egenskab både omfatter og går dybere end automatiseringsaspektet. Dette betyder, at teknologiers informerende evne har her til formål at skabe ny viden.

Omsorgsteknologiers formål er blandt andet at dele viden omkring borgere på tværs af organisatoriske felter, hvilket skaber dybere indsigter for de enkelte medarbejdere i hele det organisatoriske felt, end hvis informationen ikke kunne deles. Som konsekvens heraf kan det understreges, at omsorgsteknologier, der opererer på mesoniveau, ligeledes har en indflydelse på mikroniveau.

"Mastery at the information interface depends upon what I define as intellectualive" (Zuboff, 1985, s. 11). Dette citat tydeliggør vigtigheden af *smart people's intellectualive skills* for, at organisationer kan få fuldt udbytte af informerende teknologi. *Intelligente mennesker* defineres i teorien som organisationens medlemmer, der kan bidrage til og lære af systemerne. Herunder beskriver Zuboff, at *intellektuelle kompetencer* er evner som intelligente mennesker har og anvender med formålet om at drage fordel af intelligente maskiner. Disse intellektuelle kompetencer består af tre centrale kvaliteter, hvor den ene udgør evnen til at tænke abstrakt og linke data til den konkrete verden. Den anden kvalitet vedrører evnen til at udføre induktiv bevisførelse, som kræver stærke analytiske kompetencer. Den tredje kvalitet, som forklarer graden af intellektuelle kompetencer, er aktørens teoretiske forståelse af processerne som den konkrete data refererer til.

Når organisationer anvender automatisering eller informering som en strategisk aktivitet, stiller Zuboff det afgørende spørgsmål: *"are we all going to be working for a smart machine . . . or will we have smart people working around the machine?"* (Zuboff, 1985, s. 12). Strategier som lægger vægt på, at automatisering erstatter menneskearbejdet, gør sig afhængig af den *intelligente maskine*, hvorimod en informerende strategi anerkender værdien ved den intelligente maskine og dens funktioner, men udelukkende i konteksten af dens indbyrdes afhængighed med intelligente mennesker. Intentionen bag er derfor at forbedre arbejderne viden og erfaring. Zuboff pointerer, at automatiseringsstrategien bidrager til en *de-skilling* (herfra: kompetence-reducering) af de ansatte, idet de vil opleve en mindskning af forpligtelse og ansvarlighed. I Zuboffs teori opstår dermed et paradoks, idet en konsekvens af automatiseringsstrategien er, at der kræves en øget ledelsesmæssig vagtsomhed og kontrol, hvorimod informeringsstrategien bidrager til, at medarbejderne gøres ansvarlige for observation og kontrol af den nye information, som teknologien producerer. I denne proces understreger Zuboff, at medarbejderne bliver *re-skilled* (herfra: kompetence-givning), hvorved hierarkiet mindskes og medarbejderne får mulighed for at tilegne sig viden og ansvar på niveau med ledelsen (Zuboff, 1988). Idet informeringsstrategien indgår i og går dybere end automatisering advokerer teorien for, at paradokset ved teknologien opstår, da medarbejderne både får reduceret deres kompetencer, mister ansvar samt får kompetencer og tilegnes ansvar (ibid). I denne proces argumenterer Zuboff for, at det informerende aspekt potentielt kan nedbryde den traditionelle logik bag ledelse ved, at medarbejderne tilegnes en højere grad af magt. Dette tvinger ledere til at finde nye måder, hvorpå de kan overvåge medarbejdere, hvilket ifølge Zuboff danner grundlag for magtformen *panoptic power* (Plesner & Husted, 2019).

Som tidligere nævnt argumenterer Zuboff for, at teknologi ikke kan betragtes som værende neutral. Dermed tillægges teknologien en særlig betydning, der fremtvinger en stillingtagen til, hvilke bagtanker der ligger bag den, hvilket potentielt ikke er muligt eller nødvendigt. Derudover fordrer teorien et drastisk skel om, at teknologi enten fratager eller pålægger folk evner og udfordrer således muligheden for at undersøge, hvorvidt teknologi blot understøtter de evner, som brugeren allerede har. Desuagtet finder vi teorien relevant, da vi undersøger, hvorvidt teknologien giver muligheder og begrænsninger for deres arbejde. Derfor vurderer vi, at det ikke er af væsentlig betydning, hvorvidt Cura understøtter eller pålægger kompetencer, da begge tilfælde vil blive betragtet som en mulighed ved teknologien. Ligeledes er Zuboffs teoretisering relevant for denne afhandling, idet den hjælper med at identificere, hvilke informerende og automatiserende aspekter Curas funktioner har samt hvordan disse har potentiale til at være kompetence-reducerende og -givende for de ansatte på Hyggebo. Dette med formål om at bidrage til besvarelsen af underspørgsmål 1 om, hvilke muligheder og begrænsninger disse funktioner har for plejerne.

2.2.3 Foucaults magtbegreb

Mens Zuboff anvender panoptic power til at beskrive magtrelationer på mikro- og mesoniveau, er begrebet tidligere introduceret af Michel Foucault, som beskæftiger sig med selvsamme magtform på både mikro-, meso- og makroniveau (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Dette vil blive uddybet i kommende afsnit om Foucaults magtbegreb. Derudover vil afsnittet præsentere Foucaults tre analytiske begreber; diskurs, magtteknologi, selv-teknologi - alle med udgangspunkt i Mik-Meyer & Villadsen for at muliggøre en operationalisering af magtbegrebet analytisk (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). I forlængelse heraf beskriver vi dispositiv-analysen, udviklet af Villadsen med inspiration fra Foucault og Gilles Deleuze, med formålet om at analysere modsætningsfyldte problemkonstruktioner (Villadsen, 2019). Disse analytiske begreber vil være fundamentet for senere i afhandlingen at kunne foretage en analyse af, hvorledes magt og kontrol kommer til udtryk hos de ansatte på Hyggebo på baggrund af Curas tilstedeværelse.

Panoptikon og selvdisciplinering

Oprindeligt er panoptikon betegnelsen på et rum, der er indrettet således, at man kan overvåge hele rummet fra ét sted (Plesner & Husted, 2019). Den arkitektoniske struktur, der oprindeligt er udtænkt af Jeremy Bentham, er især blevet anvendt til at løse praktiske problemer associeret med overvågning

af et større antal fængselsindsatte (ibid). Panoptikonet gør det således muligt for få vagter at kontrollere mange indsatte på én gang. Denne form for kontrol skaber en selvpåført disciplin blandt de indsatte, idét de ikke kan vide sig sikre på, om de overvåges, men udelukkende ved, at de potentielt bliver overvåget.

Konceptet bag panoptikonet fik et nyt og udpræget teoretisk ståsted i Foucaults værk, "Overvågning og straf", og blev et væsentligt element i magtlitteraturen (Foucault, 1977). For Foucault var panoptikon mere end et arkitektonisk design; det var ligeledes en metafor for et skifte i udførelsen af magt, hvor disciplin blev den foretrukne magtform frem for straf mod individer (Plesner & Husted, 2019). Ifølge Foucaults beskrivelse af selv-disciplinering optræder denne blandt individer på mikroniveau og er fundamental for den organisatoriske magtudøvelse på mesoniveau. Dette kan ligeledes influere den generelle magtanvendelse i samfundet på makroniveau. Ovenstående kan eksemplificeres ved at henvise til de nye teknologiske innovationer i samfundet, der forventes at forandre og udføre et radikalt skifte i sundheds- og omsorgssektoren samt de ansattes arbejdsprocesser. Disse kan potentielt skabe grobund for overvågning i organisationer.

Denne afhandling tager afsæt i Mik-Meyer & Villadsens fortolkning af Foucaults magtbegreb, da teoretikerne anvender det i et sociologisk perspektiv med fokus på statens møde med borgeren (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Cura er en omsorgsteknologi, som er implementeret på baggrund af statens beslutning og anvendes af de ansatte på Hyggebo, hvorfor Mik-Meyer & Villadsens perspektiv er relevant for opgavens problemstilling. Foucault identificerer den nye magtudøvelse i det moderne samfund som produktiv magt (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Moderne magtudøvelse søger således ikke at forbyde eller straffe, men derimod at påvirke individers handlinger og selvopfattelse. Foucault påpeger, at man ikke kan være i besiddelse af magt og hans teori lægger vægt på, at magt ikke udspringer fra en bestemt position, eksempelvis fra en lederrolle (ibid). Ydermere eksisterer en uadskillelig forbindelse mellem magt og viden, der har en to-vejs gensidigt betinget relation: "*Når der etableres et område for intervention, etableres der samtidigt et område for generering af viden*" (ibid, s. 21).

Foucaults magtanalytik

I sin forskning om magt, fremhæver Foucault ifølge Mik-Meyer og Villadsen en grundlæggende samfundsproblematik: Hvorledes mennesket i den vestlige kultur har gjort sig selv til subjekt (Mik-

Meyer & Villadsen, 2013). For at undersøge denne problematik præsenterer Foucault tre analytiske begreber: 1) *Diskurs*, som hjælper til analyse af, hvordan vi konstituerer os som subjekter for viden, 2) *Magt og magtteknologier*, som muliggør en undersøgelse af hvordan vi konstituerer os som subjekter, der udøver eller underkaster os magt og 3) *Selv-styring og selvtæknologier*, som hjælper til besvarelsen af, hvordan vi konstituerer os som subjekter for vores egne handlinger (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Qua ovenstående pointering vedrørende viden og magts gensidigt betingede relation, kan de tre begreber antageligt opfattes som unægteligt sammenhængende. Dog kan det fra et analytisk perspektiv være fordelagtigt at holde dem adskilt for at skabe fokus og struktur i sin analyse. Med vores valg af at undersøge Curas rolle for de ansatte på Hyggebo, følger et fokus på diskurs- og magtbegreberne, da disse viste sig som særligt relevante i vores møde med feltet. Dette kom til udtryk i interviewene, men også i udforskningen af de eksisterende samfundsproblematikker vedrørende pleje-etik inden for sundheds- og omsorgssektoren. Idet diskurser netop beskæftiger sig med italesættelser og forståelserne bag de eksisterende mulighedsbetingelser for, hvordan viden skabes, blev det væsentligt at anvende diskursbegrebet.

Foucauldiansk diskursperspektiv: Talen som regelstyret praksis

Foucaults anvendelse af diskursbegrebet er anderledes fra andre forståelser af, hvordan tale og udsagn bør anskues, da det foucauldianske diskursperspektiv søger at belyse, hvordan talen er en regelstyret praksis (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Det socialkonstruktivistiske forskningsdesign understøtter dette perspektiv, idet teorien pointerer, at diskurser skal sættes i relation til de sociale omstændigheder (ibid). Denne tilgang til diskurs differentierer sig primært ved dens opgør med to måder at anskue udsagn på: 1) om de afspejler verden sandfærdigt, eller 2) hvilken livsverden, der repræsenterer subjektet (ibid). Foucault argumenterer for, at disse anskuelser gør det umuligt at betragte diskursen som en praksis, der er selvstændig struktureret. Væsentligt for teorien er, at gennem den diskursive praksis fremtræder både objekter og subjekter, hvor objekter ikke er permanente, men historisk betingede - "*Udsagn skal altså ikke vurderes efter, om de afspejler verdens fænomener mere eller mindre sandfærdigt*" (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 24). Den foucauldianske diskursanalyse fokuserer på, hvorledes elementer kan fremtræde gennem videnskabelige og kvasividenskabelige diskurser. Denne forestilling aktualiseres i afhandlingens problematisering, idet tanken bag omsorgsteknologier kan være skabt fra en videnskabelig diskurs om, at teknologi potentielt kan effektivisere arbejdsprocesser. Foucaults tilgang muliggør et analysefelt, hvor man ud fra samlingen af fremsatte udsagn aflæser de regler, som talen er underlagt og dermed bestemmer, hvad der kan

siges på det gældende tidspunkt. Dette betyder, at talen bør undersøges som en praksis, der er underlagt bestemte rammer, som den gensidigt er medskabende af. Den diskursive analytiske tilgang åbner eksempelvis op for en potentiel undersøgelse af Curas omtale og dens determinerende rammer på Hyggebo.

Foucaults diskursanalyse består af tre grundlæggende dele; *Diskurs*, *udsagn* og *diskursformation*, hvilke alle tre skal anvendes til at identificere diskursen (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Diskurs refererer til størrelsen af faktisk fremsatte udsagn inden for et specifikt felt. Udsagn er diskursens byggesten og ses som den mindste enhed, "*som gennem italesættelse bringer fænomener til deres eksistens*" (Andersen, 1999, s. 44). Slutteligt beskriver diskursformation det felt styret af regler, som tilbageskuende kan rekonstrueres og er styrende for, hvad der kan siges på det givne tidspunkt og af hvem (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Måden, hvorpå en diskursiv formation kan analyseres tager udgangspunkt i *objektformationen*. Her undersøges, hvor objekter opstår samt hvilke discipliner og autoriteter objekterne determineres og afgrænses af. Dette betyder, at objekter som Cura ikke kan studeres "i sig selv" uden at inddrage den sociale kontekst. I forlængelse heraf studeres *subjektpositionerne* - en position som stilles til rådighed af diskursen og er determinerende for, hvordan man kan handle og tale på en meningsfuld måde. Ligeledes skal *begrebsdannelsen* betragtes (ibid). Dette gøres ved at analysere, hvordan felter inden for forskellige vidensområder adopterer hinandens begreber, hvordan ældre begreber anvendes i en nyere diskursiv kontekst samt hvordan nogle begreber igangsætter en hel række andre begreber. På trods af, at denne måde at anvende begrebsdannelse på fordrer en analyse på makroniveau, vil vi i vores diskursanalyse bruge teorien til at analysere, hvorvidt plejepersonalet adopterer hinandens begreber, om de er socialt betingede samt hvorledes nogle begreber kan skabe andre begreber. For at fuldende en analyse af diskursformationen, skal *strategidannelsen* undersøges, hvilket henviser til dér, hvor forskellige diskurser bryder med hinanden. Eksempelvis i situationer, hvor forskellige forklaringer anvendes til at beskrive det samme fænomen (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Denne teori gør os i stand til at skabe et indblik i hvilke diskurser, der florerer på Hyggebo vedrørende Cura og teknologiens funktioner. Dette med formål om at bidrage til en analyse af, hvorfor plejepersonalet italesætter Cura som de gør samt hvad der ligger til grund for netop denne italesættelse.

Diskurs er blot et af tre relevante analytiske fikspunkter i det abstrakte foucauldianske univers. I følgende afsnit beskrives hvorledes magtteknologier og selvteknologier bidrager til en forklaring af,

hvordan vi konstituerer os som subjekter, der henholdsvis udøver eller underkaster os magt samt hvordan vi konstituerer os som subjekter for vores egne handlinger (Mik-Meyer & Villadsen, 2007).

Styring og selvstyring af individer

Ved *magtteknologier* henviser Foucault til teknologier, hvis formål er at determinere individers handlinger og gøre dem til genstand for bestemte målsætninger samt forskellige typer af disciplin og kontrol (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Teknologierne siges at *objektivere* subjektet, idet subjektet gøres til produkt af viden og praktisk styring (ibid). Disse teknologier er både iagttagelses- og styringsinstrumenter, da de synliggør og bringer opmærksomheden mod bestemte objekter. Foucault påpeger, at styringsteknologierne er baseret på rationalitet. Med det menes, at de tildeles en bestemt retning, idet de er indlagt en særlig forestilling samt konkrete overvejelser om subjektets mål og midler (ibid).

En eksemplificering af en styringsteknologi, som blandt andet anvendes til ledelse af medarbejdere og ledere, er samtaleteknologien. Formålet med denne teknologi er at modvirke over-styring og passiv ledelse ved at bede det oprindeligt tavse individ om at italesætte målene for sin personlige udvikling. Ved at skabe dialog kan det virke frigørende og magtfrit for individet. På den anden side kan samtaleteknologier være medvirkende til, at individet producerer udsagn, som vedkommende efterfølgende bliver ansvarlig for (Karlsen & Villadsen, 2007). På denne måde kontrolleres individet gennem sin selv-producerede viden. Dog påpeger teorien, at begge individer påvirkes i magtrelationen. Ved samtaleteknologiens opgør med autoritative bestemmelser er det netop afgørende, at den ledende er mere lyttende og mindre talende. Således er samtaleteknologien ikke et værktøj, som anvendes til at styre hinanden, men derimod en magtteknologi, der rekonstruerer mulighederne for ledelse, skaber særlige subjektpositioner og stiller særlige krav til selv-ledelse af individerne.

Selv-styring og selvteknologier er det tredje analytiske begreb som Foucault anvender til undersøgelse af den vestlige kulturs selv-subjektivering (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Selvteknologier beskrives som redskaber, der fostrer muligheden for at studere værktøjer og processer, som individer kan benytte til selvudvikling samt opnåelse af individuelle mål. Subjektet retter selvteknologierne mod sig selv, hvorfor disse er med til at forme subjektet. Eksempelvis kan selvteknologier frembringe en selvrefleksion blandt medarbejdere således, at de anser sig selv som ufuldkomne og under udvikling.

Selvrefleksionen består af kontinuerlige overvejelser vedrørende personlige egenskaber, som konstant kan udvikles med formålet om at forbedre sig selv og opnå sine mål.

Ovenstående begreber vil blive anvendt til at undersøge, hvorledes Cura og dets funktioner anvendes som redskab til at udøve magt over de ansatte samt hvorvidt de ansatte anvender Cura som en del af deres egen selvstyring. Dette anvendes til at besvare afhandlingens underspørgsmål 2 om, hvorledes magt og kontrol kommer til udtryk hos de ansatte på Hyggebo på baggrund af Curas tilstedeværelse.

Strukturerer af sociale praksisser

I forlængelse af Michel Foucaults tre analytiske begreber, har Villadsen med Gille Deleuze som supplement, praktiseret *dispositiv-analysen* som værktøj til at give indblik i, hvordan organisatoriske problematikker dukker op i et særligt lys (Villadsen, 2019; Deleuze, 1992). I denne afhandling vil eksempelvis det disciplinære dispositiv på Hyggebo være relevant at anfægte fra et sådan analytisk perspektiv. Dispositiv-analysen tager afsæt i en sammenknytning af flere forskningsperspektiver; dels en fortolkning af Foucaults tidlige forskning som beskriver magt/viden-regimer og diskurser som værende styrende for individets identitet og handlinger, dels hans senere arbejde omkring selvledelse og modmagt. Ydermere tager den afsæt i Raffnsøe, Gudmand-Høyer og Thanings præsentation af dispositivet som en ikke-deterministisk og modificérbar kraft, der kan dispositionere individer imens dispositivet selv formes af individets handlinger (Burrell, 1998; Bardon & Josserand, 2011; Raffnsøe et al., 2016). Disse perspektiver har muliggjort en sammenkobling af Foucaults magtanalytik, hans analyse af selvledelse og en integration af to perspektiver, som typisk har været adskilt i receptions litteraturen. En sammenkobling, som har resulteret i en teori og relevant analysestrategi, der har til formål at undersøge dispositionerne, som skaber subjekters praksis samtidig med, at selvledende subjekter tildeles autonomi relateret til dispositiverne. Der opstår altså en dobbelt forståelse af dispositivet, som værende på én og samme tid styrende for subjekter og formet af subjekters praksis.

Qua afhandlingens fokus på den sociale kontekst gøres denne dobbelte forståelse særlig relevant for vores analyse. Det skyldes, at dispositiver, i forlængelse af ovenstående beskrivelse, kan determineres som ordningsmekanismer, der historisk set menes at have struktureret de sociale praksisser, institutionerne samt diskursen - alle fænomener som har væsentlig betydning for hvordan viden er skabt. Samspillet mellem Foucaults dispositiv-begreb og Deleuze bidrager til idéen om, at

magt/viden-strategier både skaber bestemte typer af synlighed og ordner de diskursive og sociale praksisser. Derfor er en vigtig pointe, at denne type dispositiv-analyse ikke blot skal fokusere på det sagte, men også det, der synliggøres. Desuden fremhæver Deleuze vigtigheden af at være åben overfor, hvad magten skaber af nye muligheder og utilsigtede virkninger, idet magten altid rummer et overskud (Deleuze, 1988).

Sat i relation til forrige afsnit vedrørende koncepterne diskurs, magt- og selvteknologier er der et væsentligt samspil med dispositiv-analysen. Idet dispositive potentielt strukturerer og synliggør disse koncepter, bliver vi i stand til at se på det sagte ved hjælp af diskursanalysen samt hvilke muligheder og begrænsninger magt skaber. Den ovennævnte dispositiv-analytik vil bidrage til værdifuld indsigt i, hvorledes magt kommer til udtryk ved at undersøge, hvordan de ansatte på Hyggebo influeres af, og henter retfærdiggørelse i, forskellige dispositive.

Refleksioner bag Foucault som teoretisk perspektiv

I vores valg af Michel Foucault som fundamentalt teoretisk perspektiv er vi bevidste om, at der eksisterer mange måder at fortolke Foucault på. Denne fortolkning har en væsentlig indflydelse på analysens resultater og kunne derfor have set anderledes ud med et andet perspektiv. Den foucauldianske diskursteori bygger på kritisk rationalisme hvilket det socialkonstruktivistiske paradigme udspringer af og gøres derfor relevant, idet den er baseret på ideen om, at der ikke eksisterer én endegyldig sandhed (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Derudover er Foucault, ved hjælp af Mik-Meyer & Villadsen, værdifuld til at undersøge de ansattes oplevelse af hvilke subjektpositioner, der står rådighed samt belyse hvorledes de omfavner dem. Trods de mange relevante aspekter Foucault kan bidrage med har teorien også mangler, som anden teoretisk litteratur kunne afdække. Foucault ser magt som et fænomen, der ikke kan udspringe af en position eller et individ, hvorfor hans magtbegreb er abstrakt. Derfor kunne det være relevant at anvende en mere konkret typologi til belysningen af temaet. Plesner og Husted karakteriserer blandt andet andre repressive magtformer, hvor magt er til stede når A udtrykkelig påvirker B (Plesner og Husted, 2019). Denne antagelse beror på, at magt dels udspringer fra en bestemt position, dels er mulig at undgå og flygte fra (ibid). Således ville disse magtformer kunne bruges til eksempelvis at undersøge, hvorvidt ledere gennem Cura tvinger medarbejderne på Hyggebo til at udføre opgaver mod deres vilje eller om Cura gennem manipulation er med til at forhindre særlige hændelser. Dog anses Foucaults

magtbegreb som værende mere relevant for denne afhandlings problemfelt, idet vi ønsker at anskue Cura i en diskursiv kontekst og anse magt som et abstrakt fænomen, der kommer implicit til udtryk.

Foucault har et alternativt epistemologisk udgangspunkt: *"it is not possible to characterize him as offering an account of how knowledge is or can be attained, or of the nature of then reality to be known"* (Dean, 1998, s. 2). Dette læner sig op ad afhandlingens videnskabsteoretiske standpunkt, hvor vi ikke finder det muligt at erkende den sande virkelighed, men derimod ønsker at opnå en fortolket virkelighed, der afhænger af den givne sociale kontekst (Rasborg, 2013). Dette vil blive uddybet i det kommende afsnit.



"Vi ved ikke, om vi ved noget,
hvis vi ikke ved, hvordan den
pågældende viden er skabt"

- Ankersborg, 2011



3 VIDENSKABSTEORI & METODE



3 Videnskabsteori & Metode

Den primære bevæggrund for valget af forskningsmetode tager afsæt i problematiseringens overordnede genstandsfelt, som er omsorgsteknologiers frembrud i samfundet. Derudover er metodevalget funderet i ovenstående teoriafsnit og de dertilhørende teoretiske antagelser. Idet vi er interesseret i at undersøge plejepersonalets oplevelse af “den gode plejer” fordrer dette en anvendelse af kvalitative metoder, herunder interviews. De kan fostre en dybdegående undersøgelse af den kontekstuelle og sociale interaktion blandt brugerne, som netop kan bidrage til en forståelse af de ansattes oplevelse. Begrebet metode anvendes til at omfavne flere discipliner såsom forskningsdesign, empiriindsamling og analysetilgang, og det omfatter således både abstrakte principper om, hvilke muligheder forskellige metoder giver samt konkrete beslutninger om særlige typer empiri (Ankersborg, 2011). I dette kapitel har vi adopteret metodebegrebet med samme hensigt og metodekapitlet er derfor opbygget på følgende måde:



Figur 3 (Kilde: Egen produktion)

3.1 Videnskabsteori

Følgende afsnit har til formål at forklare, hvilken bevæggrund samt hvilke videnskabsteoretiske overvejelser, der danner base for afhandlingens overordnede forskningsmetode. Disse metodiske overvejelser fungerer rammesættende for empiriindsamlingen og efterfølgende analyseproces.

For at imødekomme vores ønske om at få indblik i Curas indflydelse på plejepersonalets oplevelse af rollen som “den gode plejer”, er forskningsprocessen betragtet med en socialkonstruktivistisk linse. Dette indikerer, at hvad der forstås som *sandt* og *virkeligt* er betinget af den sociale praksis (Berger og Luckmann, 1979). Afhandlingens formål er at undersøge den sociale virkelighed, hvori plejepersonalet befinder sig, hvorfor det socialkonstruktivistiske perspektiv vil være rammesættende for afhandlingen. Følgende afsnit vil elaborere denne videnskabelige tilgang med henblik på at uddybe dets relevans i forhold til problemformuleringen.

3.1.1 Socialkonstruktivisme

Socialkonstruktivismen er kritisk over for den ontologiske og epistemologiske tilgang, hvor virkeligheden eksisterer i enten objektet eller subjektet - uafhængigt af deres relationer (Andersen, 2005). Modsat er udgangspunktet for den socialkonstruktivistiske ontologi relativistisk. Her eksisterer den sociale virkelighed ikke i objektiv forstand, men skabes via subjektive samt intersubjektive bevidstheder og erfaringer hos individer (Hardis, 2004). På denne måde kan verden opfattes som vidt forskellig, idet viden og verden afhænger af individet og dets kontekst. Ifølge denne ontologi er viden udviklet, overført og bibeholdt via interaktioner i sociale processer (ibid). Berger & Luckmann skelner mellem den *subjektive virkelighedsopfattelse*, som er relateret til menneskers individuelle forestillinger om verden, samt den *objektive virkelighedsopfattelse*, som henviser til den verden, der eksisterer uafhængigt af vores opfattelse af den (Berger & Luckmann, 1979). For afhandlingens problemfelt betyder det, at den viden og de praksisser, der eksisterer på Hyggebo, er afhængig af de sociale interaktioner samt den sociale kontekst, som de ansatte befinder sig i. De har en individuel forestilling om arbejdspraksisserne på Hyggebo samtidig med, at plejehjemmet eksisterer i en verden, der er uafhængig af de ansattes forestillinger. Det epistemologiske udgangspunkt for socialkonstruktivismen er, at *"den virkelighed, vi søger at erkende, aldrig er den virkelige virkelighed, men derimod altid en fortolket virkelighed"* (Rasborg, 2013, s. 403). Idet vores fortolkninger er særlige perspektiver vi pålægger virkeligheden, er vores erkendelse af virkeligheden ikke en afspejling af denne (Rasborg, 2013). Derimod er vores egne fortolkninger selv med til at karakterisere den fortolkede virkelighed. Den socialkonstruktivistiske tilgang er præget af, at samfundsmæssige fænomener, såsom viden, er skabt gennem historiske og sociale processer, hvilket betyder, at de også er foranderlige over tid. Dermed forstås viden som noget, der er socialt skabt, da vi som socialkonstruktivister ikke finder det muligt at opnå en objektiv og sand erkendelse (ibid). Det betyder, at det der anerkendes som viden hos de ansatte på Hyggebo er socialt skabt over tid.

I moderne sociologi og samfundsvidenskab findes flere varianter af socialkonstruktivismen, hvorfor der eksisterer forskellige antagelser om, hvem eller hvad der konstruerer virkeligheden (Mik-Meyer & Justesen, 2010). I denne afhandling læner vi os op ad Berger og Luckmanns konstruktionsproces, der i *"The Social Construction of Reality"* opstiller en begrebslig ramme, hvis formål er at gøre det muligt at analysere den sociale konstruktion samt rutiner, vaner og institutioner i hverdagen (Berger og Luckmann, 1979). I den forbindelse videreudvikler teoretikerne det socialkonstruktivistiske perspektiv til, *"ikke kun at omfatte den videnskabelige viden, men også den almindelige*

hverdagsviden, dvs. "common sense" eller "alt det, der i samfundet går for at være viden" (Rasborg 2013, s. 421). For afhandlingen indebærer det, at der blandt de ansatte på Hyggebo er forskellige forståelser af verden, som bliver belyst ved at analysere deres rutiner, vaner og de eksisterende diskurser på plejehjemmet.

Konstruktionsprocessen

Ved et sådant perspektiv lader Berger og Luckmann filosofien tage hånd om, hvad der karakteriseres som gyldig eller sand viden, for selv at fokusere på de sociale processer, hvori hverdagens common sense-viden skabes og genskabes (Berger og Luckmann, 1979). Deres synspunkt er, at samfundet og institutionerne heri er produkter af gentagne handlingsmønstre (ibid). I vores dagligdag tilegner vi os særlige vaner og måder at fortolke vores egne og andres handlinger på, hvilket i sidste ende munder ud i faste samfundsmæssige institutioner (ibid). Dermed bliver vores handlinger, som er af subjektiv betydning, skabende for samfundet, der fremstår som en objektiv realitet. Dette sker ifølge Berger og Luckmann gennem den førnævnte konstruktionsproces bestående af *eksternalisering*, *objektivering* og *internalisering* (ibid). Ved *eksternalisering* menes, at samfundsmæssige strukturer yderliggøres og subjektive verdensbilleder "røbes", da vores daglige interaktionsrutiner og -tolkninger skaber og reproducerer disse. Med tiden *objektiveres* disse institutionelle dannelser, idet de tager en mere permanent form. Dette skaber normer, værdier og et verdensbillede som andre har skabt, men som individer overtager og gør til sit eget, hvilket kaldes *internalisering*. Det er denne konstruktionsproces, som ifølge teoretikerne konstruerer den samfundsmæssige virkelighed, og giver en viden om, hvordan og hvorfor særlige verdensbilleder skabes (Nygaard, 2012).

Vores interesse i hvilken rolle Cura spiller for plejepersonalets oplevelse af hvordan man er "den gode plejer", er relevant at undersøge i forbindelse med ovenstående proces. Eksempelvis udfolder (eksternaliserer) plejepersonalet vaner og sproglige konventioner til kolleger på daglig basis, såsom måden hvorpå de anvender Cura. Herefter kan en objektivering ske, idet plejernes tankestrukturer og handleformer kommer til at fremstå som objektive. Dette skaber en kultur præget af normer og værdier, som potentielt internaliseres af nye eller allerede ansatte plejere. Berger og Luckmann beskriver endvidere begrebet *reifikation* som en del af objektiveringsprocessen (Berger & Luckmann, 1979). Dette trin henviser til, at når først de samfundsmæssige institutioner er etableret, kan de have en tendens til at afbryde forbindelsen til deres egen tilblivelsessammenhæng, hvorfor de bliver tingsliggjort og ses som uafhængige af menneskelig aktivitet (ibid). Hvis mennesket således glemmer,

at det selv har produceret disse institutioner, er der ifølge teoretikerne tale om reifikation (ibid). Denne proces fordrer, at den samfundsmæssige virkelighed på én og samme tid udgør en objektiv realitet og er socialt konstrueret. I Berger og Luckmanns perspektiv skelnes mellem konstruktionen af den sociale virkelighed, der sker gennem eksternaliseringen og objektiveringen, og konstruktionen af den subjektive oplevelse af den sociale virkelighed. Gennem socialiseringen bliver den sociale verden, samt normerne heri, internaliseret (ibid).

Qua det videnskabsteoretiske perspektiv er der forudsat en bevidsthed om, at konstruktionerne af virkeligheden, som afhandlingen finder, kunne have været anderledes, idet de er afhængige af den sociale og historiske kontekst (Mik-Meyer & Justesen, 2010). Det medfører, at idet vi undersøger plejepersonalets oplevelse af “den gode plejer” i relation til Cura, er vi bevidste om, at plejepersonalets forståelse af virkeligheden er bestemt af den kontekst, som de befinder sig i. Dermed kunne denne forståelse have set anderledes ud i en anden kontekst. Valget af Berger og Luckmann er ligeledes baseret på vores anvendelse af Foucault, idet hans teori og filosofi spiller en væsentlig rolle i afhandlingens analyse. Vi ser en videnskabsteoretisk sammenhæng mellem Berger og Luckmann og Foucault. Alle teoretikere bevæger sig metodisk set fra *taken-for-granted* til at fokusere på de bagvedliggende processer, som skaber den viden og tilstand, vi tager for givet, samt hvordan den bliver forståelig gennem relationer og den sociale kontekst (Dean, 1998).

På baggrund af ovenstående argumentation, vil Curas indflydelse på Hyggebo undersøges ved hjælp af et kvalitativt forskningsdesign, hvilket vi uddyber i følgende afsnit. Dette med formål om efterfølgende at beskrive samhørigheden mellem socialkonstruktivismen som videnskabelig metode og den anvendte metodik til at indsamle primær empiri.

3.2 Forskningsdesign

Forskningsdesignet tjener formålet at betegne afhandlingens kombination af fremgangsmåder, vi som forskere betjener os af til den pågældende empiriindsamling (Andersen, 1990). Typen af forskningsdesign, der gør sig bedst egnet til at producere valid empiri og skabe en nøjagtig konklusion, er afgjort af afhandlingens formål samt problemstilling (ibid).

I forlængelse af problemstillingens betydning for projektets forskningsdesign, tager afhandlingen udgangspunkt i en konkret case. Denne kan beskrives som en kvalitativ undersøgelse af en specifik

situation, som har til formål at frembringe en udførlig såvel som praktisk baseret viden (Flyvbjerg, 2010). Casestudiet tager afsæt i et enkelttilfælde, som i denne afhandling er de ansatte på Hyggebos oplevelser og erfaringer. Flyvbjerg pointerer, at gennem erfaringer med enkelttilfælde bliver ekspertise fostret, hvorfor denne afhandling som casestudie har potentiale til at bidrage til en udvikling af ekspertviden inden for omsorgsteknologiers indflydelse på arbejdet i plejesektoren (Flyvbjerg, 2010).

Til trods for Flyvbjergs konstatering af, at et casestudie kan være et omdrejningspunkt for generalisering, er vi bevidste om, hvorvidt vores resultater af casestudiet kan generaliseres og er relevante i et samfundsmæssigt perspektiv (ibid). Idet vi anvender Hyggebo som konkret case, er vi klar over eksistensen af andre organisationer, som også anvender Cura. Alle disse lokale organisationer kan yderligere betragtes som individuelle casestudier, hvorfor vi ikke vil generalisere resultaterne fra denne afhandling, men derimod betragte undersøgelsen som en læringsproces med en produceret kontekstbunden viden. Flyvbjerg fremhæver, at kontekstbunden viden anses som værende mere værdifuld end forudsigende teorier og universelle begreber og at *“casestudiet er særligt velegnet til at tilvejebringe netop denne form for viden”* (Flyvbjerg, 2010, s. 468).

3.2.1 Metodisk tilgang til empiri

Fra et metodisk perspektiv vil denne afhandling ikke tage udgangspunkt i udelukkende den induktive eller deduktive forskningsstrategi, men drager inspiration af begge tilgange og er af iterativ karakter. Ved anvendelse af en induktiv metodisk tilgang er ny viden skabt ved først at foretage en bred indsamling af empiri, hvilket efterfølgende systematiseres og analyseres med et formål om at finde frem til nye teorier og generel viden (Bryman & Bell, 2011). Modsat er den deduktive tilgang kendt ved at tage sit udgangspunkt i udvalgte teorier og modeller med formålet om at definere konkrete hypoteser, som undersøgelsen dermed søger at be- eller afkræfte fra en specifik kontekst (ibid). Den iterative proces bag vores forskningsstrategi synliggøres, idet afhandlingens forskellige elementer, heriblandt problemformulering og analyse, har været under konstant justering betinget af hinandens udvikling. Undersøgelsen startede bredt ved en anvendelse af semistrukturerede enkeltmandsinterviews, men med udgangspunkt i udvalgte teorier med henblik på at guide spørgerammen og interviewene mod afhandlingens problemstilling. Denne proces blev gentaget, hvor spørgeramme og interviews blev tilpasset læringen fra tidligere interviews og de anvendte teorier til afhandlingens problemformulering blev afslutningsvis konkretiseret. Den indsamlede empiri er

herefter blevet kodet og analyseret med formål om at finde frem til en ny viden og dyb forståelse af plejernes oplevelser af rollen som “den gode plejer”.

Udformningen af problemformuleringen har i særdeleshed båret præg af den deduktive forskningsstrategi med en iterativ proces, idet den blev formuleret som udgangspunkt for afhandlingens tilgang, men i løbet af processen er ændret op til flere gange. For at lykkes med denne forskningsstrategi har vi som forskere været bevidste omkring, at vores teoretiske udgangspunkt i problemformulering og spørgerammer både kan have biased vores rolle som moderatorer og muligheder for at bemærke andre relevante teorier. Disse overvejelser vil blive uddybet senere i afsnittet om primær empiri.

3.3 Udvalgelse af empiri

Følgende afsnit søger at beskrive overvejelserne bag afhandlingens primære empiri samt udfolde de styrker og svagheder, der udspringer af disse. En væsentlig karakteristik ved at være socialkonstruktivistisk funderet er netop at eksplicite de bagvedliggende refleksioner for sine valg og overvejelser om, hvilken betydning ens egen position har for undersøgelsen (Justesen & Mik-Meyer, 2010). Idet afhandlingens undersøgelsesfelt bevæger sig på mikro- og mesoniveau, finder vi det relevant at centrere vores afhandling omkring primær empiri.

3.3.1 Primær empiri

Der er indsamlet to typer af kvalitativ empiri med en kronologisk tilgang, herunder i alt otte semistrukturerede forskningsinterviews og ét fokusgruppeinterview inden for et tidsinterval på én måned. Forskningsprocessen tog sin start ved først at foretage to enkeltmandsinterviews med assistenter, hvorefter spørgerammen blev tilpasset de tre næste interviews med andre assistenter (Bilag 3; Bilag 6). Resultaterne fra disse interviews dannede udgangspunkt for opbygningen af fokusgruppeinterviewet (Bilag 10). Afslutningsvis blev spørgerammen modificeret de sidste enkeltmandsinterviews med tre ledere som respondenter (se figur 4 for overblik over respondenter) (Bilag 12). Vi har fundet det relevant at foretage flere interviews inden for samme overordnede spørgeramme, da det gør resultaterne sammenlignelige og de kan agere kompenserende for hinanden i den følgende analyse (Kvale, 1990). Desuagtet har vi foretaget mindre justeringer i spørgerammen, idet vi selv er blevet mere vidende inden for den sociale praksis, vi har undersøgt og været en del af. Kombinationen af enkeltmandsinterviews og et fokusgruppeinterview er foretaget, idet de fungerer

som supplerende for hinanden (Kvale, 1990). Fokusgruppeinterviewet havde først og fremmest til formål at få deltagerne til at italesætte de emner, der blev berørt i de individuelle interviews samt få et indblik i, hvordan disse kom til udtryk i en social kontekst. Derudover ønskede vi at observere de forskellige deltagers rolle i en gruppesammenhæng, såsom hvorvidt nogle deltagere dominerede samtalen i højere grad end andre. Ydermere var dets eksekvering retningsgivende for de efterfølgende to interviews med lederne.

Qua vores socialkonstruktivistiske tilgang er alle interviews foretaget på Hyggebo, respondenternes arbejdsplads, hvilket er den sociale kontekst, hvori Cura eksisterer. Dette valg baserer sig på ideen om, at vi kun kan forstå, hvorfor mennesker tænker og handler som de gør, hvis vi møder dem på deres egne betingelser i den kontekst, som de hver især er deltager i (Berger og Luckmann, 1979). Respondenterne i alle interviews, er sikret anonymitet i overensstemmelse med vores etiske refleksioner i forhold til afhandlingen, hvorfor de har fået pseudonavne (Kvale, 1990). Dette har især været relevant, idet vi vurderer, at spørgeguiden har indeholdt spørgsmål og emner såsom kontrol og magt, der for nogle kan fremstå som følsomme og personlige – særligt over for deres kolleger og ledere. Nedenfor er et overblik over alle interviewdeltagere:

Respondent nr.	Køn	Alder	Stilling	Tid arbejdet på Hyggebo	Medvirkende i
1	Kvinde	38 år	SOSU-assistent, Audit	3 år	Enkeltmandsinterview
2	Kvinde	35 år	SOSU-assistent	8 år	Enkeltmandsinterview
3	Kvinde	34 år	SOSU-assistent	20 dage	Enkeltmandsinterview
4	Kvinde	41 år	SOSU-assistent, Audit	6 år	Enkeltmandsinterview
5	Kvinde	35 år	SOSU-assistent	7 år	Enkeltmandsinterview
7	Kvinde	50 år	Leder	4 år	Fokusgruppe
8	Kvinde	32 år	SOSU-assistent	3 år	Fokusgruppe
9	Kvinde	33 år	SOSU-assistent	8 måneder	Fokusgruppe
10	Kvinde	41 år	Leder	10 år	Fokusgruppe
11	Kvinde	60 år	Leder	10 år	Enkeltmandsinterview
12	Kvinde	51 år	Leder	16 år	Enkeltmandsinterview
6	Kvinde	52 år	Leder, Audit	4 år	Enkeltmandsinterview

Figur 4 (Kilde: Egen produktion)

I afhandlingen omtaler vi interviewdeltagerne forskelligt, hvorfor vi finder det relevant at klarlægge, hvem vi referer til. Når vi omtaler “de ansatte” og “plejere” henviser vi til alle respondenter, da både ledere og medarbejdere på Hyggebo varetager plejearbejde. Når vi omtaler “assistenter” henviser vi til SOSU-assistenterne, som udelukkende arbejder med pleje. Til sidst henviser vi til “lederne”, som

består af ansatte med lederansvar, såsom afdelingsledere og souschefen, som både udfører ledelses- samt plejearbejde.

Tilrettelæggelse og udførelse af interviews

Udover at vi har ønsket både at interviewe ledere og assistenter, har vi ikke selv haft indflydelse på rekrutteringen af informanter. Det er dermed vigtigt at stille sig kritisk over for de faldgruber, der potentielt kan være ved, at enten ledelsen vælger informanterne eller de frivilligt melder sig til at deltage. Eksempelvis kan ledelsen have udvalgt medarbejdere i tro om, at de har nogle specifikke oplevelser af Cura. Derudover er de, der har accepteret deltagelsen forskellige fra de, der har afvist, da der kan være en specifik årsag til, at de har accepteret eller afvist tilbuddet om interview - eksempelvis hvis de ønsker at udtrykke en særlig stærk holdning til Cura.

Det er desuden væsentligt at være opmærksom på, at mødet mellem forskellige professioner, herunder forskerroller og plejehjemsansatte, kan være præget af gensidige positioneringer inden for de to felter (Mik-Meyer & Järvinen, 2005). I kraft heraf kan forskere og respondenter have haft forskellige hensigter med gennemførelsen af interviewet og det står ikke åbenlyst, hvad der har drevet respondenternes engagement for at deltage, hvilket kan påvirke resultaternes meningsskabelse.

Eftersom interviewene er foretaget på fire forskellige dage fordelt på en måned, er det relevant at fremhæve, at respondenterne i mellemtiden kan have talt sammen om interviewets forløb, hvilket potentielt har påvirket svarene hos de seneste respondenter. Ligeledes ændrede vores forhold sig til Hyggebo, idet vi gik fra at være helt ukendte ansigter til at gå under navne såsom *Cura-damerne*. Vi advokerer for, at denne udvikling har potentiale til dels at styrke vores relation til de ansatte, dels at fremmedgøre os yderligere, hvilket tilmed kan have påvirket interviewene.

I forlængelse heraf bør det pointeres, at vi i vores moderator-rolle under interviewene selv påvirker resultaternes udfald i interaktionen med respondenterne. Dette er tilfældet, fordi vi som socialkonstruktivister er bevidste om, at vores sociale virkelighed afspejles i alt fra vores spørgeramme til attitude under interviewene, hvorfor interviewenes udfald potentielt kunne være anderledes, hvis de var foretaget af andre personer. I alle interviews er det desuden ikke muligt at sikre sig imod risikoen for, at respondenter forsøger at formulere deres svar ud fra, hvad de tror

moderatoren gerne vil høre. Det er i tråd med vores socialkonstruktivistiske tilgang om, at alt vi siger indgår i vores sociale kontekst.

Transskribering

Alle interviews er optaget og derefter transskriberet af den, der har ageret moderator i interviewet. Dette kan bidrage til at kvalitetssikre transskriberingen, idet det er lettere for moderatoren at identificere, hvem der siger hvad og genkalde interviewets forløb. Under interviewet har den, som ikke agerede moderator været ansvarlig for at sikre, at spørgerammens overordnede temaer blev berørt og vedkommende har ligeledes taget notater undervejs vedrørende diverse relevante observationer. Disse observationer er ikke inkluderet i selve transskriberingen, men vedhæftet som separat bilag (Bilag 16). Det er væsentligt at pointere, at vi selv præger observationerne, hvilket kan medføre, at nogle tendenser ses tydeligere end andre. Vi har efterfølgende foretaget kodning af de transskriberede interviews som bidrag til analysen, hvilket vil blive uddybet i afsnittet om afhandlingens analysetilgang. Nedenfor forklarer vi de forskellige karakteristika ved de to typer interviews, vi har foretaget.

Enkeltmandsinterviews

Som tidligere nævnt har vi foretaget otte enkeltmandsinterviews for at opnå detaljeret forståelse for de ansattes oplevelser af udvalgte fænomener (Kvale, 1990). Modsat hermeneutikere og fænomenologer er formålet med interviewene ikke at få adgang til respondenternes livsverden, men derimod at udforske, hvordan Cura italesættes og fænomener opleves af respondenterne (Kvale, 1990). Fem af interviewene er foretaget med assistenter og tre af interviewene med ledere på Hyggebo (Figur 4). Respondenterne er alle kvinder i alderen 34-60 år, hvilket kan have indflydelse på interviewenes udfald og kunne have set anderledes ud ved en mere varieret køn- og aldersfordeling. Eksempelvis forestiller vi os, at en respondentgruppe med lavere gennemsnitsalder havde udtrykt større bekvemmelighed med nyimplementeret teknologi. Mens individuelle interviews giver dybde og er fordelagtige ved arbejdet med følsomme emner – såsom kontrol og magt – gives der ikke adgang til at opleve sociale interaktioner. Et fokusgruppeinterview fordrer det socialkonstruktivistiske perspektiv, og åbner op for den manglende adgang idet *”the accent is upon interaction within the group and the joint construction of meaning”* (Bryman & Bell, 2011, s. 503).

Fokusgruppeinterview

For at skabe indblik i den fælles sociale referenceramme blandt plejepersonalet på Hyggebo, er der foretaget et fokusgruppeinterview. Fokusgrupper kan forstås som en forskningsmetode, *“hvordan data produceres via gruppeinteraktion omkring et emne, som forskeren har bestemt”* (Halkier 2002, s. 11). Dermed differentierer tilgangen sig fra enkeltmandsinterviews, idet den lægger direkte op til handling og ikke bare er en snak om handling (ibid). Ved denne type empiri muliggøres to former for analyse; interaktionsformerne blandt deltagerne samt selve indholdet af samtalerne (ibid). Det væsentlige ved moderators rolle er her at muliggøre samtalen og den sociale interaktion og ikke at kontrollere den. Empiriens udfald er præget af et samspil mellem os som moderatorer og deltagerne, hvilket er i tråd med afhandlingens socialkonstruktivistiske ståsted. Fokusgruppen tager udgangspunkt dels i den spørgeramme, der blev udformet til de første fem enkeltmandsinterviews og dels i de temaer, der viste sig at være gengangere fra disse. Der var desuden indlagt to øvelser undervejs med det formål at fremhæve, hvordan den sociale interaktion kom til udtryk blandt de forskellige positioner (Bilag 10). I den første øvelse fik deltagerne fem minutter til at notere mindst 5 stikord, der udtrykker deres første indskydelser om Cura, hvorefter de skulle præsentere deres ord i plenum (Bilag 11). Øvelsen havde til formål at skabe et fælles udgangspunkt for samtalen. Ligeledes tillagde øvelsen indblik i, hvordan de enkelte deltagers holdninger kom til udtryk, skabte debat eller udviste passivitet i den sociale kontekst. Det er her væsentligt at nævne, at den genererede empiri ved fokusgrupper dog afspejler gruppedynamikken mere end den enkelte deltagers holdninger (Barbour, 2007). Desuagtet skaber gruppedynamikken en dialog, som kan få deltagerne til at reflektere over sine egne holdninger, hvilket kan nuancere emnerne yderligere og være til fordel for analysen (ibid). I den anden øvelse fik deltagerne udleveret seks kort, som beskrev deres arbejdsopgaver, hvorefter de blev bedt om i fællesskab at rangordne dem efter hvad de synes fylder mest i arbejdet som plejer (Bilag 11). Udover at øvelsens resultat er berigende for den kommende analyse, var hensigten ligeledes at observere den sociale interaktion samt synliggøre en potentiel debat, hvem der tager styring og hvordan de hver især påvirker øvelsens resultat. Dette er særligt vigtigt qua afhandlingens socialkonstruktivistiske fundament, som søger en forståelse af viden, der er skabt gennem sociale praksisser.

Deltagerne i fokusgruppen bestod af fire ansatte, heraf to assistenter og to ledere. Alle deltagere var kvinder i alderen 35-50 år. I rekrutteringsprocessen ønskede vi en deltagelse fra både assistenter og ledere, men udover har vi ikke haft mulighed for at influere valget af deltagere. Som nævnt i ovenstående afsnit er det en ulempe ikke at vide, hvordan rekrutteringsprocessen er foregået samt

hvilken motivation der ligger bag respondenternes deltagelse. Vores ønske om at få ansatte med forskellige roller baserer sig på ideen om, at det vil være relevant at udforske temaerne om magt og kontrol i en social kontekst, hvor der er forhåndssat organisatorisk hierarki for at se, hvordan dette influerer interaktionen blandt deltagerne. Risikoen ved denne konstellation er dog, at der potentielt ikke forekommer fuldkommen ærlighed, da alle ikke nødvendigvis føler, de kan udtrykke deres umiddelbare holdning i en leder-medarbejder relation. Det italesættes af en leder i begyndelsen af interviewet, at konstellationen kan påvirke dialogen: *“jeg tænker, om det kan påvirke jeres besvarelser, at jeg sidder her”* og *“Så I skal altså være HELT ærlige, selvom jeg sidder her”* (Bilag 11, l. 21, l. 29). Dog fornemmede vi en mere åben dialog i de sidste fem minutter af interviewet, hvor lederne forlod lokalet for at gå til møde (Bilag 16). På baggrund heraf kunne en yderligere fokusgruppe udelukkende med assistenter have været relevant med formål om at sammenligne, hvorvidt der eksisterer en forskel i de sociale interaktioner.

Øvrig primær empiri

For at opnå et praktisk indblik i selve Cura, SUFs intention bag systemet samt hvorledes det fungerer, har vi fået adgang til Curas vejledningsmanual samt online platformen, Cura Learning (Bilag 2; Cura Learning, 2020). Denne empiri er skaffet via vores kontaktperson i KK, hvorfor vi ikke er bevidste om, hvorvidt materialet er udarbejdet specifikt til Hyggebo samt hvorvidt denne har undladt at udlevere andet relevant materiale.

3.3.2 Undersøgelsens kvalitet

Grundet afhandlingens videnskabsteoretiske ståsted er vi som forskere af den opfattelse, at studiets kvalitet afhænger af iagttageren, hvorfor vi tager udgangspunkt i Gummessons *troværdighedsbegreb*, til en reflektiv diskussion af problematikken vedrørende undersøgelsens kvalitet (Gummesson, 1991). Først og fremmest eksisterer der en problematik i, at vi som forskere har en stor indflydelse på udformningen af undersøgelsen, da troværdighed og resultater er baseret på vores subjektive valg og fortolkning af det empiriske materiale. På den anden side kan det påpeges, at vores formidling af casestudiet er af høj kvalitet, idet man som læser er i stand til at vurdere og bedømme det videnskabelige indhold. Dette betyder, at vi i afhandlingens videnskabsteoretiske afsnit eksplicit forklarer vores ontologiske og epistemologiske udgangspunkt, som er baseret på det socialkonstruktivistiske perspektiv, hvilket er medbestemmende for vores valg af metoder.

Som tidligere nævnt tager afhandlingens kvalitative empiriindsamling udgangspunkt i Kvaless metodik, hvorfor vi er bevidste om hans fænomenologiske videnskabelige udgangspunkt (Kvale, 1990). Kvale er en anerkendt forsker, hvis metodiske overvejelser kan anvendes til en bred skare af undersøgelser, hvorfor vi ser et stort potentiale i at anvende hans litteratur til de metodiske valg og overvejelser. For at styrke afhandlingens kvalitet har vi blot sørget for at have dette in mente i vores roller som forskere og moderatorer for interviewene samt i udformningen af de kvalitative spørgerammer. Ved at Kvale er fænomenolog antages det, at spørgerammen søger den subjektive holdning og forskerens forforståelse vil altid have en indflydelse på udformningen af spørgsmål samt fortolkningen af resultaterne.

3.4 Analysetilgang

Det følgende afsnit har til formål at beskrive og afklare måden, hvorpå vi anvender teoretiske værktøjer og varierede metoder til en analyse af den indsamlede empiri med formål om at besvare problemformuleringen. Det vil illustrere hvordan empiri og litteratur mødes i analysen, hvilket også vil være konsekvens af problemformuleringens udformning.

Som ovenstående afsnit vedrørende afhandlingens forskningsstrategi beskrev, tager vores analytiske tilgang udgangspunkt i teoretiske begreber, som vi søger at fremhæve i empirien. Dog er det væsentligt for vores rolle som forskere ikke aktivt at tvinge teorien ned over empirien, hvorfor vi har et åbent sind i den analytiske tilgang og er bevidste om, at der vil ske ændringer undervejs som kan medføre ny analyse og kodning. På baggrund af denne bevidstgørelse advokerer vi for, at den analytiske tilgang også er deduktiv med en iterativ proces. Derudover har vi læst forskellig litteratur om Cura og den pågældende sektor for at opnå en forståelse for Cura samt sundhed- og omsorgssektoren. Dette har bidraget til ikke blot at tage den primære empiriindsamling for gode varer og givet os et holistisk indtryk af plejesektoren.

Kodning af empiri

Den analytiske tilgang af den indsamlede empiri tager udgangspunkt i Brinkmanns anbefaling til at meningskode interviewmaterialet (Brinkmann, 2009). Dette med henblik på at skabe overblik og organisere interviewteksterne samt konkretisere meningsindholdet i en struktur, som kan anskue den implicite mening i det sagte (ibid). Valget af kodning som empirisk analytisk metode blev foretaget

inden interviewene udførtes, da dette skaber en mulighed for at fortolke undervejs og sikrer et mere sikkert teoretisk grundlag (Brinkmann, 2009).

Overordnet set indebærer kodningen i denne opgave, at vi har knyttet et eller flere selvvalgte nøgleord til korte udtalelser fra interviewene med formål om at gøre det nemmere at identificere udtalelserne senere til analysen. Brinkmann skelner mellem to typer af kodning; 1) Den *begrebsstyrede*, som tager afsæt i koder, der i forvejen er udviklet af forskeren ved at rådføre sig med eksisterende litteratur indenfor området. 2) Den *datastyrede* kodning bærer præg af, at forskeren begynder sin forskning uden forudbestemte koder, og udvikler dem ud fra interviewmaterialet (Brinkmann, 2009). Den analytiske tilgang i denne afhandling består af begge typer af kodning. Dette tydeliggøres ved den særlige metodiske tilgang, som siges at være af både deduktiv og induktiv karakter. Ved nærmere forklaring har vi i første omgang foretaget kodningen med afsæt i forudbestemte teorier om tillid, kontrol og magt, samtidig med, at vi har forsøgt at forholde os åbne overfor nye temaer, der kan opstå uden for de udvalgte teoretiske rammer. Dermed fastslås det, at de udvalgte koder i afhandlingens analyse både stammer fra relevante forudbestemte teorier samt nyopståede nøgleord fra vores fortolkning af det sagte. Som væsentligt element i den analytiske tilgang er det downloadede system, NVivo, anvendt som computerstøttet hjælpeværktøj til interviewanalysen (NVivo 12.6.0, 2019).

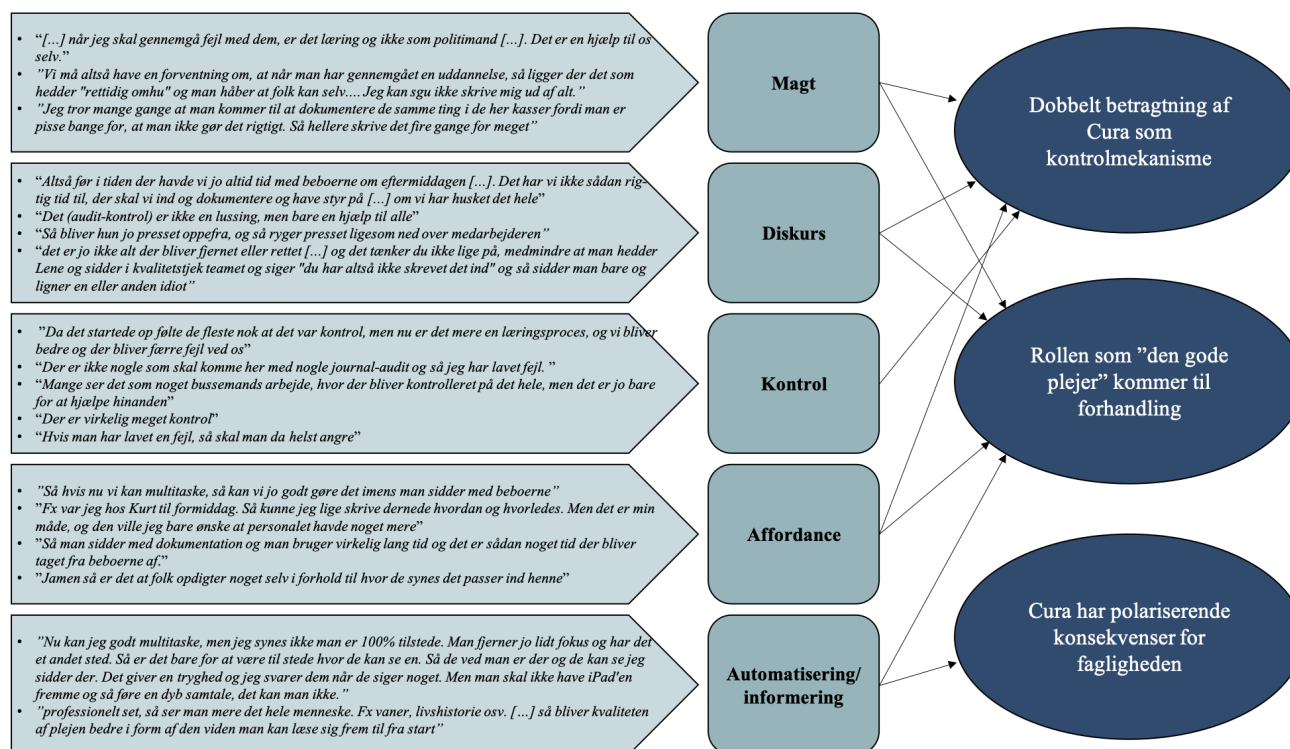
Den analytiske proces

Analysens udarbejdelse var en iterativ proces. Vi foretog gentagne ændringer i kodningen, idet vi valgte at frasortere teorien om tillid, og i stedet inddrage en dispositivanalyse. Argumentet for at ændre valget af teorier i løbet af analysen er, at en dispositivanalyse til denne afhandling bidrager med en højere grad af kohærens ved at bistå analysen om magt- og selvteknologier. Da denne analyse netop bistår magtanalysen, er *dispositiv* ikke tildelt en separat kodning, men udledes af *magt* og *kontrol*. Udover inddragelsen af dispositivanalysen, valgte vi i analyseprocessen at inkludere *automatisering/informering*, *diskurs* og *affordance* som koder. Disse koder kom særligt til udtryk i empirien, hvorfor de ligeledes indgår som analytiske elementer i denne afhandling.

Kodningen, som er beskrevet ovenfor, udgør blot ét af tre trin i vores analyse af den indsamlede empiri. For at gå mere dybdegående til værks, hentede vi inspiration fra Glozer, Caruana & Hibbert, som har udarbejdet en model til at strukturere og analysere kvalitativ empiri (Glozer, et al., 2018). I den første fase fokuserede vi, ligesom teoretikerne, på det sagte og alle transskriberingernes indhold,

som netop blev inddelt i vores udvalgte koder. Som figur 5 viser, består hver kodning af flere udsagn fra de gennemførte interviews (Se figur 5). Hertil gør vi opmærksom på, at figuren kun viser et uddrag af de udsagn vi kategoriserede under hver enkelt kode. Herefter identificerede vi, at der eksisterer tre overordnede problematikker som er centrale i vores empiri, og som derfor udgør vores sidste kategorisering. Disse problematikker har til formål at optræde som analytisk ramme for denne afhandlings samlede analyseafsnit. På dette stadie var vi interesserede i samspillet mellem de forskellige koder og dertilhørende udsagn. Derfor fokuserede vi på eksistensen af gennemgående udsagn blandt koderne og ikke mindst på, hvorledes koderne relaterer sig til hinanden og afhandlingens problemstillinger. Som figuren illustrerer, er afhandlingens analyseafsnit funderet i tre følgende problematikker:

1. Rollen som "den gode plejer" kommer til forhandling
2. Cura har polariserende konsekvenser for fagligheden
3. Der eksisterer en dobbelt betragtning af Cura som kontrolmekanisme



Figur 5 (Kilde: Egen produktion)



"vores medarbejdere er jo
uddannet i et 'hjerter-fag'"

- Hanne, leder på Hyggebo



4 ANALYSE



4 Analyse

I følgende afsnit vil vi analysere den indsamlede empiri med udgangspunkt i den udvalgte teori. Analysen er delt op i to, hvoraf første del har til formål at besvare problemformuleringens underspørgsmål 1 og anden del besvarer underspørgsmål 2. Dette med henblik på afslutningsvis at besvare afhandlingens problemformulering i diskussionsafsnittet. I første analysedel klarlægges Curas affordances for at illustrere, hvordan de ansatte anvender Cura samt hvilke muligheder og begrænsninger dette skaber (Hutchby, 2001). Dernæst anvendes Zuboffs teori om automatisering og informering. Det vil her blive udledt, hvilke automatiserende og informerende egenskaber platformen har for at sætte spørgsmålstejn ved, hvordan disse influerer de ansattes kompetencer (Zuboff, 1985). I anden analysedel foretager vi en dybdegående analyse af de ansattes oplevelse af kontrol og magt med udgangspunkt i Foucaults magtbegreb (Foucault, 1982). Her vil det først blive undersøgt, hvorledes Cura anvendes med potentiale til at udøve panoptisk magt (Villadsen, 2019). Derefter anvender vi Foucaults diskursperspektiv til at identificere, hvilke diskurser der hersker på Hyggebo, som relaterer sig til nærværende problemfelt (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Dette leder op til efterfølgende at undersøge, hvorvidt Cura bruges som magtteknologi og selvteknologi for at specificere, hvorledes magt og kontrol kommer til udtryk blandt de ansatte på baggrund af Curas tilstedeværelse (ibid). Afslutningsvis har vi udført en dispositivanalyse for at sammenfatte de udledte resultater og forklare hvad deres forskelligheder kan bunde i (Villadsen, 2019).

Analysens identificerede problematikker

Som det fremgår i afhandlingens problematisering eksisterer der tre grundlæggende problematikker, som vi har identificeret på baggrund af vores teoretiske og praktiske undren samt empiriske resultater.

Problematik 1
<i>Rollen som "den gode plejer" kommer til forhandling</i>
Efter Curas implementering og de dertilhørende nye krav fra Københavns Kommune forekommer en flertydighed i, hvordan de ansatte prioriterer deres plejearbejde. Nogle plejere er mest optagede af at prioritere de opgaver, der henvender sig til Cura, såsom at dokumentere og oprette handlingsanvisninger. Andre læner sig op ad pleje-etikken og oplever, at Cura tager tiden fra beboerne og forhindrer dem i at være tilstede samt udføre deres primære arbejde - at yde pleje og omsorg. Ved at plejerne arbejder ud fra forskellige opfatter ser vi et fremtrædende paradoks i oplevelsen af, hvordan man er "den gode plejer".
Problematik 2
<i>Cura har polariserende konsekvenser for fagligheden</i>
Der er opstået et skisma vedrørende plejernes faglighed på baggrund af Curas tilstedeværelse. For en del af de ansatte er platformen med til at skabe overblik og forbedre deres arbejde som plejere, men samtidig oplever andre ansatte, at den forvirrer og fratager dem faglige kompetencer.
Problematik 3
<i>Dobbelt betragtning af Cura som kontrolmekanisme</i>
Der eksisterer en dobbelt betragtning af Cura som kontrolmekanisme, idet det er et redskab, der kan anvendes til at overvåge de ansatte, samt et værktøj, der er til for at hjælpe dem i deres arbejde. Denne dobbelthed ser vi ligeledes i begrebsafklaringen om audit. Powers beskrivelse af audit relaterer sig i høj til kontrol og manglende tillid fra den, der har et behov for auditing, mens Københavns Kommune anskuer audit som et udviklende redskab for de ansatte.

Figur 6 (Kilde: Egen produktion)

Analysen illustrerer, hvordan disse problematikker udspiller sig på Hyggebo. Herefter bringes resultaterne fra de to delanalyser sammen ved at relatere deres udfald til hinanden i diskussionsafsnittet, hvilket fungerer som en besvarelse af afhandlingens problemformulering. Første problematik vil være gennemgående i begge analysedele, hvorfor denne også er essentiel for problemformuleringen. Anden problematik kommer til udtryk i analysedel 1, mens den tredje problematik udspiller sig i analysedel 2.

Analyse	
<i>Gennemgående problematik: Rollen som "den gode plejer" kommer til forhandling</i>	
Analysedel 1	Analysedel 2
<i>Besvarelse af underspørgsmål 1: Hvilke muligheder og begrænsninger har Curas teknologiske funktioner for Hyggebos ansatte?</i>	<i>Besvarelse af underspørgsmål 2: Hvordan kommer magt og kontrol til udtryk hos de ansatte på baggrund af Curas tilstedeværelse?</i>
<i>Problematik: Cura har polariserende konsekvenser for fagligheden</i>	<i>Problematik: Dobbelt betragtning af Curas som kontrolmekanisme</i>
Diskussion	
<i>Besvarelse af problemformulering: Hvilken rolle spiller Cura som ny-implementeret omsorgsteknologi for de ansatte på Hyggebos oplevelse af "den gode plejer"?</i>	

Figur 7 (Kilde: Egen produktion)

4.1 Analysedel 1

4.1.1 Curas affordances: Teknologiens mange ansigter

Inden for psykologi-, sociologi- og organisationsstudier eksisterer modstridende syn på forholdet mellem teknologi og mennesker. De skelner mellem, hvorledes teknologi skaber handlemuligheder og sætter begrænsninger for mennesker, om den teknologiske udvikling udelukkende skabes af mennesker, eller om teknologi og mennesker udvikler sig i samspil med hinanden (Hutchby, 2001). I det følgende afsnit vil vi anvende Hutchbys konceptualisering af *affordances*, som han betegner *kommunikative affordances*, hvilket er et værktøj til at anskue teknologiske funktioner og deres anvendelse på (ibid). Hutchby understreger, at affordances både er funktionelle og relationelle, hvorfor vi med dette som analytisk nøglebegreb kan forklare måder, hvorpå Cura muliggør og begrænser sociale handlinger, hvilke affordances de ansatte bruger i deres daglige arbejde og hvorledes det kommer til udtryk (ibid). Dette med formål om at vurdere, hvilke muligheder og begrænsninger det skaber for de ansatte, at teknologi er multivalent.

4.1.1.1 Dokumentation

Dokumentationskrav udfordrer tilstedeværelsen hos beboerne

Implementeringen af Cura har medvirket til en væsentlig ændring i plejernes daglige arbejde på Hyggebo. Assistent Marianne udtaler endda, at *"det er det arbejdsredskab, vi bare bruger til alt"* og assistent Lone uddyber med: *"Før i tiden der dokumenterede vi ikke så meget, som vi gør nu."* (Bilag 7, l. 47; Bilag 4, l. 103). Dette bevidner om, at dokumentationen er en affordance ved Cura, som de ansatte i høj grad gør brug af dagligt men ikke har været vant til tidligere. Som det også nævnes i casebeskrivelsen, er dokumentationen en funktion, hvor *"Alt hvad du skal se omkring en borger"* fremgår, så alt hvad plejerne gør sig af observationer og foretager sig hos hver enkelt beboer skal skrives ned eller krydses af i Cura (Bilag 5, l. 53).

Kilde: Cura Learning (2020) - eksempel på dokumentation

Men hvorledes kommer den ellers til udtryk fra Hutchbys konceptualisering af kommunikative affordances? SUF har en intention bag måden, hvorpå dokumentationen skal foregå (se Casebeskrivelse). Hertil forklarer leder Tenna at *"tanken var jo helt konkret, at man skulle have den med ud hos beboerne og sidde sammen med dem"* (Bilag 15, l. 87-88). Men sådan foregår det ikke blandt alle i praksis, da assistent Marianne udtrykker: *"og så primært dokumenterer vi om eftermiddagen, når dagen er gået"* og assistent Linnea forklarer, at hun bruger samme metode: *"Jamen jeg gør det på kontoret bagefter. Jeg tager den aldrig med"* (Bilag 7, l. 73, Bilag 11, l. 346). Dog er det væsentligt at pointere, at der eksisterer en tydelig skildring blandt de ansatte. Det viser sig, at der er en tendens til, at det i højere grad er lederne, som følger intentionen bag dokumentationen, idet leder Hanne fortæller: *"Fx var jeg hos Kurt til formiddag. Så kunne jeg lige skrive dernede hvordan og hvorledes. Men det er min måde, og den ville jeg bare ønske, at personalet havde noget mere"* (Bilag 11, l. 330-331). Derudover udtrykker afdelingsleder Tenna, at *"det passer mig bedst at gøre det løbende"* (Bilag 15, l. 91-92). Dokumentationsfunktionen er dermed relationel på Hyggebo, idet den anvendes på forskellig vis af de ansatte og kan siges at afhænge af deres position. Denne positionsbestemte skildring og forskellig anvendelse af Cura understøttes af andre studier der viser at, jo lavere man bevæger sig ned i det kommunale hierarki (fra leder til assistent), desto mindre er optimismen bag anvendelsen af teknologiens intenderede funktioner (Nielsen, 2008). Det

funktionelle bag dokumentationen kommer til udtryk ved, at den skaber mulighed for at udføre den på det tidspunkt den enkelte plejer finder passende, og for at dele information om beboerne.

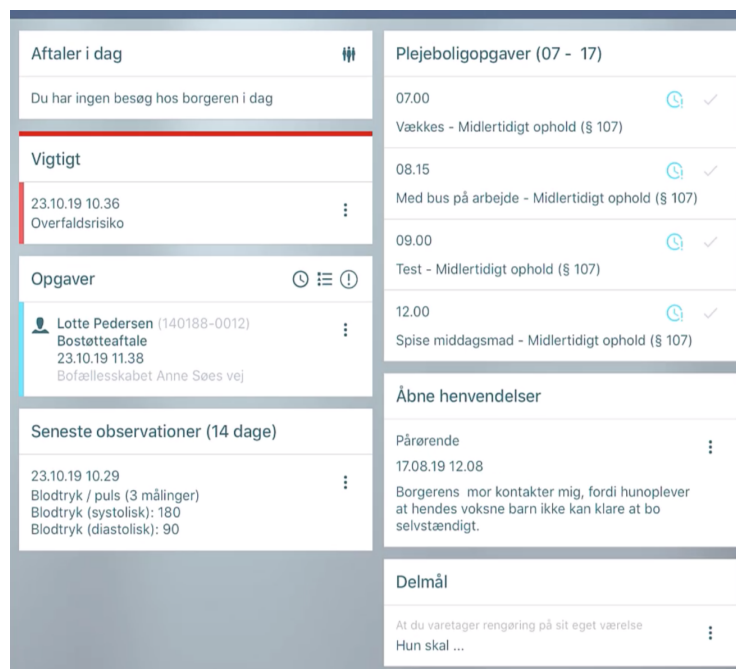
Vi ser et centralt problem i, at assistenterne kan siges at tage SUFs intentioner bag Cura for givet, heriblandt de øgede forventninger til at multitaske (se casebeskrivelse). Nogle af respondenterne giver udtryk for, at en mulig forklaring er kulturen og en netop manglende evne til at multitaske. Dette kommer til udtryk ved, at assistent Marianne forklarer: *“Jamen det er bare en kultur og sådan gør vi det bare”* og uddyber med *”Så hvis nu vi kan multitaske, så kan vi jo godt gøre det, imens man sidder med beboerne”* da vi i interviewet spurgte, hvorfor hun dokumenterer senere på dagen og ikke ude hos beboeren (Bilag 11, l. 349 & l. 355).

Ser man på de fælles begrænsninger, som dokumentationen skaber, bemærkede vi et særlig gennemgående brændpunkt - det tager tiden fra beboerne. Som det senere vil blive illustreret i diskursanalysens afsnit, ‘Ekstrem dokumentation’, er dokumentationen ligeledes en affordance ved Cura, som begrænser deres plejearbejde og generelle tid med beboeren. Dette er en betingelse, som både eksisterer blandt ledere og assistenter, idet assistent Lone blandt andet udtaler, at *”Så man sidder med dokumentation og man bruger virkelig lang tid og det er sådan noget tid, der bliver taget fra beboerne af”* og leder Hanne understøtter med, at *”Derfor bliver man jo fjernet fra borgeren, når man netop arbejder på denne måde”* (Bilag 4, l. 105-106; Bilag 11, l. 339). Dermed udleder vi, at uanset hvornår dokumentationen foregår, er der en enighed om, at det skaber en begrænsning for de ansatte. Ovenstående knytter sig i høj grad til afhandlingens problematik, hvor rollen som “den gode plejer” kommer til forhandling, idet nogle plejere føler, at Cura og SUFs intentioner begrænser dem i at være til stede hos beboerne. Dette er en primær plejeopgave, som kommer til udtryk blandt plejerne på Hyggebo, hvilket ligeledes understreges af et samfundsstudie foretaget af SFI (Det Nationale Forskningscenter For Velfærd) (Rostgaard & Thorgaard, 2007). På den anden side kommer det til udtryk i starten af analysen, at dokumentationen er vigtig i arbejdet og skal prioriteres højt. Da Cura tilbyder flere affordances, som anvendes af de ansatte på Hyggebo til dagligt, vil vi i det følgende gå i dybden med interface designet, samt hvorledes denne affordance kommer til udtryk.

4.1.1.2 Interface-designet

Overbliksskabende eller forvirrende?

Cura har et interface-design, der er inddelt i bokse med overskrifter, som beskriver hvad der skal dokumenteres og gør det muligt at finde forskellig information om beboerne (se billede nedenfor).



Kilde: Cura Learning (2020) - eksempel fra læringsvideo, Interface-designet

Interface-designet er dermed en affordance, hvor det funktionelle aspekt kommer til udtryk, idet designet skaber en konkret opdeling, som giver de ansatte mulighed for at gøre deres arbejde korrekt og dokumentere på en konsistent måde (Bilag 2). Til trods for, at interface-designet er funktionelt med konkrete opdelinger for alle, udleder vi, at det skaber yderligere muligheder og begrænsninger for de ansatte. To assistenter udtaler, at de får mulighed for at danne sig et godt overblik over beboerne ved hjælp af designet og den dokumentation, der gives (Bilag 5; Bilag 7). På den anden side kommer det særligt til udtryk blandt lederne, at denne ”kasse-opdeling” er en begrænsning for dem. Det giver dem unødvendig meget information og skaber større forvirring. Hanne, som er leder, udtaler i denne forbindelse:

”Jeg tror mange gange, at man kommer til at dokumentere de samme ting i de her kasser, fordi man er pisse bange for, at man ikke gør det rigtigt. Så hellere skrive det fire gange for meget - så forsvinder overblikket bare fuldstændig og det er bare super ærgerligt.” (Bilag 11, l. 240-242).

Leder Malene understøtter Hannes udtalelse ved citatet: *”Det siger noget om, hvor svært det er at danne sig et overblik. Det er nærmest umuligt.”* (Bilag 11, l. 465-466). Dette afsnit illustrerer

problematikken bag Cura som havende polariserende konsekvenser for fagligheden. For en del af assistenterne skaber den overblik og dermed forbedrer arbejdet samtidig med, at denne affordance forvirrer arbejdet og fratager lederne overblikket. I følgende afsnit vil en tredje affordance blive analyseret med udgangspunkt i Hutchbys konceptualisering af kommunikative affordances.

4.1.1.3 Frihåndstekst

Affordance fjerner fokus fra beboeren og forandrer kommunikationen

En særlig teknologisk funktion ved Cura er, at de ansatte i deres dokumentation skal skrive meget frihåndstekst ind i platformen (se eksempel på dokumentation i afsnittet: Curas affordances). Denne teknologiske affordance kom til udtryk i øvelse 1 i fokusgruppeinterviewet, hvor alle deltagerne skulle notere deres første indskydelser, der kom frem, når vi nævnte arbejdsværktøjet "Cura" (Bilag 11, l. 62-65). Hertil noterede leder Malene *"Meget Frihåndstekst"*, hvilket vi betragter som en funktionel mulighed for at kommunikere mere uddybende gennem Cura og give konkrete beskrivelser af den enkelte beboer (Bilag 11, l. 86). Assistent Lene understøtter denne betragtning med udtalelsen: *"Så ved vi jo, hvordan situationen er og hvordan det hele har stået til"* (Bilag 5, l. 273). Det relationelle aspekt kommer til udtryk ved, at denne kommunikative affordance viser sig at være forskellig fra bruger til bruger, idet den anvendes forskelligt af de ansatte og *"man kan altså fortolke det på flere måder."* (Bilag 15, l. 160-161). I fokusgruppeinterviewet kom dette særligt til udtryk, da leder Malene og leder Hanne havde en kort samtale om frihåndsteksten. Her udtalte Malene: *"Jamen så er det, at folk opdigter noget selv i forhold til, hvor de synes det passer ind henne"* og *"Ja, fritext bliver jo ofte subjektivt ud fra den som oplever det. 'Har spist meget eller lidt . . . Okay, hvad betyder det lige?'"* (Bilag 11, l. 157-158 & l. 170). Leder Hanne bekræfter med at sige *"haha ja, 'spist sufficient'"* (Ibid, 00:19:56.26). Dette indikerer, at frihåndsteksten anvendes og fortolkes forskelligt afhængigt af, hvem der skriver den. I forlængelse heraf, vurderer vi, at funktionens formål udfordrer yderligere ved assistent Linneas udtalelse om, at hun ikke altid skriver frihåndsteksterne de korrekte steder: *"Ja, det passer ikke ind her, eller der. Og så bliver det tit bare skrevet under hverdagsændringer."* (Bilag 11, l. 104).

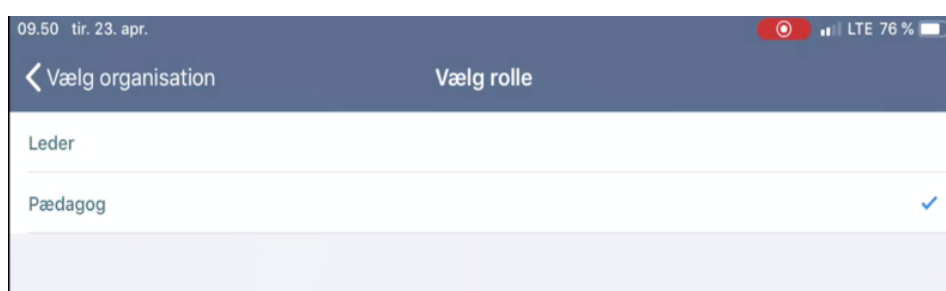
Frihåndsteksten er en affordance, hvor to af afhandlingens problematikker belyses: Først og fremmest kommer rollen som "den gode plejer" til forhandling ved, at funktionen stiller større krav om detaljeret og velformuleret dokumentation i Cura. Dermed kommer de ansatte potentielt til at prioritere tid på at formulere sig i Cura frem for at være til stede hos beboerne. Ledelsen er klar over

denne problematik, hvilket udtrykkes af Leder Hanne: *"Ja, og man kan sige vores medarbejdere er jo uddannet i et 'hjerter-fag'. Der er altså ingen kontorassistenter eller HK-ere, så nogle gang knokler vi virkelig med at få de rigtige ord ned."* (Bilag 11, l. 512-514). Den anden problematik, som er fremtrædende ved denne affordance, er Curas polariserende konsekvenser for fagligheden. Frihåndsteksten forbedrer arbejdet for nogle af de ansatte ved at plejerne har mulighed for at udtrykke sig klart, men ligeledes kan frihåndsteksten fortolkes på flere måder, hvilket forvirrer andre ansatte.

4.1.1.4 Login-funktion

Ledernes afvigende anvendelse

Når de ansatte til daglig tilgår Cura, tilbydes de hver især et login, hvor de "vælger rolle" som assistent eller leder. Med Hutchbys konceptualisering in mente, kommer denne affordances funktionelle og relationelle aspekt til udtryk, idet den skaber mulighed for den enkelte plejer at tilgå systemet forskelligt afhængig af positionen (Hutchby, 2001). På denne måde får den ansatte kun adgang til information, som designerne bag Cura mener passer til vedkommendes faglige opgaver. Denne affordance kan dermed siges at dele de ansatte op i leder "mod" assistent.



Kilde: Cura Learning (2020) - eksempel fra læringsvideo

Lisa forklarer blandt andet, at *"som leder så kan jeg visitere nogle ting"* og Tenna, som ligeledes er leder, rationaliserer denne rolle-opdelte login funktion ved udtalelsen: *"der er jo rigtig mange ting, som assistenter ikke må mere, men som de måtte engang for 10 år siden. Og så er det jo også ligemeget med at kunne se det"* (Bilag 13, l. 275; Bilag 15, l. 295-296). Trods den rationelle forklaring på, at der skal være variation i logins, vurderer vi, at en rolleopdelt login-funktion kan være med til at fostre et tydeligere hierarki på Hyggebo og besværliggøre samarbejdet. Denne vurdering er understøttet af assistent Lene, som udtrykker, at: *Så er det jo også forskelligt, hvad folk kan med Cura. Nogle kan det ene og nogle kan det andet. Så vi snakker rigtig meget Cura! . . . der er helt klart en debat omkring det"* (Bilag 5, l. 52-53). Dette citat understøtter faktummet af, at der eksisterer

forskellige login-adgange, hvilket fostrer en debat blandt ledere og assistenter og har potentiale til at skabe splid.

I forlængelse heraf er det væsentligt at pointere, at lederne på Hyggebo også varetager plejearbejde og til tider udfører de samme opgaver som assistenterne. Tenna, som er leder, understøtter denne pointe og uddyber med, at hun derfor ikke gør brug af sit leder-login: *”jeg har slet ikke selv brugt den adgang, hvor der står leder, fordi jeg udfører jo også assistent-arbejde og det er det, jeg arbejder efter. Jeg bruger ikke min ledelses log-in under Cura”* (Bilag 15, l. 290-291). Dette er ikke blot et enkeltstående tilfælde, da leder Lisa også anvender assistent-login: *”Jeg går ind på den som assistent . . . Jeg loggede ind som leder lige i starten og jeg kan dårlig nok huske, hvad der er derinde”* (Bilag 13, l. 274-276).

Ovenstående bevidner om, at trods designet lægger op til en hierarkisk opdeling af ledere og assistenter, er dette ikke altid situationen på Hyggebo. Denne affordance belyser afhandlingens anden problematik, idet login-funktionen lader til at være implementeret med et formål om at forbedre de ansattes faglighed ved at give dem muligheden for at få adgang til relevante oplysninger og handlinger i Cura alt efter hvilken position, de besidder. Dog er det tydeligt, at flere ledere selv vurderer, at funktionen begrænser deres arbejde, hvorfor de anvender funktionen anderledes.

4.1.1.5 Helhedsvurdering

Simpel og effektiv eller blot problematisk?

Cura har en teknologisk funktion, der i empirien omtales ’helhedsvurdering’ og demonstreres i Cura Learning, som billedet illustrerer (Cura Learning, 2020). Den er en af de fem mest væsentlige funktioner i Cura, hvilket fremgår nederst på billedet, hvor den har sin egen overskrift. Helhedsvurderingen udfyldes dels af den ansvarlige ansatte og dels af beboeren selv og har til formål at give et samlet og overordnet billede af beboerens tilstand (Bilag 7). I forlængelse heraf, og som billedet illustrerer, angives et samlet tal (eller bogstav) som indikator for beboerens helbred samt fysiske og psykiske tilstand. Det funktionelle aspekt kommer her til udtryk ved, at denne affordance giver mulighed for, at alle ansatte hurtigt kan danne sig et indtryk af beboeres tilstande. Dette er ligeledes en ny mulighed for informationsdeling på plejehjemmet og ikke mindst en mulighed for, at beboeren selv kan få indflydelse på, hvad der dokumenteres om vedkommende (Bilag 14). Dog bemærker vi også nogle væsentlige begrænsninger ved denne affordance. At sætte tal på et menneskes

tilstand kan siges at være for generaliserende og ukonkret til, at en plejer vil kunne handle ud fra disse oplysninger. Denne bemærkning optræder ligeledes blandt nogle af de ansatte på Hyggebo. Da vi spurgte Ketty om hun synes funktionen var retvisende, udtalte hun: *”Nej, det synes jeg ikke. Men det er igen fordi du bliver nødt til at sætte det ind i kategorier og sige fra et til tre, fra fire til seks og så derud af.”* (Bilag 14, l. 234-235). Dog er dette ikke en holdning, der optræder blandt alle. Assistent Berit fastslår blandt andet: *”Jeg synes, den er meget brugbar . . . Man får et billede af talmæssigt, hvordan borgeren vurderer sig selv, og så hvordan den faglige vurderer ham eller hende”* (Bilag 8, l. 299).

The screenshot shows the Cura Learning app interface for a user named Lotte Pedersen, 31 years old, with ID 140188-0012. The app is running on a mobile device at 09:33 on Friday, October 25. The interface is divided into two main columns of assessment categories.

Left Column:

- Funktionsevnetilstande:** Ingen registrerede funktionsevnetilstande.
- Funktioner og forhold:**
 - Psykisk funktionsnedsættelse:** Autismespektrum, Opmærksomhedsforstyrrelse, Tilknytningsforstyrrelse. Rating scale from 0 to 4, with a progress bar at 17.08.19.
 - Fysisk funktionsnedsættelse:** Mobilitetsnedsættelse. Rating scale from 0 to 4, with a progress bar at 17.08.19.
 - Socialt problem:** Social isolation. Rating scale from 0 to 4, with a progress bar at 17.08.19.

Right Column:

- Helbredstilstande:** Ingen registrerede helbredstilstande.
- Aktivitet og deltagelse:** Praktiske opgaver i hjemmet (Indkøb, Madlavning, Praktiske opgaver). Rating scale from 0 to 4, with a progress bar at 17.08.19.
- Omgivelsesfaktorer:** Omgivelser (Boligområde, Holdninger i omgivelserne). Rating scale from 0 to 4, with a progress bar at 17.08.19.
- Samlet vurdering:** Rating scale from A to E, with a progress bar at 17.08.19.
- Generelle oplysninger:**
 - Håndtering af hverdag: Ingen registrerede oplysninger.
 - Borgers baggrund: Ingen registrerede oplysninger.

The bottom navigation bar includes icons for: Borgers overblik, Helhedsvurdering, Borgers liv, Sagsoverblik, Borgers kalender, Medicin, Børn/kommunikation, and Statistik.

Kilde: Cura Learning (2020) – Eksempel på helhedsvurdering

Til trods for, at funktionen fremstilles som væsentlig i Cura, udtaler Marianne, at *”jeg ved sgu ikke rigtig, jeg bruger den personligt ikke rigtig til noget”* og leder Malene er klar over, at *”Nogle læser det meget konkret og andre læser det bare overfladisk”* (Bilag 7, l. 259; Bilag 11, l. 179). Dette skaber en yderligere begrænsning i samarbejdet og ikke mindst for informationsdelingen blandt de ansatte. Denne modstridende betragtning af helhedsvurderinger demonstrerer, hvorledes Cura har polariserende konsekvenser for fagligheden blandt de ansatte. For enkelte ansatte skaber det et godt og retvisende overblik over beboernes tilstand, hvorimod det for andre begrænser deres opfattelse af

den individuelle beboer. Denne begrænsning lader til at fratage plejerne nogle faglige kompetencer ved at gøre beboernes tilstande målbare, hvilket ifølge enkelte plejere hverken er sundhedsfagligt korrekt eller muligt: *“Jeg synes lidt, det er at måle beboernes tilstand, som jo egentlig er noget, man ikke kan måle på. Det synes jeg ikke man kan, i hvert fald ikke når man ser det sådan fra et fagligt perspektiv”* (Bilag 14, l. 245). Som nævnt i de indledende afsnit, afspejler dette den samfundsmæssige tendens til, at teknologier i stigende grad gør patienthåndtering målbar. Helhedsvurderingen vil blive uddybet i analyseafsnittet om magtteknologier, hvor det ligeledes uddybes hvordan funktionen afspejler den totaliserende og individualiserende magt.

4.1.1.6 Delkonklusion

Qua ovenstående analyse er det evident, at to af afhandlingens overordnede problematikker er særligt fremtrædende blandt Curas affordances, som de ansatte især anvender i deres arbejde som plejere. Først og fremmest kommer rollen som “den gode plejer” til forhandling i dette afsnit. Hertil skaber dokumentationsfunktionen mulighed for at dokumentere nøjagtigt på det tidspunkt på dagen, som passer den individuelle plejer. Dette giver yderligere mulighed for den plejer, som vægter tilstedeværelsen højt i sit plejearbejde, at udføre dokumentationsarbejdet efter deres besøg hos beboerne. På den anden side begrænser dokumentationen den fysiske tid med beboerne da disse plejere ikke formår at multitasking. Andre plejere prioriterer multitasking højt og dette kan siges at være en forudsætning fra SUF for at være en god plejer. Vi ser en tendens til, at det primært er ledere, der dokumenterer ude hos beboerne, mens de fleste assistenter vælger at gøre det efterfølgende. Frihåndsteksten er ligeledes en affordance, som problematiserer rollen som ”den gode plejer”, idet den stiller større krav om, at plejerne skal være skriftligt velformulerede. Dog fjerner dette fokus fra tilstedeværelsen hos beboerne og besværliggør plejernes ellers primære arbejde, som ikke er at udføre velformulerede tekster.

Affordance-analysen er ydermere et bevis på, hvorledes Cura har polariserende konsekvenser for plejernes faglighed. Interface-designet giver både mulighed for, at nogle ansatte kan skabe overblik og forbedre deres arbejde ved, at dokumentationen er inddelt i bokse, som gør den nemmere at udføre. Omvendt forvirrer denne affordance arbejdet for andre ansatte og fratager lederne deres overblik, hvilket har potentiale til at skærpe fagligheden. Ligeledes forbedrer frihåndsteksten arbejdet for en del af de ansatte, da denne giver mulighed for, at de kan udtrykke sig tydeligt og forbedre skriftlige kompetencer. Men idet teksten kan fortolkes på mange måder, skaber det forvirring og bliver en begrænsning i at udføre plejearbejdet, hvis teksten fejlfortolkes af den ansatte, som læser det. Login-

funktionen er yderligere en affordance, som er paradoksal for de ansattes faglighed. Den giver mulighed for at få tilpassede oplysninger og handlemuligheder i Cura baseret på de ansattes position, hvilket kan siges at målrette den faglige læring. På den anden side bliver denne affordance en begrænsning for fagligheden, idet nogle ledere blot vurderer, at det forvirrer og skaber begrænsninger for samarbejdet med assistenterne. Derudover mener nogle ansatte, at helhedsvurderinger skaber et godt og retvisende billede af beboernes tilstand, hvilket effektiviserer og optimerer arbejdet. Dog udtrykkes det, at denne affordance for andre begrænser opfattelsen af den individuelle beboer, hvilket fratager plejerne deres refleksionsevne ved at gøre beboernes tilstande målbare.

4.1.2 Teknologi som kompetencegivende og -reducerende

Følgende afsnit har til formål at udlede, hvilke muligheder og begrænsninger Curas funktioner giver de ansatte på Hyggebo. Dette gøres ved at analysere, hvilke automatiserende og informerende aspekter Cura har samt hvordan disse har potentiale til at være både kompetence-reducerende og -givende for plejerne.

4.1.2.1 Cura automatiserer

Kan faglighed automatiseres?

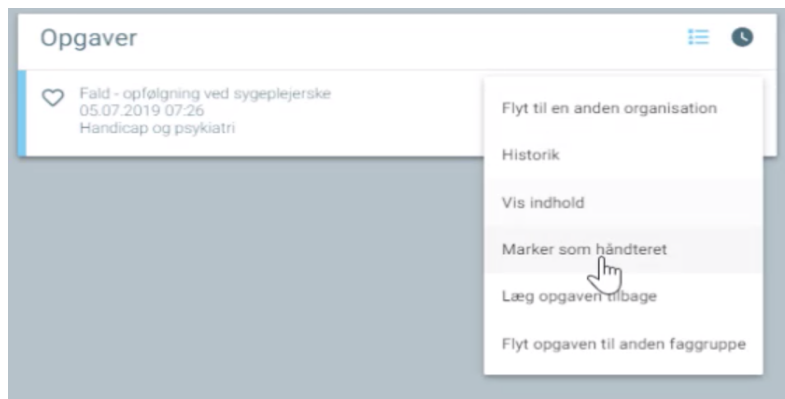
Cura kan ses som et eksempel på en teknologi, der med Zuboffs termer har en automatiserende effekt (Zuboff, 1985). Platformens funktioner er med til at automatisere flere af assistenternes opgaver. Den erstatter nogle af de ansattes færdigheder med sine teknologiske funktioner, der kan udføre samme proces til færre omkostninger med større kontrol og kontinuitet. Blandt andet sender Cura de ansatte påmindelser om, hvilke opgaver de skal huske at udføre såsom, at der skal registreres væskeindtag (se billede nedenfor).

Opfølgning på observation ³		
Karl Nielsen (190680-0010) Vestergade 12 1000, Curakøbing	Væskeregistrering - 3 døgn 08.04.19 09.57 Bofællesskabet Anne Søes vej	⋮
Ester Larsen (190689-0005) Borgergade 14 1000, Curakøbing	Anmod om status 25.03.19 13.07 Bofællesskabet Anne Søes vej	⋮
Frida Madsen (190681-0006) Vestergade 12 1000, Curakøbing	Drikke / væske indtag 20.03.19 15.20 Nattevagten	⋮

Kilde: Cura Learning (2020) - eksempel fra læringsvideo

Før implementeringen af Cura var det de ansattes egen opgave at huske sig selv og hinanden på hvilke opgaver, der skulle udføres, hvilket eksempelvis blev gjort mundtligt, noteret på post-its eller i 'huskebøger': *“så når det her skidt går ned, så går jeg bare ind i mit hemmelige rum og så hiver jeg min huskebog frem”* (Bilag 13, l. 181-182). Denne funktion ved Cura er et eksempel på, hvordan platformens automatiserende evne er med til at effektivisere arbejdet på Hyggebo ved at overtage en opgave fra de ansatte. Herefter kan de enten fokusere på andre opgaver - eller alternativt kan mængden af arbejdskraft generelt mindskes. En anden måde hvorpå Cura automatiserer arbejdet for plejerne er gennem funktionen, hvor der oprettes handlingsanvisninger for hver opgave de udfører. Handlingsanvisningerne skal være så detaljerede, at plejerne fremover kan udføre opgaven til perfektion ved udelukkende at læse disse (Bilag 11). Det betyder, at en del af plejernes arbejde, som vedrører beslutningstagen og refleksion over, hvordan de skal udføre den pågældende opgave, bliver overtaget af Cura. De ansatte på Hyggebo gør sig således afhængige af Cura som intelligent maskine (Zuboff, 1985). Denne afhængighed bliver problematisk i situationer, hvor teknologien bryder ned og ikke virker, hvilket lader til at være en realitet på Hyggebo (Bilag 14). Respondenterne vidner om, at ved teknologisk sammenbrud er det ikke muligt at se handlingsanvisninger og oplysninger om beboerne, hvilket gør det sværere - hvis ikke umuligt - for dem at udføre deres arbejde (Bilag 11). Hertil forklarer Berit: *“Altså bare her i weekenden, der har hele systemet været nede. . . . Så kan vi jo pludselig ingenting”* (Bilag 8, l. 59-61).

Som Zuboff pointerer, skaber teknologiens automatiserende funktion større kontrol og kontinuitet. Kontrollen opstår, idet formålet med Cura er at samle alle påmindelser og handlingsanvisninger ét sted. Kontinuiteten kommer til udtryk, idet risikoen for forglemmelser og fejl mindskes når Cura automatisk påminder og instruerer de ansatte frem for, at påmindelsen eller handlingsanvisningen sker mundtligt og kan forglemmes eller skrives ned på en post-it, der kan blive væk. *“Og post-its kan også hurtigt blive væk”* (Bilag 7, l. 82). I den forbindelse er det relevant at nævne endnu en automatiserende funktion ved Cura. Dette er afkrydsningsfunktionen, 'Marker som håndteret', der anvendes efter plejerne har udført en opgave, hvor de skal krydse af, så snart opgaven er håndteret, hvilket billedet illustrerer nedenfor:



Kilde: Cura Learning - eksempel fra læringsvideo

Dette er en funktion, som automatiserer overblikket over, hvilke opgaver plejerne mangler at udføre samt hvilke de har udført. Det betyder, at de ansatte ikke skal holde overblikket eksempelvis via egne noter.

Den automatiserende del af Cura er dog ikke fuldstændigt upåvirket af menneskelige handlinger, idet opgaverne og påmindelserne om dem genereres ud fra de dokumentationer, som de ansatte selv har oprettet (se billede nedenfor). For at de ansatte får påmindelser om specifikke opgaver, er det dermed nødvendigt, at en ansat forud for dette har dokumenteret i platformen og oprettet en handlingsanvisning om, hvordan og hvor ofte opgaven skal udføres. På denne måde kan det siges, at de ansatte gøres medansvarlige for teknologiens automatiserende egenskaber, hvorfor vi argumenterer for, at de *får* kompetencer i denne proces. Vi er bevidste omkring, at dette går imod Zuboffs oprindelige antagelse om, at teknologiers automatiserende egenskaber primært medfører kompetence-reducering, mens de informerende egenskaber er kompetence-givende. Det er væsentligt at pointere, at empirien i flere tilfælde tyder på, at teoriens klare distinktion ikke er lige så tydelig i praksis, hvorfor automatiserende og informerende egenskaber ved Cura vil blive set som drivkraft for både en reducere og forbedring af kompetencer.

13.44 tor. 25. apr. Viggo Rasmussen, 8 år 300810-7777

Annuler

Behov for tandpleje

Opret en opgave ☒

For opfølger Ingen specifik brugerrolle

× Bofællesskabet Anne Søes vej >

Har borger aktuelt et tand- eller mundproblem? ☒

Hvis ja, beskriv

Tandkødsbetændelse

Kommentar

Berst grundigt

Udførelsesdato * 25.04.19 13.43

Kilde: Cura Learning (2020) - eksempel på, at den automatiserende del er afhængig af menneskelige handlinger

Som nævnt i ovenstående kan Curas automatiserende egenskab påminde de ansatte om, hvilke opgaver de skal huske at udføre, hvilket som udgangspunkt kan siges at lette deres arbejde. Det fremgår dog samtidigt, at de ansatte i stedet skal huske på at skrive hver enkelt dokumentation og handlingsanvisning ind i Cura samt huske, *hvor henne og hvor mange steder* i platformen det skal stå (Bilag 11). En assistent udtaler blandt andet *“vi glemmer jo stadig at skrive ting ind i Cura . . . Så det ligger ikke rigtig på rygraden endnu, at vi altid husker det”* (Bilag 9, l. 134-135). For at imødekomme dette, er det ikke alle ansatte, der endnu har givet slip på førnævnte post-it noter eller huskebøger (Bilag 13). De ansatte bruger nu blot post-its til at huske sig selv og hinanden på vigtige informationer, der senere skal skrives ind i Cura, eller som supplerende redskab til dokumentationen. Vi finder det dermed vigtigt at stille sig kritisk over for Curas automatiserende effekt som udelukkende at bidrage til at lempe de ansattes arbejde, idet den i dette tilfælde siges at besværliggøre det.

Integrering fordrer automatisering

Selvom Cura samler påmindelserne og beboerinformationerne, kan der være tale om, at en del af udfordringerne ved at dokumentere blot flyttes til et nyt sted i arbejdsprocessen, hvis de ansatte bliver ved med at anvende post-its og huskebøger. Dette vil netop kræve, at de også husker at skrive dokumentationen fra huskebøgerne ind i Cura. Dog vurderer vi, at dette til dels kan forklares ved, at Cura er et sted mellem *eksternalisering* og *objektivering* i Berger og Luckmanns konstruktionsproces (se afsnit: Videnskabsteori). Curas egenskaber er således blevet yderliggjort og introduceret på

Hyggebo, og over tid bliver disse egenskaber objektiveret, når de langsomt indtager en mere permanent form og bliver integreret i plejernes arbejde. Ifølge respondenterne er de stadig i gang med at vænne sig til platformen og der kommer desuden løbende flere IT-opdateringer, som de hele tiden forsøger at tilpasse sig (Bilag 8). Det tyder dermed på, at de endnu ikke er nået til *internaliseringen*, hvor Curas funktioner bliver en naturlig del af alle ansattes arbejde på Hyggebo. Set i lyset af Curas nuværende udvikling finder vi det relevant at pointere, hvorledes en fortsat udvikling har potentiale til at automatisere de ansattes arbejde endnu mere, så snart Cura når internaliseringsstadiet. Empirien påpeger, at der allerede er indført opdateringer som mindsker forventningen til, at den ansatte skal reflektere over sine dokumentationer. Som Lene udtaler *“er der nu flere af de steder, hvor vi før skulle skrive frihåndstekst, der nu er blevet ren afkrydsning”* (Bilag 5, l. 65-66). Vi vurderer på baggrund heraf, at arbejdet bliver endnu mere standardiseret og menneskelige kompetencer erstattes med teknologiske funktioner. Det betyder, at funktioner såsom at oprette handlingsanvisninger og dokumentation potentielt vil blive automatiseret med en afkrydsningsfunktion i stedet for frihåndstekst i fremtiden. På denne måde skal de ikke oprettes på ny hver gang. Dog er vi bevidste om, hvorledes en øget automatisering uanset hvad kan medføre negative konsekvenser for de ansattes faglighed (Zuboff, 1985).

4.1.2.2 Cura informerer

Information styrker fagligheden

I ovenstående tydeliggøres det, at der genereres ny viden for de ansatte i Cura, når teknologien fortæller, hvornår de skal udføre deres respektive plejeopgaver. Dette vurderer vi er en af Curas informerende egenskaber (Zuboff, 1985). På baggrund af Zuboffs teoretisering, betragter vi de ansatte på Hyggebo som intelligente mennesker, der både kan bidrage til, og lære af, Curas funktioner. Hertil kan de anvende deres intellektuelle kompetencer til at drage fordel af teknologien. Dette er dog kun muligt, hvis de ansatte blandt andet formår at tænke abstrakt og forstår de bagvedliggende processer, som Cura refererer til. For at få fuldt udbytte af Curas egenskaber er det dermed ifølge Zuboffs principper en betingelse, at en andel af medarbejderstaben har en mere dybdegående forståelse for, hvilke processer der ligger bag Cura. Audit-funktionen kan ses som et eksempel på en medarbejderskare, der er sat ekstra godt ind i systemet og fungerer som eksperter i forhold til at oplære deres kolleger på tværs af assistenter og ledere. De ansatte, der er udnævnt som auditors, betragter vi dermed som de intelligente mennesker, der fører trop og forsøger at videregive deres intellektuelle kompetencer vedrørende Cura til de øvrige ansatte.

I lyset af empirien identificerer vi flere informerende egenskaber ved Cura. Selvom Curas automatiserende effekt har potentiale til at lempe dokumentationen, stiller teknologien generelt større krav om mængden af dokumentation til de ansatte, end der førhen har været på Hyggebo (Bilag 13). Denne dokumentation, som samles i Cura, kan give de ansatte en større mængde information om alle beboerne og ikke kun de beboere, de selv er kontaktperson for. Det fremgår blandt andet af interviewene, at de ansatte er begyndt at starte hver arbejdsdag med at læse i Cura for at blive opdateret på, hvad der er sket siden de sidst var på arbejde: *“man skal bruge den hele tiden, når man skal give medicin og tjekke medicin og dosere eller læse om morgenen om, hvad der er sket i går eller i weekenden”* (Bilag 9, l. 54-55). Ligeledes noteres beboernes livshistorie i platformen når de flytter ind på plejehjemmet og denne information kan anvendes af alle ansatte til at forberede sig på at møde beboeren (Bilag 9).

Ovenstående pointe vidner om, at Curas informerende egenskab kan give brugerne nye kompetencer (Zuboff, 1985). Set fra dette perspektiv giver informationen dem mulighed for at anvende egenskaben til at opnå hurtigere og mere dybdegående viden om hver beboer. Når de ansatte på forhånd ved mere om den enkelte beboer, kan det være lettere for dem at etablere en god dialog med beboeren og forudse vedkommendes behov. Dette kan ses som en kompetencegivende egenskab ved Cura, der kan bidrage til at forbedre kvaliteten af de ansattes arbejde: *”professionelt set, så ser man mere det hele menneske. Fx vaner, livshistorie osv. . . . så bliver kvaliteten af plejen bedre i form af den viden man kan læse sig frem til fra start.”* (Bilag 9, l. 213-214).

Fagligheden udfordres

Dog kan det pointeres, hvorvidt det øger plejens kvalitet, at de ansatte før mødet med beboeren har læst sig til en bred viden om vedkommende, der er baseret på kollegers tidligere observationer. Informationen kan give en forudindtaget forståelse for, hvilke behov beboeren har i stedet for at møde vedkommende i hans eller hendes sociale kontekst. Som socialkonstruktivister er vi dermed overbeviste om, at der dannes forskellige betingelser for plejen alt efter, om de ansatte benytter sig af den skrevne information eller blot møder beboeren uden en forudindtaget forståelse fordret af informationen. Dette skyldes, at begge udfald er med til at danne ramme for plejerens virkelighedsopfattelse, fordi vedkommendes virkelighed skabes i to forskellige kontekster.

Til trods for, at Cura faciliterer informationen, er selve informationen skabt af ansatte. Platformens informerende egenskab er således ikke baseret udelukkende på teknologiske funktioner, men på menneskelige handlinger (Zuboff, 1985). Hvis de ansatte dermed dokumenterede mindre, kunne det potentielt resultere i færre informationer, der eventuelt fremstår irrelevante. Dog vil dette gå imod formålet med implementeringen af Cura, da platformens design og brugsanvisninger leder op til, at størstedelen af alle opgaver skal dokumenteres (Bilag 2; Bilag 4).

4.1.2.3 Nye krav til fagligheden

Detaljerede handlingsanvisninger fordrer fejlfri dokumentation og robotisering

Først og fremmest klargør empirien, at de ansatte har tilegnet sig stærkere IT-kompetencer i forbindelse med implementeringen af Cura, idet disse kompetencer er påkrævet i forbindelse med anvendelse af platformen: *“der er da ikke nogen tvivl om, at man har lært noget om den digitale verden og hvad den kan og blevet mere rustet i at bruge det . . . Ja, nogle it-kompetencer eller hvad man kan sige”* (Bilag 7, l. 144-147). I lyset af Zuboffs forståelse kan denne kompetencegivende effekt være med til at mindske hierarkiet på Hyggebo, idet assistenterne får samme adgang til information som ledelsen. Assistent Lone udtaler *“Og så ved vi lige pludselig rigtig meget, faktisk mindst lige så meget som afdelingslederen. Det er tit, hvor hun må spørge os “hey, hvordan er det nu det er med det her””* (Bilag 4, l. 259-260). Ligeledes bevidner det om en situation, hvor de ansatte tilegnes en højere grad af ansvar for at optimere arbejdsprocesserne samt en større magt over arbejdsopgaverne.

Som tidligere nævnt stiller Cura krav til, at de ansatte skal oprette handlingsanvisninger i platformen på alle opgaver de udfører. Disse handlingsanvisninger skaber ny information og giver de ansatte præcis viden om, hvor ofte og hvordan de skal udføre hver enkelt opgave. De ansatte er lært op med, at handlingsanvisningerne skal være skrevet så præcise og detaljerede, at *“der skal kunne gå en fremmed ind fra gaden og løse alle vores opgaver”* (Bilag 9, l. 99). Disse øgede krav sætter nye forventninger til de ansatte om, at de skal forbedre deres evner til at gøre deres tavse viden eksplicit, så andre kan følge den og lære af den. Dette medfører en flersidet kompetence-forbedring for de ansatte: De, der læser handlingsanvisningerne i Cura bør ifølge SUF blive bedre til at udføre den givne opgave (Bilag 2). Assistent Birgit understøtter dette med *“så bliver vi også meget bedre til at gøre de ting der står i Cura, når nu det er så grundigt beskrevet”* (Bilag 9, l. 176). Samtidig vurderer vi, at der er potentiale til, at de, der skriver handlingsanvisningerne, bliver bedre til både at lære fra sig, tage stilling til, hvordan den givne opgave bør udføres til perfektion samt sikre en fejlfri

dokumentation af handlingsanvisningerne. Dette forudsat af, at de reflekterer over det, de skriver. Assistent Lone udtaler til dette at *“så skal man lige pludselig tænke over, hvordan man egentlig gør tingene, fordi man skal skrive det i Cura så andre kan tage over for en”* (Bilag 4, l. 242-243).

Omvendt har samme funktion ved Cura den konsekvens, at de beslutninger, der førhen ville være op til individuel faglig vurdering vedrørende opgaveudførelsen, pludselig besluttet på forhånd via handlingsanvisningen. Den ansatte, der udfører opgaven, får således frataget alle handlemuligheder uden for den anvisning, der er givet i Cura. De to ovenstående pointer er en klar illustration af, hvorledes Cura både gør brugerne klogere, men også fratager dem faglige kompetencer. Faktummet af, at de ansattes arbejde skal kunne udføres af enhver, selv folk uden sundhedsfaglig uddannelse, vurderer vi også som kompetencereducerende for de ansatte. De ”robotiseres” og i nogen grad mister de muligheden for at bruge deres faglighed. Vores vurdering understøttes af en leder, der udtaler: *”Vores oplevelse lige nu er, at vi SKAL være sindssygt grundige i vores daglige dokumentation, så vi nærmest fratager folk refleksionsevnen”* (Bilag 11, tid: l. 181-183). Eksempelvis bliver beboernes “medicin-dosering” indtastet af personalet i Cura. Denne funktion viser, hvor stor dosis medicin en beboer skal have, og kan siges at være kompetencereducerende for den ansatte, som efterfølgende skal tage sig af den respektive beboer, idet hun potentielt ikke selv reflekterer over, om den dokumenterede mængde stemmer overens med hendes egen nuværende vurdering af beboerens tilstand. Ligeledes kan det medføre, at assistenterne glemmer at spørge beboerne, om de kunne tænke sig en anden type morgenmad, end den, der er noteret i platformen: *“Så kan man godt komme til at glemme sådan egentlig at spørge dem, ”hvad har du lyst til at få at spise i dag””* (Bilag 7, l. 168-169). Fælles for disse situationer er, at medarbejdernes kompetence-reducering har risiko for at forværre kvaliteten af plejen.

Foruden, at ovenstående er et eksempel på Curas modstridende konsekvenser for fagligheden, bevidner det ligeledes om, at oplevelsen af “den gode plejer” udfordres. Dette kommer til udtryk ved, at de nye krav, der stilles til plejerne, både afviger fra og besværliggør brugen af de oprindelige kernekompetencer ved at være plejer. Fra et pleje-etisk perspektiv består de ansattes kernekompetencer af at være til stede hos beboeren og reagere på den enkeltes ønsker og behov. De nye krav nødvendiggør en omstilling til at være velformuleret og fokusere på dokumentation.

Krav til multitasking

Som nævnt i affordance-analysen er der en forventning til, at assistenterne udfører dokumentationen løbende og gerne, når de er inde hos beboerne. Denne forventning stiller nye krav til assistenterne om, at de skal kunne multitaske ved både at kunne udføre dokumentationen digitalt samtidigt med at være fuldt til stede og have social interaktion med beboeren. For de assistenter, der evner at omfavne begge opgaver simultant kan det ses som kompetencegivende forårsaget af Curas implementering, idet de fuldender kravene til dokumentation samt deres plejearbejde. Omvendt anser vi det som en kompetencereducering af de assistenter, der ikke kan magte at opretholde den samme grad af social interaktion samtidig med at udføre en grundig dokumentation. Vi vurderer, at disse ansatte som konsekvens heraf kan ende med at udføre begge opgaver halvt. Dette paradoks er et eksempel på en af de væsentlige problematikker denne afhandling berør, da de ansatte som ender med at udføre begge opgaver halvt får frataget kompetencer. Modsat er der dem, som evner at omfavne begge opgaver simultant. De er et eksempel på, hvorledes en del af plejerne vurderer, at Cura skaber overblik og gør dem bedre til deres arbejde.

4.1.2.4 Delkonklusion

I ovenstående analysedel kommer rollen som “den gode plejer” særligt til forhandling. Implementeringen af Cura har medført, at de ansatte skal skrive detaljerede handlingsanvisninger, hvilket stiller nye krav til plejerne om, at de skal være velformulerede i deres daglige dokumentation, som tager lang tid at udføre. Dette står i kontrast til pleje-etikkens perspektiv, da det standardiserer plejeopgaven og begrænser plejernes tid med beboerne samt muligheden for at lytte til den enkelte beboers behov. På denne måde illustrerer det, hvorledes der opstår et skisma i oplevelsen af “den gode plejer”: Skal man være velformuleret og prioritere disse opgaver, eller bruge tiden med beboerne og være fuldt til stede? Dog skaber handlingsanvisningerne en væsentlig mulighed for de ansatte at tilegne sig grundig information om alle beboerne, selv dem de ikke personligt varetager.

Afsnittet tydeliggør ligeledes problematikken ved, at Cura både har en positiv og en negativ indflydelse på de ansattes faglige kompetencer. Teknologiens funktion, som giver de ansatte påmindelser, har en automatiserende effekt, som gør deres daglige arbejde nemmere og effektiviserer arbejdsprocesserne. Dog medfører denne automatisering, at plejerne bliver afhængige af Cura som intelligent maskine, hvorfor de får frataget refleksionsevnen til at huske de arbejdsopgaver de personligt finder vigtige. På denne måde overtages kognitive funktioner af Cura. Derudover giver

funktionen “markeret som håndteret” mulighed for at forbedre arbejdet, idet der efter denne afkrydsning ikke hersker tvivl om, hvorvidt den enkelte arbejdsopgave er udført eller ej.

Curas informerende egenskaber skaber en større mængde af information om beboerne, hvilket forbereder plejerne i mødet med den individuelle beboer. Dog medfører dette, at plejerne tilser beboerne med en forudindtaget beskrivelse af deres tilstand, hvilket skaber en væsentlig begrænsning for at reagere på beboernes nuværende behov. Dette kan på længere sigt have konsekvenser for plejernes faglige refleksionsevne. Den større mængde information i Cura kræver også, at der bruges tid på dokumentation, hvorfor der opstår en forventning til, at plejerne kan multitaske ved at være til stede hos beboerne samtidig med, at de dokumenterer i Cura. Dette giver faglige muligheder for at optimere arbejdet for netop de ansatte, der evner at leve op til disse nye krav, men kan svække fagligheden for de andre, idet de potentielt udfører begge opgaver halvt. På denne måde, begrænser de nye krav til fagligheden nogle af plejernes arbejde, idet mange stadig anvender huskebøger i stedet for at notere i Cura, hvilket giver dobbeltarbejde. Ligeledes er Curas informerende egenskab i form af dokumentationsarbejde en begrænsning for ledernes faglighed, da de udtrykker, at der dokumenteres for meget, hvilket fjerner overblikket.

4.2 Analysedel 2

Følgende afsnit har til formål at besvare problemformuleringens underspørgsmål 2 om, hvordan magt og kontrol kommer til udtryk blandt de ansatte på Hyggebo. Afsnittet illustrerer ligeledes, hvordan to af afhandlingens overordnede problematikker kommer til udtryk. Dette vedrører, hvorledes rollen som “den gode plejer” kommer til forhandling samt den dobbelte betragtning af Cura som kontrolmekanisme.

4.2.1 Cura som panoptisk teknologi

Auditors der overvåger

Det er før blevet undersøgt, hvorledes teknologier har potentiale til at udøve panoptisk magt i sundheds- og omsorgssektoren. Blandt andet argumenterer Villadsen for, at implementeringen af nye teknologiske service-pakke instrumenter i hjemmeplejen gennem deres øgede informationskapacitet kan facilitere en mere gennemtrængende form for kontrol i organisationer (Villadsen, 2019). Både assistenter og ledere bliver objekter for øget overvågning, hvilket afspejler den panoptiske kontrol, *“by making individuals within an organization both calculable and calculating with respect to their*

own actions” (Villadsen, 2019, s. 15). Dette er ikke et enkeltstående eksempel på, hvorledes den panoptiske magt kommer til udtryk i sundheds- og omsorgssektoren. Vi vil i følgende analyse illustrere dens fremtræden på Hyggebo.

Audit-funktionen, som er udviklet til at følge op på dokumentationen i Cura, giver i særdeleshed potentiale til at udøve panoptisk magt både på mikro- og mesoniveau. Det er tilfældige beboeres journaler, der udvælges til at blive gennemgået fra uge til uge, hvorfor de ansatte aldrig kan vide på forhånd, hvornår journalerne, som de hver især er ansvarlige for, bliver tjekket (Bilag 5). Ydermere giver audit-strukturen mulighed for selvovervågning for dem, der er udvalgt som auditors, idet deres audit-ansvar løbende bliver tjekket af KK. Potentialet for overvågning kan siges at blive udnyttet på Hyggebo, hvilket illustreres i det følgende.

Først og fremmest vurderer vi ud fra empirien, at ansatte fra audit-teamet bliver objekter for øget overvågning, idet de både selv kan blive overvåget af KK og ydermere bliver gjort ansvarlige for at kontrollere de øvrige ansatte (Bilag 5). En ansat, der er udnævnt som auditor, udtaler om KK, at *“Der er ikke nogle som skal komme her med nogle journal-audit og så jeg har lavet fejl”* (Bilag 5, l. 230-231). Hun udtaler ligeledes *“der står jo mit navn hver eneste gang jeg skriver noget. Så det er jo mere ”hvem har haft denne her opgave”-diskussionen er væk . . . Alt det kan de jo se og alt hvad jeg skriver og dokumenterer, doserer af medicin osv så står mit navn der“* (Bilag 5, l. 186-189). Her udtrykkes en bekymring for potentialet for at blive overvåget, hvilket medfører, at hun i højere grad udøver en form for selvdisciplinering. Dette sker ved, at hun er ekstra opmærksom på at kontrollere de øvrige ansatte og sørger for, at de har deres journalføring i orden. Den øgede selvkontrol kan siges at blive overført til de andre ansatte, der hermed forstærker overvågningen over sig selv i bekymring for, at der bliver gået audit på netop deres beboer og der i den forbindelse findes fejl (Bilag 4, l. 156; Bilag 9). Det udtrykkes blandt andet af assistent Birgit at *“så er der absolut ikke noget værre end at der bliver fundet 10 fejl”* (Bilag 9, l. 127).

En accepteret og nødvendig overvågning

Trods bekymringerne bag audit, eksisterer der ligeledes en forståelse for den øgede kontrol blandt de ansatte. Berit, som er assistent, udtaler *“. . . jeg kan også godt forstå, at vores leder vil have, det skal være i orden. Hun skal jo ikke ende på forsiden af et blad”* (Bilag 8, l. 191-192). Dette indikerer, at de ansatte er bevidste om, hvorledes deres dokumentation i Cura kan være afgørende for

organisationen og lederens omtale. Derudover forklarer auditor Berit, at hun er klar over, at *“Mange ser det som noget bussemands arbejde, hvor der bliver kontrolleret på det hele”* men retfærdiggør auditing ved at uddybe med, at *“det er jo bare for at hjælpe hinanden”* (Bilag 8, l. 162-163). Trods vores overbevisning om, at Cura er på et stadie mellem eksternalisering og objektivering, er denne observation et eksempel på, at Cura har potentiale til at være på vej mod det internaliserende stadie i Berger & Luckmanns konstruktionsproces (Berger & Luckmann, 1979). Det betyder, at makroniveauet får en indflydelse på denne analyse, idet de normer, der eksisterer på samfundsniveau, som netop vil medføre, at lederen skulle ende på forsiden af et blad, overtages og anvendes af de ansatte. Normerne og faktummet af, at der eksisterer en forståelse for øget kontrol kan siges at være afspejlet i Zuboffs teori om *surveillance capitalism*, hvor vi mere generelt begynder at acceptere overvågning som uundgåeligt, og i visse tilfælde nødvendigt (Zuboff, 2019). Dette er ligeledes en illustration af den gennemgående og paradoksale problematisering, som skelner mellem plejernes tvetydige oplevelse af kontrol; som decideret kontrolmekanisme eller som en hjælp til alle.

Med panoptikonets design og den oprindelige tænkemåde for panoptisk magt er det muligt for én enhed at overvåge flere individer samtidigt. Her adskiller Cura sig, idet platformen skaber transparens for alle, således at alle i princippet kan overvåge alle på én gang. Det kommer blandt andet til udtryk, at assistenter tjekker op på hinandens arbejde: *“der er vi rigtig gode til at tjekke op på hinanden, om man har husket alle stederne”* (Bilag 8, l. 126-127). Dermed er der ikke kun mulighed for, at lederne overvåger assistenterne, som det oprindeligt er tilfældet ved et panoptikon. Der er nærmere tale om mulighed for en flersidet overvågning, idet assistenter ligeledes kan overvåge ledere og hinanden. Mens det oprindelige panoptikon-design blot ville føre til en selvdisciplinering blandt assistenterne, kan Cura som panoptisk teknologi medføre en selvdisciplinering blandt alle brugere - assistenter såvel som ledere.

I forlængelse af den dobbelte betragtning, der eksisterer af auditing, udtaler en leder: *“Vores medarbejdere er jo syge efter at blive kontrolleret og tjekket”*, hvilket tyder på, at talen er en regelstyret praksis, som er skabt i forbindelse med Curas rolle på Hyggebo (Bilag 11, l. 498-499). Men hvordan kan talen undersøges som værende en regelstyret praksis? Spørgsmålet leder op til en yderligere analyse af, hvilke diskurser og determinerende rammer, der influerer hvorledes magt og kontrol kommer til udtryk blandt plejerne på Hyggebo. Dette undersøger vi i kommende afsnit ved først og fremmest at tage udgangspunkt i et relevant samfundsmæssigt spændingsfelt, som viser sig

at have indflydelse på Hyggebo. Dernæst analyserer vi en række entydige udsagn, der viste sig i empirien og som dominerede de ansattes italesættelse af Cura og dets funktioner. Herefter undersøges den bagvedliggende diskursformation.

4.2.1.1 Delkonklusion

I ovenstående analyse udspiller sig særligt én af afhandlingens gennemgående problematikker, hvilket er den dobbelte betragtning af Cura som kontrolmekanisme. Audit-funktionen kan siges at fordre panoptisk magt på Hyggebo, hvilket fører til en selvovervågning blandt de ansatte inklusiv dem, der er udvalgt som auditors. Dette skaber bekymring samt frygt for at lave fejl og illustrerer Curas tendens til at blive opfattet som et værktøj, der er kontrollerende og overvågende. Omvendt forekommer der samtidigt en forståelse for overvågningen, hvilket kan forklares med, at der generelt eksisterer en tendens til, at vi begynder at acceptere overvågning som en uundgåelig og nødvendig mekanisme.

4.2.2 Diskurser på Hyggebo

4.2.2.1 Et samfundsmæssigt spændingsfelt

Set fra et samfundsmæssigt perspektiv beskriver Foucault et væsentligt spændingsfelt mellem en *totaliserende* og *individualiserende* magt, der eksisterer i velfærdsstaten (Foucault, 1982). Staten viser sig som totaliserende, når den retter sig mod en bred gruppe borgere, der er tilført nationale og obligatoriske sundhedsprogrammer, og som individualiserende, når den influerer det enkelte individs selvopfattelse (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Samfundsmæssige studier bevidner, at nutidens velfærd fortsat er influeret af dette skisma og kommer særligt til udtryk indenfor sundheds- og omsorgssektoren, som har skabt en dobbelt betragtning af borgerne: På den ene side betragtes de ud fra den totaliserende magt, hvor borgeren anskues som en del af en bredere gruppe, der har nationale og obligatoriske sundhedsprogrammer (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). På den anden side betragtes borgeren ud fra sit enkelte individ, der er subjektivt og op til fortolkning samt ejer af individuelle behov (ibid). Denne dobbelthed har haft en væsentlig betydning for frembruddet af en længerevarende samfundsdebat om, hvorledes man kan sikre universelle rettigheder og upartisk behandling samtidig med, at borgerens individuelle behov tages med i betragtningen, når der udøves pleje i det offentlige (ibid).

Debatten er et problem, som særligt kommer til udtryk hos socialarbejdere og bevidner et skisma i pleje-etikkens betydning, idet de har et ønske om at arbejde med mennesker, ikke sagsakter (Villadsen, 2019). Problematikken ved de modstridende anskuelser af borgeren som både universel og individuel viste sig på Hyggebo, idet Cura er initieret af kommunen, og belyser et sæt af universelle regler, der pådrages den individuelle beboer. Empirien indikerer, at nogle ansatte er utilfredse med ledelsens forventning om at prioritere dokumentation i Cura i så høj en grad, at det fratager fokus på den individuelle beboer (Bilag 14). I enkelte tilfælde tages dokumentationen så grelt, at beboerne føler sig svigtet. En assistent forklarer, hvorledes en af hendes beboere sagde *“du svigter mig”* i forbindelse med, at hun forlod beboeren for at udføre dokumentationsarbejde (Bilag 4, l. 125). Dette efterlader en følelse af dårlig samvittighed hos den ansatte, og hun beskriver efterfølgende, at hun har en oplevelse af, at Cura tvinger dem til at nedprioritere beboernes behov for de ansattes tilstedeværelse til fordel for dokumentationen: *“beboerne kan godt se på os, at det er ikke fordi vi ikke gider at være med dem, men det er, fordi vi er tvunget til det, vi skal bare ordne alt det der, inden vi kan hygge med dem”* (ibid, l. 128-130).

Faktummet af, at beboernes behov nedprioriteres til fordel for at opfylde de samfundsmæssige universelle regler til dokumentation, vidner om, at der på baggrund af forskellige forventninger til Cura potentielt eksisterer forskellige diskurser på Hyggebo, der er determineret af en samfundsmæssig magt. Ifølge Foucault bør talen *“analyseres som en praksis, der er forudstruktureret af specifikke tvangsprincipper - ‘tavse ordensmagter’”* (Mik-Meyer & Villadsen, 2013, s. 24). Disse *tavse ordensmagter* afspejler de regler, der netop er gældende inden for pleje-disciplinen, idet Cura blandt andet har medført en følelse af tvang til dokumentation og har influeret, hvordan der tales om teknologien.

Ovenstående pointer danner grundlag for afhandlingens kommende diskursanalyse, som tager udgangspunkt i nærværende case og bevæger sig derfor på meso- og mikroniveau. Dog er vi bevidste om, at pointerne ligeledes ville være relevante til en diskursanalyse på makroniveau, hvilket er det oprindelige niveau at foretage en Foucauldiansk diskursanalyse på. Dog vælger vi at afgrænse os fra denne tilgang, idet formålet med denne afhandling er at undersøge forholdet mellem Cura og de ansatte på Hyggebos oplevelser.

4.2.2.2 Den paradoksale kontrolmekanisme

“Det (audit-kontrol) er ikke en lussing, men bare en hjælp til alle” (Bilag 8, l. 161-162). *“når jeg skal gennemgå fejl med dem, er det læring og ikke som politimand Det er en hjælp til os selv”* (Bilag 9, l. 294, l. 298-299). *“nu er det mere en læringsproces, og vi bliver bedre og der bliver færre fejl ved os”* (Bilag 5, l. 204-205).

Med Foucault som teoretisk udgangspunkt kan disse udsagn fra medarbejderne identificeres som italesættelser af Curas kontrolfunktion (audit-kontrol), der netop trækker på de tavse ordensmagter, som er synlige i forbindelse med SUFs implementering af Cura på Hyggebo (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). For at understrege udsagnenes relevans, tager vi udgangspunkt i Mik-Meyer & Villadsens rationale: *“For at udsagn skal kunne tages alvorligt kræver det, . . . at det knytter sig til et ‘tilknytningsfelt’ som ikke blot er sprogligt, men også materielt og institutionelt”* (Mik-Meyer & Villadsen, 2013, s. 27). Ved at udsagnene knytter sig til Cura, og den tilhørende audit-funktion sat i værk af KK, er de relevante og anvendelige for følgende diskursanalyse. Men hvad er styrende for, at udsagnene fra de ansatte blev sagt på det givne tidspunkt? Til besvarelse af dette, vil følgende bestå af en analyse af diskursformationen, idet denne er styrende for, hvilke udsagn der kan fremsættes og af hvem (Mik-Meyer & Villadsen, 2013).

Objektformation

En diskursiv formation bliver skabt, hvis det er muligt at vise, hvordan et objekt i diskursen er opstået (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Derfor undersøger vi i det følgende diskursens *objektformation*. Hertil søger vi at afklare, hvor og hvordan objekterne er italesat, samt hvilke autoriteter og discipliner objekterne specificeres af (ibid). Når et objekt dannes, fordrer det dermed, at der kun er én rigtig måde at tale om objektet på. Kontrolfunktionen antages at være specificeret og afgrænset af lederne, idet flere assistenter udtaler, at de føler sig kontrolleret på en ubehagelig måde, men er blevet lært op til at vide, at det er til for at hjælpe og mindske fejl (Bilag 4; Bilag 15). Af denne årsag identificerer vi, at kontrolfunktionen optræder som et objekt, der opstår på Hyggebo. Dernæst undersøges *subjektpositionerne* ved at se på, hvem der gives autoritet til at tale og fra hvilken institutionel placering (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Lederne på Hyggebo udvælger audit-teams, men kontrolleres og presses af KK. Hertil udtales det blandt andet at *“Så bliver hun jo presset oppefra, og så ryger presset ligesom ned over medarbejderen”* (Bilag 8, l. 286-287).

Subjektpositioner

Vi vurderer, at denne diskurs stiller flere subjektpositioner til rådighed for de ansatte, og når de indtager en bestemt position, medfører det, at de taler og handler på bestemte måder. De subjektpositioner, som vi har analyseret os frem til, betegner vi 'politimanden' og 'hjælperen'. Som politimand ser vi, at der er nogle forventninger om, at de ansatte, som indtræder denne position, skal være den kontrollerende auditor, der opfører sig på en mere styrende måde. For at eksemplificere en auditor, som vi vurderer har indtrådt denne position, er Berit, der udtaler: "*MANGE ser det som noget bussemands arbejde, hvor der bliver kontrolleret på det hele*" (Bilag 8, l. 162-163). Der er en tendens til, at 'politimanden' accepteres af størstedelen af de ansatte, men at politimandsarbejdet influerer assistenterne, hvilket kommer til udtryk, da Marianne, som er assistent, udtaler: "*Jeg synes sgu, at det der audit er lidt kigge over skulderen-agtigt, men man gider jo ikke se dum ud over for de andre, når de finder ens fejl*" (Bilag 7, l. 202-204). Ud fra dette citat vurderer vi, at hun føler for at være afvisende overfor subjektpositionen, men accepterer den på baggrund af auditorenes autoritære rolle.

Den anden subjektposition, der stilles til rådighed af denne diskurs kendetegnes som hjælperen, hvor der knyttes nogle forventninger til, at man udelukkede opfører sig som den hjælpende auditor, der ikke taler på en nedværdigende eller styrende måde. En assistent, som udtaler: "*altså det bliver jo mere set som en hjælp, synes jeg, til at der bliver styr på tingene*", er et eksempel på, at denne subjektposition er til rådighed blandt auditorene på Hyggebo (Bilag 7, l. 233-234). Hjælperen accepteres både blandt ledere og assistenter, hvilket fremgår af fokusgruppeinterviewet hvor Hanne, som er leder, udtaler: "*Vores medarbejdere er jo syge efter at blive kontrolleret og tjekket "HEY; jeg har lavet min journal, kan du ikke lige tjekke den" - haha*" og assistent Linnea udtrykker ligeledes: "*Jeg synes det er en god ide med audit, fordi det er jo ikke fordi det er noget imod os.*" (Bilag 11, l. 498-499, l. 493-494). Citatet af Hanne forklarer, at nogle medarbejdere ønsker at blive tjekket, hvorfor de accepterer hjælperen som subjektposition.

Begrebsdannelsen

Diskurser kan kendetegnes ved deres tilhørsforhold til et netværk af begreber, hvilket leder op til i det følgende at analysere *begrebsdannelsen* (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Vi gør dette ved at undersøge "*hvordan gamle begreber indlemmes i en ny diskursiv kontekst og hvordan bestemte begreber aktiverer flere associerede begreber*" (Mik-Meyer & Villadsen, 2013, s. 26). Hertil er øvelse 1 fra fokusgruppeinterviewet relevant at inddrage. Vi bad deltagerne notere de første

indskydelser, der kom til udtryk i deres tanker, når vi nævnte begrebet “Cura” (Bilag 10). Som resultat heraf åbnedes der op for et netværk af begreber blandt alle deltagerne, som kom til udtryk gennem flere citater: *“Så har jeg skrevet problematikker og historik”, “Jeg har skrevet det er kompliceret/omstændigt”, “Så når vi kører opdateringer, er der en masse fejl og vi bruger meget krudt på det.”, “Så har jeg også skrevet kontrol, fordi der bliver jo gået audit efter Cura er kommet”* (Bilag 11, l. 91, l. 115-116, l. 74-75). I forbindelse med netop disse udtalelser, åbnes der op for et begrebsnetværk af associerede begreber som *kontrol, problematik, fejl, audit og kompliceret*.

Strategidannelsen

Indtil nu er diskursformationen blevet undersøgt ved en analyse af objekter, subjektpositioner samt begreber. For afslutningsvis at analysere *strategidannelsen*, undersøger vi, hvor diskursen bliver brudt af andre diskurser, eksempelvis ved, at det samme bliver forklaret på forskellige måder (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Dette med formål om at opnå en indsigt i, hvordan det går til, at diskursen skaber objekter og subjekter som den gør, samt hvilken herskende diskurs der eksisterer på Hyggebo (ibid).

Den analyserede diskurs vedrørende auditing bliver i empirien forklaret på forskellige måder, da den både beskrives som en overvågende og ubehagelig kontrolfunktion samt som en hjælpende samarbejdspartner (Bilag 15). Dog retfærdiggør et overtal af respondenterne den ubehagelige del af kontrolfunktionen ved at afslutte udtalelsen med en positiv ladet kommentar, såsom assistent Lone som udtaler:

“Så ja, der er kommet mere kontrol synes jeg efter Cura, det har der ikke været før, jeg har i hvert fald ikke oplevet det før. Men selvfølgelig er der også mere styr på det, der er mindre fejl. Så det er ikke fordi, det ikke giver mening” (Bilag 4, l. 186-189).

Dette vidner om, at der på Hyggebo eksisterer en særligt herskende diskurs, hvor diskursformationen begrænser udsagnene til at være positivt ladet og beskrive kontrollen, der udføres af audit-teamet som en hjælp og til at mindske fejl. Denne begrænsning er netop skabt af en institutionel bestemmelse fra SUF, som beskriver, at dette er formålet med audit-funktionen. Det giver en afgrænsning af, hvilken institutionel position, der kan tales ud fra, og har skabt en subjektposition, der er kendetegnet ‘hjælperen’. På trods af, at mange af de ansatte også har en følelse af, at audit er kontrol og

‘politiarbejde’, er det ikke muligt for dem at tale inden for denne diskursformation, da det vil bryde med de determinerende rammer, der er sat af SUF, som fastslår, at det er til for at mindske fejl og hjælpe. Dette kommer til udtryk ved, at der netop på forhånd er skabt en social sandhed om, at auditorenes adfærd skal være inden for normerne og mindske fejl.

Heraf kan det udledes, at en herskende diskurs vedrørende audit-teamets kontrolfunktion ikke er en uafhængig, suveræn og lukket enhed, men en diskurs som er skabt af udsagn, autoriteter, institutioner, andre diskurser og afspejler en sandhed på Hyggebo.

4.2.2.3 Hvor meget dokumenterer “den gode plejer”?

En modreaktion på Curas krav om dokumentation

Nok indikerer affordance-analysen, at dokumentationen i Cura gør plejernes arbejde nemmere ved eksempelvis at lempe informationsdeling og skabe overblik. Men en respondent udtrykker, at *“nogle gange så synes jeg, vi dokumenterer for at dokumentere”*, en anden fortæller *“at der er kommet lidt for meget dokumentation”* og en tredje underbygger med *“Skal jeg virkelig skrive det dobbelt?”* (Bilag 14, l. 79; Bilag 4, l. 101-102; Bilag 9, l. 173). Dette indikerer, at der på Hyggebo eksisterer en samling af udsagn, der potentielt er underlagt SUFs institutionelle regler og kan udgøre en diskurs vedrørende kravet til dokumentation. Til diskursanalysen er et væsentligt spørgsmål, hvilke institutioner, autoriteter, relationer og strukturer, der hersker mellem disse udsagn. Følgende analyse vil derfor søge at besvare dette, med formål om at undersøge den diskursive formation, som forklarer, hvorfor udsagnene eksisterer samt på hvilken baggrund.

Objektformation

For at nærme os udsagnenes eksistensgrundlag undersøges objektformationen - de objekter diskursen har dannet (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). På baggrund af empirien og ovenstående udsagn vurderer vi, at diskursen har konstrueret et objekt, der kan beskrives som *over-dokumentation*. Dette objekt er skabt blandt de ansatte i deres oplevelse af dokumentationsarbejdet og er specificeret af SUF samt ledernes forventninger til en ekstrem grad af dokumentation. Det betyder altså, at italesættelsen af over-dokumentation kommer til udtryk blandt de ansatte, når de skal dokumentere det samme flere gange.

Subjektpositioner

Diskurser er som tidligere nævnt også kendetegnet ved subjektpositioner. Ved at disse positioner stilles til rådighed af diskursen, kan der handles og tales på en meningsfuld måde (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Over-dokumentationen bliver italesat på baggrund af SUF og ledernes autoritet til at determinere reglerne for dokumentation i Cura. Dette betyder, at der i diskursen eksisterer subjektpositioner, der danner grundlag for, at ovenstående udsagn italesættes og en problematik om over-dokumentation kommer til syne. De positioner, som stilles til rådighed, betegner vi 'den pleje-etiske', 'den dovne' og 'oprøreren'. Den pleje-etiske subjektposition kommer til udtryk både blandt assistenter og ansatte med lederpositioner. Assistent Lone udtaler blandt andet: *"Altså før i tiden der havde vi jo altid tid med beboerne om eftermiddagen . . . Det har vi ikke sådan rigtig tid til, der skal vi ind og dokumentere og have styr på og om vi har gjort det rigtigt, om vi har husket det hele"* (Bilag 4, l. 284-287). Derudover udtrykker leder Ketty: *"nogle gange så synes jeg, vi dokumenterer for at dokumentere. . . . Så ville jeg hellere være ude hos borgeren* (Bilag 14, l. 79-81). Disse citater vidner om, at der knytter sig nogle forventninger til, at den 'pleje-etiske' har en holdning om, at dokumentationen tager tid fra beboeren, som ellers er deres primære fokus som plejer. Denne subjektposition indtages af både assistenter og ledere, hvilket indikerer, at den accepteres blandt de ansatte på Hyggebo.

Derudover optræder 'den dovne' subjektposition blandt en af assistenterne, idet Melanie udtaler: *"Jamen man kopierer bare ofte det samme, fordi man ikke gider eller har tid til at formulere hele tiden"* (Bilag 11, l. 251-252). Idet Melanie indtræder denne subjektposition, knytter hun sig til nogle forventninger om at skulle dokumentere på en overfladisk måde, og italesætter dokumentation som noget, der skal overstås. Overordnet set afvises den dovne subjektposition af de fleste ansatte, idet empirien ikke illustrerer mere end én assistent der indtræder positionen.

Den tredje subjektposition, som stilles til rådighed af denne diskurs, er 'oprøreren'. Det kommer til udtryk, at både ledere og assistenter er oprørere mod teknologien og dens funktioner, idet det først og fremmest udtales af to ledere: *"jeg synes Cura og dokumentationen er upersonligt. Og det er jo netop det som det ikke skal være mellem os og beboerne, fordi det er jo ata-tid (ansigt-til-ansigt-tid) . . . altså jeg synes selv, det er ubehøvlet, hvis jeg står og snakker med en, der har hovedet nede i en telefon."* og ligeledes udtrykker leder Tenna: *"man kan møde ind en weekend og hvor vi var ude for at det havde været nede en hel weekend. Det er sgu ikke optimalt."* (Bilag 13, l. 115-118; Bilag 15, l.

319-320). Derudover italesætter assistent Lone: “*helt ærligt hvorfor skal det stå så mange steder, nu må I holde op*” (Bilag 4, l. 347-348). Disse citater bevidner om, at man som ‘oprører’ er imod Cura og dens funktioner, og deres italesættelser er baseret på kritik til teknologien. Da vi identificerer, at tre plejere indtræder subjektpositionen som oprørere, hvoraf to af dem er ledere, vurderer vi, at positionen til dels accepteres. Dette kan understøttes af, at Cura stadig er en nyimplementeret teknologi, hvorfor det er okay, at ikke alle har adopteret den lige meget.

Begrebsdannelse

Diskursen vedrørende over-dokumentation, som eksisterer på Hyggebo, kan yderligere nuanceres ved dens tilhørsforhold til begrebsnetværk - udsagn der former begreber, som er associeret med hinanden. Disse begreber kom, ligesom den tidligere analyserede diskurs, til udtryk i fokusgruppens øvelse 1 og kan anvendes til at udlede diskursens begrebsdannelse (Bilag 10; Bilag 11). I denne øvelse var det tydeligt, at når der blev snakket om *dokumentation* åbnede deltagerne op for associerede begreber, som relaterer sig til dette. Det udtrykkedes blandt andet af Hanne, at “*Det er svært at danne overblik, ligesom Malene snakkede ind i*” og “*Det er dét med at få knyttet de rigtig ord og kommentarer til observationer, der er svært. Hvor skal man lige skrive det henne*”. Derudover udtaler Melanie: “*jeg har skrevet information. Det er der vi får alt info om borgerne og læser hvis der er noget.*” og Malene forklarer: “*Der kan også ligge alt muligt andet som er ligegyldigt og som ikke har noget med akut at gøre.*” (Bilag 11, l. 116, l. 129-130, l. 70-71, l. 82-83). Tilsammen skaber disse udtalelser følgende begreber som relaterer sig til ‘dokumentation’: *manglende overblik, besværligt, kompromis med faglighed og information-overload*. Dermed kan det siges, at de tidligere beskrevne udsagn, som udgør den analyserede diskurs, ikke har en mening i sig selv, men indgår i dette begrebsnetværk, som er med til at karakterisere diskursen vedrørende over-dokumentation.

Strategidannelse

Det er relevant at anskue, hvorledes andre objekter kunne være blevet italesat, andre subjektpositioner kunne være anvist og andre begreber kunne være gældende i forbindelse med diskursformationen, hvilket lægger op til at betragte strategidannelsen som det næste. Som tidligere nævnt kommer strategidannelsen til syne, idet en diskurs bryder med andre diskurser eller sætter grænser for bestemte forklaringer (Mik-Meyer & Villadsen, 2013, s. 26-27). I diskursen vedrørende over-dokumentation i Cura anses forventningerne til indberetninger og observationer som overdrevne, hvorfor der skabes en sandhed om, at det er urimeligt over for beboerne, at de ansatte skal bruge så meget tid på

dokumentation. Diskursen udfordres dog af en anden diskurs, idet empirien udtrykker en italesættelse af dokumentationen, som beskriver, hvorledes den er effektiv og uundværlig i de ansattes arbejde (Bilag 11). Mødet med denne diskurs bryder dermed med den socialt skabte sandhed, der ligger i de ansattes forståelse af, hvor vigtigt det er at vægte beboernes behov frem for at over-dokumentere. Ud fra denne argumentation, skabes der på samme tid grænser for at komme med udsagn fra ledernes institutionelle placering inden for netop denne diskursformation, idet de ansatte har skabt en sandhed, der identificerer over-dokumentationen (Mik-Meyer & Villadsen, 2013).

4.2.2.4 Delkonklusion

Fra det foucauldianske perspektiv, har vi på Hyggebo identificeret to herskende diskurser, som er socialt skabt gennem talen, sociale interaktioner og i den sociale kontekst. Vi er bevidste om, at der eksisterer andre diskurser vedrørende Cura både på Hyggebo, men også set fra et samfundsmæssigt perspektiv. Dog tager denne afhandling udgangspunkt i disse to, da de især blev fremhævet under empiriindsamlingen. Diskursen vedrørende dokumentationen afspejler afhandlingens problematik, som sætter spørgsmålstejn ved hvordan man er "den gode plejer". Analysen viser, hvorledes de to subjektpositioner, 'den pleje-etiske' og 'oprøreren', vægter tilstedeværelse hos beboerne højere end dokumentationsarbejde, hvilket går imod SUFs intentioner bag implementeringen af Cura. Her udtrykker det oprørske reaktionsmønster hvorledes enkelte ansatte ikke lader sig kontrollere af de institutionelle regler og rammer, og vægter det pleje-etiske højere. Derudover tydeliggør diskursanalysen afhandlingens tredje problematik vedrørende den dobbelte betragtning af Cura som kontrolmekanisme. Objektformationen i den første af de herskende diskurser bevidner om, at flere assistenter føler, at de kontrolleres på en ubehagelig måde af auditorerne, men er oplært i, at de er til for at hjælpe og mindske fejl. Dette har ligeledes skabt to divergerende subjektpositioner, som tydeligt skelner mellem de to oplevelser af auditkontrol: 'hjælperen' der gavner arbejdet og 'politimanden' som skaber usikkerhed og frygt.

4.2.3 Magtteknologier bag Cura

Ifølge Foucault søger magtteknologier at determinere individers adfærd og underlægge dem særlige mål og typer af disciplin og kontrol (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). De er både instrumenter til at styre og iagttage med, da de leder opmærksomheden mod bestemte objekter. På samme måde kan der på Hyggebo identificeres nogle magt- og styringsteknologier i forbindelse med Cura, der potentielt fungerer som instrumenter, der anvendes til at udlede, hvordan magt kommer til udtryk blandt de

ansatte på Hyggebo. I følgende afsnit vil vi undersøge de respektive magt- og styringsteknologier, som opstår på baggrund af Curas tilstedeværelse.

4.2.3.1 Cura som magtteknologi

Implementeringen af Cura har bidraget til nye krav fra SUF om, at der blandt andet skal foretages særdeles meget dokumentation i de ansattes daglige arbejde som plejer (Se afsnit: Casebeskrivelse). De nye krav, der er fulgt med den nye teknologi, kan siges at understøtte Foucaults teoretisering om, hvorledes magtteknologier kan determinere individers adfærd og underkaste dem bestemte mål og former for disciplin og kontrol (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Som det tidligere nævnes, har dokumentationsfunktionen i Cura medført, at de ansatte på Hyggebo kan tilegne sig et overblik over alle beboerne (Bilag 11). Dette har skabt en ny struktur og ny form for styring af information, der kræver, at de ansatte ændrer adfærd og arbejdstilgang. Ifølge SUF er rationaliteten bag teknologien at optimere og effektivisere arbejdet (Se afsnit: Casebeskrivelse). Tilsammen bevidner disse iagttagelser, at Cura er et nyt værktøj, der er med til at objektivere dokumentationsarbejdet ved at underkaste de ansatte nye fagdiscipliner, der både er til for at styre de ansattes arbejdsadfærd og samtidig tillader nye måder at give overblik over informationer på.

4.2.3.2 Audit som styringsteknologi

Auditing og dets funktioner har været et gennemgående element i analysen. Det er blevet tillagt forskellige underliggende betydninger og omtalt som en kontrolfunktion, der både bidrager med at mindske fejl i plejernes arbejde, men på samme tid overvåger dem: *“Jeg tænkte lidt ”det her har jeg sgu da gjort i mange år, hvorfor skal i pludselig til at holde øje med mig”? I behøver ikke stå med den der og tjekke hvad jeg kan. Men når det så er sagt, så lærer man også af det”* (Bilag 5, l. 200-203). Med øje for Foucaults teori om magtteknologier bevidner dette, at audit-funktionen fungerer som en styringsteknologi for en væsentlig del af de ansatte på Hyggebo (Mik-meyer & Villadsen, 2013). Med udgangspunkt i dette perspektiv vurderer vi at der eksisterer tre underliggende måder, hvorpå audit-funktionen kan fungere som styringsteknologi. Disse vil blive uddybet i følgende.

Audit udfordrer samarbejdet

Idet audit synliggør fejlfinding, fungerer audit-kontrol ikke kun som et redskab, som audit-teamet bruger til at styre de andre med (Se afsnit: Casebeskrivelse). Som foregående afsnit i analysedel 2 indikerer, fungerer den også som en magtteknologi, der både udfordrer forholdet mellem de ansatte, former subjektpositioner og kræver en form for selv-disciplinering af de plejere, som ikke er auditors,

idet de ikke ønsker, at deres fejl synliggøres: *“Alle er nærmest bange for, at der bliver fundet fejl”* (Bilag 4, l. 345). Forholdet mellem de ansatte udfordres ved, at empirien fremhæver, hvorledes enkelte ansatte føler, at de bliver overvåget og kontrolleret af deres auditor-kolleger på en nedværdigende måde, når der bliver gået audit (Bilag 4). Derudover skabes der nye subjektpositioner, idet audit-teamet får nye roller, som er anderledes fra det oprindelige plejearbejde, og er underlagt særlige regler og en forventning om at kontrollere. Ifølge Foucault er der altid installeret en rationalitet bag styringsteknologierne, hvilket i denne situation kan siges at være evnen til at mindske fejl (Mik-meyer & Villadsen, 2013). Denne rationalitet bag audit-funktionen understøtter vores overbevisning om, at magtteknologien spiller aktivt ind i diskursanalysen, idet den skaber kontrol-funktionen, der gøres til genstand for begrebsdannelsen bag audit samt den måde der tales om, *“at audit-kontrol er til for at hjælpe”* (Se diskursanalyse).

“Politimændene”

I strid med ovenstående kan auditing ligeledes iagttages som en magtstrategi, der er afgørende for dannelsen af en styringsrationalitet til at udøve direkte kontrol over de ansatte og få dem, der begår fejl til at angre. I empirien udtales det, at *“Der er virkelig meget kontrol”* og *“Hvis man har lavet en fejl, så skal man da helst angre”*, hvilket indikerer, at auditing søger at determinere auditorenes adfærd til at være *“politimænd”* og underkaster dem nogle særlige mål om at kontrollere og finde fejl blandt de ansatte, så de kan *angre* (Bilag 4, l. 182-183; Bilag 11, l. 479-480). På denne måde fungerer audit altså som et dobbeltsidet instrument, der anvendes til at styre blikket mod de andre ansattes dokumentationsarbejde og samtidig tillader plejehjemmet nye måder at iagttage fejl på.

Udvælgelse af auditors

Et tredje eksempel på, hvorledes audit fungerer som en styringsteknologi, er ved måden, hvorpå audit-teamet udvælges. Ledelsen anvender en dialogbaseret ledelsesform, hvor de udvælger enkelte ansatte fra flere led i hierarkiet og via dialog får de muligheden for at acceptere eller afslå rollen som auditor (Bilag 4). Denne form for dialogbaseret ledelse bryder med tendensen til overstyring, som ellers har haft stor samfundsmæssig betydning for relationen mellem leder og medarbejder (Karlsen & Villadsen, 2007). Ved at udvælge assistenter til at få et stort ansvar som auditor, bedes disse ellers tidligere tavse underordnede om at bidrage med og italesætte KKs mål med auditing: at finde fejl og mangler i kollegernes dokumentation, men som en hjælp til alle og som et værktøj til medarbejderudvikling. Umiddelbart virker denne udvælgelse bekræftende og frigørende for

assistenten, men teknologien kan ligeledes anskues som en implicit måde at re-konfigurere rummet på. Dette betyder, at når de ansatte accepterer rollen som auditor, bedes de italesætte auditing som en hjælp til medarbejderudvikling, hvilket resulterer i italesættelser af udsagn som *“når jeg skal gennemgå fejl med dem, er det læring og ikke som politimand”* (Bilag 9, l. 294). Samtidigt pådrages de nogle kontrolopgaver, som de gøres til autoritet for. Således kan de styres med reference til selv-produceret viden og udsagn (Mik-meyer & Villadsen, 2013). Det illustreres blandt andet i følgende citat, hvor en plejer med auditor-rolle udtaler sig om, hvordan Cura har ændret hendes relation til sin nærmeste leder: *“man snakker nok lidt mere om de ting, der er blevet dokumenteret, hvorfor man har gjort det og hvad man mener med det og hvad man gerne vil have og hvordan og hvorledes”* (Bilag 14, l. 206-208). Dog er det væsentligt at pointere, at styringsteknologien virker for både den ledende og auditoren, der ledes. For at kunne lede ved at udvælge ansatte som auditors af en kontrolgruppe er det nødvendigt, at den ledende selv underlægger sig evnen til at overgive ledelsesroller til de ansatte og mestre evnen til refleksivt at lytte til dem. På denne måde fungerer audit ikke kun som et redskab, som den ene part bruger til at styre den anden med. Audit fungerer derimod som en magtteknologi, der sætter ny facon på ledelsesrummet og hierarkiet, former særlige autoritære subjektpositioner og kræver bestemte typer af selvledelse for dem, der udvælges som auditor.

Når det kommer til udvælgelsesprocessen af auditors, er det i denne forbindelse relevant at nævne, at de ansatte også selv kan melde sig til at blive auditor (Bilag 4). I dette tilfælde sker der ikke samme rekonfigurering af ledelsesrummet, idet den ansatte ikke bliver bedt af sin leder om at italesætte målene med audit-funktionen, og der ikke fremtræder samme form for bekræftelse fra lederens side. Hvis de ansatte i sådan en situation ikke bliver bedt om at producere viden og udsagn omkring auditorens ansvar og opgaver, kan de ligeledes ikke styres med reference til denne viden. Det kan dermed siges, at denne form for udvælgelse af audits ikke altid har samme potentiale til at være en styringsteknologi. Når de ansatte selv melder sig til at blive auditor, kan der dog være tale om, at selve auditor-rollen kan anvendes som selvteknologi, som den ansatte kan bruge til at styre sig selv med. Det vil blive uddybet senere i afsnittet om selvteknologier.

4.2.3.3 Magt drevet af besøgsplanen

“det bliver da en automatisk proces, hvor man følger det lidt slavisk” blev det udtalt af en respondent, da vi i interviewet spurgte ind til hendes oplevelse af besøgsplanen i Cura (Bilag 8, l. 148). Dette instrument udfærdiges via handlingsanvisningerne, der indberettes af de ansatte på Hyggebo, og anvendes til at eksplicitere, hvordan der skal tages hånd om de enkelte beboere og hvilke plejeydelser

vedkommende skal modtage (Bilag 11). Formålet med handlingsanvisningerne er som tidligere nævnt, at en udefrakommende og ufaglært i princippet skal kunne varetage de ansattes arbejde (Bilag 9). Når der opstår et behov for, at personer, som ikke er oplært og uddannet i plejefaget og dets plejetik skal kunne udføre plejernes arbejde, synes der at blive skabt et pres i retning mod en stærkere standardisering af opgaverne. Tilmed skal den ansatte ligeledes agere standardiseret som en disciplineret medarbejder i stedet for at være det lyttende subjekt.

I forlængelse heraf er der i tidligere forskning beskrevet en tendens til, at plejearbejdet med implementeringen af kontrollerende teknologier i højere grad begynder at minde om fabriksarbejde (Brown, Kenneth & Korczynski, 2010). Teknologierne sætter plejepersonalets rammer for, *hvad* opgaven består af, *hvordan* den skal udføres, samt *hvor længe* den skal tage, hvilket er de samme standardiserende rammer, som fabriksarbejdere har (ibid). Denne sammenligning ser vi komme til udtryk på Hyggebo, idet formålet med Cura og besøgsplanen er at kunne instruere en udefrakommende på gaden i at udføre plejernes opgaver. I sammenligningen mellem plejearbejde og fabriksarbejde pointerer Brown et al. at: *“The vital difference between these two contexts is that the imposition of streamlining and reductions of process activities in a production environment do not bring harm to the inanimate objects being produced”* (ibid, s. 427). Denne pointe udpeger den væsentlige forskel på de to typer arbejde som er, at plejearbejdere i modsætning til fabriksarbejdere har med mennesker at gøre. Dette kan ses som et væsentligt kritikpunkt og en potentiel konsekvens ved at implementere effektivitetsfremmende teknologier på områder, hvor pleje og omsorg er en væsentlig del af arbejdet.

Forudsigelighed i plejen

Vi vurderer, at Cura kan siges at være implementeret med en disciplinær magtstrategi i forsøget på at effektivisere og “normalisere” plejearbejdet og dermed gøre besøgene forudsigelige. På baggrund heraf betragtes besøgsplanen som en magtteknologi, der synliggør en forudbestemt og detaljeret beskrivelse af den enkelte beboers behov og samtidig tillader nye måder at tilgå beboerne på. *“Besøgsplanen skal jo fandme udfyldes helt ned i mindste detalje”* (Bilag 11, l. 508-509). Dette giver os en formodning om, at når den enkelte beboers tilstand og behov beskrives på forhånd, vil de ansatte som følge heraf tilgå vedkommende med en forudsigelig pleje. Problematikken ved at de ansatte underlægges besøgsplanen som magtteknologi er, at beboernes behov kan ændre sig fra dag til dag. Derfor er dette en komplet illustration af, at der eksisterer måder at udføre plejen på, som er i strid

med pleje-etikkens betydning, og det fremhæver, hvorledes individer er omdannet til abstrakte sager frem for at tage hensyn til det enkelte menneskes behov (Villadsen, 2019).

I forlængelse heraf spiller Foucaults teori om den produktive magt en væsentlig rolle (Foucault, 1982). Besøgsplanen som magtteknologi betragter vi som et element, der er resultat af statens magt, der dels er individualiserende, dels totaliserende. Den individualiserende magt kan på denne case identificeres ved, at de individuelle ansattes opfattelse af den enkelte beboers behov og tilstand er påvirket gennem magtens konstruktion af en forud beskrevet handlingsplan for plejen. På den anden side kan magten samtidig anskues som totaliserende, idet besøgsplanen er i stand til at kommunikere til en bred befolkning, der både består af udefrakommende og de ansatte, som varetager den. Ligeledes er det KK, der ved implementeringen af Cura, herunder besøgsplanen, har tilført nationale sundhedsprogrammer til alle, der arbejder med systemet.

4.2.3.4 Den bærbare magtteknologi

Vi forklarer tidligere i afhandlingen, at Cura på Hyggebo er installeret på tablets, som de ansatte hver især tildeles. Grunden til, at systemet er installeret på denne teknologiske bærbare løsning, er Curas formål om, at de ansatte skal mestre dokumentationsarbejde alt imens de udøver plejen hos beboerne (Bilag 11). Denne form for multitasking var de ansatte på Hyggebo ikke vant til inden implementeringen af Cura, idet de førhen skulle dokumentere på stationære computere (Bilag 5). På baggrund heraf udleder vi, at KK har implementeret Cura på tablets med en forventning om, at de ansatte skal kunne multitaske på højt plan ved netop at kunne levere en pleje af høj kvalitet samtidig med en fejlfri dokumentation.

Modstridende anvendelser af tabletten

Fra et foucauldiansk perspektiv, kan tablet'en determineres som en styringsteknologi, der har en bagvedliggende magtstrategi, som anvendes til at effektivisere og omstrukturere arbejdet på. Ved at dokumentationen skal foretages på bærbare tablets, vurderer vi, at dette initiativ er skabt i et forsøg på at bestemme og styre de ansattes adfærd samtidig med, at de underkastes et samfundsmæssigt mål om at effektivisere plejearbejdet. Dette har et stærkt potentiale til at være afgørende for dannelsen af en ny statslig styringsrationalitet af den danske sundheds- og omsorgssektor (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Dog er det ikke alle ansatte, der underkaster sig denne magtteknologi og kommunens forsøg på at effektivisere plejearbejdet (Bilag 11). Af empirien fremgår det, at flere ansatte holder fast i deres vanlige dokumentation, som foregår bag lukkede døre, idet de ikke føler,

at de kan være til stede overfor beboeren samtidig med, at de skal foretage grundig og korrekt dokumentation:

“Jeg vil ikke sidde og skrive mens hun taler til mig, det vil jeg ikke. Det bliver for meget hospital, vi skal jo også huske, at det er jo deres hjem her. De kan jo se i forvejen at vi står med vores tablet alle steder og på kontoret og sådan noget, så vi skal ikke udsætte dem for, at vi sidder og skriver mens hun taler til mig. Så synes jeg hellere, det skal være personligt og menneskeligt, fra menneske til menneske, og så må jeg gå ud og skrive det ned” (Bilag 4, l. 230-235).

På trods af at Curas bærbare funktion kan anvendes som magtteknologi, ser vi et potentiale for de ansatte til at undgå denne magtteknologi og finde deres egne måder at styre uden om den på. Eksempelvis styrer nogle ansatte uden om denne magtteknologi ved at bruge tabletten til at få en pause fra beboere og rutineprægede opgaver: *“ellers har man pause, når man sidder med sin tablet”* (Bilag 9, l. 45).

Dokumentationsarbejdet som social konstruktion

De anvendte tablets fordrer på baggrund af ovenstående et skisma i dokumentationsarbejdet, og opdeler de ansatte i to forskellige grupper, hvor den ene underkaster sig SUFs magtstrategi og den anden fastholder vanerne om at dokumentere senere på dagen. Dette eksempel er et bevis på den tidligere nævnte pointe om, at implementeringen af Cura nærmer sig objektiveringsfasen ifølge Berger og Luckmanns konstruktionsproces. Dette illustreres ved, at der er skabt to normer til dokumentationsarbejdet: enten udføres det ude hos beboerne samtidig med plejearbejdet, eller efter plejen og bag lukkede døre (Berger & Luckmann, 1979). En assistent udtrykker, at hun ikke kan forklare, hvorfor hun vælger ikke at dokumentere ude hos beboeren, men gør det senere på dagen, og uddyber med følgende: *“Jamen det er bare en kultur og sådan gør vi det bare”* (Bilag 11, l. 349). Denne iagttagelse er et argument for, at der sker en *reifikation* (Berger & Luckmann, 1979). Assistenten befinder sig netop i en kultur med særlige selvskabte normer til, hvornår på dagen man dokumenterer, men vigtigt er, at hun har glemt, at hun selv har taget del i skabelsen af kulturen og kan derfor ikke forklare, hvorfor normerne eksisterer (Bilag 11). Her eksemplificeres det, hvorledes den kulturelle virkelighed på Hyggebo på én og samme tid udgør en objektiv realitet og er socialt konstrueret.

4.2.3.5 Helhedsvurderinger gør beboeren målbar

Udover de mange ovennævnte funktioner i Cura, som understøtter Foucaults teori om magt- og styringsteknologier, kommer det også særligt til udtryk ved helhedsvurderingerne, der skal udfyldes i systemet. Som nævnt i casebeskrivelsen er helhedsvurdering en funktion i Cura, som udfyldes dels af den ansvarlige ansatte og dels af beboeren selv: *“Det er jo den, man laver sammen med beboeren”* (Bilag 7, l. 257). Her angives hver deres vurdering af beboeres fysiske og psykiske tilstand og med afsæt i disse indberettes et samlet tal mellem 1-10, som de andre ansatte kan bruge til at få en overordnet vurdering af beboerens tilstand (Bilag 14). En sådan helhedsvurdering af beboerne gør det muligt for de andre ansatte at få et overordnet perspektiv på de respektive beboere, men flere plejere synes ikke, at helhedsvurderingerne er retvisende: *“fordi du bliver nødt til at sætte det ind i kategorier og sige fra et til tre, fra fire til seks . . . Også fordi du skal ikke skrive for meget, fordi det er det ikke baseret på . . . er det så det som den her person, der nu læser budskabet, får ud af det, som jeg nu har siddet og skrevet. Det kan godt være sådan lidt problematisk, ikke”* (Bilag 14, l. 234-239).

Ligesom afsnittet om besøgsplanen er helhedsvurderingerne i høj grad et eksempel på Foucaults forestilling om, at statens magt er paradoks. SUF indfører Cura og kræver, at alle ansatte skal gøre brug af helhedsvurderingen, til trods for at plejerne ikke engang synes, at funktionen er retvisende (Bilag 14). Dette et resultat af magten, der både er individualiserende og totaliserende. Den totaliserende magt kommer til udtryk idet den retter sig mod alle, der arbejder med Cura som værktøj og dermed er underlagt nationale regler om dokumentation af helhedsvurderinger. Ligeledes kan magten her betragtes som individualiserende ved, at den enkelte beboer bliver et produkt af Cura samt plejernes autoritet til at give en subjektiv og kvantitativ vurdering af vedkommendes tilstand. Derfor advokerer vi for, at denne generaliserende helhedsvurdering har et stærkt potentiale til at influere beboernes selvopfattelse af, hvilken tilstand vedkommende selv har. Med udgangspunkt i den foucauldianske teori kan vi ud fra ovenstående iagttagelse udlede, at helhedsvurderingen er en magtteknologi, som sætter tilstandsvurderinger på ny facon og styrer beboerne til en form for selvrefleksion.

4.2.3.6 Delkonklusion

Foregående afsnit viste, hvordan Cura fordrer og understøtter diverse magtteknologier på Hyggebo. Her kom to af afhandlingens gennemgående problematikker til udtryk. Først og fremmest kommer rollen som ”den gode plejer” til forhandling. Gennem Curas besøgsplan, der skaber et pres i retning mod en stærkere standardisering, blev det illustreret, hvordan sådanne kontrolfunktioner får

plejearbejde til at minde mere om fabriksarbejde. Dog er den væsentlige forskel at plejearbejde, modsat fabriksarbejde, drejer sig om mennesker, og det er disse mennesker, der risikerer at mærke konsekvenserne ved en øget målbarhed og en effektiviseringsfremmende teknologi. Rollen som ”den gode plejer” stilles til forhandling, idet Cura bevirker, at de ansatte i højere grad skal agere disciplinerede medarbejdere frem for at være det lyttende subjekt, der ellers er et kendetegn ved pleje-etikken.

Gennem både besøgsplanen og funktionen helhedsvurdering, skaber Cura forudsigelighed i plejen. Funktionerne styrer plejerne mod at tilgå beboerne med en foruddefineret pleje, idet de på forhånd læser sig til beboerens tilstand frem for at lytte til vedkommendes nuværende behov, hvilket afspejler Foucaults ide om, at statens magt er individualiserende. Den totaliserende magt kommer til udtryk i besøgsplanen, idet formålet med den er, at den skal være i stand til at ramme en bred befolkning og kommunikere, så ”fremmede fra gaden” kan indtræde Hyggebo og udføre plejeopgaverne.

Magten kommer ydermere til udtryk gennem Curas fysiske udformning, der kan siges at være implementeret af KK for at styre de ansatte i retning af at dokumentere, når de er ude hos beboerne. Her underkastes plejerne et mål om at effektivisere plejearbejdet, men det er ikke alle plejere, der vælger at lade sig underkaste, idet de ikke mener, at de kan være fuldt tilstede og agere en god plejer, hvis de skal dokumentere i Cura på samme tid.

Afhandlingens tredje problematik om den dobbelte betragtning af Cura som kontrolmekanisme kommer til udtryk ved, at audit-funktionen kan ses som en magtstrategi, der er afgørende for, at der dannes en styringsrationalitet til at udøve direkte kontrol og få de ansatte til at ”angre”. Når de ansatte udvælges til at blive auditor, bliver de som tidligere tavse underordnede bedt om at italesætte målene for denne rolle, hvorefter de bliver gjort ansvarlige for disse selvsagte mål. I den forbindelse italesætter nogle ansatte deres auditor-rolle både som at være ansvarlig for kontrol af deres kollegers fejl i dokumentationen, men samtidigt også som værende en hjælpende hånd til kollegernes dokumentationsopgaver.

4.2.4 Curas rolle i plejernes selvstyring

Ovenstående afsnit om magtteknologier berører, hvordan Cura og teknologiens funktioner kan betragtes som praktiske instrumenter til at styre de ansatte på Hyggebo. Nærværende afsnit betragter

Cura fra Foucaults begreb om selvteknologi for at udlede, hvilken rolle Cura spiller, når de ansatte gør sig selv til genstand for deres egen styring (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Der vil her være funktioner ved Cura, der går igen fra analysedelen om magtteknologier, men disse vil blive anskuet fra et nyt og nuanceret perspektiv. Selvteknologierne bliver undersøgt ved at anskue, hvordan de ansatte anvender Curas forskellige funktioner i deres italesættelse og selv-rationalisering af deres daglige arbejdsgang og rutiner.

4.2.4.1 Dokumentation fordrer selvstyring

Først og fremmest fordrer Cura en øget og mere synlig dokumentation, hvilket kan ses som et redskab, de ansatte anvender til at forme sig selv (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Andre forskere har tidligere argumenteret for, at en andel af plejere, der introduceres til kontrollerende teknologier, betragter det som en motiverende drivkraft for deres arbejde, der hjælper dem med at intensivere arbejdsdagen (Brown, Kenneth & Korczynski, 2010). Det betyder, at Cura har potentiale til at blive anvendt som selvteknologi. Først vil det blive udledt, hvorvidt dokumentationsfunktionen i Cura anvendes som styringsteknologi. Herefter vil andre funktioner i Cura blive undersøgt med samme blik.

Den fejlfrie plejer?

Flere respondenter italesætter, at dokumentationsfunktionen ikke kun bringes i spil når de egentlig skal dokumentere, men at de også finder den relevant til at eftertjekke sit eget arbejde: *“jeg plejer bare at gøre et ekstra tjek, om jeg har det hele med og nået alt det jeg nu skulle”, “det er meget rart at få tjekket op på hvad der foregår og få styr på ens arbejde”* (Bilag 11, l. 555-556; Bilag 8, l. 257-258). Herved bliver den dokumentation, som den ansatte tidligere har noteret, tjekket igennem af den ansatte selv for eventuelle fejl og mangler. Det fremgår i interviewene, at denne ekstra gennemgang i realiteten ikke har så meget at gøre med, hvorvidt selve plejeopgaven er blevet udført korrekt, men i højere grad om *dokumentationen* af opgaven er blevet udført korrekt. Som leder Tenna udtaler: *“dem fra kommunen ved jo ikke, hvordan vi gjorde inde hos beboerne. De kan kun se ordene i dokumentationen”* (Bilag 15, l. 240-241). De ansatte, der tjekker deres egen dokumentation igennem, rationaliserer denne handling med, at de er perfektionistiske og ikke ønsker, at der findes fejl og mangler i deres dokumentation, når tilsynet kommer fra KK og går audit: *“man er pisse bange for, at man ikke gør det rigtigt”, “Ja de tjekker jo os jo. Der skal jo helst ikke være fejl, vel. Hvad skal jeg sige, det er aldrig rart”, “det er en faktor, som ikke er særlig rar, fordi man bare gerne vil præstere. Man vil virkelig gerne gøre det rigtige”* (Bilag 11, l. 240-241; Bilag 13, l. 257-258; Bilag 15, l. 232-234).

Som vi forklarer i afsnittet om Cura som panoptisk teknologi, fører potentialet for at blive overvåget og kontrolleret til, at nogle ansatte udfører en form for selvdisciplinering. Årsagen hertil kan findes i en frygt blandt medarbejderne for at blive ”taget” i at lave fejl. Set fra perspektivet om selvstyring ser vi dog ligeledes en mulighed for, at ansatte anvender dokumentationsfunktionen som et led i den selvteknologi, de retter mod sig selv for at udvikle sig i rollen som plejer og konstant forsøge at forbedre sit plejearbejde (Mik-Meyer & Villadsen, 2013).

Som Mik-Meyer og Villadsen påpeger, igangsættes denne selvstyring ofte af eksperter, hvilket i plejernes tilfælde både kan være deres ledere og KK (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). I forlængelse af tidligere afsnits koncentration med magtteknologier, kan det netop være disse magtteknologier, der har igangsat en selvrefleksion blandt plejerne – en selvrefleksion, der for nogle har mundet ud i nye, individuelle mål for deres arbejde (ibid). Blandt andet afspejler empirien, at nogle ansatte har sat nye mål om at blive bedre til at dokumentere fejlfrit (Bilag 4).

4.2.4.2 Når plejeopgaver sættes i system

Som før nævnt faciliterer Cura en besøgsplan for de ansatte, hvori der skal oprettes yderst detaljerede handlingsanvisninger, der efterfølgende giver plejerne konkrete instrukser til, hvordan de skal udføre hver enkelt opgave. Denne funktion ved Cura giver de ansatte flere muligheder for selvstyring. De foreskrevne handlingsanvisninger i Cura kan bruges som instrumenter til at opnå en tilstand af perfektion, hvilket ellers kan være svært i et arbejde, hvor det ikke er ligetil at definere, hvad der gør én ”perfekt” (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Ved handlingsanvisningernes høje detaljegrad kan plejeren i størstedelen af alle rutineopgaver følge disse fuldkomment og dermed udføre opgaven præcis, som det forventes af dem, hvormed selve handlingsanvisningen bliver et instrument til at blive en bedre plejer. Assistent Berit udtaler om handlingsanvisningen, at *“man ved, at hvis man følger dem til punkt og prikke, så skal afdelingslederen nok give en et klap på skulderen. Det er jo på sin vis rart at vide, at så ved man, at man gør det rigtigt”* (Bilag 8, l. 278-279). Derudover kan praksissen i at oprette selve handlingsanvisningen virke som et værktøj, der får plejeren til at reflektere over, hvordan vedkommende udfører den pågældende opgave så korrekt og effektivt som muligt. Dette kan få både en selvstyrende samt selvdisciplinerende effekt, idet medarbejderen udfører denne operation for at transformere sig selv med henblik på at blive en mere effektiv og fejlfri plejer (Mik-Meyer & Villadsen, 2013).

Udførelsen af handlingsplaner kan dog tillige medvirke en forstyrrelse af de ansattes selvstyring. En leder italesætter blandt andet, hvordan kravet om detaljerede handlingsanvisninger tvinger hende til at lave handlingsanvisninger til situationer og opgaver, hun selv mener er op til faglig vurdering og ikke kan sættes i system på denne måde: *“Vi må altså have en forventning om, at når man har gennemgået en uddannelse, så ligger der det som hedder ”rettidig omhu” og man håber at folk kan selv Jeg kan sgu ikke skrive mig ud af alt. Og det lægges der meget op til”* (Bilag 11, l. 203-205). Ifølge hende bliver nogle opgaver bedst udført, hvis plejeren selv anvender sin faglighed og erfaring til at vurdere, hvordan den enkelte opgave skal løses – eksempelvis hvad man skal gøre, hvis en beboer får kramper. Leder Malene udtaler *“Så spørger de ”Hvad så hvis han kramper igen efter fem minutter, skal jeg så også?”. Og det kan jeg jo ikke vurdere, der må man sgu selv vurdere”* (ibid, l. 210-212). Hendes refleksioner tyder på, at det er hendes erfaring og faglighed, der er drivkraft bag hendes personlige udvikling som plejer. Med handlingsanvisningerne gøres disse egenskaber sekundære, idet plejerne opfordres til at følge handlingsanvisningerne og ikke deres egen intuition. Dette går således ind og forstyrrer plejerens forsøg på at udvikle og forme sig selv med henblik på at blive en faglig kompetent plejer: *”Jeg kan ikke skrive . . . Jeg skal sgu skrive hele tiden. Jeg blev også usikker pludselig”* (Bilag 11, l. 222-223).

4.2.4.3 Er auditors rollemodel for “den gode plejer”?

Som det også nævnes i analyseafsnittet om magtteknologier, kan plejerne enten blive udvalgt af ledelsen eller selv søge om at få rollen som auditor på Hyggebo (Bilag 11). Det udledes blandt andet, at opnåelsen af auditor-rollen som udgangspunkt kan virke bekræftende og frigørende, hvorefter den ansatte pådrages nogle kontrolopgaver og styres med reference til udsagn og viden, de selv har produceret. Dette kan føre til, at de nyligt udvalgte auditors påbegynder en selvdisciplinering, idet de forsøger at leve op til det, de tidligere selv har udtalt over for deres leder i dialogen om, hvorfor de bør vælges eller tilbydes at blive auditor. Dermed kan auditor-rollen blive et redskab for plejeren til at udøve selvstyring (Mik-Meyer & Villadsen).

Forklaringen bag kan først og fremmest være, at der er anvendt magtteknologier til at få assistenten til at handle på en bestemt måde. Rollen som auditor kan endog anvendes til selvstyring, idet plejeren med denne rolle ønsker at være ekspert i at anvende Cura for at blive et forbillede og vise vejen for de øvrige ansatte. Assistent og auditor Lene fortæller *“man er jo audit, fordi man har bedre styr på tingene, end de andre måske har. Det vil man også gerne leve op til, så jeg prøver virkelig ikke at lave fejl”* (Bilag 5, l. 235-236). I empirien kommer det til udtryk, at de ansatte, der er auditors, tager

rollen seriøst og gør sig umage i at være på forkant med teknologien, så de dels kan hjælpe deres kolleger, dels holde kontrol over deres egen dokumentation (ibid). Dermed får den ansatte gennem auditor-rollen mulighed for at styre sig selv mod at opnå en rolle, som de anerkender som den gode og hjælpende plejer. Vedkommende fungerer som rollemodel for de øvrige ansatte på Hyggebo og opnår potentielt følelsen af at få en mere autoritær eller ledende rolle, idet hun kommer til at rette og eftertjekke deres kollegers dokumentation og handlingsanvisninger.

I forhold til hvilke egenskaber, man på Hyggebo skal besidde for at blive ”den gode plejer”, ser vi en flertydighed i empirien (Bilag 5; Bilag 4; Bilag 11). En del af de ansatte ser en klar sammenhæng mellem dét at være god til at navigere i Cura og være en god plejer: *“Det er lidt det, man bliver målt på som ansat i dag . . . Hvis man er god til Cura, så er man jo ligesom også god til sit job som som assistent”* (Bilag 5, l. 190-191). En anden assistent forbinder den høje grad af dokumentation med et højt fagligt niveau: *“vi går virkelig meget op i dokumentation her på hjemmet i forhold til andre hjem. Der er et virkelig højt fagligt niveau her”* (Bilag 9, l. 348-349). Andre ansatte forholder sig mere kritisk over for denne tilknytning og synes derimod, at en plejers kompetencer stiger i takt med vedkommendes sociale interaktion med beboerne, hvor Cura i denne forbindelse ses som et forstyrrende element (Bilag 4). Assistent Birgit udtaler blandt andet, at hvis ikke de skulle dokumentere i Cura *“Så havde vi jo brugt tiden på beboerne, som faktisk er vores primære opgave”* (Bilag 9, l. 121). Denne skildring er en klar eksemplificering af afhandlingens overordnede problematik, der sætter ”rollen som den gode plejer” til forhandling.

Den kontrollerende auditor

For at vende tilbage til, hvorledes auditor-rollen kan anvendes som styringsredskab til at opnå denne følelse af perfektion i sit arbejde, finder vi det relevant at pointere, *hvorvidt* de ansatte, som ikke er auditors, overhovedet får respekt for dem, der er auditors og ser dem som professionelle forbilleder. I udvalgte interviews kommer det til udtryk, at audit-gennemgangen fremstår som kontrol for nogle assistenter, samt at de ser det som en form for ”politimandsarbejde”: *“Hun kommer ofte med en løftet pegefinger og gennemgår vore fejl”*, *“MANGE ser det som noget bussemands arbejde, hvor der bliver kontrolleret på det hele”* (Bilag 9, l. 138; Bilag 8, l. 162-163). Der kan dermed sættes spørgsmålstejn ved, om audit-rollen egentlig kan anvendes til at opnå denne tilstand af at være den gode plejer, hvis der netop eksisterer divergerende holdninger til, hvorledes man opnår rollen som ”den gode plejer”.

Dermed opstår et dilemma for plejerne om, hvorvidt de ønsker at indtræde auditor-rollen med risiko for at få en forandret relation til sine kolleger på godt og ondt.

Mik-Meyer og Villadsen pointerer, at selvteknologier kan frembringe en selvrefleksion blandt medarbejderne, så de konstant finder sig selv ufuldkomne og hele tiden ønsker at udvikle sig (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Til trods for, at auditor-rollen kan have sådan en virkning på de ansatte, bevidner empirien om, at auditors i enkelte tilfælde stadig bliver set som fuldkomne eller perfekte - både af deres kolleger og dem selv. Assistent Lone fortæller blandt andet, at lederne nogle gange udpeger særlige assistenter til at være auditors og tilføjer *“De bliver spurgt pænt om det, men det kan altid diskuteres, om man må sige nej. Det er jo dem, der har bedst styr på det og ligesom er forbillede for os andre.”* (Bilag 4, l. 358-359). Auditor Lene fortæller derudover, at *“man er jo audit, fordi man har bedre styr på tingene, end de andre måske har”* (Bilag 5, l. 235). Det betyder, at der ligger en flertydighed i dét at være auditor: Rollen kan både bevirke, at auditors stræber efter at blive endnu bedre til at navigere i Cura samtidig med, at de ser sig selv som eksperter og de, der er tættest på at være fuldkomne brugere af Cura.

4.2.4.4 En bærbar selvteknologi til at møde forventningen om “den gode plejer”

Som nævnt i analyseafsnittet om magtteknologier, er Cura designet med formål om at blive taget med rundt hos beboerne, hvilket bunder i et ønske fra SUF om, at dokumentationen stort set sker i realtid (Bilag 2). Her ser vi et potentiale til, at plejerne anvender Curas fysiske form, tabletten, som selvstyringsredskab til at blive en bedre og mere optimal plejer. Det pointeres tidligere, at implementeringen af Cura sætter forskellige nye krav til plejernes kompetencer, hvoraf et af dem er evnen til at multitaske ved at være socialt til stede overfor beboeren samtidig med at udføre den påkrævede dokumentation. Tabletten kan anvendes til at imødekomme idealet om at være denne optimale type af medarbejder, der ikke kun er god til at udføre selve plejearbejdet, men formår at dokumentere simultant med dette. *“så kan man jo godt sidde og arbejde i den imens og sige "ved du hvad, nu skriver jeg lige, hvad du har spist". Det gør jeg, når jeg er i aftenvagte”* (Bilag 11, l. 327-328). Ved at anvende tabletten imens de er sammen med beboeren, kan assistenterne styre sig tættere på en tilstand, hvor de føler sig som den fuldkomne medarbejder, der både møder forventningerne fra SUF samt de generelle forventninger til plejearbejdet. Det giver dermed mening at se tabletten i sin fysiske form, som bidragene til plejernes selvteknologier. Som Mik-Meyer og Villadsen forklarer det: *“Selvteknologier tillader individer ved egen hjælp at udføre en række operationer på egen krop, for at transformere sig selv med henblik på at opnå en bestemt tilstand af perfektion”* (Mik-Meyer &

Villadsen, 2013, s. 30). Selvom plejerne er bevidste om intentionen bag Curas bærbare funktion fremgår det, som tidligere nævnt i empirien, at denne rationalitet ikke har fået fuldkommen gennemslagskraft blandt alle ansatte på Hyggebo, idet flere ansatte dokumenterer senere på dagen eller ugen (Bilag 5). Denne modstridende anvendelse af Curas bærbare funktion vidner om, at alle de ansatte ikke forbinder rollen som "den gode plejer" med at dygtiggøre sig i multitasking og rollen opfattes dermed forskelligt på Hyggebo. Men hvorfor ikke efterleve SUFs intentioner om at dokumentere senere på dagen?

4.2.4.5 Selvstyring til at "passe ind"

I afsnittet om magtteknologier, fremhæves det, at enkelte ansatte ikke reflekterer over måden, hvorpå de foretager dokumentationsarbejdet. I fokusgruppeinterviewet spørger moderator ind til, hvorfor nogle af plejerne venter med at dokumentere, når budskabet med Cura er at dokumentere med det samme. Hertil svarer Linnea med usikkerhed i stemmen: "*Jamen det er bare en kultur og sådan gør vi det bare*" (Bilag 11, l. 349). Således kan denne måde at anvende Cura på bruges som en "*procedure til at forme sig selv med*", med mål om at passe ind i de kulturelle normer, der er etableret (Mik-Meyer & Villadsen, 2013, s. 30). Proceduren tillader plejeren at gøre som de andre med henblik på at transformere sig selv til at blive én af dem og få en følelse af at passe ind i teamet (Bilag 11). Derudover tillader denne måde at dokumentere på, at nogle assistenter føler, at de kan være fuldt til stede hos beboerne og udføre deres primære plejearbejde, uden at de forstyrres af Cura. Assistent Lone udtaler blandt andet: "*Vi vil hellere bruge tid med beboerne end at sidde og dokumentere, det er jo dem, der er vores rigtige arbejde*" (Bilag 4, l. 107-108). Set fra et andet perspektiv, fremgår det i affordance-analysen, at nogle ansatte anvender denne måde at organisere dokumentationen på som et muligt frirum, hvor de kan sætte sig væk fra beboere og kolleger for at dokumentere. Fra selvteknologiens perspektiv kan det dermed også betragtes som en selvstyring i retning af at opnå en form for frihed og autonomi i sit arbejde, idet det giver plejerne en velbegrundet årsag til netop at bryde ud af de rutineprægede arbejdspraksisser, når de sætter sig væk for at udføre dokumentationen.

4.2.4.6 Delkonklusion

Af ovenstående analyseafsnit er det evident, at kontrol særligt kommer til udtryk gennem dokumentationsfunktionen, da udførelsen af dokumentationen kontrolleres jævnligt af både auditors og KK. Enkelte ansatte er bange for ikke at dokumentere korrekt, hvorfor de i højere grad anstrenger sig om denne opgave. Dette forstyrrer plejerne i at anvende deres kernekompetencer, som består af den direkte omsorg og tilstedeværelse hos beboerne. Da mange ansatte udtrykker, at de vægter

plejemæssige kernekompetencerne højere end dokumentationen bevidner om, at rollen som “den gode plejer” også kommer særligt til forhandling i dette analyseafsnit. Det fremgår blandt andet, at auditors kan forsøge at styre sig selv med henblik på at opnå rollen som den gode plejer ved at være ekspert til dokumentation og navigere i Cura. Omvendt er enkelte ansatte kritiske og mener, at en god plejer afspejles i sin evne til at interagere med beboerne, hvor auditor-rollen bliver et forstyrrende element, der er skabt i forbindelse med implementeringen af Cura. Problematikken illustreres ydermere gennem den bærbare styringsteknologi, idet denne anvendes af flere ansatte til at imødekomme SUFs ideal om, at den bedste plejer evner at multitaske. Omvendt strider andre plejere imod rationalet bag den bærbare styringsteknologi. Dette kommer til udtryk ved, at den bærbare funktion blot tillader, at de kan dokumentere efter tilsynet hos beboerne og dermed være fuldt til stede.

Afhandlingens tredje problematik, som fremhæver hvorledes, der eksisterer en dobbelt betragtning af Cura som kontrolmekanisme, kommer ligeledes til udtryk. Ved at auditor-rollen kan anvendes som selvstyring til at blive forbilleder for de andre plejere, betragtes rollen som en kontrol, der er til for at hjælpe og lede de resterende ansatte i at forbedre deres dokumentationsindsats. Dog kan det diskuteres, hvorvidt de er forbilleder og behjælpelige, når flere af plejerne blot betragter dem som politimænd, der har en kontrollerende og autoritær adfærd.

4.2.5 Dispositiver på Hyggebo

Nærværende afsnit har til formål at udlede, hvilke dispositiver, der er med til at retfærdiggøre plejernes handlinger, hvilket efterfølgende vil anvendes til at besvare, hvilken rolle Cura har på de ansattes oplevelse af, hvordan man er “den gode plejer”.

Indtil videre har analysedel 2 blandt andet illustreret, at de ansattes arbejde er præget af forskellige krav og forventninger til, hvor højt henholdsvis dokumentation og pleje af beboerne skal prioriteres. Ved at undersøge Curas diskurs, magtteknologier og selvteknologier med en dispositiv-analytisk fremgangsmåde bliver det muligt at forklare, hvad disse udledte forskelligheder bunder i, hvilke reaktioner forventningerne skaber fra plejernes side samt hvordan objektive kategorier bliver en del af plejernes subjektivitet (Villadsen, 2019). Idet dispositivet ifølge Deleuze skaber procedurer for, hvad der italesættes og ses som sandheden, gøres diskursanalysen relevant i denne dispositivanalyse (Deleuze, 1988). Derfor vurderer vi, at italesættelsen og diskurserne vedrørende Cura og systemets

funktioner er dukket op som følge af de optrædende dispositiver, der analyseres nedenfor. I forlængelse heraf forklarer Deleuze, at magt er integreret i dispositivet og fremtræder særligt i funktioner og teknologier, hvorfor Curas magtteknologier kan siges at have en væsentlig betydning for de eksisterende dispositiver (Deleuze, 1988). Derudover kommer Curas selvteknologier til udtryk i dispositivet, idet *“selvteknologier er det medium, gennem hvilket subjekter kan producere en forestilling om sig selv, og hvad de holder for sandt i forhold til dispositionerne”* (Villadsen, 2019, s. 10). Dette betyder, at der kan eksistere flere dispositiver på Hyggebo, ligesom analysen om selvteknologier indikerer, at plejerne underkaster sig forskellige sandheder, som de artikulerer i deres selv-ledelse.

Dispositivanalysen vil gennemgå, hvordan samspillet af dispositiver danner det rum, hvor de ansatte konstituerer deres subjektiviteter. Analysen er med til at illustrere rummet, der er skabt på Hyggebo efter implementeringen af Cura. Teknologiens tilstedeværelse har som tidligere nævnt fostret væsentlige uoverensstemmelser i oplevelsen af plejearbejdet, hvilket blandt andet kommer til udtryk ved de ansattes forskellige oplevelser af Curas funktionaliteter såsom dokumentation, handlingsanvisninger og auditing. Disse uoverensstemmelser kan siges at være influeret af en magtstrategi, der anvendes af SUF (Villadsen, 2019). Denne magtstrategi kan netop søge at opfylde SUFs mål om at effektivisere plejearbejdet og gøre det maksimalt forudsigeligt. Men, som tidligere udledt, modarbejdes dette i visse tilfælde af de ansatte på Hyggebo.

De forskellige perspektiver på Cura kan tyde på at være et resultat af sameksistensen af flere dispositiver på Hyggebo (Villadsen, 2019). Foucault har gennem en omfattende historisk analyse introduceret tre dispositiver, der er gennemgående for den vestlige kultur: Lov, disciplin og sikkerhed (Foucault, 2007). Det disciplinære dispositiv kan siges at være til stede på Hyggebo, som er et lukket, institutionelt rum, hvor de ansatte, jævnfør ovenstående analysedele underlægges korrigerende observationer gennem Curas eksistens. Dette betyder, at idet de ansatte kan overvåges gennem Curas funktioner, bliver de potentielt samtidigt styret af teknologien. Ydermere kan plejernes afvigelser fra, hvad der anses som, ideel plejeadfærd fordeles i *“distributioner omkring normen”* (Foucault, 1977, s. 144). I nærværende situation på Hyggebo kan det disciplinære blik siges dels at overlappe med loven, dels at overskride den. Loven har foruddefineret særlige rettigheder og forpligtelser i relationen mellem de ansatte og staten, mens disciplinens blik gennem Curas funktioner synliggør de ansattes handlinger som målbare og sammenlignelige samtidig med, at de derigennem kan blive irettesat af

auditors. Vi vurderer at Cura dermed kan betragtes som en del af disciplinens magtstrategi, der konstant forsøger at skabe forudsigelighed og gøre de ansatte ansvarlige for hver opgave, de udfører. Den disciplinære magtstrategi, som Cura tilhører, understøtter loven, idet den fordrer de ansatte på Hyggebo til at pålægge sig selv et selvdisciplinerende blik og synliggør nye områder, der kan normaliseres (Villadsen, 2019).

Som tidligere nævnt, har institutioner inden for sundheds- og omsorgssektoren længe baseret deres arbejde på værdier hentet i pleje-etikken. Pleje-etikken betragter den optimale pleje og omsorg som afhængig af den specifikke kontekst og relation, der forekommer mellem beboer og plejer samt plejerens evne til at forstå, hvad beboeren udtrykker og hvilke behov vedkommende har (Villadsen, 2019).

Ovenstående beskrivelse vidner om, at det disciplinære perspektiv bryder med pleje-etikken. Lovens dispositiv kommer til syne i form af plejernes forpligtelser og rettigheder, mens disciplinens dispositiv kan siges blive styrket af denne. Set i lyset af denne case, kommer dette dispositiv til syne i etableringen af mere dokumentation og afgrænsede opgaver i form af blandt andet handlingsanvisninger og helhedsvurderinger. Disciplinens dispositiv kan anskues gennem en række individuelle dispositioner hos plejerne. Der lader til at være en tendens i retning af, at nogle ansatte eksempelvis bliver tilbøjelige til at gå meget op i dokumentationsarbejdet og se helhedsvurdering som et retvisende billede af den enkelte beboer (Bilag 8). I kontrast står pleje-etikkens dispositiv, der synliggør beboeren som havende individuelle behov, der kun kommer til udtryk via personlig interaktion med plejeren.

Tidligere analysedele vidner om, at Curas formål med at øge effektiviteten og forudsigeligheden har skabt forskellige reaktioner blandt de ansatte på Hyggebo. Vi har tidligere i analysen udledt flere muligheder for selvledelse som reaktion mod Cura, men kan inddele disse i to overordnede typer af reaktioner, hvilket ligeledes illustrerer hvorledes “den gode plejer” kommer til forhandling: De, der adopterer Cura og følger teknologien og dens formål fuldstændigt “efter bogen”, samt de, der sætter omsorgen over for beboerne i første række, selvom det måtte gå ud over integrationen af Cura (Bilag 11).

4.2.5.1 Cura medfører regeloverfortolkning

Der er en del af de ansatte, der har taget imod Cura samt dens medfølgende krav med åbne arme. Fra et dispositiv-analytisk blik, kan denne måde at tage imod Cura på ses som en retfærdiggørelse af deres arbejdsmæssige handlinger og prioriteringer hentet fra det juridiske og disciplinære dispositiv (Villadsen, 2019). Det juridiske dispositiv har konstitueret de officielle regler, der følger med Cura, hvilket giver de ansatte mulighed for at skabe en strategi for både subjektivering og selvstyring. Gruppen af ansatte, som underlægger sig Curas krav fuldstændigt, kan siges at konstituere sig selv gennem KKs autoritet, hvorfor de nu ser deres arbejde i kraft af Curas funktioner. Således gør de det til deres primære opgave at dokumentere, oprette handlingsanvisninger og “tjekke opgaver af” i Cura, hvorfor omsorgen afgrænses og de både ser sig selv og beboerne som målbare objekter (Villadsen, 2019). Hermed risikerer de ligeledes, som tidligere nævnt, at de ikke udøver den omsorg eller udfører de opgaver, som Cura *ikke* henviser til eller instruerer i. Omvendt opstår der en risiko for overidentifikation, hvor plejerne udfører opgaver noteret i Cura, som ikke er nødvendige at udføre med samme frekvens, eller som beboeren selv kan udføre. Denne regeloverfortolkning kan ifølge Jensen og Villadsen fungere *“dels som en beskyttelsesstrategi, der skulle umuliggøre beskyldninger om ukorrekt opgaveløsning, dels fungerede det som en indikation af den rigide og indskrænkende regelstyring af omsorgen”* (Jensen & Villadsen, 2014, s. 51). Sådan en form for subjektivering kan således føre til en form for overdreven omsorg (Villadsen, 2019). Dette eksempel viser, hvordan dispositiver kan indeholde iboende selvmodsigende effekter.

4.2.5.2 Det pleje-etiske dispositiv

Andre ansatte har haft en alternativ reaktion på Curas implementering, hvor pleje-etikkens dispositiv lader til at være styrende for deres handlinger samt retfærdiggørelsen af dem. Denne gruppe af ansatte skaber i stedet deres subjektivitet gennem deres social- og sundhedsfaglige uddannelse eller pleje-etikkens synliggørelse af beboeren som et individ med subjektive behov. De ansatte, hvis handlinger kan siges at være styret af pleje-etikkens dispositiv, karakteriseres blandt andet ved dem, som dokumenterer senere på dagen, for netop at være til stede hos beboerne og imødekomme deres behov (Bilag 11; Bilag 7). Udtalelsen om, at de hellere vil være hos beboerne end at dokumentere bevidner, at pleje-etikkens dispositiv her er dominerende (Bilag 4).

Derudover kommer dispositivet til udtryk i fokusgruppeinterviewet, hvor øvelse 2 skabte en debat om, hvad der fylder mest i plejernes arbejde (Bilag 17; Bilag 11). De skulle i prioriteret rækkefølge anbringe 6 forskellige arbejdsopgaver, som kom til udtryk i enkeltmandsinterviewene. Enkelte ansatte

fremhævede “Indberette i Cura” hvorimod andre gennemtrumfede “Generel pleje af beboerne” (Bilag 11). Den gruppe af ansatte, som placerede “Generel pleje af beboerne” øverst, vurderer vi har potentiale til at have en arbejdsmentalitet, der er styret af pleje-etikken. En af disse ansatte udtrykker ligeledes at “*det at hygge med beboerne, det er det, der fylder mest*”, hvilket understøtter en disposition, der er underlagt pleje-etikkens dispositiv (Bilag 11, l. 273-274). Vi vurderer dog, at der ligeledes er risici forbundet ved at følge pleje-etikkens dispositiv. Eksempelvis er der risiko for, at plejerne ikke følger SUFs anvisninger for optimal dokumentation. Vi vurderer, at dette i sidste ende kan skabe uoverensstemmelse i pleje-arbejdet for den gruppe af ansatte, som følger disciplinens dispositiv, idet de betragter dokumentationen i Cura som retvisende for deres arbejde.

4.2.5.3 Divergerende dispositiver

Ved at gå yderligere i dybden med ovennævnte debat, der blev skabt i fokusgruppeinterviewet, kan det være med til at anskueliggøre, hvorledes flere forskellige dispositiver optræder på samme tid på Hyggebo. Enkelte ansatte vurderede, at arbejdsopgaven “*Indberette i Cura*” var højest prioriteret i deres arbejde. Dette vidner om, at det disciplinære og juridiske dispositiv optræder simultant, da disse ansatte ønsker at efterleve SUFs regler og formålet med implementeringen af Cura. Dog modsiger de sig selv og bliver influeret af pleje-etikken, idet de hurtigt overbevises om, at “Generel pleje af beboerne” skal placeres først i deres prioriteringsøvelse og de udtrykker efterfølgende, at de har et ønske om at imødekomme beboernes individuelle behov (Bilag 17; Bilag 11). Ved denne observation tydeliggør vi, hvorledes de divergerende dispositiver er med til at styre subjekter og ikke mindst strukturere de sociale praksisser på Hyggebo.

I lyset af det disciplinære dispositiv og det pleje-etiske dispositivs sameksistens, er det væsentligt at påpege en observation, vi gjorde os ved fokusgruppeinterviewets øvelse og ved udtalelserne generelt. De ansatte som i første omgang prioriterede “*Indberette i Cura*” øverst, var de to assistenter. Vi vurderer, at denne førsteprioritet er assistenternes reaktion og forsøg på at leve op til ledernes forventninger samt efterleve det juridiske og disciplinære dispositiv. Men det pleje-etiske dispositiv ender med at dominere deres beslutning, da de hurtigt overbevises af lederne om, at det er “*generel pleje af beboerne*”, der fylder mest (Bilag 11). Hertil er det relevant at nævne, at der i øvelsen netop var en overvægt af ledere, som argumenterede for, at “*generel pleje af beboerne*” er topprioritet på Hyggebo. Vi vurderer, at dette står i direkte kontrast til måden, hvorpå lederne gør assistenternes plejearbejde afhængig af Cura ved at oplære dem i at vægte dokumentation højest (Bilag 11; Bilag 5). På baggrund heraf udleder vi, at ledernes og assistenternes holdninger og handlinger er struktureret

af de juridiske, disciplinære og pleje-etiske dispositiver, som på samme tid er influeret af de eksisterende diskurser, magtteknologier og selvteknologier på Hyggebo.

For at illustrere tilstedeværelsen af de forskellige dispositiver fra et mere praktisk og håndgribeligt perspektiv, kan madlavningsrutinerne på Hyggebo fremhæves. Da de ansatte bliver spurgt ind til deres madlavningsrutiner, udtrykker en af plejerne sin begejstring for Cura, da der i platformen står noteret, hvad hver enkelt beboer plejer at spise til morgenmad: *“der står for eksempel i Cura, at de får en kop kaffe og to ostemadder. Og så er det bare det, man giver dem hver dag”* (Bilag 7, l. 167-168). Af den årsag behøver hun ikke at spørge hver enkelt beboer om morgenen, hvad de kunne tænke sig at spise, men forberede sig på forhånd og tage den anviste morgenmad med ind til beboeren, når hun vækker vedkommende (Bilag 7). I et andet interview udtaler en assistent derimod, at hun altid spørger sine beboere, hvad de kunne tænke sig at spise til morgenmad (Bilag 9). Da hun bliver spurgt ind til, hvorfor hun ikke bruger Cura til at se, hvad de plejer at spise, svarer hun *“Altså jeg tænker ikke at beboerne gider spise det samme 365 dage om året. . . . Jeg spørger i hvert fald altid mine beboere hvad de vil have til morgenmad, og giver dem ikke bare det som der står i Cura”* (Bilag 9, l. 201-203). Disse modstridende tilgange til en umiddelbart ligetil handling viser, at hvert dispositiv skaber forskellige synligheder. Fra disciplinens perspektiv fremstår morgenmadsopgaven som en handling, der gøres op i effektivitet og tid. I pleje-etikkens perspektiv udføres handlingen som et resultat af de behov og ønsker, som beboeren udtrykker. Det reguleringsmæssige tiltag i form af Curas implementering bliver her fortolket som fremmed for disse medarbejdere (Jensen & Villadsen, 2014). Dette er ligeledes et praktisk eksempel på, hvordan rollen som den gode plejer kommer til forhandling.

4.2.5.4 Delkonklusion

Analysens afsluttende afsnit har haft særligt fokus på at illustrere, hvorledes rollen som ”den gode plejer” stilles til forhandling. Dette kommer til udtryk gennem eksistensen af divergerende dispositiver, der er med til at strukturere de sociale praksisser på Hyggebo. Lovens dispositiv samt det disciplinære dispositiv kan bidrage til at forklare, hvorfor nogle plejere prioriterer de opgaver, der relaterer sig til Cura. Andre plejere er derimod optagede af at forstå og opfylde de enkelte beboeres behov, hvilket kan siges at være værdier hentet i det pleje-etiske dispositiv.

Magt og kontrol kommer til udtryk dels gennem det disciplinære dispositiv, hvor de ansatte kan blive overvåget gennem Curas funktioner, og dels gennem lovens dispositiv, idet loven etablerer

foruddefinerede retningslinjer for de ansatte. Dette med formål om at skabe forudsigelighed og effektivitet samt gøre hver ansat ansvarlig for de opgaver, de hver især udfører. Dispositiverne skaber forskellige synligheder og oplevelser af, hvordan ”den gode plejer” griber sine opgaver an. I praksis kommer dette til udtryk ved at vise, hvordan plejerne både håndterer og retfærdiggør udførelsen af en opgave, såsom at give beboerne morgenmad, forskelligt.



"new technology allow us to deliver more efficient and effective care. In short, high-quality care is a constantly moving target: to stand still is to fall back"

- Darzi, 2018



5 DISKUSSION



5 Diskussion

I det følgende kapitel udfoldes afhandlingens væsentlige resultater i en diskussion. Først og fremmest bringes resultaterne fra de to delanalyser sammen ved at relatere deres udfald til hinanden. Dette med formål om at bidrage til en endelig besvarelse af afhandlingens problemformulering. Herefter folder vi diskussionen ud på et makroorienteret perspektiv for at muliggøre en diskussion af, hvilke konsekvenser omsorgsteknologier generelt kan have for fremtidens sundheds- og omsorgssektor samt for Hyggebo.

5.1 Afhandlingens delresultater

Afspejles “den gode plejer” i dokumentationsfunktionen?

Vi indleder dette afsnit med en diskussion af plejernes forskellige anvendelser af en affordance ved Cura - den bærbare løsning, som muliggør to måder at anvende dokumentationsfunktionen på. Vi udleder i analysedel 1, at en del af de ansatte på Hyggebo anvender dokumentationsfunktionen ude hos beboerne, som det er intenderet af SUF. Omvendt belyser vi, hvorledes andre ansatte vægter tilstedeværelsen hos beboerne, hvorfor de anvender funktionen anderledes ved at udføre dokumentationen senere på dagen og bag lukkede døre. De ansatte, som vælger at underkaste sig SUFs magtstrategiske intentioner bag dokumentationsfunktionen, kan qua resultaterne fra analysedel 2 siges at tildele SUF en særlig magt til at determinere, hvorledes arbejdet som plejer skal struktureres. Ydermere indikerer en sammenkobling af disse to delanalyser, at der kan være en tendens til, at det er de disciplinære og lovmæssige dispositiver, der ender med at retfærdiggøre disse plejeres handlinger og deres fokus på at realisere SUFs intentioner.

Til trods for at resultaterne i analysedel 1 ligeledes viser, at de plejere, der dokumenterer ude hos beboerne, får mulighed for at forbedre deres kompetencer, risikerer de omvendt at få svækket deres evne til at interagere med den enkelte beboer. Dermed vil deres kompetencer som lyttende subjekt reduceres. Dette er ikke tilfældet for den gruppe af ansatte, som ikke dokumenterer ude hos beboeren. Denne gruppe underkaster sig ikke SUFs intention, hvilket kan siges at muliggøre en større selvkontrol over deres daglige arbejdsstruktur. Set i lyset af analysedel 2, kan det diskuteres, hvorvidt denne situation også muliggør en særlig magtposition, som henter retfærdiggørelse i det pleje-etiske dispositiv og fokuserer på den enkelte beboer samt vedkommendes behov for tilstedeværelse: På den ene side viser analysen en tendens til, at det primært er ledere, som underkaster sig SUFs magtstrategi vedrørende dokumentationsfunktionen, mens det i højere grad er assistenter, som udnytter en

selvkontrollerende mulighed for at dokumentere senere. Denne positionsafhængige skildring mellem de ansatte kan siges at indikere, at strukturen af plejearbejde er underlagt en særlig bureaukratisk kontrol. Da lederne på Hyggebo står til ansvar over for SUF og er det næste led i hierarkiet (se figur 1), kan det forklare deres bestræbelser på at anvende Curas funktioner som intenderet oppefra og forsøge at lede plejehjemmets assistenter i samme retning: *“hvis jeg var jeres afdelingsleder, så ville jeg få jer til at tage tabletten med ind til borgerne”* (Bilag 11, l. 325-326). På den anden side forklarer assistenternes alternative anvendelse af dokumentationsfunktionen, at det endnu ikke er lykkedes lederne at gennemføre SUFs intentioner. Dette kan siges at være en effekt af det pleje-etiske dispositivs stærke indflydelse på plejernes oplevelse af, hvad der er væsentligt i deres daglige plejearbejde.

De to måder at anvende dokumentationsfunktionen på indikerer, at Cura har bidraget til at tydeliggøre, hvorledes de ansatte lader sig kontrollere af forskellige magtfaktorer som dermed har skabt to kontraherende tilgange til plejearbejdet, der hver især har forskellige oplevelser af, hvordan man er “en god plejer”.

Kravet om en velformuleret plejer

Analysedel 1 viser, at funktionen frihåndstekst ligeledes er en affordance, der kræver en anvendelse, som bryder med pleje-etikkens fokus på at reagere på beboernes egne behov. Anvendelsen af frihåndsteksten stiller nye krav til plejernes skriftlige kompetencer og gør det til en betingelse at være velformuleret. Til trods for at denne affordance giver mulighed for, at de ansatte kan udtrykke sig klart, illustrerer analysedel 2, at velformulerede frihåndstekster samtidig har potentiale til at afspejle en magtteknologi etableret af SUF. Denne kan forsøge at inkludere forventningen om at være skriftligt velformuleret i de ansattes arbejdskrav, hvilket potentielt ændrer betingelserne for, hvordan den enkelte plejer opfatter “den gode plejer”. Idet analysedel 1 indikerer, at de ansatte er afhængige af den information, som står skrevet i Cura, kan det diskuteres, hvorvidt de ansatte, der ikke evner at leve op til magtteknologiens krav, faktisk forværrer deres eget plejearbejde ved ikke at være skriftligt velformulerede. Som konsekvens heraf kan der opstå fejlfortolkninger af det skriftlige produkt, hvilket den ansatte, der har formuleret frihåndsteksten, stilles til ansvar for. Dette muliggør en ny form for magt, hvor den ansatte bliver kontrolleret gennem sin selvproducerede viden, som netop formuleres gennem frihåndsteksten. Denne tekst skal dels fortolkes af kolleger og guide dem i deres arbejde, dels guide plejeren selv i sin udførelse af plejearbejdet. På sigt kan det have en betydning for

plejerens position i forhold til sine kolleger samt hvorvidt plejeren tilegner sig legitimitet på Hyggebo. Hvis plejeren opfattes som kompetent ved at være velformuleret i frihåndsteksten, kan potentialet til at modstå pres fra ledelsen være større. Dette skaber i høj grad en flertydighed omkring, hvordan plejearbejdet bør udføres, hvilket kan udfordre de ansattes oplevelse af, hvordan man er “den gode plejer”.

En funktion der påminder, men negligerer

Vi udleder i analysedel 1, at Curas påmindelsesfunktion er en dels automatiserende, dels informerende egenskab, som overtager plejernes arbejdsopgaver og giver dem mulighed for at mindske fejl og forglemmelser. Nogle plejere reagerer ud fra påmindelserne, uden videre at reflektere over situationen og anvender disse som direkte guideline til hvilke arbejdsopgaver, der skal prioriteres først. Set i lyset af resultaterne fra analysedel 2 kan det siges at tildele Cura en særlig magt til at vurdere, hvilke opgaver og informationer der er mest centrale i plejearbejdet. Ligeledes kontrollerer påmindelserne de ansattes arbejdsproces og kan være medvirkende til at give plejerne en oplevelse af, at der er overensstemmelse mellem at følge disse påmindelser og dét at være en god plejer. I den forbindelse ser vi en væsentlig udfordring i, at Cura med sin magt til at prioritere nogle arbejdsopgaver samtidigt nedprioriterer andre opgaver, der ligeledes kan synes vigtige i plejearbejdet. Eksempelvis, forklarer assistent Lone, at *“Så får vi en påmindelse om ‘husk lige at skifte batterier i høreapparatet’”. Og det er rart selvfølgelig, at man så husker det. Men til gengæld så bliver jeg ikke mindet om, hvad de godt kan lide at snakke om eller hvad hans hobbyer er*” (Bilag 4, l. 291-294). Denne pointe illustrerer en kritisk refleksion fra organisationsteorien: Når man kaster lys på noget, vil der samtidig være noget andet, som forbliver i mørket (Christensen & Cheney, 2015). Når Cura dermed kaster lys på, at plejerne skal huske at skifte batterier i et høreapparat, er der risiko for, at andre ting, såsom at skabe relationer og personalisere plejen, ender i mørket og bliver glemt. Særligt hvis plejernes arbejde følger tendensen til, at teknologien gør flere arbejdsfunktioner målbare, kan påmindelserne få en endnu større effekt på plejearbejdet, idet plejernes arbejde hermed bliver gjort målbart i forhold til deres evne til at følge Cura. Dette kan i sidste ende influere, hvad de forbinder med rollen som “den gode plejer”.

“Den gode plejer” som politimand eller hjælper?

I analysedel 2 om magt og kontrol udleder diskursanalysen blandt andet to subjektpositioner for rollen som auditor: ‘Politimanden’ og ‘hjælperen’. Disse indikerer, at der eksisterer forskellige oplevelser

blandt de ansatte om, hvilken form for magt audit-kontrollen afspejler: en autoritær eller hjælpende magt. Set i lyset af analysedel 1 om kommunikative affordances, har auditor-rollen ligeledes potentiale til at blive anskuet som en væsentlig affordance, der gennem sin relationelle egenskab har en indflydelse på de ansattes oplevelse af “den gode plejer”. Denne relationelle egenskab ved auditor-rollen kan netop komme til udtryk ved, at “*MANGE ser det som noget bussemands arbejde*” og for andre “*er det læring og ikke som politimand*” (Bilag 8, l. 162; Bilag 9, l. 294). De auditors, der ser sig selv som politimænd, kan siges at have en oplevelse af, at “den gode plejer” kommer til udtryk i evnen til at finde fejl blandt kollegerne. Omvendt kan de auditors, der ser sig selv som hjælpere, opfatte “den gode plejer” som en, der udelukkende ønsker at hjælpe sine kolleger i deres arbejde. De udledte subjektpositioner udviser således forskellige oplevelser af, hvordan man som auditor oplever “den gode plejer”. Dermed kan auditor-rollen ses som en affordance, der er interdependent med de tilgængelige subjektpositioner, som auditors vælger at indtræde.

Auditorernes egen oplevelse af, hvad “den gode plejer” er, kan blive yderligere relevant i fremtiden. Hvis plejernes evne til at anvende Cura korrekt bliver et væsentligt målepunkt til at vurdere, hvor dygtig en plejer man er, kan auditors potentielt blive tildelt mere magt og nye faglige kompetencer. Dels fordi de er gode til at anvende Cura, dels fordi de vil få ansvaret for at vurdere deres kollegers arbejdsindsats. Omvendt vurderer vi, at en sådan magt-tildeling potentielt fratager de andre plejere muligheden for at tilegne sig samme grad af faglige kompetencer ved ikke at indtræde auditor-rollen.

Ovenstående diskussion besvarer, hvorledes Cura spiller en særlig og kompleks rolle for de ansattes oplevelse af, hvordan man er “den gode plejer”. Dette afsnit har særligt fokuseret på afhandlingens genstandsfelt og resultaterne fra analysens to dele. Følgende afsnit vil have en bredere tilgang til omsorgsteknologier generelt og diskutere deres mulige fremtidige konsekvenser for plejesektoren. Disse konsekvenser viser sig ligeledes at kunne få en indflydelse på forståelsen af pleje-etik.

5.2 Hvilke konsekvenser har omsorgsteknologier for plejesektoren?

Nuværende teknologiske tendenser i plejesektoren

Vores resultater i analysen viser, at implementeringen af omsorgsteknologier har været med til at skabe et afgørende skel i plejesektoren. Som afhandlingens indledende afsnit illustrerer, havde vi en formodning om, at de nye teknologier influerer nutidens plejearbejde, og de analytiske afsnit giver et tydeligere indblik i, hvordan Cura har ændret måden at tilgå plejearbejdet. Plejearbejdet er til dels

gjort målbart og har skabt uvished omkring, hvad det vil sige at være en god plejer. Omsorgsteknologierne og skellet i plejesektoren kan siges at være af særlig dominerende karakter over det seneste årti, og flere samfundsvidenskabelige studier viser, at antallet af ældre forventes at stige markant, hvilket sætter pres på fremtidens plejere (KL, u.å.). Derfor ønsker vi i dette afsnit at sætte spørgsmålstejn ved teknologiernes indflydelse på fremtiden og diskutere, hvilke konsekvenser teknologierne har for sundheds- og omsorgssektoren og potentielt kan have for Hyggebo.

Afhandlingens analysedelev bevidner om, at implementeringen af Cura blandt andet har medført, at omsorgsteknologien både kontrollerer, besværliggør og effektiviserer de ansattes arbejde, samtidig med, at den udfordrer et ellers pleje-etisk fundament. På den anden side ses Cura ligeledes som en hjælp, der skaber overblik og lemper plejernes arbejde.

Afhandlingens indledende afsnit vidner om, at både teorien samt samfundsmæssige og videnskabelige artikler og debatter fokuserer på den teknologiske udvikling og de innovative sundheds- og omsorgsteknologier, som influerer plejearbejdet. Villadsen undersøger hjemmeplejens implementering af "service-pakker" - et instrument, som definerer, hvilke typer plejeydelser en borger skal modtage og præcist hvor lang tid plejeren må være om at udføre ydelserne (Villadsen, 2019). Dette kan siges at være en udvikling, som gør plejearbejdet målbart og maksimalt forudsigeligt. Ligeledes ser vi en udvikling af apps som blandt andet kan varetage lægesekretærens dialog med borgeren ved hjælp af kunstig intelligens og beskytte demente mod at blive væk ved hjælp af kommunikative sensorer (Hansen & Stenbæk, 2014; CareNet 2, 2020). En anden teknologisk udvikling rettet mod plejesektoren er en sensorbaseret faldalarm (eLsa) (CareNet, 2020). Denne kan følge med i, om aktivitetsmønstre hos de ældre ændrer sig og sende alarm ud, hvis vedkommende falder (ibid). Dertil er det opsigtsvækkende, at enkelte plejehjem forsøger sig med implementering af robotter, der skal varetage arbejdet i stedet for plejere (Tabor & Flarup, 2017). I første omgang er der kun tale om praktiske arbejdsopgaver såsom rengøring og tøjvask, men implementeringen ligger i høj grad op til en diskussion af fremtidige scenarier for sundheds- og omsorgssektoren samt konsekvenserne heraf.

Kan robotter varetage plejearbejde?

Med den udvikling, der opleves på nuværende tidspunkt ser vi en tendens til, at der i nærmere fremtid venter en 'robolution' af plejearbejdet (Dybdal, u.å.). Dette er et opstillet scenarie baseret på

afhandlingens resultater samt kombinationen af den stigende robotudvikling, udviklingen af kunstig intelligens og internettets muligheder for konstant kommunikation ved hjælp af sensorer, som er beskrevet ovenfor. Desuagtet forudser samfundsstudier, at udover robotternes potentielle evne til at udføre plejearbejde, såsom hjælp til at spise, vaske og klæde sig, vil de kunne reducere arbejdsbyrden for plejere væsentligt (Darzi, 2018). Vi vurderer, at dette ekstreme scenarie kan medføre, at der i fremtiden ikke er behov for hverken hjemmehjælpere, sygeplejere eller sosu-assistenter, da deres arbejde i stigende grad vil overtages af robotter. Et mindre ekstremt scenarie vil være, at kun en del af plejernes arbejde overtages af robotter, såsom ovennævnte opgaver der ikke handler om beboeren, og at de sundhedsteknologiske løsninger vil blive gjort til en kommerciel vare, der kan markedsføres og købes. Dette kan allerede siges at karakterisere Cura, idet teknologien er udviklet som en generel platform af en ekstern leverandør, som KK har købt det fra. Dermed er der risiko for, at platformen ikke er tilpasset specifikt til plejehjem, men har et kommercielt formål om at ramme flere sektorer med samme produkt (Systematic, u.å).

Men hvilke konsekvenser vil scenariet om en robotrevolution og en fortsat eskalerende teknologisk udvikling medføre? Der kan stilles spørgsmålstejn ved, hvorvidt det kan virke fremmedgørende at have robotter på et plejehjem, hvor ældre og svage omgås samt om beboerne vil føle sig trygge i samme grad som med menneskelige plejere. Men dertil er et modargument, at et alternativt fremtidigt scenarie er et plejehjem uden tilstrækkelig omsorg og tilstedeværelse. Vi vurderer, at det er denne udvikling, der kan siges at optræde på nuværende tidspunkt, idet analysen viser, at plejerne på Hyggebo føler at Cura fjerner fokus fra at bruge tid med beboerne (Se analysedel 1: Curas affordances). Desuagtet kan det pointeres, at hvis plejerne på Hyggebo kan få hjælp til det praktiske arbejde, vil robotterne kunne frigive tid til plejerne, som dermed kan benyttes til at dyrke pleje ud fra et rent pleje-etisk perspektiv og fokusere på den direkte omsorg og nærvær med beboerne. Denne pointe belyses blandt andet i Topol Review, hvis studie bevidner om, at selvom teknologi med kunstig intelligens aldrig vil kunne opnå plejernes uundværlige menneskelige evner som medfølelse og medlidenhed, *“the gift of time delivered by the introduction of these technologies . . . will bring a new emphasis on the nurturing of the precious inter-human bond, based on trust, clinical presence, empathy and communication”* (The Topol Review, 2019, s. 6).

Trods den fremmedgørende følelse, som robotterne potentielt kan medføre, påpeger vi, at fremtidens beboere på plejehjem kommer fra en generation, der kan siges at være generelt mere vant til teknologi

i form af robotter og kunstig intelligens end nutidens ældre. Derfor er det nødvendigvis ikke lige så uvant og skræmmende for beboerne, hvis implementeringen sker om 10-20 år. Dette forbliver et ubesvaret spørgsmål, som kan have en væsentlig indflydelse på afhandlingens problemfelt. Derudover kan en følgevirkning af teknologier som faldalarmer og apps der hjælper demente, øge trygheden blandt de ældre, og ikke mindst de pårørende. Men robotter og teknologier har også nogle udfordringer, og der eksisterer forskellige holdninger til, hvorvidt man kan lægge sin lid til teknologien, idet den ikke er intuitiv på samme måde som mennesker og ligeledes kan begå fejl (Bilag 11). Vil man kunne udvikle en robot, der agerer efter demente som måske også er uforudsigelig i sine bevægelser? Eller en robot som vil kunne forstå en beboer, der har en hjerneskade, og dermed ikke kan udtrykke sig klart og tydeligt? Hvad sker der så, hvis robotten eller teknologien tager fejl og ikke registrerer et fald eller en dements forsvinden? Hvem står så til ansvar for disse fejl? Dette skaber et væsentligt dilemma i udbredelsen af de teknologiske løsninger. Dog er et argument for at bevare implementeringen, at der vil være væsentlige besparelser i personaleomkostninger, og plejearbejdet vil kunne effektiviseres yderligere. På den anden side vil det medføre en ansvarsfrarøvelse af plejerne, hvilket kan lede til, at ingen tager ansvar for de fejl der begås. Set fra et økonomisk perspektiv vil implementeringen af robotter kræve en fysisk omlægning af alle plejehjem.

Ligeledes vurderer vi, at det opstillede scenarie potentielt vil have en indflydelse på ligheden i samfundet (Hansen & Stenbæk, 2017). I lyset af samfundsmæssig lighed og ulighed, argumenterer vi for, at den ekstreme teknologiske udvikling har potentiale til at skabe større ulighed i det danske samfund. Det kan komme til at udfordre princippet om fri og lige adgang til sundhedsydelser, som er et ellers afgørende kendetegn ved den danske sundheds- og omsorgssektor (ibid). Hvis flere og flere sundheds- og plejeydelser såsom fald-alarmer og lignende bliver kommercielle produkter, vil vi potentielt opleve, at det især er de affluente borgere, som kan købe menneskelig pleje. Vi ser allerede i dag, hvordan udviklingen af privathospitaler, private sundhedsforsikringer og lignende sætter lighedsprincippet på kanten og generelt under pres (ibid). Dermed vil en fortsat udvikling potentielt medføre en øget digital sundhedsmarked og forstærke en tendens til samfundsmæssig ulighed.

Fremtidig forskning inden for plejesektoren

Retningen for plejesektorens teknologiske udvikling vurderer vi er en relevant teoretisk og praktisk undersøgelsesfelt, der har potentiale til yderligere forskning. Indtil videre bevidner teorien om, at det stadig er uklart hvorvidt og hvorledes plejearbejdet vil forandre sig ved implementeringen af

teknologier som kunstig intelligens og robotter (Kerasidou, 2019). Disse har både potentiale til at forandre den professionelle rolle som plejer og det terapeutiske forhold mellem beboer og plejer. Således vil fremtidige studier kunne følge sundheds- og omsorgssektorens udvikling i forbindelse med den teknologiske udvikling samt hvilke muligheder og begrænsninger disse skaber både på mikro-, meso- og makroniveau.

I forlængelse af afhandlingens problemfelt vil en makro-orienteret diskursanalyse være relevant i fremtidig forskning. En primær problematik i det indledende afsnit omhandler det pleje-etiske fænomen og vores analyse bidrager til at give et nuanceret indtryk af, hvordan dette kommer til udtryk på Hyggebo. Derfor kunne en foucauldiansk diskursanalyse af pleje-etik have været relevant for denne afhandlings analyse af de eksisterende problematikker. Hertil ville vi have set på, hvilke diskurser, der er med til at bestemme, hvordan der i dag kan tales om pleje-etik. I forlængelse heraf, ville vi undersøge den historiske udvikling af hvilke udsagn, der har været gældende vedrørende definitionen af pleje-etik inden for sundheds- og omsorgssektoren og ved hjælp af sekundær empiri se hvilke objekter og subjektpositioner, der er skabt af samfundets praksisser. Vi måtte dog erkende, at en sådan tilgang ikke ville bidrage til direkte besvarelse af problemformuleringen og vi ville bevæge os væk fra at fokusere på Hyggebo som undersøgelsesgenstand.



"Cura spiller en kompleks rolle,
der har væsentlig indflydelse
på hvordan de ansatte oplever
"den gode plejer"

Mikkelsen & Olsen, 2020



6 KONKLUSION



6 Konklusion

I denne afhandling har vi undersøgt, hvilken rolle Cura som nyimplementeret omsorgsteknologi spiller for Hyggebos plejepersonales oplevelse af, hvordan man er ”den gode plejer”. Hertil stillede vi indledningsvist to underspørgsmål til den overordnede problemformulering. Første underspørgsmål besvarer vi ud fra resultaterne i analysedel 1 som viser, at Curas teknologiske funktioner blandt andet skaber muligheder for at effektivisere og lempe arbejdet for plejerne. På den anden side kan funktionerne begrænse plejerne i at få overblik over informationer og bruge deres tid med beboerne. Andet underspørgsmål bliver besvaret i analysedel 2, som blandt andet viser, at Cura bliver brugt til selvovervågning og som selvkontrollerende redskab. Ligeledes kommer magt til udtryk ved, at Cura både optræder som magtteknologi og understøtter eksisterende magtstrategier, som nogle plejere vælger at underkaste sig og andre vælger at modarbejde. Tilmed viser analysen, at de ansatte anvender Curas funktioner til at styre sig selv i retning af at være, hvad de selv oplever som ”den gode plejer”. Resultaterne fra analysedelens delkonklusioner blev sat op imod hinanden og diskuteret i ovenstående kapitel, hvilket fungerer som en besvarelse af afhandlingens problemformulering. På baggrund af denne diskussion kan vi dermed konkludere, at Cura spiller en kompleks rolle, der har væsentlig indflydelse på, hvordan de ansatte oplever ”den gode plejer” i deres sociale kontekst. Komplexiteten viser sig særligt ved, at implementeringen af Cura har ændret en del af plejernes fokus på det daglige plejearbejde til at have Cura og dokumentation som omdrejningspunkt. Vi kan konkludere, at disse plejere forbinder ”den gode plejer” med en, der er kompetent til at anvende Cura. På den anden side vælger andre ansatte ikke at lade Cura være plejearbejdets primære fokus. For denne gruppe af plejere kan vi konkludere, at omsorgsteknologien har en forstærkende rolle i deres oplevelse af, at ”den gode plejer” fokuserer primært på beboerne og deres behov.

Fra et overordnet perspektiv kan vi qua afhandlingens resultater konkludere, at plejepersonalets forskellige oplevelser af rollen som ”den gode plejer” er et gennemgående dilemma på Hyggebo, der er influeret af Cura som nyimplementeret omsorgsteknologi. Dette dilemma lader ligeledes til at eksistere på makroniveau, hvor teknologien afføder nye tendenser i sundheds- og omsorgssektoren.

I forlængelse af ovenstående finder vi det essentielt at reflektere over udsigelseskraften af afhandlingens resultater. Først og fremmest viser resultaterne i delanalyse 1, at de forskellige affordances ved Cura bevidner om, at Curas funktioner anvendes forskelligt af de ansatte. Dette

skaber forskellige muligheder og begrænsninger for plejerne på Hyggebo, hvilke spiller en væsentlig rolle for plejernes divergerende oplevelser af, hvorledes man er ”den gode plejer”. Enkelte ansatte oplever ”den gode plejer” som værende afhængig af eksempelvis dokumentationsarbejdet i Cura, hvorimod andre oplever dette som forstyrrende for at være ”den gode plejer”. De muligheder og begrænsninger, som vores resultater viser, er udledt ved hjælp af det kommunikative affordance-perspektiv. Dermed er de forskellige affordances belyst gennem deres funktionelle og relationelle aspekter, hvorfor plejerne og den givne kontekst har været essentielle faktorer for analysen. Det er evident, at brugernes fortolkning af de analyserede affordances spiller en væsentlig rolle for deres egne muligheder og begrænsninger i plejearbejdet. Dog begrænser dette teoretiske udgangspunkt os i at anskue Curas affordances fra andre perspektiver, såsom hvilke muligheder og begrænsninger de designmæssige affordances skaber. Således er det ikke muligt at besvare, hvorvidt designet af teknologien, uafhængigt af plejernes fortolkning, har en direkte indflydelse på Curas rolle i plejearbejdet. Ydermere havde resultaterne været anderledes, hvis vi havde haft en antagelse om, at teknologien styrer mennesket, og ikke er afhængig af den sociale kontekst. Men netop fordi afhandlingen undersøger de ansattes oplevelser i den sociale kontekst på Hyggebo, finder vi en sådan teknologisk deterministisk tilgang mindre aktuel for denne afhandling.

Analysedel 1 illustrerer ligeledes, at Cura gennem sine automatiserende og informerende evner stiller nye krav til plejearbejdet. Dette har en indflydelse på, hvorledes plejerne prioriterer deres arbejdsopgaver, hvilket resulterer i at spille en central rolle for, hvordan de opfatter ”den gode plejer”. Her viser resultaterne, at en del af de ansatte forbinder ”den gode plejer” med evnen til at drage fordel af Curas automatiserende og informerende egenskaber, såsom brugen af handlingsanvisninger. Andre ser ”den gode plejer” som én, der er lyttende og tilpasser sig den enkelte beboers nuværende behov, hvilket Cura ikke formår at behjælpe. Dog er vi bevidste om, at vi med vores teoretiske tilgang har påtaget os en forudindtaget forståelse af, hvilken rolle teknologiens egenskaber spiller for brugerens kompetencer (Zuboff, 1985). Dette fordi teorien pointerer, at automatisering medfører kompetencereducering og informering medfører kompetencetildeling. Ikke desto mindre vidner resultaterne fra afhandlingens analyse om, at der ikke nødvendigvis er en sammenhæng mellem disse faktorer, idet de ansatte på Hyggebo oplever, at deres kompetencer både reduceres og forbedres af Curas automatiserende såvel som informerende egenskaber.

I afhandlingens analysedel 2 har vi indledningsvist foretaget en diskursanalyse på Hyggebo for at undersøge, hvorledes magt og kontrol kommer til udtryk blandt de ansatte. Da en diskursanalyse i Foucaults øjne handler om at afdække alle de udsagn, der er accepteret som sande inden for en konkret historisk epoke og undersøge de udsagn, som gør bestemte fremstillinger af mennesket “universelle” kan det siges, at hans analyse primært er anvendelig på makroniveau (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Diskurser er ligeledes indlejret i samfundets normer og vaner, hvorfor det er de sociale rammer, som er medbestemmende til, hvad der kan siges om bestemte fænomener (Jørgensen, 2009). På baggrund heraf reflekterer vi over, hvorvidt en valid diskursanalyse kan foretages på et enkeltstående casestudie. Her kan udsagnene hverken siges at være skabt inden for en historisk epoke eller stamme fra samme tilblivelsessystem, men er blot fremtrædende i vores kvalitative empiri. Derudover består analysen af et snævert udvalg af udsagn, der henviser til kontrolfunktionen som en hjælp, men mangler en direkte tilknytning til begrebsnetværket, som i vores analyse blot blev identificeret ud fra en separat øvelse. På trods af denne kritik viser resultaterne fra vores foucauldianske diskursanalyse på caseniveau, at plejerne indtræder forskellige subjektpositioner fordret af to herskende diskurser på Hyggebo. Dette spiller en central rolle for deres oplevelse af ”den gode plejer”. Derudover er Foucaults sammenkobling af diskurs og magt særlig relevant i udforskningen af denne afhandlings problematikker. Ifølge Foucault er det magten, der konstituerer diskurser og determinerer, hvordan omverdenen ser ud og hvordan den italesættes (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Idet de tematikker, der berøres i diskursanalysen også undersøges i afhandlingens magtanalyse, argumenterer vi for, at anvendelsen af den foucauldianske diskursanalyse efterfulgt af en magtanalyse tilsammen øger resultaternes troværdighed. Dette styrker vores besvarelse af afhandlingens problemformulering. Derudover pointerer vi ovenfor, at diskurser primært gør sig gældende i samfundet og generelt er samfundsbetingede. Desuagtet argumenterer vi for, at Foucaults diskursanalyse stadig er gældende på caseniveau, idet der ifølge teorien ikke er et facit på, hvor mange udsagn der skal til, før det kan siges at afspejle en diskurs. Ligeledes kan de to herskende diskurser på Hyggebo blot siges at være influeret af de diskurser, der eksisterer på samfundsniveau, da de ansatte på Hyggebo også er en del af den samfundsmæssige diskurs.

Afhandlingens analyse af magt- og selvteknologier bevidner, at Cura gennem funktioner som besøgsplanen skaber forudsigelighed i plejen og standardiserer arbejdet på Hyggebo. Som analysen illustrerer, forklarer assistent Marianne: *“der står for eksempel i Cura, at de får en kop kaffe og to ostemadder. Og så er det bare det, man giver dem hver dag”* (Bilag 7, l. 167-168). Resultaterne viser,

at forudsigeligheden og standardiseringerne har en indflydelse på, hvorledes plejerne tilgår beboerne og strukturerer arbejdet. Dette viser sig at have en betydelig indflydelse på, hvordan de opfatter ”den gode plejer”, idet nogle identificerer det med omsorg over for beboerne, og andre med evnen til at udføre opgaver fordret af Cura. Tilmed illustrerer analysen, hvorledes de ansatte kan anvende Cura som selvstyrende redskab i deres arbejde, hvilket har en lignende betydning for deres indtryk af, hvordan de er ”den gode plejer”. Resultaterne herfra viser blandt andet, at en del af de ansatte anvender den bærbare funktion som selvstyrende redskab til at imødekomme SUFs intentioner om at dokumentere ude hos beboerne. Dermed ses ”den gode plejer” for denne gruppe af ansatte som én, der opfylder SUFs forventninger. Dog tillader dette teoretiske udgangspunkt ikke at lokalisere, hvorfra magten udspringer, hvilket efterlader nogle ubesvarede spørgsmål: Hvorvidt magten stammer fra SUF, som har implementeret Cura med særlige intentioner? Stammer den fra selve teknologien og designet af denne? Udspringer magten fra samfundsmæssige forventninger? Eller kommer magten fra plejerne selv? Årsagen til, at vi ikke kan besvare dette med en sådan analyse er, at magt fra et foucauldiansk perspektiv, er flydende og kan ikke lokaliseres (Mik-Meyer & Villadsen, 2013). Alligevel fordrer den foucauldianske magtanalyse troværdige resultater, da denne magtanalytik giver et nuanceret billede af, hvorledes magt og kontrol kommer til udtryk blandt plejerne med dens sammenfatning af både diskurs, magt- og selvstyring.

Fra et metodisk perspektiv har valget af primær empiri i form af interviews en væsentlig betydning for resultaternes udsigelseskraft. Interviewene har givet os adgang til de ansattes forståelser og oplevelser af Cura, og resultaterne herfra gjorde os opmærksomme på, at de forbinder Cura som medskabende til at danne deres oplevelse af, hvordan man er ”den gode plejer”. Interviewenes semistrukturerede opbygning gjorde det derfor muligt at undersøge de temaer, som var mest fremtrædende. Denne dybdegående indsigt kunne vi ikke have opnået med kvantitative metoder eller sekundær empiriindsamling. Dog kan resultaterne fra afhandlingens empiri ikke generalisere ud fra det undersøgte genstandsfelt i sundheds- og omsorgssektoren, idet vi med vores valg af metode ikke opnår en datamængde, der er stor nok til at gøre resultaterne generaliserbare. Vi er derfor ikke i stand til at vurdere i hvor høj grad Cura generelt påvirker de ansatte i hele sektorens arbejde samt deres oplevelse af, hvordan man er ”den gode plejer”. Dog ville en kvantitativ tilgang blot tildele os en overfladisk opfattelse af Curas rolle, hvilket blandt andet ikke ville kunne besvare, *hvilken* magtrolle Cura spiller for plejepersonalet på Hyggebo. Vores valg om at supplere enkeltmandsinterviews med fokusgruppeinterviewet gjorde det muligt for os at synliggøre, hvordan de fremtrædende emner fra

enkeltmandsinterviewene kommer til udtryk i en social kontekst. Vi kunne hermed identificere hvilke sociale sandheder, der eksisterer om Cura. Heriblandt kom det til udtryk, at teknologien på en og samme tid bliver set som en hjælp og en udfordring for arbejdet. Dog kan fokusgruppeinterviewet ikke sige noget om, hvorvidt deltagernes udtalelser afspejler deres personlige oplevelse, eller om det udtales på baggrund af den sociale interaktion.

Som afsluttende element i konklusionen finder vi det relevant at fremhæve vores valg af informanter i empiriindsamlingen, hvilket udelukkende tager udgangspunkt i de ansatte. Da det er disse som anvender værktøjet, er det umiddelbart dem, som kan siges at være mest influeret af Cura som nyimplementeret teknologi. Dette fokus begrænser derfor problemfeltet til at undersøge oplevelsen af “den gode plejer” fra et medarbejderperspektiv. Vi er således ikke i stand til at belyse hvordan “den gode plejer” opfattes af dem, som egentlig modtager plejen, nemlig beboerne. En undersøgelse fra et beboerperspektiv ville kunne besvare hvorvidt de mener, at Cura overhovedet spiller en rolle for deres oplevelse af, hvordan de ansatte er “den gode plejer”. Således kan denne afhandling ikke illustrere, hvorvidt der er en overensstemmelse mellem plejernes og beboernes oplevelser. Dog vurderer vi, at en kombination af både ansatte og beboere som informanter, ville forhindre afhandlingen i at opnå samme detaljerige indsigt i Curas indflydelse på netop de ansattes oplevelse af “den gode plejer”.



"Vores verden er forandret.
Vores hverdag kommer til at
være forandret"

- Mette Frederiksen



7 PERSPEKTIVERING



7 Perspektivering

I nærværende kapitel ønsker vi at behandle den nyopståede sundhedskrise, der i afhandlingens skrivende stund er brudt ud. Dette med formål om at fremhæve, hvorledes denne kan siges at få en væsentlig indflydelse på, hvordan rollen som “den gode plejer” opleves samt hvilke fremtidige potentielle konsekvenser det vil have for plejerne på Hyggebo.

Corona-krisen

I skrivende stund er vi vidner til en samfundsmæssig sundhedskrise, som har medført et kollaps af det danske såvel som globale samfund (Regeringen, 2020). Corona-virussen (COVID-19) er en ny type virus, som ikke er oplevet før og er ny for befolkningens immunsystem, hvorfor alle er modtagelige for smitte (Sundhedsstyrelsen 1, 2020). Særligt er ældre og personer med kronisk sygdom i risiko for smitte og dødelige konsekvenser (ibid). Efter smittens udbrud i Kina i december 2019, bredte den sig hastigt mod resten af verden og vendte op og ned på hele det globale samfund (Sundhedsstyrelsen 2, 2020). Som følge heraf er flere danskeres tryghedsfølelse, økonomi og ikke mindst sundhed berørt (ibid). I en sådan tid er vi ligeledes vidner til et dansk politisk styre, som bliver udfordret ud over det sædvanlige, hvor lovforslag og beslutningsprocesser hastes igennem systemet og omstillingsparatheden er på sit højeste. Indtil videre er der taget drastiske beslutninger om nedlukning af alt erhverv, som ikke er livsnødvendigt, og alle borgere forventes at isolere sig i en længere periode (Regeringen, 2020).

Fremtidige prioriteter under mulig forandring

Corona-krisen er en sundhedskrise, som influerer alle borgere på adskillige måder. Dog er særligt den ældre generation udsat (Sundhedsstyrelsen 1, 2020). Denne gruppe har et ekstraordinært svagt immunforsvar og er derfor i høj risiko for at miste livet ved smitte. På baggrund heraf sættes plejerne på Hyggebo på prøve og vi argumenterer for, at det kan have stærke følgekonskvenser for fremtidens plejehjem og ikke mindst for problematikken, som denne afhandling identificerer. Det paradoksale element vedrørende Cura, som netop stiller systemets formål om at lette og effektivisere plejearbejdet op mod pleje-etikkens værdier, kan siges særligt at komme til udtryk på nuværende tidspunkt og have potentiale til fremtidigt at udfordre sundheds- og omsorgssektoren på både mikro- og mesoniveau. Omtalte Corona-krise har medført, at det er sværere for borgere at mødes fysisk, hvorfor det er højaktuelt at anvende teknologiske løsninger til at kommunikere (Frydendahl & Høyer, 2020). Man kunne forestille sig, at denne generelle tendens ligeledes kan overføres til plejesektoren, hvilket

eksempelvis allerede kommer til udtryk ved opfindelsen af en ny teknologi, der skal advare læger om coronasmittede patienter (Rigshospitalet, 2020). Ligeledes indføres hyppigere "skærmbesøg" med de ældre, hvilket er en udvikling, der har potentiale til at ændre betydningen af plejernes forståelse af pleje-etik til at indlejre faktorer som teknologi og dokumentation i deres grundlæggende overbevisning (KK 5).

Som det fremgår af afhandlingens resultater, eksisterer der forskellige oplevelser af, hvad der udgør "den gode plejer", hvilket blandt andet afspejles i måden hvorpå de ældre tilgås af plejerne. Ved en udtalelse af Søren Brostrøm, direktør for Sundhedsstyrelsen, fastslår han, at de ældre, på grund af indførelsen af besøgsforbud, er ekstra ensomme i denne tid, men at plejerne samtidig skal tage ekstra afstand til beboerne på plejehjemmene (Regeringen, 2020). Dette vurderer vi vil forstærke skellet mellem de forskellige oplevelser af, hvordan man er "den gode plejer". Situationen har potentiale til at skabe større forvirring omkring, hvorvidt plejerne skal prioritere tilstedeværelsen hos beboerne eller andre opgaver, der eksempelvis relaterer sig til Cura eller andre nyimplementerede teknologier. Ovennævnte skærmbesøg er et eksempel på, at kommunerne i højere grad implementerer nye teknologiske løsninger til at imødekomme denne problematik ved at indføre "skærmbesøg", hvor de ældre snakker med plejere og pårørende ved hjælp af tablets (KK 5).

Med Brostrøms udtalelse er usikkerheden stor: Skal der tages ekstra hånd om beboerne? Eller skal der tages ekstra afstand til dem? Hvordan vil denne krise have en indflydelse på relationerne mellem plejer og beboer? Og hvordan vil den fremtidige situation have en indflydelse på sundhedsloven og ikke mindst skismaet mellem velfærdsstatens totaliserende og individualiserende magt?

På baggrund af krisens aktuelle og kritiske udvikling ser vi et potentiale til, at der vil forekomme ændringer i plejernes praksis. Dette kan både være influeret af nye arbejdstilgange og diskurser, der eksempelvis vedrører et øget fokus på hygiejne og håndtering af fysisk kontakt, hvilket potentielt vil influere plejernes arbejde, rettigheder og forpligtelser. Eksempelvis er videokonsultationer allerede blevet en etableret del af flere lægepraksisser, og beslutninger bliver i højere grad datadrevne (KK 5) (Klar, 2020). Faglige eksperter inden for sundhedsvæsenet vurderer derudover, at teknologien generelt vil komme til at spille en større rolle i hele sundheds- og omsorgssektoren (Heissel, 2020). Det kan medføre, at teknologier som Cura vil komme til at spille en endnu større rolle for plejernes oplevelse af "den gode plejer". Ligeledes kan der blive implementeret endnu flere teknologier som

Cura med formål om at effektivisere, automatisere og overtage plejernes arbejde, hvilket vil sætte endnu større krav til plejernes tilvænning til disse. Ydermere ser vi allerede en tendens til, at sundhedsfaglige såsom fysioterapeuter bliver omskølet til at udføre sygepleje-arbejde (Pinborg, 2020). På baggrund af dette kan man forestille sig, at der ligeledes kommer øgede krav til plejepersonalets kompetencer og omstillingsparathed, da det kan forventes, at de også skal udføre sygepleje-arbejde. Som konsekvens heraf formoder vi, at dette får en indflydelse på den disciplinære magtstrategi som Cura er med til at underlægge medarbejderne, og som forsøger at skabe forudsigelighed, effektivisering og stille de ansatte til ansvar for hver enkelt opgave, de udfører. Vi forestiller os, at væsentlige ændringer i sundhedsloven vil ændre plejernes nuværende handlingsrationaler. Dette på baggrund af statens autoritære rolle og en ny samfundsmæssig usikkerhed omkring hvordan vi fremover skal omgå hinanden. Den gruppe af plejere, der i højere grad vægter pleje-etikken og beboernes individuelle behov, vil som reaktion på lovændringerne potentielt ændre deres selv-ledelsesstrategi ved i højere grad at have tiltro til den nye lov og Curas bestemmelser. På den anden side kan gruppen, der allerede omfavner reglerne have potentiale til i højere grad at fokusere på den enkelte beboer og leveringen af omsorg og pleje. Men hvilken betydning vil det have for de ældre, hvis de menneskelige relationer og den daglige omsorg fra plejerne overtages af skærmbesøg og robotter, som netop ikke omfavner menneskelige evner?



"det her har jeg sku da gjort i
mange år, hvorfor skal I pludselig
til at holde øje med mig?"

- Lene, assistent på Hyggebo



8 LITTERATUR



8 Litteraturliste

Albrechtslund, Anders (22.05.2016). *Vi lever i en overvågningskultur*. Hentet fra:

<https://videnskab.dk/kultur-samfund/vi-lever-i-en-overvågningskultur>

Andersen, Ib (1990). *Valg af organisationssociologiske metoder, et kombinationsperspektiv*. København, Samfundslitteratur.

Andersen, Ib (2005). *Den skinbarlige virkelighed - om vidensproduktion indenfor samfundvidenskaberne*. Frederiksberg, Samfundslitteratur.

Andersen, Niels Å. (1999). *Diskursive analysestrategier - Foucault, Koselleck, Laclau, Luhmann*. Frederiksberg, Nyt fra Samfundsvidenskaberne. 1. udgave.

Ankersborg, Vibeke (2011). *Specialeprocessen. Tag magten over dit speciale!* Frederiksberg, Samfundslitteratur. 1. udgave

Barbour, Rose S. (2007). *Doing Focus Groups*. London, United Kingdom, Sage Publications Ltd, 2. udgave

Bardon, Thibaut & Josserand, Emmanuel (2011). *A Nietzschean Reading of Foucauldian Thinking: Constructing a project of the self within an ontology of becoming*. Organization, 18(4), s. 497-515.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1979). *Den samfundsskabte virkelighed*. Viborg, Lindhardt og Ringhof.

Bucher, Taina, & Helmond, Anne (2017). *The Affordances of Social Media Platforms*. In The SAGE Handbook of Social Media, London and New York: SAGE Publications Ltd.

Burrell, Graham (1998). *Modernism, Postmodernism and Organizational analysis: The contribution of Michel Foucault*. Organization Studies, 9(2): s. 221-235.

Brinkmann, Svend & Kvale, Steinar (2009). *InterView - Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag. 2. udgave, 1. oplag

Brown, Kenneth & Korczynski, Marek (2010). *When Caring and Surveillance Technology Meet: Organizational commitment and discretionary effort in home care work*. *Work and Occupations*, 37(3), s. 404-432.

Bryman, Alan & Bell, Emma (2011). *Business Research Methods*. New York, Oxford University Press Inc. 3. udgave.

CareNet (10.03.2020). *Jeg ved, I finder mig hurtigt, hvis jeg falder*. Hentet fra:
<https://www.carenet.nu/nyheder/?id=2763>

CareNet 2 (14.02.2020). *Nyt partnerskab sætter Otium A/S på Danmarks demenskort*. Hentet fra:
<https://www.carenet.nu/nyheder/?id=2747>

Christensen, Lars T. & Cheney, George (2015). *Peering into transparency: Challenging ideals, proxies and organizational practices*. *Communication Theory*, 25, s. 70-90.

Cura Learning (2020). Læringsmateriale - Fortroligt dokument.

Dahl, Hanne M. & Eriksen, Tine R. (2005). *Dilemmas of care in the Nordic welfare state: continuity and change*. (1 ed.) Farnham.

Dahl, Hanne M. (2009). *New Public Management, Care and Struggles about Recognition*. *Critical Social Policy*, 29(4), s. 634-654.

Darzi, Lord (2018). *The Lord Darzi review of health and care*. London, Institute for Public Policy Research, 2018.

Dean, Mitchell (1998). *The Politics of Constructionism*. London, SAGE Publications Ltd.

Deleuze, Gilles (1988). *Foucault*. Minneapolis, University of Minnesota Press

Deleuze, Gilles (1992). *What is a dispositif?* I: Armstrong, Timothy, J. (red.) *Michel Foucault: Philosopher* s. 159-168. London, Harvester Wheatsheaf.

De Reuver, Mark, Sørensen, Carsten, & Basole, Rahul C. (2018). *The Digital Platform: A Research Agenda*. *Journal of Information Technology*, 33(2), s. 124–135.

Dybvad, Karsten (2016). Vind Fremtiden - *Det Intelligente Samfund*. Mandag Morgen & DI. Hentet fra: https://www.mm.dk/pdf/files/DI_final_samlet_web.pdf

Egholm, Liv (2014). *Videnskabsteori – Perspektiver på organisationer og samfund*. Hans Reitzels Forlag, 2014, 1. udgave, 1. oplag.

Flyvbjerg, Bent (2010). *Fem misforståelser om casestudiet*. I: Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene (red.), *Kvalitative metoder: en grundbog* (1. udgave). København, Hans Reitzel.

Foucault, Michel (1977). *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. New York, Vintage Books.

Forbes (16.05.2017). *10 Effective Ways To Increase Productivity Using Technology*. Hentet fra: <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2017/05/16/10-effective-ways-to-increase-productivity-using-technology/>

Frydendahl, Lise S. & Høyer, Allan (18.03.2020). *Væn dig til videomøder og hjemmearbejde: Corona maser teknologi ind i arbejdsdagen*. Hentet fra: <https://www.dr.dk/nyheder/regionale/midtvast/vaen-dig-til-videomoeder-og-hjemmearbejde-corona-maser-teknologi-ind-i>

Gadamer, Hans-Georg (1960). *Hermeneutical Understanding I Philosophies of Social Science*. Delanty, G. & Strydom, P (red.) *The Classic and Contemporary Readings*. Buckingham, Open University Press, 2003: s. 158-163

Gadamer, Hans-Georg (1960). *Hermeneutical Understanding* i Brier, Søren (2006): *Informationsvidenskabsteori*, Samfundslitteratur, 2. udg.

Gibson, James J. (2015). *The Ecological Approach to Visual Perception*. Classic Editions. New York, Psychology Press.

Glozer, Sarah, Caruana, Robert & Hibbert, Sally A. (2018). *The Never-Ending Story: Discursive Legitimation in Social Media Dialogue*. Organization Studies. Sage, s. 1-26.

Greenberg, Penelope S., Greenberg, Ralph H., & Antonucci, Yvonne L. (2007). *Creating and sustaining trust in virtual teams*. Business Horizons, 50(4), s. 325-333.

Gummesson, Evert (1991). *Qualitative methods in management research*. SAGE publications, London

Halkier, Bente (2002). *Fokusgrupper*. Frederiksberg, Samfundslitteratur. 1. udgave

Hansen, Bent & Stenbæk, Jens (2017). *Sundhed i Skyen - Et kig ind i den digitale fremtid på sundhedsområdet*. Hentet fra: <https://www.regioner.dk/media/4681/sundhed-i-skyen.pdf>

Hardis, Jeanet (2004) *Sociale partnerskaber*. København, Samfundslitteratur.

Heissel, Anders (03.04.2020). *Sådan vil corona ændre sundhedsvæsenet -permanent*. Hentet fra: <https://dagensmedicin.dk/saadan-vil-corona-aendre-sundhedsvaesenet-permanent/>

Helder, Jørn (2014). *Ledelse og videnskabsteori – Cowboybukser eller smoking*. København, Hans Reitzels Forlag, 1. udgave, 1. oplag.

Hood, Christopher (2000). *The Art of the State: Culture, Rhetoric, and Public Management*. Oxford: Oxford University Press.

Højlund, Holger, & la Cour, Anders (2017). *Om brugen af teknologier på plejehjem*. I Karlsen, Mads P. & Villadsen, Kaspar (Eds.), *Sundhed og magt: Perspektiver på biopolitik og ledelsesteknologi* (pp. 269-299). København, Hans Reitzels Forlag.

Jensen, Signe M. & Villadsen, Kaspar. (2014). *Kompleksitet i velfærdsstatens frontlinje*. Tidsskrift for Arbejdsliv, 16(1), s. 39-53.

Jensen, Signe M. & Villadsen, Kaspar. (2016). *Civil Disobedience and Conflicting Rationalities in Elderly Care I*. I Gubrium J. F., Andreassen, T. A. & Solvang P. K. (red) *Reimagining the Human Service Relationship*. New York, Columbia University Press s. 220-241.

Jørgensen, Kenneth M. (2009). *Foucault – Magt, viden og disciplinering*. I Hansen, Mogens (Ed.), *50 Samfundstænkere* Gyldendal.

Karlsen, Mads P. & Villadsen, Kaspar (2007). *Hvor skal talen komme fra? Dialogen som omsiggribende ledelsesteknologi*. Dansk Sociologi nr. 2/18.

Kerasidou, Angeliki (2019). *Empathy, compassion and trust balancing artificial intelligence in health care*. Bulletin of the World Health Organization.

KK 1, Københavns Kommune (u.å.). *Sundheds- og Omsorgsforvaltningen*. Hentet fra: <https://www.kk.dk/artikel/sundheds-og-omsorgsforvaltningen>

KK 2, Københavns Kommune (u.å.). *Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som arbejdsplads*. Hentet fra: <https://www.kk.dk/artikel/sundheds-og-omsorgsforvaltningen-som-arbejdsplads>

KK 3, Københavns Kommune (u.å.). *Sundheds- og Omsorgsforvaltningen: Vores hverdag*. Hentet fra: <https://vores-hverdag.dk>

KK 4, Københavns Kommune (2016). *Status for implementering af nyt omsorgssystem - Cura*. Hentet fra: <https://www.kk.dk/indhold/sundheds-og-omsorgsudvalgets->

modemateriale/09022017/edoc-agenda/40547d3a-695b-479a-acc1-bbb7e1a14fb2/0808a5e2-af97-43e9-81b7-a278cf842b57

KK 5, Københavns Kommune (u.å.). *Dagsorden for 5. Afrapportering på Handleplan for Velfærdsteknologi (2019-0219463)* Hentet fra: <https://www.kk.dk/indhold/socialudvalgets-modemateriale/18092019/edoc-agenda/7c89c453-919a-4411-8d11-505d2d12bc05/82ae4f08-c104-4e89-930c-db5fbdf57b7>

KK 6, Københavns Kommune (Februar, 2018). *Indsatskatalog. Sundhed- og Omsorgsforvaltningen, Center for omsorg*. Hentet fra: https://sundhed.kk.dk/sites/sundhed.kk.dk/files/uploaded-files/indsatskatalog_2018.pdf

KK 7, Københavns Kommune (u.å.). *Om Social- og sundhedsfaglig dokumentation i Cura*. Hentet fra: https://digital-omsorg.kk.dk/sites/digital-omsorg.kk.dk/files/uploaded-files/om_social_og_sundhedsfaglig_dokumentation_-_hjemmepleje.pdf

KK 8, Københavns Kommune (2015). *Akkreditering Årsrapport 2014-15*. Hentet fra: <https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/d068882a-dd4b-4435-a78f-dfc4d31faade/0a9c0bff-c29c-4122-9444-88beb47ad3cd/Attachments/15240778-18855156-1.PDF>

KL (u.å.). *Fremtidens velfærd - Flere ældre og små børn*. Hentet fra: <https://www.kl.dk/tema/fremtidens-velfaerd/>

Klar, Peter (2020). *Fremtidens sundhedssektor*. Hentet fra: https://www.epaper.dk/partnermedier/fremtidens-sundhedssektor/?fbclid=IwAR3nlBOxCWHvfzmlzPOC0fDfHZ3R6feUd_z0Ymiupy9ux7ISS6U3H3AK9jA

Kvale, Steinar (1990). *Det kvalitative interview*. I Andersen (red.) (1990): Valg af organisationssociologiske metoder - et kombinationsperspektiv. Samfundslitteratur, København

McDaniel, Brandon T. (2015). *Technoference: Everyday intrusions and interruptions of technology in couple and family relationships*. I Bruess C. J. (Ed.), *Family communication in the age of digital and social media*. New York, Peter Lang Publishing.

McDaniel, Brandon. T. & Drouin, Michelle (2019). Daily technology interruptions and emotional and relational well-being. *Computers in Human Behavior*, 99, s. 1–8.

Melander, Preben (2018). *Digitaliseringens betydning for mennesker og samfund - er vi i stand til at balancere det gode og det onde til fælles bedste?* Samfundslederskab i Skandinavien Årgang 33, nr. 3, s. 161-165

Mik-Meyer, Nanna, & Justesen, Lise (2010). *Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier*. København, Hans Reitzel.

Mik-Meyer, Nanna & Villadsen, Kaspar (2007). *Magtens Former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. Viborg, VIA University College, s. 16-41

Mik-Meyer, Nanna & Villadsen, Kaspar (2013). *Power and Welfare: Understanding Citizens' Encounters with State Welfare*. Abingdon, Routledge.

Nielsen, Jeppe A. (2008) *Anvendelse af mobile it-løsninger i ældreplejen - Udbredelse, effekter og drivkræfter for den videre udbredelse*. Hentet fra:
<https://www.ft.dk/samling/20072/almdel/sou/bilag/322/577067.pdf>

Norman DA (1988) *The Psychology of Everyday Things*. New York: Basic Books.

NVivo 12.6.0 (2019) Downloadet system til kodning.

Nygaard, C. (red.) (2012) *Samfundsvidenskabelige analysemetoder: Samfundslitteratur*. 2. udgave

OECD (2019). *What is an “online platform”?*, in *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*, Paris, OECD Publishing, Hentet fra: <https://doi.org/10.1787/19e6a0f0-en>.

Pinborg, Katrine (03.04.2020). *Vi har fået en åben snak om -prioritering i sundhedsvæsenet*. Hentet fra: <https://dagensmedicin.dk/vi-har-faaet-en-aaben-snak-om-prioritering-i-sundhedsvaesenet/>

Plesner, Ursula & Husted, Emil (2019). *Digital Organizing: Revisiting central themes in organization studies*. Basingtoke, Palgrave Macmillan.

Plesner, Ursula & Husted, Emil (2019) Kapitel 2. I Plesner, U. & Husted, E. *Digital Organizing: Revisiting central themes in organization studies*. Basingtoke, Palgrave Macmillan.

Plesner, U. & Husted, E. (2019) Kapitel 10. I Plesner, U. & Husted, E. *Digital Organizing: Revisiting central themes in organization studies*. Basingtoke, Palgrave Macmillan.

Power, M. (1999). *The Audit Society: Rituals of Verification*. USA, Oxford University Press.

Raffnsøe, Sverre, Gudmand-Høyer, Marius T. & Thaning, Morten S. (2016). *Foucault's Dispositive: The Perspicacity of Dispositive Analytics in Organizational Research*. *Organization*, 23(2), s. 272-298.

Rasborg, Klaus (2013). *Socialkonstruktivismen i klassisk og moderne sociologi*, i *Videnskabsteori I Samfundsvidenskaberne: På Tværs Af Fagkulturer Og Paradigmer*, s. 403-438. Frederiksberg, Samfundslitteratur.

Regeringen (23.03.2020) *Pressemøde i Spejlsalen om COVID-19*. Hentet fra: <https://www.regeringen.dk/nyheder/2020/pressemoeede-i-spejlsalen-om-covid-19/>

Region Hovedstaden (20.08.2018) *Status For Patientsikkerhed i Sundhedsplatformen*. Hentet fra: <https://www.regionh.dk/presse-og-nyt/pressemeddelelser-og-nyheder/Sider/Status-for-patientsikkerhed-i-Sundhedsplatformen-.aspx>

Rigshospitalet (25.03.2020) *Ny Teknologi Skal Advare Læger Om Coronasmittede Patienter*. Hentet fra: <https://www.rigshospitalet.dk/presse-og-nyt/nyheder/nyheder/Sider/2020/marts/ny-teknologi-skal-advare-laeger-om-coronasmittede-patienter.aspx>

Rose, Nikolas (1999) *Powers of Freedom. Reframing Political Thought*. Cambridge, University Press.

Rostgaard, Tine & Thorgaard, Camilla, H. (2007) *God Kvalitet I Ældreplejen - Sådan Vægter Ældre, Plejepersonale og Visitator*. SIF - Det Nationale Forskningscenter For Velfærd. Hentet fra: https://pure.vive.dk/ws/files/256513/0727_God_aeldrepleje.pdf

Rousseau, Denise, Sitkin, Sim, Burt, Ronald & Camerer, Colin (1998). *Not So Different After All: A Cross-discipline View of Trust*. Academy of Management Review. 23.

Stockdale, Coyn & Padilla-Walker (2018). *Parent and Child Technoference and sociomotional behavioral outcomes: A nationally representative study of 10- to 20-year-Old adolescents*

Sevenhuijsen, Selma (1998). *Citizenship and the Ethics of Care*. New York, Routledge.

Sundhedsstyrelsen 1 (2020). *Personer i øget risiko*. Hentet fra: <https://www.sst.dk/da/corona/personer-i-oeget-risiko>

Sundhedsstyrelsen 2 (04.05.2020). *Spørgsmål og svar om ny corona-virus og COVID-19*. Hentet fra:

Szebehely, Marta (2005). *Äldreomsorgsforskning i Norden. En kunskabsöversikt*. København, Nordic Council of Ministers.

Systematic (u.å.). *Columna Cura*. Hentet fra: <https://da.systematic.com/healthcare/solutions/care/columna-cura/>

Tabor, Svend & Flarup, Jette (27.11.2017). *På fremtidens plejehjem hjælper robotter Fru Nielsen*. Hentet fra: <https://www.berlingske.dk/kronikker/paa-fremtidens-plejehjem-hjaelper-robotter-fru-nielsen>

Thomas, Gary (2011). *A Typology for the case study in social science following a review of definition, discourse and structure*. *Qualitative Inquiry*, 17(6), s. 511–521.

Tilson, David, Sørensen, Carsten & Lyytinen, Kalle J. (2012). *Change and Control Paradoxes in Mobile Infrastructure Innovation: The Android and iOS Mobile Operating Systems Cases*, In: 45th Hawaii International Conference on System Science (HICSS 45), Maui, HI.

The Topol Review (2019). *preparing the healthcare workforce to deliver the digital future*. London, National Health Service

Villadsen, Kaspar (2019). *The 'Dispositive': Foucault's Concept for Organisational Analysis?* Organization Studies. Publiceret december, 2019.

Zuboff, Shoshana (1988). *In the age of the smart machine: The future of work and power*. New York, NY: Basic Books, 400 pp.

Zuboff, Shoshana (2019). *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. New York, PublicAffairs.



"Men vi bruger meget tid på Cura
og alt den tid vi bruger kunne jo
have gået med beboerne"

- Birgit, assistent på Hyggebo



9 BILAG

