

Bedre omsorg - bedre teknologi

- tag medarbejdere og borgere med på råd

Debatoplæg



Teknologirådet

Bedre omsorg - bedre teknologi

- tag medarbejdere og borgere med på råd?

Udgivet af Teknologirådet
Maj 2007

Forfatter
Journalist Jakob Vedelsby

Redigering
Projektledelsen i Teknologirådet

Tegning
Klaus Westh

Tryk
Vester Kopi

Teknologirådet
Antonigade 4
1106 København K

Telefon: 33 32 05 03
E-mail: Tekno@tekno.dk

Bedre omsorg - bedre teknologi

- tag medarbejdere og borgere med på råd

Indhold

Forord	5
Teknologi i ældreplejen	7
Brugerne skal styre teknologien – ikke omvendt	7
Skal robotter stå for fremtidens ældrepleje og -omsorg?	9
Teknologi der styrker kvaliteten	11
Idékatalog	13
Forslag og ideer fra Teknologirådets scenarieværksted	13
1. Overordnede krav til teknologiudvikling i ældreplejen	14
1.1. Hvilken kvalitet ønsker vi?	14
1.2. Er der grund til teknologibekymring?	14
1.3. Hvordan skaber vi balance mellem tillid og kontrol?	15
1.4. Hvordan tiltrækker og fastholder vi medarbejdere?	16
2. Mobile løsninger til samarbejde mellem medarbejdere og borgere	17
2.1. Hvad kan vi bruge PDA'en til?	17
2.2. Hvad er konsekvenserne for arbejdsvilkår og kvalitet i ældreplejen?	19
3. Tekniske hjælpemidler til praktisk hjælp, pleje, overvågning m.v.	20
3.1. Hvad indeholder den intelligente ældrebolig?	20
3.2. Hvordan skal vi sygdomsforebygge og fremme sundhed?	22
4. Omsorg, nærvær, medmenneskelighed og teknologi	24
4.1. Hvordan kan nettet bruges til gavn for de ældre?	24
Deltagere i scenarieværksted 20/2 og 29/3 2007	25

Forord

Med offentliggørelse af denne debatpakke om teknologi i fremtidens ældrepleje stiller Teknologirådet resultaterne af projekt "Teknologi i ældreplejen" til rådighed for alle interesserede. Rådet tilbyder rådgivning omkring planlægning og praktisk udførelse af scenarieværksteder. Det kan foregå i et samarbejde med en eller flere kommuner, som ønsker at bruge denne metode til lokal debat og inddragelse af aktører på området og som vil finansiere rådets medvirken. Henvendelse herom til projektleder Ida-Elisabeth Andersen, Teknologirådet, ia@tekno.dk. Debatpakken består af tre små hæfter med følgende indhold:

1. Teknologi i ældreplejen - hvad betyder det for arbejdsforhold, faglighed, kvalitet og etik? Fire scenarier om mulig udvikling på området frem til 2022.
2. Scenarieværkstedet - om metode og forløb.
3. Bedre omsorg - bedre teknologi - tag medarbejdere og borgere med på råd

Materialet er til rådighed på Teknologirådets hjemmeside www.tekno.dk. Her kan man også finde en række andre dokumenter om projektet, herunder referater fra de mange diskussioner på scenarieværkstedet. Se desuden Teknologidebat 2/2007 med tema teknologi i ældreplejen.

Projektet bidrager til vurdering af og debat om anvendelsen af ny teknologi, herunder nye managementredskaber, som håndholdte computere, og nye måder at organisere arbejdet i ældreplejen på.

Tak til de 30 deltagere fra fem kommuner: Næstved, Høje Taastrup, Helsingør, Hillerød og København som har deltaget i projektets scenarieværksted og her blandt andet diskuteret, hvad der vindes og hvad der går tabt, når omsorgsarbejde teknologiseres, beskrives, standardiseres og måles. Scenarieværkstedet blev afholdt i februar og marts 2007.

Og tak til projektets planlægningsgruppe:

- Christine E. Swane, forskningsleder, EGV Fonden
- Anne Bækgaard, fuldmægtig, ældreenheden, Socialministeriet
- Charlotte Bredal, arbejdsmiljøkonsulent, FOA
- Jacob Skjødt Nielsen, projektkoordinator, Alexandra Institut A/S
- Karen Logo Kofoed, ældrechef, Høje Taastrup
- Kristian Riis, tidl. generalsekretær i Omsorgsorganisationernes Samråd
- Kirsten Schultz-Larsen, lektor, Ph.D., Institut for Folkesundhedsvidenskab, Københavns Universitet
- Jacob Hilden Winsløw, seniorforsker, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Teknologi i ældreplejen

Forslag udviklet af aktører i ældreplejen

Ideer, synspunkter og forslag i dette materiale er leveret eller inspireret af deltagerne i et scenarietværkstedsforløb om teknologi-anvendelse i ældreplejen, der blev afholdt i foråret 2007. I scenarietværkstedet deltog repræsentanter for aktører i ældreplejen, på myndighedsniveau, udførerniveau og borgerniveau. Deltagerne arbejdede i forskellige værkstedsgrupper undervejs – og var ikke altid enige om alting. Den interesserede læser kan finde referater af alle diskussioner i scenarietværkstedsforløbet på Teknologirådets hjemmeside – www.tekno.dk. Liste over deltagerne findes bagest i dette debatoplæg.

Brugerne skal styre teknologien¹ – ikke omvendt

Ældreplejen har de sidste 20 år gennemgået store forandringer med det mål at øge effektiviteten og kvaliteten. Efterhånden som mulighederne og ideerne er vokset frem, er der indført ny teknologi – bl.a. til kommunikation om og planlægning af arbejdet. Parallelt med ny lovgivning, nye managementredskaber, nye uddannelsesinitiativer og nye måder at organisere omsorgsarbejdet på, bidrager teknologien til, at myndighederne får bedre mulighed for at styre ressourceforbruget.

Men hvilke positive og negative konsekvenser kan der i øvrigt være i forbindelse med den øgede teknologisering af arbejdet? Og hvilke ønsker og krav har vi til udvikling og anvendelse af teknologi i ældreplejen? Det er bare to af de store spørgsmål, som deltagerne arbejdede med på Teknologirådets scenarietværksted.

Det kan synes indlysende at involvere brugerne af givne teknologier eller løsninger i udviklingen af dem, men den fremgangsmåde er i dag mere undtagelsen end reglen i ældreplejen. Hvis brugerne af fremtidens teknologier i ældreplejen får mulighed for at formulere behov, ønsker og

¹ Begrebet brugere henviser her til brugere af teknologi – og ikke til brugere af ældrepleje. Brugere er alle de omtalte aktørgrupper: myndigheder, udførere og borgere. Man kan skelne mellem primærbrugere, som er medarbejdere og borgere i ældreplejen, der er i daglig berøring med teknologien – og sekundærbrugere: virksomheder, teknologiudviklere og myndigheder, som beslutter, hvilken hjælp den enkelte har krav på. Ifølge nogle scenarietværkstedsdeltagere er det som oftest myndighederne, der alene tager beslutningerne om indførelse og udvikling af teknologi.

krav og bliver aktivt involveret i både at udvikle og evaluere løsningerne, vil det med stor sikkerhed også skabe bedre teknologi og større ejerskab til gavn for alle parter i ældreplejen. Det mente mange af deltagerne på scenarieværkstedet om teknologi i ældreplejen.

Metoderne til udvikling og anvendelse af ny teknologi har stor indflydelse på arbejdsforhold og -kultur i fremtidens ældrepleje – og er derfor også en afgørende faktor for evnen til at konkurrere om arbejdskraften. Succesfuld implementering af ny teknologi forudsætter derfor, at medarbejderne og de ældre føler ejerskab til de ændrede arbejdsformer og -vilkår. Og at de kan se formålet med dem.

I dag er det ofte beslutningstagere langt fra den daglige brug, der formulerer krav til teknologierne og samarbejder med udviklerne. Det medfører en stor risiko for, at værdifulde erfaringer og perspektiver fra den daglige praksis udelades, og at teknologierne bliver mindre hensigtsmæssige for primærbrugerne. Også af den grund er det relevant at have en bred dialog om, hvordan man ønsker at bruge teknologien – ikke alene i det daglige arbejde, men også ledelses- og organisationsmæssigt.

På scenarieværkstedet kom der forslag om, at der bør skabes meget bedre rammer for brugerdrevet teknologiudvikling i ældreplejen. For eksempel kunne der etableres en teknologisk tænketank med deltagelse af borgere, medarbejdere, service- og teknologileverandører, virksomheder og forskere, centrale og lokale myndigheder, uddannelsesinstitutioner m.v. Det kan fx være en fællesnational tænketank med lokale under-tænketanke, der byder ind til den centrale tænketank.

Nogle deltagere foreslog også, at man etablerer forsøgsområder og forsøgssydeler, der inddrager forskellige former for teknologi. Også her aktiveres borgere og medarbejdere m.v., så alle ønsker og behov identificeres. Et forsøgsområde kunne være en kommune ude i landet eller en bydel i en større by. En forsøgssydelse kunne være at indføre teknologi til hjælp-til-selvhelp med henblik på sundhedsfremme og forebyggelse. Konkret kan det fx være forsøg med overvågning i hjemmet af en kronikergruppe, der dagligt kan indrapportere deres velbefindende og fx måling af blodtryk eller lungefunktion, foruden modtage råd og en status fra et nærliggende sundhedscenter.

Det er hensigten med debatoplægget at bidrage til at skabe baggrund for mere brugerdrevet innovation og evaluering på området. Brugerdrevet innovation tager netop udgangspunkt i, at udviklingen af nye teknologiske hjælpemidler skal ske ved at inddrage brugerne. Tanken er, at når teknologierne udvikles i samspil med brugerne, vil deres praktiske anvendelighed blive øget og tidsforbruget til organisatorisk tilpasning blive reduceret.

Scenarieværksteder rundt om i kommunerne kunne være starten på lokale teknologiske tænketanke. Teknologirådets scenarieværksted viste sig at være en enestående mulighed for, at aktø-

terne på tværs af funktioner og niveauer kan få en dialog, som der ellers ikke levnes megen plads til i dagens travle ældrepleje.

Skal robotter stå for fremtidens ældrepleje og -omsorg?

Praktiske teknologiske løsninger og kommunikationsteknologi kan medvirke til at aflaste, supplere, effektivisere og understøtte arbejdet i ældreplejen. Ny teknologi præger allerede i dag området, men morgendagen står i endnu højere grad i teknologiens tegn. Den "Personlige Digitale Assistent" (PDA'en), der bl.a. fungerer som computeriseret kalender, benyttes mange steder, men det er kun begyndelsen.

Det er fx allerede i dag muligt at installere internetstyrede sensorer, der kan måle temperatur, luftfugtighed, støv og kimtal i hjemmet. Næste udviklingstrin er at benytte biosensorer til online overvågning af blodtryk, puls og andre kropsfunktioner. Samtidig er husrobotterne ved at gøre deres indtog. De første robotstøvsugere er kommet på markedet. Også internettet åbner mange nye muligheder for at skabe større kvalitet til færre penge i ældreplejen. Kun fantasien synes at sætte grænser for udviklingsmulighederne. Et væsentligt spørgsmål er, hvem der skal bestemme, hvilke teknologiske nyskabelser, der skal bringes ud til de ældre – og hvordan man skal afklare det og hvem der skal afklare det. Her er det som nævnt en vigtig opgave at få alle aktører i ældreplejen – ikke mindst de ældre selv – til at spille sammen om fremtidens løsninger.

Indførelse af ny teknologi har store konsekvenser for arbejdsprocesser og samarbejde i ældreplejen – og det rummer både trusler og muligheder. Hvis teknologi overtager en række praktiske opgaver, bliver der måske mere tid til personlig omsorg i forhold til den ældre. Omvendt kan man frygte, at den tid, plejepersonalet skal bruge til dokumentation og registrering via fx håndholdte computere, går fra den tid, der bruges på personlig omsorg. Men der var også krav om dokumentation – blot på papir – før PDA'en kom til, så måske er det ikke teknologien, det drejer sig om? Under alle omstændigheder er det midt i teknologibegejstringen vigtigt at huske, at teknologi ikke i sig selv kan give omsorg. Der ligger en udfordring i at stille krav til udvikling og anvendelse af ny teknologi, så den lever op til de forskellige hensyn, der skal tages til medarbejdere, brugere, leverandører og lokale og centrale myndigheder på området.

Vigtige udfordringer i ældreplejen

Fremtidens ældrepleje i Danmark står over for store udfordringer. Konjunkturerne på arbejdsmarkedet betyder, at danskerne har mange jobtyper at vælge imellem. Job i ældresektoren opleves af mange som dårligt betalt og fysisk og psykisk nedslidende. De unge både flygter fra området og undlader at nærme sig det. Også mange ældre ansatte vælger at forlade ældreplejen. Den såkaldt "dobbelte demografiske udfordring" henviser til, at der på samme tid kommer flere ældre og færre erhvervsaktive i Danmark. Allerede nu har der i en årrække været et stigende behov for bistand til ældre. Som en følge heraf og for at styre udgifterne er der indført strammere økonomiske prioriteringer.

Det er i dag en stor udfordring at tiltrække og fastholde særligt det uddannede personale i ældreplejen. Alt tyder på, at den udfordring vil vokse i de kommende år. Derfor peger mange på, at løn og arbejdsforhold bør forbedres. Bedre arbejdsforhold vil forhåbentlig også have en positiv effekt på nedslidning og det deraf følgende relativt høje sygefravær, og kan derudover tilskynde nogle medarbejdere til at blive lidt længere på arbejdsmarkedet. Det vil være en positiv udvikling i den nuværende situation, hvor gennemsnitsalderen blandt plejepersonalet er høj og mange er på vej på pension.

Fagligheden i ældreplejen er også til debat. Det er oplagt at diskutere, hvilken form for faglighed, der fremover bør dominere ældreplejen – og hvordan man opnår den. Gennem årene har de ansatte fået en mere sundhedsfaglig profil. Men samtidig er deres muligheder for at udnytte og udvikle fagligheden blevet begrænset af standardiseringer og kontrol. Endvidere har medarbejdermanglen betydet, at der er mange ufaglærte beskæftiget i ældreplejen. Der er behov for, at den løbende udvikling af medarbejdernes faglighed bliver tilpasset kravene fra morgendagens ældre. De nye ældre vil uden tvivl stille større krav til ydelserne i ældreplejen. Spørgsmålet er, hvordan man anvender nye teknologier og værktøjer optimalt med henblik på at imødekomme udfordringerne og på samme tid skabe øget effektivitet og kvalitet.

Teknologi der styrker kvaliteten

Debatoplægget fokuserer primært på teknologiske løsninger, der kan gøre en forskel og skabe bedre kvalitet og vilkår for aktørerne i ældreplejen.

Diskussionerne på scenarieværkstedet viste, at kvalitet er et mangetydigt begreb og vældig vanskeligt at definere, hvilket jo også fremgår af den aktuelle diskussion i forbindelse med Kvalitetsreformen. Udfra diskussionerne på scenarieværkstedet kan man finde i hvert fald fire forskellige bud på kvalitet:

Faglig kvalitet. Teknologi bidrager til faglig kvalitet, hvis den bruges på en måde, så den understøtter arbejdet, samarbejdet og medarbejderindflydelsen. Det kan fx være ved at understøtte videndeling og integreret pleje/forebyggende indsats. Og ansvar og selvstændighed i arbejdet, så medarbejderen forstår meningen med de enkelte arbejdsopgaver. Og hvis teknologien støtter den direkte dialog mellem ansatte og ældre og frigør tid til bedre kontakt og kommunikation.

Brugeroplevet kvalitet. Tid til omsorg og nærhed er en afgørende målestok for mange ældre medborgere. De ønsker "bedst muligt i eget hjem" – gerne med hjælp fra nye teknologiske hjælpemidler og kommunikationsværktøjer, som støtter ønsket om at bevare dagligdagen så intakt som muligt. Mange ældre er også åbne for bofællesskaber med gode muligheder for hjælp-til-selvhelp og nabohjælp. Det er afgørende at diskutere, hvordan man bruger teknologi, så den medvirker til en bedre brugeroplevet kvalitet og ikke bliver en barriere i forhold til omsorg og andre vigtige værdier. Ethiske spørgsmål i forbindelse med overvågning og adgang til persondata er også nødvendige debattemner.

Organisatorisk kvalitet. Kvalitetskriteriet er her at sørge for, at der er sammenhæng mellem det offentlige ressourceforbrug og resultaterne i ældreplejen. Håndholdte computere er et af de teknologiske redskaber, som rigtigt anvendt gør det muligt at holde styr på ressourcerne i ældreplejen. Ikke alle mener dog, at teknologien nødvendigvis medfører effektivisering og besparelser. Det er vigtigt, at teknologien letter udførelsen af arbejdet og støtter kommunikation, dokumentation og planlægning.

Politisk kvalitet. Ansatte i den offentlige sektor mærker, at politikere i stigende grad skal kunne dokumentere, hvad skattepengene bliver brugt til. Man kan diskutere, om al denne dokumentation også indebærer en garanti for, at de ansvarlige får den fornødne viden. Det er oplagt at diskutere, hvordan man opnår balance mellem tillid og kontrol på ældreområdet.

Som det fremgår af tidligere afsnit, er mange deltagere på scenarieværkstedet af den opfattelse, at hvis man vil sikre sig, at teknologien skal medvirke til bedre kvalitet, så er det helt afgørende, at primærbrugerne (medarbejderne og borgerne) får indflydelse på, hvordan teknologien udvikles og anvendes.

**Scenarieværksted som idégenerator:
lokale input til kvalitetsreformen**

De hovedudfordringer og forslag til indsatsområder, der præsenteres i debatoplægget, er kommet til verden i et scenarieværkstedsløb om teknologianvendelse i ældreplejen. På scenarieværkstederne, der blev afholdt i februar og marts 2007, vurderede og debatterede lokale aktører i ældreplejen brugen af ny teknologi. Diskussionerne centrerede sig om brug af teknologi i forhold til henholdsvis nye måder at lede og organisere ældreplejen på, arbejdskulturen og de ansattes arbejdsvilkår, effektivitet, omsorg, etik og kvalitet. I scenarieværkstederne medvirkede 30 deltagere fire aktørgrupper bestående af henholdsvis borgere, myndigheder og to grupper med udførende medarbejdere og leverandører fra kommunerne Næstved, Hillerød, Helsingør, Høje Taastrup og København. Udgangspunktet for scenarieværkstedet var fire forskellige fremtidsscenarier om fremtidens ældrepleje, som blev præsenteret for deltagerne. Deltagerne diskuterede sig på den baggrund frem til de ønsker, visioner og konkrete handlingsforslag, der bliver præsenteret i dette debatoplæg. Fremtidsscenarierne er offentliggjort som del af Teknologirådets debatpakke med titlen: "Teknologi i ældreplejen – hvad betyder det for arbejdsforhold, faglighed, kvalitet og etik?"

Scenarieværkstedsmetoden, der er udviklet af Teknologirådet, har til formål at skabe grundlag for lokal handling. Scenarieværkstedet giver rum til dialog og udveksling af erfaringer, synspunkter, kritik, ideer og forslag mellem aktører fra samme kommune og på tværs af kommuner. Erfaringen fra scenarieværkstedprocessen om teknologi i ældreplejen er, at et scenarieværksted er et oplagt første skridt på vejen til en mere borgernær og behovsrettet teknologiudvikling, end vi har været vant til i Danmark. En udviklingsform, hvor lokale aktørers ønsker og behov får indflydelse på beslutningerne om og anvendelsen af teknologi. Scenarieværkstedet er samtidig en mulighed for lokale input til "Kvalitetsreformen", der går ud på at søge nye veje til høj kvalitet i den offentlige sektor. Som man kan se af det følgende idekatalog kan scenarieværksteder i høj grad bidrage til udvikling af nye ideer til ældreplejen.

Idékatalog

Forslag og idéer fra Teknologirådets scenarieværksted

Ud over de tværgående forslag om brugerdrevet innovation, teknologiske tænketanke og teknologi der styrker kvalitet, diskuterede deltagerne i scenarieværkstedet forskellige andre udviklingsmuligheder, der imødekommer vigtige udfordringer i ældreplejen.

Nogle af de nævnte forslag findes allerede som teknologiske produkter på markedet, mens andre er på trapperne og andre igen er realistiske visioner. Det er håbet, at brugerne af materialet – hvad enten det er offentlige myndigheder, private virksomheder, faglige organisationer, ældre medborgere og pårørende, medarbejdere, læger, forskere, administratorer eller noget helt syvende – vil gribe stafetten og arbejde videre med de præsenterede indsatsområder.

Deltagerne i scenarieværkstedet, var enige om, at den såkaldte dobbelte demografiske udfordring kan skabe problemer for fremtidens ældrepleje i form af eksploderende udgifter og for få medarbejdere til det stigende antal ældre. Der var forskellige opfattelser af, hvor slemt det vil blive, men generelt var deltagerne ikke i tvivl om, at de nuværende udfordringer med at rekruttere og fastholde medarbejdere i ældreplejen vil blive forværret i fremtiden. Alle forandringer, herunder ny teknologi, skal derfor medtænke hensynet til rekruttering og fastholdelse af medarbejdere, det indebærer blandt andet hensyn til at forbedre arbejdsmiljø, at modvirke fysisk og psykisk nedslidning, tage hensyn til medarbejderindflydelse og samarbejdsforhold m.v.

Man skal i det hele taget være opmærksom på, at effektivisering via teknologi ikke må gå ud over kvaliteten og en af grupperne fremhævede, at eventuelle effektiviseringsgevinster ikke må føre til stramninger, men skal bruges til at øge kvaliteten. Netop fordi mange medarbejdere og ældre har en vis skepsis og mistro over for ny teknologi, er det vigtigt at deltager i diskussioner om ny teknologi. Diskussioner på scenarieværkstedet viste, at dette kan skabe øget viden og reducere eventuelle mystifikationer.

Vi har opdelt deltagernes forslag i fire hovedpunkter, som peger på mere eller mindre omfattende ønsker til udvikling og anvendelse af teknologi. Undervejs nævnes også de barrierer og trusler, som deltagerne har peget på i forhold til de teknologiske løsninger – og som det er vigtigt at have med i debatten om teknologi i fremtidens ældrepleje.

1. Overordnede krav til teknologiudvikling i ældreplejen

1.1. Hvilken kvalitet ønsker vi?

Teknologien er ikke bare et nyt arbejdsredskab i ældreplejen. Indførelsen af ny teknologi medfører store forandringer for alle de involverede. Effektiviseringer ved hjælp af teknologi kan derfor få stor betydning for kvaliteten af ældreplejen, medarbejdernes arbejdsmiljø og ressourcefordelingen på området.

Målet må være at indpasse ny teknologi, der både effektiviserer og giver højere kvalitet i ældreplejen. Det er i den forbindelse relevant at diskutere, hvad man forstår ved "kvalitet" og scenarieværkstedet leverede som nævnt forskellige opfattelser af kvalitet.

Samtidig blev der også sat spørgsmålstegn ved, om de mange ressourcer i form af tid, økonomi m.v., som det offentlige investerer i ny teknologi i ældreplejen, ville give et større afkast til glæde for alle parter, hvis de blev investeret i arbejdsorganisatoriske ændringer, der ikke er baseret på teknologiske løsninger.

Nogle mener, at de ældre skal være direktører i eget liv og have valgfrihed i forhold til, hvilke offentlige tilbud – inklusive teknologi – de ønsker at tage imod og hvornår. I en kvalitetsdiskussion hører det med, at nogle ældre er betænkelige ved og måske modstandere af ny teknologi og intet kendskab har til teknologiske løsninger og internettet. De vil ikke være i stand til eller ønsker ikke at betjene en computer, et webcam, online-booking m.v. Man skal ikke afskrive teknologi i ældreplejen af disse årsager, men være opmærksom på, at man ikke uden videre kan indføre diverse teknologiske hjælpemidler. Dette forudsætter, at den primære bruger selv ønsker teknologien – og er i stand til at bruge den.

1.2. Er der grund til teknologibekymring?

Et vigtigt aspekt i diskussionen om indførelse af ny teknologi i ældreplejen omhandler privatlivets fred. Det er vigtigt, at den enkelte borger har kontrol over egne data i en fremtid, hvor it trænger ind overalt i ældreplejen og datamængderne om den enkelte vokser dramatisk. Og hvor flere mennesker får adgang til borgernes data.

Indførelsen af ny teknologi såsom biosensorer og GPS rummer en række dilemmaer. Der er sundhedsmæssige og andre fordele for de ældre og det offentlige plejesystem, men teknologien indebærer også et overvågningsaspekt, der kan få det til at løbe koldt ned af ryggen på mange. Nogle er nervøse for, at vi ender op med et "Big Brother" overvågnings- og kontrolsamfund. Det

aktualiserer behovet for at øge fokus på it-sikkerhed og tavshedspligt. I det hele taget er der behov for at tage teknologibrugerne alvorligt, hvilket blandt andet kan gøres ved at sørge for løbende debat og dialog med og mellem alle aktører i ældreplejen.

For at den ældre kan opnå en rimelig indflydelse på egne data, skal der være begrænset offentlig adgang til data om den ældre. Kun den ældre selv, de pårørende, den ældre har godkendt, og medarbejderne skal have adgang. Derudover skal der være klare regler for tavshedspligt i relation til den informationsdeling, der finder sted. Man bør bl.a. overveje, hvor stor en del af journalen, de pårørende skal involveres i – og hvilke dele kun borgeren selv skal have adgang til.

Det er samtidig vigtigt, at teknologiske løsninger er så enkle og intuitive som muligt, så både medarbejdere og borgere, som får hjælp, bevarer kontrollen og selvbestemmelsen. Ofte kan teknologien mere end nødvendigt og systemerne er for komplicerede og med ringe brugervenlighed. Dette indebærer endvidere en risiko for, at anvendelsen af teknologien bliver vigtigere end selve den opgave, der skal udføres, således at medarbejdernes faglighed bliver til "it-faglighed" og at omsorgsfagligheden bliver undertrykt. Også derfor er det vigtigt at såvel medarbejdere som ældre inddrages i udvikling og beslutninger i forbindelse med indførelse af teknologi.

I en fremtid, hvor teknologi spiller en hovedrolle i ældreplejen, er det også nødvendigt at diskutere, hvad der sker, hvis teknologien bryder sammen og – og hvordan man minimerer risikoen for nedbrud. Det kræver en del fantasi at forestille sig alle konsekvenserne, hvis de ansatte på grund af et teknologisvigt pludselig ikke har adgang til informationer om, hvor de skal hen og hvilket job, de skal udføre – samtidig med, at de ældre ikke får den hjælp, de er afhængige af.

1.3. Hvordan skaber vi balance mellem tillid og kontrol?

I de senere år er der kommet mere fokus på registrering og dokumentation af arbejdet i ældreplejen. Det sker ud fra hensyn til borgernes retssikkerhed og til forvaltningens og politikernes ressourcestyring. Men registrering og dokumentation kan også ske ud fra andre hensyn og kan gennemføres på mange forskellige måder.

Det er vigtigt at diskutere, hvordan man skaber balance mellem tillid og kontrol, når omsorgsarbejdet bliver teknologiseret, standardiseret og skal måles. Målet må være, at dokumentation og registrering af arbejdsprocesser og -resultater bliver brugt sådan, at medarbejderne og borgere kan se en mening i al dokumentationen. Samtidig med, at politikerne får indblik i, hvad de får for skattekrone af bl.a. kvalitet, omsorg, rene hjem og brugertilfredshed.

I en "tillidskultur" bruger man også den mobile teknologi til at registrere fejl og lære af dem. Og medarbejderne har indflydelse på, hvad der bliver registreret og hvordan det registrerede bliver brugt. I en "kontrolkultur" bliver de ansatte bange for at fortælle om fejl, fordi de ikke ved, hvad

informationerne bliver brugt til. Samtidig vil ledelsen måske ikke inddrage medarbejderne i, hvordan systemerne er indrettet og bliver brugt.

Et råd fra scenariværkstedet var derfor, at medarbejdere og borgere bør være med til at tage stilling til og skabe gensidig forståelse for, hvad der skal måles, hvorfor det skal måles, hvordan det skal måles og hvem der ejer måleresultaterne.

1.4. Hvordan tiltrækker og fastholder vi medarbejdere?

En gallupundersøgelse viser, at 80 pct. af de adspurgte danskere er bekymrede for, at der i fremtiden bliver mangel på plejepersonale til at tage sig af de stadig flere ældre borgere. Det underbygger behovet for at diskutere, hvordan man kan gøre arbejdet i ældreplejen mere attraktivt, så mennesker får lyst til at vælge den vej. Dette tema var også en vigtig del af debatten blandt deltagerne i scenariværkstedet.

Ny teknologi kan muligvis begrænse personalebehovet i ældreplejen og være med til at sørge for, at de ældre modtager den hjælp, de har brug for. Men teknologien kan aldrig overflødiggøre social og sundhedsmedarbejdere. Der vil altid være behov for social kontakt og omsorg. Udfordringen bliver at rekruttere og fastholde det nødvendige antal medarbejdere i en situation, hvor antallet af borgere i den erhvervsaktive alder falder, hvor en stor del af de nuværende ansatte i ældreplejen går på pension i løbet af de næste 10 år og hvor et højt sygefravær i mange kommuner truer med at dræne økonomien.

I den offentlige debat bliver løn- og arbejdsvilkårene i ældreplejen ofte fremstillet som utilfredsstillende i forhold til den indsats, medarbejderne yder. Mange oplever tidspres, mangel på indflydelse og fysisk og psykisk nedslidning. Der er derfor næppe tvivl om, at det bliver nødvendigt at forbedre forholdene, hvis man fremover skal kunne tiltrække arbejdskraft. Det er bl.a. afgørende at sørge for, at medarbejderne kan bruge deres faglighed på en måde, der er relevant for dem selv og de ældre. Nogle ønsker mere individualitet og fleksibilitet i jobbet. Nogle medarbejdere vil gerne have faste ruter, mens andre har det fint med, at arbejdsdagen ikke er lagt i skema og kan ændre sig løbende.

Den voksende teknologianvendelse i ældreplejen kan også komme til at spille en rolle for tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere. Teknologiseringen kan på flere områder bruges til at gøre arbejdet mere attraktivt for de ansatte – fx hvis teknologi bruges til at skabe større fleksibilitet i arbejdet og dermed bedre balance mellem arbejdsliv og andet liv. Man kan fx indføre en struktur, hvor den enkelte medarbejder via teknologien orienterer sig om dagens opgaver hjemmefra og derfor ikke behøver at møde op på et centralt kontor hver morgen, men kan tage direkte ud til de ældre. Morgenmødet kan springes over, hvis det er smart rent geografisk og planlægningsmæssigt. Faglig sparring, supervision, gennemgang af borgernes behov m.v. kan så finde sted på et møde senere på dagen.

Et andet indsatsområde er at benytte teknologi til at skabe bedre karriere- og udviklingsmuligheder i ældreplejen. Det kan fx ske ved at indføre et superbruger-begreb i forhold til teknologi. Generelt bør man i højere grad synliggøre karriere- og udviklingsmulighederne for omverdenen, så der bliver skabt større respekt om erhvervet og så ældreplejen bliver et mere attraktivt arbejdsområde. Teknologividen kan medvirke til at give personalet i ældreplejen en højere status.

Teknologi bør derudover indgå som et vigtigt aspekt i uddannelserne og efteruddannelserne på ældreplejeområdet. Alene dette tiltag kan formentlig gøre arbejdet i ældreplejen mere attraktivt. Samtidig kan teknologien med fordel bruges i den faglige udvikling til at understøtte øget faglig sparring og erfaringsudveksling – både internt i ældreplejen og med andre faggrupper, som beskæftiger sig med de ældre.

En vision fra en deltager i scenarieprocessen

"Al dokumentation og registrering skal ske sammen med den ældre i hjemmet – og dokumentationen skal indtales på PDA'en, der omdanner den til tekst. Medarbejderens besøg registreres automatisk via en chip, når vedkommende går ind og ud ad døren. Og så skal den ældre kunne komme i direkte kontakt med plejepersonalet via en skærm i hjemmet."

Rikke Sølvsteen Sørensen, udviklingskonsulent i Københavns Kommune.

2. Mobile løsninger til samarbejde mellem medarbejdere og borgere

2.1. Hvad kan vi bruge PDA'en til?

I de senere år er der indført små mobile computere (PDA'er) i ældreplejen i en række kommuner. Det er sket som led i digitaliseringen af den offentlige sektor i Danmark. Social- og sundhedsmedarbejderne har hver deres PDA, som rummer informationer om bl.a. opgaver og borgere – og som giver mulighed for indsamling af oplysninger om arbejdet. Disse oplysninger bliver overført til kommunens informationssystemer til videre brug. Formålet er at forbedre information og kommunikation om planlægning og udførelse af arbejdet. Deltagerne i scenarie-

værkstedet var meget opmærksomme på fordele ved den mobile teknologi og kom også med bud på nye udviklings- og anvendelsesmuligheder.

Den mobile teknologi har mange anvendelsesmuligheder og udviklingsmuligheder. Med permanente onlineforbindelser, som kun ligger et lille skridt ud i fremtiden kan den f.eks. bruges til at understøtte det daglige arbejde i forbindelse med kommunikation med læger og øvrige hjælpere. Alle informationer lagres så nye hjælpere hurtigt kan sætte sig ind i den ældres situation. Ved hjælp af PDA'en kan notater og kommunikation ske på stedet. Derved undgår medarbejderne at skulle overføre håndskrevne noter til andre medier. Det sparer tid. Samtidig kan teknologien bruges som element i en mere effektiv afdækning af, hvad den ældre fejler, så den rigtige behandling kan iværksættes hurtigere. PDA'en kan også bruges til måling af plejekvaliteten ud fra sundhedsfaglige overvejelser. Det vil åbne for, at man bedre kan overvåge, om borgerne er tilfredse med fx rengøringen, og om der er fremskridt med fx sårbehandlingen.

Der er behov for at videreudvikle og øge brugen af de håndholdte, mobile teknologiløsninger som effektive arbejdsredskaber i ældreplejen. Løsningerne skal understøtte de ansattes daglige arbejde – samtidig med, at de skaber nye muligheder for faglig udvikling og kommunikation. PDA'en skal fx kunne omformere tale til tekst og omvendt, så medarbejdere sparer tid på registrering. I forhold til medarbejdere eller borgere af anden etnisk herkomst, skal den mobile løsning også kunne fungere som tolk. Via PDA'en skal medarbejdere endvidere kunne hente relevant viden om borgeren via internettet – fx medicinoplysninger, prøveresultater fra læge og hospital, oplysninger om kommunikation mellem praktiserende læge, hospital og sundhedscentre m.v. – og de skal kunne dele informationerne med borgeren.

PDA'en kan også bruges til udvikling af medarbejdernes faglighed og kompetencer ved fx at have billedinstruktioner om sårbehandling. Samtidig kan medarbejderen registrere den ældres sundhedsoplysninger på PDA'en – fx ved at fotografere sår og brud og derefter sendes fotografierne elektronisk til en læge til diagnose. Alternativt kan plejepersonalet indtale deres observationer, hvorefter PDA'en leverer en vejledende diagnose. Begge anvendelsesmuligheder vil spare arbejdskraft og tid og samtidig hæve kvaliteten af ældreplejen.

Man kan også forestille sig, at den enkelte borger får en PDA. Formålet kan være at skabe et mere fleksibelt samarbejde mellem den ældre og plejepersonale. Borgeren kan fx registrere ændrede forhold i hjemmet, indgå og flytte aftaler via PDA'en og vælge mellem de kommunale ydelser såsom personlig pleje, rengøring, indkøb m.v. PDA'en kan også få status som et vigtigt element i genoptræning og rehabilitering i hjemmet efter hospitalsophold. Alle relevante anvisninger og informationer om et genoptræningsprogram lægges på PDA'en. Og borgeren kan kommunikere herom med plejepersonalet via internettet/PDA'en. Det kan føre til, at risikoen falder for, at ældre medborgere bliver passive til skade for deres helbred, når de kommer hjem efter sygdom.

Det vil også være en oplagt mulighed at koble PDA og GPS og derved åbne for meget præcis lokalisering – også i hjemmet – til gavn for både hjælpere, vikarer, aftenvagter og de ældre. I tilfælde af fx fald i hjemmet kan den nærmeste medarbejder kontaktes og hurtigt komme til assistance. Tilsvarende kan den ældre hurtigt lokaliseres ved en ulykke uden for hjemmet. Samtidig kan man indføre en løsning, hvor medarbejderens PDA automatisk registrerer, hvilken borger, medarbejderen befinder sig hos, og hvilke arbejdsopgaver, der bliver udført. Det vil spare arbejdstid til dokumentation og giver mere tid til personlig omsorg og social kontakt. Samtidig kan man tænke sig, at man, i stedet for at bruge ansatte med fx sygeplejekompetencer til at planlægge de ansattes arbejde, lægger planlægningen ud til den enkelte medarbejder, der selv får ansvar for at tilrettelægge arbejdet via PDA'en. Det forudsætter bl.a., at det bliver en del af uddannelsen, at medarbejderne i højere grad bliver rustet til at arbejde og planlægge selvstændigt.

Endelig er det værd at forholde sig til det synspunkt, at PDA'en vil have udspillet sin rolle inden for en relativt kort årrække. I fremtiden vil alle borgere i stedet være online og koblet på en central server. Medarbejderne vil kunne logge sig på serveren og her finde oplysninger og skrive i de ældres journaler. Og borgerne ville kunne bruge et online bookingsystem til at reservere sosu-medarbejder, rengøringshjælp, frisør m.v., når det passer dem. Bemærk dog, at de i debatoplægget omtalte teknologiforslag også er relevante i en fremtidig online-virkelighed, hvor PDA'en sandsynligvis er fortid.

2.2. Hvad er konsekvenserne for arbejdsvilkår og kvalitet i ældreplejen?

Indførelsen af de mobile løsninger har allerede påvirket arbejdsvilkårene i ældreplejen markant. Den fortsatte udbredelse af nye teknologiske løsninger vil betyde totalt forandrede arbejdsprocesser. Indførelsen af ny teknologi er ensbetydende med, at man igangsætter en forandringsproces, der påvirker hele ældreplejen – fra administratorer til medarbejdere til de ældre. Der er delte meninger om PDA'en og dens betydning for bl.a. arbejdsvilkår, kommunikation og etik. Det er dog ikke den håndholdte teknologi i sig selv, som deler vandene, men hvordan man vælger at bruge den ledelsesmæssigt, organisatorisk og i det daglige arbejde.

Det er en mulig konsekvens, at det voksende tidsforbrug til dokumentation og registrering på PDA'en bliver taget fra plejetiden. I den forbindelse vil det være vigtigt at overvåge, om der faktisk sker en udvikling, hvor tiden til personlig omsorg bliver reduceret. Samtidig bør man være opmærksom på, at der ikke sker et fald i medarbejdernes nærvær i forhold til den enkelte borger, når medarbejderne skal være fokuseret på PDA'en. Det vil være en uheldig udvikling, da netop nærvær, omsorg og medmenneskelighed er og også fremover bør være en afgørende kvalitet i ældreplejen.

Det er væsentligt at diskutere, hvordan forholdet mellem teknologi, omsorg og menneskelige kontakt skal være i fremtiden. Nogle ældre er bange for at miste den menneskelige kontakt og er skeptiske over for, om kontakt via nettet kan erstatte deres behov for direkte kontakt. Andre

mener, at den digitale kontakt kan være med til at bibeholde deres menneskelige relationer og imødegå ensomhed. Sidstnævnte mener ikke, at det er vigtigt at diskutere, hvorvidt teknologien skal indføres, men hvordan man kan skabe bedre omsorg ved hjælp af teknologien.

Indholdet i PDA'en er også til diskussion. I dag bruges PDA'en hovedsagligt til måling af tid og ydelser – med det formål at dokumentere, at arbejdet bliver udført. PDA'en er samtidig et vigtigt redskab i økonomistyringen. Den megen fokusering på minutter og måling af tid kan være stressende for arbejdet, og det er som tidligere nævnt vigtigt, at målingerne ikke bruges ensidigt til medarbejderkontrol. Det vil føre til et mistillidsforhold mellem ledelse, medarbejdere og de ældre.

Teknologien bør i højere grad end det sker i dag understøtte det daglige ældrearbejde, frem for kun administrationen af det. Det vil formentlig også medvirke til større interesse og accept fra de udførende medarbejdere. Man kan forestille sig, at man i fremtiden i højere grad vil bruge PDA'en til effektmåling ud fra nogle sundhedsfaglige og kvalitetsmæssige overvejelser, så man kan holde bedre øje med, hvordan det går med borgerne, om de er tilfredse med ydelserne, om der er fremskridt med fx sårbehandling, om der rent faktisk bliver gjort rent m.v.

En vision fra en deltager i scenarieprocessen

"Jeg vil være direktør i mit eget liv – også for min hjemmehjælp. Jeg vil bestemme, om jeg vil i bad to, tre eller fire gange på en dag. Jeg vil have min egen PDA – og den skal kunne give mig oplysninger om mine valgmuligheder og adgang til at tilkalde mine hjælpere.

Kristian Riis, pensionist. Tidligere leder af Omsorgsorganisationernes Samråd.

3. Tekniske hjælpemidler til praktisk hjælp, pleje, overvågning m.v.

3.1. Hvad indeholder den intelligente ældrebolig?

Det ligger lige for at udvikle en stærk vision, hvor fremtidens intelligente ældrebolig gør det muligt for ældre at være selvhjulpne meget længere end i dag. Men scenariet viste klart at visionen kun kan lykkes hvis teknologien udvikles i samarbejde med de ældre selv.

Fremtidens intelligente ældrebolig er sandsynligvis online – koblet på internettet 24 timer i døgnet, 365 dage om året. Via nettet har den ældre direkte adgang til at hente og udveksle informationer med bl.a. ældreplejen – og til at få støtte og hjælp i mange forskellige situationer. Medarbejderne kan også logge sig på, finde oplysninger i og skrive i den ældres journal – og den ældre kan selv reservere en medarbejder fra ældreplejen, rengøringshjælp, frisør m.v. efter ønske. Det vil spare central administration, hvis bl.a. bookingarbejdet flyttes til borgerne selv.

Der bør generelt være fokus på udvikling af teknologier, der bevarer og styrker den ældres evne til at klare sig i eget hjem. Den ældre kan assisteres af sensorer, it-systemer og robotter, for selv at kunne udføre daglige, praktiske gøremål og forblive selvhjulpne. Planlægning og kommunikation via internettet kan fx foregå via et overskueligt, let tilgængeligt it-system i hjemmet. På en skærm fremgår det, hvad den ældre og medarbejderne er blevet enige om. Skærmen viser bl.a. også, hvor lang tid der er til næste besøg – og om der eventuelt er forsinkelser. Både den ældre og medarbejderen kan tilgå journalsystem, bookingsystem m.v. via skærmen. Den ældres journal kan endvidere ses opdateret på skærmen, hvilket letter plejepersonalets arbejde og giver borgeren nem adgang til egne data. Når en konkret opgave er udført, taler medarbejderen til skærmen, som omformer talen til tekst og overfører det til borgerens journal. Systemet kan også bruges til at give bedre information til den ældre om lokale tilbud og arrangementer.

Installation af webcam/videofon er endnu et teknologisk hjælpemiddel, man med fordel kunne installere, så den ældre kan se den, han eller hun taler med – og omvendt. I en fremtid, hvor robotthjælp m.v. erstatter en del menneskelig kontakt, vil dette åbne for "live-dialog" med medarbejdere og andre. Det vil reducere risikoen for forværring af demens, og for at den ældre gradvist mister sit sprog. Systemet kan udnyttes til mange formål – fx kunne den ældre ad den vej også følge med i, hvad der foregår i det lokale dagcenter.

Biochip-teknologi er ligeledes en fremtidsmulighed. Der kan blive tale om, at en sådan biochip monteres på borgeren. Biochippen kan hjælpe med til, at den ældre får den rette medicinering. Den kan overvåge blodtryk, hjerterytme m.v. og automatisk kalde 112, hvis behovet opstår. Den erstatter det eksisterende kaldeapparat, der ikke har nogen værdi, hvis borgeren er bevidstløs eller af andre årsager er ude af stand til at aktivere det. Biochippen kan også indstilles til at afgive en alarm, hvis den ældre ikke tager sin livsvigtige medicin rettidigt – fx insulin. Alarmen vil herefter indløbe til den nærmeste medarbejders mobile PDA-enhed.

Robotter er på vej til at gøre deres indtog i de danske hjem og også i ældreplejen, hvor de vil overtage stadig flere praktiske gøremål. Indtil videre bruges robotter til støvsugning, men de har potentielt mange andre anvendelsesmuligheder. De kan fx bruges til at tage fotografier og måle blodtryk. Man taler også om brug af robotkæledyr, hvilket demente borgere i særdeleshed kan have gavn af.

Generelt er der fokus på udvikling og brug af en lang række teknologiske løsninger til praktisk arbejde og pleje i hjemmet – det kan være nanoteknologisk rengøring (der fx holder emnet rent

længere), multifunktionelle senge, kørestole og lifte, der kan køre ud i hele boligen, en bademaskine, der selv sørger for aftørring af gulvet, og stokken, der giver lyd, hvis den vælter. Andre eksempler er den intelligente vaskemaskine, der selv starter og vælger program og efterfølgende tørrer tøjet. Og det ligeså intelligente køleskab, der automatisk sender mad videre til ovnen på aftalte tidspunkter. De nævnte løsninger vil bl.a. aflaste medarbejderne og kan frigøre mere tid til omsorg og social kontakt i forhold til borgerne.

Samtidig er det væsentligt at være opmærksom på, at også planlægning af kommende boligområder har noget med teknologi at gøre. Den intelligente ældrebolig skal naturligvis ligge i et lige så intelligent boligområde. Fremtidens byplanlægning skal også ske på de ældre medborgeres præmisser med fx kort afstand mellem bolig og lokalt sundhedscenter. Scenariet viste at det er vigtigt at der udvikles alternative boformer, der støtte selvhjulpethed, hjælp til selvhjælp og gensidig nabohjælp. I dag hører det til sjældenhederne, at et boligområde er indrettet på en måde, som åbner for fællesskab og gensidig hjælp beboerne imellem.

I de mange danske parcelhusområder og ældre etageejendomme sidder der mange, ofte enlige ældre mennesker, der er helt afhængige af offentlig hjælp. Boligområderne kan være beliggende uden for byen og med stor afstand til indkøb, hvilket de ældre derfor også skal have hjælp til – og til træningsfaciliteter m.v. Tiden er inde til at starte en bevægelse væk fra ”hver familie passer sit” i retning af ”fællesskab og samarbejde”. En udvikling mod boligområder, der er opbygget på en måde, som fremmer fællesskab og gensidig hjælp mellem beboerne – og hvor der fx er placeret lokale sundhedscentre, hvor de kan træne, gå til genoptræning, gymnastik, massage m.v.

3.2. Hvordan skal vi sygdomsforebygge og fremme sundhed?

Alle ønsker at være raske, rørige og selvhjulpne så længe som muligt. Dette er samtidig en samfundsøkonomisk fordel. En af mange veje til øget sygdomsforebyggelse og sundhedsfremme er at sørge for, at danskerne allerede i 50-års alderen begynder at forberede sig på den tredje alder.

Forberedelserne kan fx omhandle ens boligforhold. Bor man i et hus i flere etager, kan man med fordel begynde at spare op til en lift til eventuelt senere brug. Hvis man vælger ikke at spare op, må man acceptere, at man måske ikke kan komme rundt i sit hus, når man bliver gammel og svag, da det er tvivlsomt, om det offentlige vil kunne finansiere en sådan lift til mange i fremtiden.

Det offentlige kan fremme en tidlig forebyggelsesindsats ved hjælp af tilbagevendende, landsdækkende oplysningskampagner. I lokalt regi kan man derudover etablere forebyggelsesteam, der har til formål at give fremsynet rådgivning til borgerne fra og med de er fyldt 50 år. Flere raske ældre vil være en økonomisk gevinst for samfundet – og vil bidrage til finansieringen af fremtidens ældrepleje.

Der er generelt et behov for at fokusere på udvikling af teknologiske løsninger, der understøtter forebyggelse af sygdom. Det kan fx være udlån af træningsudstyr til brug i privaten. Udstyret kan forsynes med sensorer, der registrerer brugen af udstyret og udviklingen i træningsindsatsen. Udstyret kan også programmeres til at komme med kommentarer under træningen eller kobles til computeren, så man kan træne sammen med andre og få vejledning af fysioterapeuten. Andre teknologiske løsninger kan bruges til at gennemføre regelmæssige sundhedstjek. Der kan fx være tale om et apparat, som den ældre benytter hver morgen til måling af blodtryk, blodsukker m.v. Apparater udskriver en aktuell dagsvejledning/anbefaling til den ældre på baggrund af de opsamlede data.

Samtidig kan man forestille sig et overvågningssystem, der via sensorer og GPS registrerer den ældres bevægelsesmønster i boligen over et tidsrum og lagrer dette. Hvis bevægelsesmønstret efterfølgende ændrer sig – fx som tegn på, at den ældre er begyndt at miste orienteringen – afgiver systemet en alarm og der tilkaldes hjælp. Dette system er allerede afprøvet i England. Endelig kan man fremhæve, at et generelt øget samfundsfokus på arbejdsmiljø og forebyggelse af nedslidning på arbejdsmarkedet vil betyde, at vi får mere raske ældre.

Ud over sådanne bud på forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til ældre borgere, så lagde deltagerne i scenarieværkstedet vægt på det store behov for at fastholde medarbejdere i ældreplejen ved at forebygge nedslidning og sygdom. Teknologiens rolle i den forbindelse kan være at medvirke til arbejdsmiljøforbedringer og øget medarbejderindflydelse.

En vision fra en deltager i scenarieprocessen

"Fremover vil vi se en adskillelse af "omsorg" og pleje". Plejedelen bliver teknologisk og effektiv og vil blive leveret af private firmaer, kommuner og teknologier. Omsorgsdelen bliver lavteknologisk og vil i stigende grad blive leveret af frivillige, kirkelige organisationer, familienetværk og væresteder."

John Pedersen, myndighedschef i Næstved Kommune.

4. Omsorg, nærvær, medmenneskelighed og teknologi

4.1. Hvordan kan nettet bruges til gavn for de ældre?

Lydkontakt og visuel kontakt med omverdenen – fx via videofon eller tv-skærm – kan ikke erstatte den personlige, menneskelige kontakt, men kan måske bruges til visse formål. Omsorg, nærvær og medmenneskelighed er en afgørende kvalitet i ældreplejen, men det er relevant at diskutere, hvordan man skaber omsorg på trods af voksende teknologianvendelse. Og hvad forholdet skal være mellem teknologi, omsorg og menneskelig kontakt i en fremtid, hvor teknologien vil betyde ændrede samværsformer og relationer. Mange håber på, at effektiviseringer og nye teknologier, der kan udføre praktisk arbejde i hjemmet, vil frigøre tid til omsorgsopgaver. Man forestiller sig en situation, hvor medarbejderne kun fokuserer på omsorgsopgaver, fordi teknologien klarer alt det praktiske.

Der er behov for at oprette en imødekommende, let tilgængelig borgerservice-portal på internettet, som er specielt målrettet ældre. Her skal de ældre medborgere kunne finde vej gennem bureaukratiets labyrint og afklare deres muligheder og behov. Portalen skal kunne benyttes intuitivt – og betjeningen kan fx foregå ved hjælp af fingertouch på en skærm i hjemmet.

Derudover kan det være en idé at etablere lokale og landsdækkende chat-fora specielt for ældre. Herigennem kan de ældre skabe kontakter til andre og styrke deres sociale relationer. Samtidig bør man arbejde for at forbedre rammerne for, at stærke ældre kan hjælpe svagere ældre. Dette kan fx udspringe af netværk eller telefonkæder for ældre, som det allerede gør nu flere steder i landet..

Endelig er der behov for en systematisk indsats over for ensomme ældre uden netværk – fx ved at oplyse disse ældre om de netværk, der findes. Det kan være netværk, som ældre borgere selv har etableret via fx nettet og telefonkæder.

Scenariet pegede på en lang række muligheder for udvikling af fremtidens ældrepleje – og brug af teknologi til at gøre ældreplejen bedre. Forudsætningen for at det kan lykkes er at teknologien udformes efter de ældres og medarbejdernes behov, og at den udvikles i et samarbejde med ældre og medarbejdere.

Deltagere i scenarieværksted 20/2 og 29/3 2007

Navn	Aktørgruppe	Kommune
Alice Bjarnaa	Myndighed, bestiller	Helsingør
Lars Roat Jørgensen	Myndighed, bestiller	Helsingør
Margit Kock	Udfører, hjemmepleje	Helsingør
Merete Søgaard	Udfører, hjemmepleje	Helsingør
Pia Larsen	Udfører, hjemmepleje	Helsingør
Svend Erik Blædel	Borger, ældreråd	Helsingør
Thomas Eirfeldt	Udfører, hjemmepleje	Helsingør
Bodil Helbo	Udfører, hjemmepleje	Hillerød
Tinne Fløjborg	Udfører, hjemmepleje	Hillerød
Sven Aaskelde	Borger, ældreråd	Hillerød
Gitte Femerling	Myndighed, bestiller	Hillerød
Edith Hasemann Larsen	Borger, ældreråd	Hillerød
Brith Josephsen	Udfører, hjemmepleje	Høje-Taastrup
Rikke N. Rasmussen	Udfører, hjemmepleje	Høje-Taastrup
Tina Hosbond	Myndighed, bestiller	Høje-Taastrup
Lisbeth Sjøberg	Udfører, hjemmepleje	Høje-Taastrup
Inge Jacobsen	Borger, ældreråd	Høje-Taastrup
Anne Arvel	Myndighed, bestiller	København
Preben Jønsson	Borger, ældreråd	København
Rikke S. Sørensen	Udfører, hjemmepleje	København
Toni Kyhl	Borger, ældreråd	København
Vivian Buse	Udfører, hjemmepleje	København
Åse Nielsen	Udfører, hjemmepleje	Næstved
Anni Güldner	Borger, ældreråd	Næstved
Birgitte Ettrup	Udfører, ældreråd	Næstved
Connie Jensen	Borger, ældreråd	Næstved
John Pedersen	Myndighed, bestiller	Næstved
Skjold Hansen	Myndighed, bestiller	Næstved

Teknologirådet
Antonigade 4
1106 København K

Telefon 33 32 0503
Telefax 33 91 05 09

tekno@tekno.dk
www.tekno.dk

Teknologirådet har til opgave at:

fremme teknologidebatten

vurdere teknologiens muligheder og konsekvenser

rådgive Folketinget og Regeringen