

Nyt fra videnskaberne 1

Telecare: Hvordan yder man omsorg pr. telefon?

Engelsk forskningsprojekt udfordrer forestillingen om, at telecare erstatter de varme hænder med kold og ansigtsløs assistance, men viser samtidig, at dét at være en varm hånd pr. distance ikke er uden store udfordringer for de ansatte

I 2008 førte en engelsk provins en velfærdsteknologisk ambition ud i livet: man indførte *telecare* til områdets ældre borgere med det formål at støtte ældre mennesker i at blive i eget hjem. *Telecare* dækker her over et servicekoncept, hvor forskellige teknologier i hjemmet – sensorer, alarmer og kommunikationsudstyr – døgnet rundt linker den ældre borger til en koordinerende enhed – et callcenter – som modtager alarmer og opkald og sørger for at tilkalde den eventuelt nødvendige hjælp. I stedet for at forlade sig på, at skemalagte besøg kan tilpasses og dække den ældres behov, hvilket sjældent er tilfældet, vil man i stedet kunne yde hjælp, præcis når der er brug for det og således skabe tryghed for ældre mennesker i kraft af visheden om, at der altid er ”nogen i den anden ende”.

Og det er netop ”dem i den anden ende”, som sociologerne Roberts, Mort og Milligan retter fokus på i artiklen *Calling for care*; de ansatte i callcenteret, som efter ganske kort oplæring og med tykke manualer ved hånden skal udfylde rollen som livline for de ældre (Note 1). Det er i høj grad deres evne til at praktisere omsorg pr. distance, der er med til at sikre en vis indfrielse af ambitionerne med at skabe en fleksibel og tryghedsskabende

telecare-service. Men det er langt fra et arbejde, der kan udføres på baggrund af en manual. De ansatte må især trække på et kollektivt oparbejdet kendskab til hver enkelt ældre borger, som gør det muligt at vurdere graden af alvor i de enkelte opkald og hvilken hjælp, der skal ydes. De ansatte skal navigere i en situation, hvor det kan være uhyre svært at finde ud af, hvilken hjælp der er påkrævet, og det er langt fra altid muligt at sende den påkrævede eller foretrukne hjælp. Bevægelsessensorer sender fx falske alarmer midt om natten. Dem skal de ansatte i call-centeret reagere på med et opkald til afsenderen, som til stor irritation bliver vækket. Eller en borger ringer med akut behov for hjælp til at gå på toilettet, uden at call-centeret har nogen at sende ud til den type opgave. Ofte har de ansatte kun mulighed for at yde den hjælp, at de kan være til stede i røret med beroligelse, selskab og vejledning.

Forfatterne viser, hvordan de ansatte i call-centeret således langt fra kan siges at udføre et ”koldt”, teknisk arbejde, men i høj grad udfører omsorgsarbejde. Dette arbejde både medfører og afhænger af, at de ansatte kan bygge relationer til dem, der ringer. De ansatte udtrykker, at netop dette gør arbejdet personligt givende, men også følelsesmæssigt belastende i et om-

fang, der ikke anerkendes eller afhjælpes. For at være til stede døgnet rundt ”i den anden ende” indebærer det også i nogle tilfælde at være telefonisk til stede uden at have handlemuligheder, mens personen i den anden ende af røret er i dyb krise eller sågar døende.

I sidste ende afhænger vellykket telecare af *alle* de relationer, der omgiver den ældre person. Når der skal mobiliseres ”udrykning” fra professionelle eller pårørende, må der ganske enkelt også være nogen ”i den anden ende” for de ansatte i call-centeret.

Note 1

Den ene af artiklens forfattere, Maggie Mort fra Lancaster University, besøgte i foråret Center for Medicinske Videnskabs- og Teknologistudier på Københavns Universitet.

Referencer

Roberts, C., Mort, M. & C. Milligan (2011). *Calling for Care: 'Disembodied' Work, Teleoperators and Older People Living at Home*, *Sociology* 46 (3), 490-506

*Ph.d.-studerende Karen Dam Nielsen
Center for Medicinske Videnskabs- og
Teknologistudier
Institut for Folkesundhedsvidenskab,
Københavns Universitet,
kadn@sund.ku.dk*

Telecare dækker her over et servicekoncept, hvor forskellige teknologier i hjemmet – sensorer, alarmer og kommunikationsudstyr – døgnet rundt linker den ældre borger til en koordinerende enhed – et callcenter – som modtager alarmer og opkald og sørger for at tilkalde den nødvendige hjælp