

SPIDSEN: Frit valg for alle? Velfærdsteknologiske udfordringer i den kommunale ældrepleje

Velfærdsteknologierne skal understøtte ældre menneskers uafhængighed, men kan ikke implementeres ens på tværs af kommunerne og må tilpasses lokale forhold igennem brugerinvolvering.

Det centrale princip i den danske ældrepleje om, at ældre mennesker skal være "længst muligt i eget hjem" har forandret sig til et princip om at blive "længst muligt i eget liv." De danske ældre mennesker skal blive mere selvhjulpne og mindre afhængige af hjemmehjælp. Velfærdsteknologier og nye rehabiliteringsmetoder i ældreplejen skal ifølge regeringens handleplan støtte dette skifte. Velfærdsteknologiens effektivitet bliver i regeringens strategier vurderet ud fra, hvor mange arbejdstimer, der kan spares på landsplan, når teknologien er tilgængelig for alle de ældre borgere. Logikken er, at velfærdsteknologier udnytter stordriftsfordele, og at investeringerne vil betale sig efter få års drift.

Men de positive effekter i pilotprojekter kan ikke overføres til alle kommuner og alle brugere. Kommunernes størrelser og organisationsstrukturer er vigtige faktorer i forhold til, om indførelse af velfærdsteknologier kan medføre besparelser. Desuden kan alle ældre mennesker ikke genoptrænes eller bruge velfærdsteknologier, da nedsatte funktionsevner (fx gigt eller dårligt syn) kan forhindre brugen af bestemte teknologier. Mange økonomiske beregninger tager dog udgangspunkt i en bestemt kommune, samt i at hele målgruppen skal bruge teknologien (se fx Regeringen et al., 2013).

I Danmark har de kommunale ældreråd allerede en vigtig rolle i at værne om de ældres interesser og formidle deres erfaringer. Det er vigtigt, at ældrerådenes rolle vokser i sammenhæng med velfærdsteknologi, og at rådernes kritik og overvejelser tages seriøst i kommunernes beslutninger om indføring af nye teknologier. Om de ældre mennesker fortrækker den nye teknologi fremfor de nuværende services, er et vigtigt spørgsmål, når nye teknologiers implementering overvejes. I 2011

begyndte Billund Kommune at erstatte rengøringsydelser med robotstøvsugere i stor skala. Implementeringen af den nye teknologi førte fx til, at 70 ældre borgere (ud af 451) skiftede til en privat leverandør for at bibeholde deres personlige betje-



ning (Nielsen et al., 2013). Det kan lade sig gøre, fordi ældre borgere ifølge Frit valg-princippet har ret til at vælge mellem offentlige og private serviceleverandører, hvor de offentlige er underlagt digitaliseringsstrategien, mens de private ikke er og fortsat kan tilbyde personlig betjening (Nielsen et al., 2013). Det skaber rum for, at ældre mennesker med et større økonomisk råderum kan købe ekstra ydelser hos

private leverandører, mens andre bliver nødt til at acceptere det digitale skifte og mindre personlig kontakt. Det kan skabe større ulighed blandt ældre mennesker og begrænser det frie valg, som i princippet gælder for alle.

Billundcasen viser, at en stor andel ældre mennesker vil foretrække den oprindelige serviceydelse frem for de nye teknologier. Men at implementere velfærdsteknologierne samtidig med at give de ældre mennesker mulighed for at vælge mellem service og teknologi vil begrænse stordriftsfordelen, især fordi den oprindelige service skal opretholdes.

Den rigtige vej til implementeringen kan derfor være ligeså vigtig som teknologien selv. På den ene side har Billundcasen vist, at strategien, hvor man satser på tvang i implementeringen kan medføre større modstand blandt de ældre mennesker men også hos kommunernes personale. På den anden side kom de ældre mennesker i kommunen hurtigt til at bruge den nye teknologi.

I sammenligning med Billund har Odense Kommune indført et teknologibibliotek, hvor de ældre borgere kan teste nye teknologier, før de beslutter sig for at købe dem (Bertram, 2013). Denne tilgang, som satser på frivillig benyttelse af teknologier, kan dog forlænge implementeringsprocessen. Et andet eksempel er Aalborg Kommune, hvor samarbejdet med det kommunale ældreråd har ført til udvikling af en ny velfærdsteknologi ved navn Melvin, som skal hjælpe ældre ved toiletbesøg (Fedders, 2015). I disse tilfælde, hvor de ældre borgere selv har ønsket udvikling af et nyt hjælpemiddel, er det givetvis mere sandsynligt, at de fortrækker denne løsning frem for den oprindelige service. Det vises i forskningen om brugerdreven innovation, hvor løsninger, som bliver udviklet i samarbejde, fører til færre barrierer



Den rigtige vej til implementeringen kan være ligeså vigtig som teknologien selv.

i implementeringsprocessen (Sørensen and Torfing 2011, 852).

Alle tre eksempler tydeliggør kommunernes dilemma ift. at tage hensyn til både de ældre borgere og egne ressourcer. Ifølge implementeringsteorier, som anvendes i IT-branchen (Peppard et al., 2007), er det vigtigt at involvere de forskellige stakeholder (de ældre mennesker, personale og leverandører) i implementeringsprocessen og give dem ejerskab til projektet. Så kan brugen af teknologien afstemmes, målgruppen defineres, og indsatsen koordineres. Det viser også erfaringer fra KL og Teknologisk Institut, (Teknologisk Institut, 2013; Baes-Jørgensen, 2015). Når de ældre mennesker og personale er involveret fra starten, og fokus er på at sikre kvalitet, samt at ældre mennesker bliver mere selvhjulpne, vil det skabe en højere trykthed, mindske modstand ved senere gennemførelse og udnytte personales gode ideer og særlige viden. Det er vigtigt at skabe et samspil, hvor ledelsen lytter til stakeholderens forbehold, og hvor personale og de ældre borgere bliver involveret og får rum til at videreudvikle og omsætte nye løsninger, fx igennem prøveperioder og direkte kontakt med udviklere.

Tilbage står dog, at kommunal brug af velfærdsteknologi ikke er en "one size fits all", og at succesfuld implementering har flere faktorer, som må tænkes med i fremtidige strategier, kommunale såvel som nationale.

Referencer

Baes-Jørgensen, J. (2015). Velfærdsteknologi bliver mere og mere udbredt. *KL Momentum*, [online] <http://www.kl.dk/Momentum/momentum2015-12-1-id180501/> [Åbnet 1. apr. 2016].

Bertram, S. (2013). En lille niche i Odense. *Social Politik* (Tidsskrift for Socialpolitisk Forening) (1). p. 9-11.

Fedders, L. (2015). Robot hjælper Aalborg-Borgere på toilettet. *Kommunal Sundhed*, [online] <http://kommunalsundhed.dk/robot-hjaelper-aalborg-borgere-paa-toiletet/> [Åbnet 1. apr. 2016].

Nielsen, J. A., Andersen, K.N. & Sigh, A. (2013). *Robots Conquering the Homeland of the Vikings*. Dansk Selskab for Statskundskab, p. 1-22.

Peppard, J., Ward, J. & Daniel, E. (2007). Managing the realization of Business Benefits from IT Investments. *MIS Quarterly Executive*, 6(1), p. 1-11.

Regeringen, KL, Danske Regioner (2013). *Fællesoffentlig strategi for digital velfærd 2013-2020. Digital velfærd en lettere hverdag*. København: Digitaliseringsstyrelsen.

Sørensen, E. & Torfing, J. (2011). Enhancing collaborative innovation in the public sector. *Administration & Society*, 43 (8), p. 842-868.

Teknologisk Institut (2013). *Hvis det skal lykkes at udbrede velfærdsteknologi i kommunerne, skal både borgere og medarbejdere tages i ed*, [online] <http://www.teknologisk.dk/tydelser/hvis-det-skal-lykkes-at-udbrede-velfaerdsteknologi-i-kommunerne-skal-baade-borgere-og-medarbejdere-tages-i-ed/34349> [Åbnet 1. apr. 2016].

Ideen om, at ældre skal være længst muligt i eget liv, skal understøttes af velfærdsteknologiers udbredelse i de danske kommuner. Men ofte tænkes teknologierne at kunne passe til alle ældre i alle kommuner. Med udgangspunkt i danske eksempler fremhæver SPIDSEN vigtigheden af at fokusere på, hvordan man implementerer velfærdsteknologier lokalt, og at involvering af ældre mennesker, personale og ældrerrådene er centralt for en vellykket implementering.

Michael Pieper

Cand. soc., er fuldmægtig ved Københavns Universitet.
Michael.pieper@adm.ku.dk