

Trygghetsalarmens mange ansikt

Trygghet for hvem?

En kvalitativ studie av trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune.



Av: Murtaza Salman Abdulhusein

Masteroppgave i Studier av kunnskap teknologi og samfunn, kull 2014.

Senter for teknologi og samfunn.

Institutt:

[Institutt for tverrfaglige kulturstudier](#)

Fakultet:

[Det humanistiske fakultet](#)

Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet i Trondheim (NTNU)

Prosjektrapport

Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet i
Trondheim (NTNU)



[Institutt for tverrfaglige kulturstudier](#)

Studieretning: Studier av kunnskap, teknologi og samfunn (STS)	År: 2014-2016
----------------------------------------------------------------	---------------

Tittel: Trygghetsalarmens mange ansikt	Dato: 3.mai.2016
Forfattere: Murtaza Salman Abdulhusein	Gradering: Åpen
	Antall tekst sider: 67
	Vedlegg: 2
Fortrolighet: Ingen	
Veiledere: Margrethe Aune og Kristine Ask	

Sammendrag: Gjennom en kvalitativ metode med intervju av både eiere av trygghetsalarmen og helsepersonell har jeg undersøkt problemstillingen: <i>Hvordan skapes trygghet gjennom trygghetsalarmen?</i> Ved hjelp av analytiske verktøy som aktørnettverks-teori, script og domestisering. Konklusjonen er at måten trygghetsalarmen utgjør en trygghet for brukerne, varierer i stor grad, og er avhengig av en rekke både menneskelige og ikke-menneskelige komplekse faktorer.
Stikkord: Velferdsteknologi, trygghetsalarm, domestisering, script, aktørnettverks-teori, trygghet, tillit, brukerstudie, eldrebølgen.

Forord

Denne masteroppgaven i Studier av kunnskap, teknologi og samfunn (STS) teller 55 studiepoeng og ble skrevet ved Institutt for tverrfaglige kulturstudier ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), 2014-2016.

Gjennom denne oppgaven har jeg lært hvor utfordrende og lærerikt skriving av en akademisk tekst kan være. Jeg har fått god innsikt i hvordan metode kan anvendes som et verktøy for å innhente relevant empiri, dette gjør koblingen med teori enklere, noe som igjen legger grunnlag for å bygge en gjennomført og reflektert drøfting.

Det hele begynte med da jeg deltok på helsekonferansen Innomed 2014, Stjørdal. Før denne konferansen hadde jeg lite kjennskap til begrepet velferdsteknologi, bortsett fra at det virket veldig interessant og et sentralt tema innen helse og omsorgssektoren. Etter konferansen var over, hadde jeg nærmest blitt ekspert på området. Velferdsteknologi, sette tjenestemottakeren/pasienten i førersetet, styrke deres autonomi, selvstendighet og behandlingsalternativer, var gjennomgående tema som stort sett gjentok seg gjennom konferansen. På denne konferansen kom jeg i samtale med en herre som hadde godt kjennskap til velferdsteknologi-sektoren, med flere års erfaring fra SINTEF og hjelpemiddelsentralen. Vi snakket en del om velferdsteknologiens spennende fremtid, og jeg lærte en god del nytt om temaet av vedkommende, men det var en ting han sa, som har vært grobunnen for denne oppgaven, og det var følgende: «(...) *Ja. Vi hører mye om velferdsteknologi, og alle ser store utviklingsmuligheter i denne bransjen, men brukeren blir ofte glemt (...)*». Med dette i bakhodet ble jeg nysgjerrig på hva denne herren mente med den setningen, og bestemte meg derfor for å undersøke hvordan brukerne egentlig opplevde velferdsteknologier, med utgangspunkt i trygghetsalarmen. Det er nettopp dette denne oppgaven tar sikte på å belyse, ved sette brukeren i sentrum og fremme deres egne stemmer og opplevelser til teknologien og trygghetsalarmtjenesten – et formål som er avgjørende å undersøke om man skal lykkes med en vellykket implementering av velferdsteknologier i norske kommuner.

Det er flere personer jeg ønsker å takke i forbindelse med denne masteroppgaven. Jeg vil først og fremst takke mine veiledere Margrethe Aune og Kristine Ask for deres uvurderlige veiledning for denne oppgaven. Så vil jeg takke alle mine informanter som har muliggjort dette prosjektet, det har vært en lærerik og fantastisk opplevelse å få mulighet til å høre deres historier om trygghetsalarmen. Deretter en stor takk til Gunhild Tøndel, Tonje Iversen, Nora Levold, Vivian Lagesen, Jenny Bergschöld og resten av mine gode venner på masterseminarene for deres bidrag og innspill. Sist men ikke minst, vil jeg takke min familie og min kjære Fatema for å ha holdt arbeidet med dette prosjektet i live - dere har vært min styrke.

Sammendrag

Det er en forutsetning at velferdsteknologier som trygghetsalarm skal bidra til å øke tjenestemottakerens følelse av trygghet og velvære, men hvordan skapes egentlig denne tryggheten? Og hvilke forutsetninger og faktorer må være på plass for at brukeren skal føle seg tryggere ved hjelp av teknologien? Dette er spørsmål denne oppgaven tar sikte på å belyse, ved å undersøke brukernes praktiske og symbolske betydninger tilknyttet trygghetsalarmen, og hvilke elementer som er med på å påvirke disse betydningene. Ved å åpne den svarte boksen, vil vi kunne få innsikt i hvordan trygghetsalarmtjenesten henger sammen og virkeliggjøres i Trondheim kommune, og se på kreftene som er med på å opprettholde denne tjenesten. På bakgrunn av dette har jeg formulert følgende problemstilling og forskningsspørsmål:

Hvordan skapes trygghet gjennom trygghetsalarmen?

For å kunne svare på denne problemstillingen, har jeg gjennom denne oppgaven benyttet meg av en multimetodisk fremgangsmåte i form av intervjuer av kommunale tjenestemottakere av trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune, og deler av tjenesteapparatet. Jeg har også utført dokumentanalyser av artikler, nettsider, tidligere avhandlinger og publikasjoner, utredningsrapporter, anbefalinger og nyhetsoppslag. Innsamlingen av empirien ble gjennomført med formål om å kartlegge tjenestemottakernes subjektive forhold til ordet trygghet og trygghetsalarmtjenesten, og undersøke hvor stor grad dette samsvarer med helsemyndighetenes, tjenesteapparatet og produsentenes visjon for tjenesten og teknologien. Prosjektet viser at dette samspillet er ganske komplekst, og at det ofte foreligger mye uoverensstemmelser mellom tjenestemottakernes oppfatning av ordet trygghet og bruk av trygghetsalarmen, i forhold til «forsørgerens» instruksjoner, visjoner og retningslinjer for teknologien. Jeg ønsker derfor med denne oppgaven å øke forståelsen for dette komplekse forholdet mellom sluttbrukeren og resten av nettverket bestående av en rekke forskjellige aktører. I en verden hvor teknologien får større innpass i våre liv og er med å forme vår hverdag, blir økt kunnskap på dette området stadig viktigere.

Analysen er utført med utgangspunkt i STS perspektivene aktørnettverks-teorien, script og domestisering. Analysen gir dermed innsikt i det nettverket trygghetsalarmen inngår i og diskuterer trygghetsalarmtjenesten fra tilbudssiden og brukersiden.

Innholdsfortegnelse

Kapittel 1. Introduksjon	1
1.1 Bakgrunn og problemstilling	1
1.2 innføring i case	4
1.4 Alltid like betryggende med trygghetsalarm?	6
Kapittel 2. Teoretisk tilnærming – tidligere forskning og samspillet mellom menneske og teknologi	9
2.1 Aktørnettverks-teorien: Innrullering av trygghet	13
2.2 Script: Når en teknologi skrives	14
2.3 Domestisering: Integrering av teknologi.....	16
Kapittel 3. Metode.....	18
3.1 Strategi, design og metode.....	18
3.2 Dokumentanalyse.....	21
3.5 utfordringer	23
3.6 Etikk.....	24
3.7 Reliabilitet og validitet.....	25
4.1 Introduksjon av trygghetsalarmen.....	27
4.2 Det tekniske scriptet	29
4.3 Det politiske og kommunale scriptet: økt trygghet ved hjelp av trygghetsalarmtjenesten	31
4.4 Trygghetsalarmtjenestens innskrivninger	35
Kapittel 5. Ut i feltet, domestisering av trygghetsalarmer	37
5.1 Anskaffelse – hvorfor trygghetsalarm?.....	37
5.2 Utvikling av et bruksmønster – praksis og mening.....	39
5.3 Læring og forståelse.....	47
5.4 Domestisering i et nettverk	49
Kapittel 6. Et nettverk avhengig av tillit.....	51
6.1 Åpning av den svarte boksen: betjening av trygghetsalarmtjenesten	51
6.3 Tid, trygghet og tillit - tjenesteapparatets forhold til tjenestemottaker og systemet	54
6.4 Tillitens makt	59
Kapittel 7. En informants forbedringsforslag til trygghetsalarmens design.....	60
Trygghetsalarmens estetiske uttrykk	60
Andre utfordringer ved designet	61
Kapittel 8. Mot en velferdsteknologisk hverdag.....	64
8.1 Domestisering av trygghetsalarmen	64
8.2 Veien videre	67
Litteraturliste	68
Vedlegg.....	77

Kapittel 1. Introduksjon

1.1 Bakgrunn og problemstilling

I de kommende tiårene står samfunnet overfor krevende omsorgsutfordringer knyttet til et økende antall eldre, nye brukergrupper og knapphet på helse- og sosialpersonell og frivillige omsorgsytere (St.meld.nr.25, 2005-2006:1). Ifølge NOU rapporten «Innovasjon i omsorg» (NOU, 2011) er den kommunale omsorgstjenesten preget av store døgntkontinuerlige virksomheter som drives med få ledere, høy personalfaktor, høy andel ansatte uten fagutdanning og mange deltidsarbeidende, ofte med enkle hjelpemidler (NOU, 2011:9). Det er tydelig at det er behov for nyskaping og endringer for å kunne møte på de samfunnsøkonomiske og helsemessige utfordringene helse og omsorgssektoren vil stå ovenfor de kommende tiårene. Basert på dette, har helsemyndighetene i Norge bestemt seg for å satse på en rekke tiltak for å svare på disse utfordringene og storsatsning på velferdsteknologi er ett av disse tiltakene.

Denne oppgaven handler om bruk av teknologi i omsorgssektoren, nærmere bestemt trygghetsalarmen. Dette er en etablert teknologi, altså ikke en av de nye teknologiene som det skal satses på. For å lykkes med innføring av nye teknologier, er det imidlertid viktig å ha kunnskap om hvordan teknologiene som allerede er innført virker og blir opplevd av brukere og pårørende.

NOU rapporten «Innovasjon i omsorg» (2011), beskriver velferdsteknologi primært ut i fra enkeltindividets nytteverdi, der velferdsteknologiske løsninger er sentrale hjelpemidler for personer med nedsatt funksjonsevne. Det pekes også på at *«skal velferdssamfunnet virkeliggjøre verdier som deltakelse, uavhengighet, selvstendighet, verdighet og normalisering, forutsetter det sterkt brukerinnflytelse og kontroll over egen livssituasjon»* (NOU 2011:11).

Av kommunene som har tatt i bruk velferdsteknologi har 61% involvert brukerne og 58% involvert pårørende i utformingen av de velferdsteknologiske løsningene (NOU 2011:31). På tross av fokus på universell utforming og brukermedvirkning fra helsesektoren og andre relevante aktører, vil denne oppgaven vise at disse målene kan være mer komplekse i praksis. Vi vet også fra tidligere forskning på teknologi innen STS feltet, at myndighetenes og produsentenes visjon for hva et produkt skal tjene og hvordan den skal brukes, ikke nødvendigvis samsvarer med brukernes faktiske bruk og betydning av en teknologi (se Oudshoorn & Pinch, (2005), og Bijker et al., (1987)).

Hvordan er trygghetsalarmen med på å øke tryggheten til brukerne? Brukes alarmen slik utformingen av alarmen legges opp til? Hvilke utfordringer har eventuelt brukeren med teknologien? Hvordan samsvarer denne visjonen eller formeningen helsemyndighetene har satt for teknologi som trygghetsalarmen,

med brukernes faktiske betydning og bruk av alarmer? Og bidrar trygghetsalarmen til å løse kommunenes utfordringer med stadig flere omsorgsoppgaver? Det er spørsmål denne oppgaven tar sikte på å belyse. Gjennom dybdeintervjuer og kortere samtaler med eiere av trygghetsalarmen, og hjemmetjenesten, samt gjennomgang av dokumenter, skal jeg analysere hvilke symbolske og praktiske betydninger trygghetsalarmen har for eierne, og identifisere kreftene som påvirker disse betydningene. Jeg vil også diskutere helsemyndighetens visjoner om økt trygghet ved hjelp av teknologiske virkemidler som trygghetsalarmen. Med utgangspunkt i dette har jeg formulert følgende hovedproblemstilling:

Hvordan skapes trygghet gjennom trygghetsalarmen?

De kommunale omsorgstjenestene er en virksomhet med brutto driftsutgifter på om lag 70 mrd. kroner som fordeler seg 50/50 på om lag 40.000 beboere i sykehjem og vel 160.000 som mottar hjemmetjenester (NOU, 2011:9). Omsorgstjenestene utgjør 1/3 av den kommunale virksomheten. Det som skjer i omsorgssektoren er derfor avgjørende for hele kommunen (NOU, 2011:14). Til tross for sin størrelse, har denne sektoren i svært liten grad vært gjenstand for systematiske forsknings- og utviklingsarbeid og forskningsmidlene utgjør under en promille av totalbudsjettet (NOU, 2011:9). De kommunale omsorgstjenestene har ifølge rapporten stor potensial for innovative grep og nyskaping og det er mulig å gjøre mye med relativt små midler (NOU, 2011:9).

Begrepet velferdsteknologi er et relativt nytt begrep i Norge og føyer seg inn i rekken av mange begreper som med ulik innretning beskriver teknologiske løsninger som enkeltindivider kan nyttiggjøre seg for økt egenmestring, samfunnsdeltakelse og livskvalitet (Helsedirektoratet, 2012:11). Velferdsteknologibegrepet har også en pårørendedimensjon og en tjenestedimensjon. NOU (2011) definerer velferdsteknologi slik:

«Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse, mobilitet og fysisk og kulturell aktivitet, og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og sosial psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne. Velferdsteknologi kan også fungerer som teknologisk støttet til pårørende og eller bidra til å forbedre tilgjengelighet, ressursutnyttelse og kvalitet på tjenestetilbudet. Velferdsteknologiske løsninger kan i mange tilfeller forebygge behov for tjenester eller innleggelse i institusjon» (NOU, 2011:11).

Definisjonen er vid og omfatter en rekke ulike teknologiske løsninger. Dette kan både være en styrke og en utfordring. Styrken er at definisjonen kan føre til mange nye løsninger og løsninger som settes sammen på nye måter som hjelpemidler for enkeltindividet og helse- og omsorgstjenestene (NOU, 2011:14). En utfordring med en bred og altomfattende definisjon er at «alt» kan

benevnes som velferdsteknologi (NOU, 2011:14). Rapporten har derfor utarbeidet en oversikt over ulike typer velferdsteknologiske teknologier ut i fra hvilke brukerbehov de kan møte. Beskrivelsen er delt inn i fire hovedkategorier:

- Trygghets- og sikkerhetsteknologi. Dette omfatter teknologier som skal skape trygge rammer omkring enkeltindividets liv og mestring av egen helse. Trygghetsalarm er i dag den mest brukte løsningen i denne gruppen.
- Kompensasjons- og velværeteknologi. Dette omfatter teknologier som bistår når f.eks. hukommelse blir dårligere, eller ved fysisk funksjonssvikt. Gruppen omfatter også teknologi som gjør hverdagslivet mer komfortabelt – f.eks. styring av lys og varme.
- Teknologi for sosial kontakt. Dette omfatter teknologier som bistår mennesker med å komme i kontakt med andre, f.eks. videokommunikasjonsteknologier.
- Teknologi for behandling og pleie (NOU, 2011:15).

Denne oppgaven vil som nevnt ta utgangspunkt i den første kategorien; Trygghets- og sikkerhetsteknologi, nærmere bestemt trygghetsalarm.

Da kommunehelsetjenesteloven ble innført, og ansvaret fra primærhelsetjenesten ble flyttet fra fylkeskommunene til kommunene, ble det et økt fokus på trygghetstjenester i de norske kommunene. Kommunene ble noen år seinere, også pålagt ansvaret for sykehjemmene og spesialsykehjemmene fra fylkeskommunene. I tillegg førte innføringen av HVPU reformen i 1991 en betraktelig omorganisering når det gjaldt omsorgen for psykisk utviklingshemmende (TTC, 2012:4). Disse endringene medførte at kommunene måtte begynne å lete etter alternative ordninger for tilsyn av disse nye brukergruppene. I tillegg hadde de et allerede et etablert ansvar for eldreomsorgen. Det var dermed to hovedutfordringer:

- Demografi og eldrebølgen
- Finne billigere og tryggere alternativer for å kunne støtte personer som tidligere hadde hatt tilsyn i institusjonsboliger, men som nå skulle bli boende i egne hjem.

Dette var en viktig bakgrunn for innføring av trygghetsalarmen i flere norske kommuner (Tromsø Telemedicine Consult, 2012).

Ved gradvis innføring av samhandlingsreformen fra 2012, har kommunene igjen fått ansvar for nye pasientgrupper, denne gangen overført fra spesialhelsetjenesten. Nye oppgaver og med den såkalte eldrebølgen i vente, befinner de seg i en tilsvarende situasjon som på tidlig 1990-tallet (TTC, 2012:5). Dette har ført til at det har blitt enda viktigere å la de eldre og pleietrengende bli boende i egne hjem, så lenge det lar seg gjøre. Argumentene

som blir brukt er både samfunnsøkonomiske og knyttet til tjenestemottakerens egen velvære (Helsedirektoratet, 2012:11). En slik løsning innebærer imidlertid et økt fokus på teknologiske hjelpemidler.

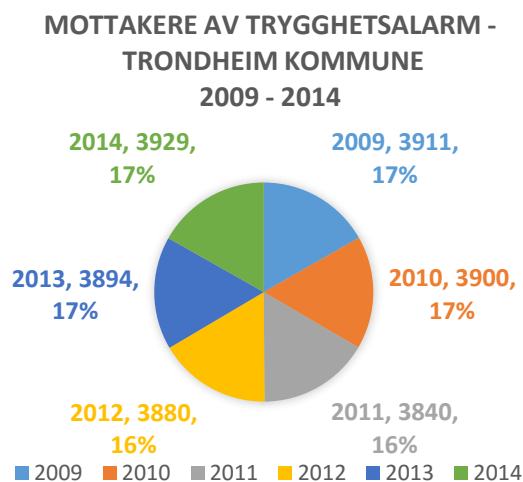
I kommuner som har tatt velferdsteknologi i bruk, oppgir 99% at det er trygghetsalarmer som tilbys, mens 30% av kommunene har smarthusinstallasjoner (f.eks. som styrer lys, varme, dører mv.). Noe over hver femte kommune har utvidet trygghetsalarmtjenesten til også å omfatte sensorer for varsling (NOU, 2011:30). Ved utgangen av 2010 var det registrert i overkant av 90 000 trygghetsalarmer som del av kommunenes omsorgstjenestetilbud (NOU 2011:31). Mellom 2009 og 2014 hadde hver tredje hjemmeboende tjenestemottaker trygghetsalarm. Blant tjenestemottakere med «omfattende bistandsbehov» hadde 24 % trygghetsalarm, for de med «middels stort bistandsbehov» hadde 37% alarm, mens 33% av personer med «noe/avgrenset bistandsbehov» var alarmbrukere. Bruk av kommunens trygghetsalarmtjeneste øker med økende alder på brukerne (TTC, 2015:6).

Trygghetsalarmer er den mest brukte velferdsteknologiske løsningen i norske kommuner, og er en viktig komponent i helse-Norges visjon for å møte på de kommende utfordringene omsorgssektoren står ovenfor (NOU, 2011:31).

1.2 innføring i case

Min undersøkelse er fra Trondheim kommune. Jeg vil derfor innledningsvis gi en kort oversikt over hjemmetjenesten og trygghetsalarmtjenestens utvikling, samt tjenesteutviklingen i kommunen.

Modellen under viser en oversikt over antall kommunale registrerte mottakere av trygghetsalarmen fra 2009 til 2014 i Trondheim kommune.

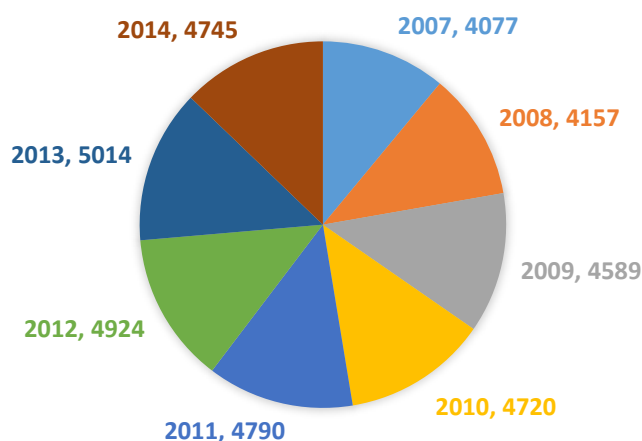


Figur 1 – Tall hentet fra SSB (2016)

Figur 1 viser at det ikke har vært store endringer i antall mottakere av trygghetsalarm i Trondheim kommune, mellom 2009 og 2014, selv om det høyeste tallet av antall mottakere er i 2014, med totalt 3929 registrerte mottakere.

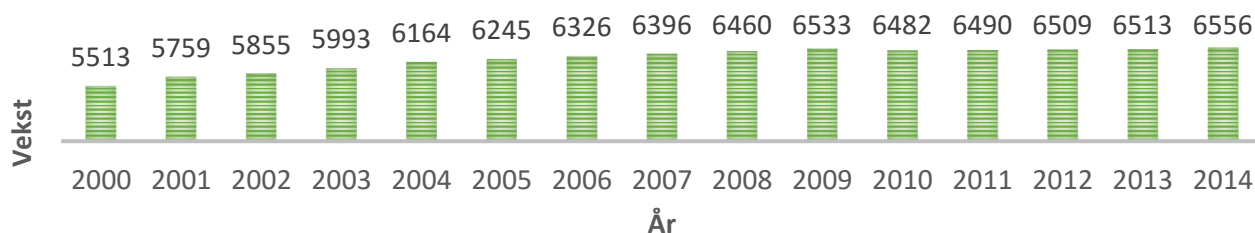
Figur 2 viser en oversikt over antall mottakere av hjemmetjenester i Trondheim kommune fra 2007 til 2014. Den viser at mottakere av hjemmetjenester øker, noe som kan være en indikasjon på at eldre og andre pleietrengende i større grad blir boende i egne hjem. Dermed kan etterspørselen etter trygghetsalarmen også øke. Det bor også langt flere eldre og pleietrengende hjemme, enn på institusjoner i Trondheim kommune (SSB, 2014).

MOTTAKERE AV HJEMMETJENESTER I ALT - TRONDHEIM KOMMUNE 2007 - 2014



Figur 2 - Tall hentet fra SSB (2016).

Som illustrert her er det totalt sett en øking av antall mottakere av hjemmetjenester fra 2007 til 2014, selv om det varierer noe fra år til år. Dette kan skyldes en økende eldre befolkning i kommunen. Figur 3, tyder på at det er en svak økning. Diagrammet viser en oversikt over befolkningsveksten for antall personer 80 år og eldre i Trondheim kommune. Tallene gjelder fra år 2000 til 2014.



Figur 3 - Befolkningsvekst hos 80 år og eldre i Trondheim kommune - 2000 – 2014 – Tall hentet fra SSB (2016)

Det er grunn til å tro at økningen vil fortsette de kommende årene slik (Gansmo, 2010). Ikke minst vil flere bli boende hjemme og dermed benytte seg av teknologier som trygghetsalarmen. Dette er med på å underbygge viktigheten av å studere hvordan brukerne opplever disse tjenestene – noe oppgaven tar sikte på å gjøre.

1.3 Alltid like betryggende med trygghetsalarm?

Det har blitt stilt spørsmål rundt pålitelighetsgraden av den tekniske og infrastruktur dimensjonen av trygghetsalarmen, noe det finnes flere eksempler på, i norske medier. Et eksempel på dette er en tragisk hendelse som fant sted i 2015, hvor en 88 år gammel kvinne i Frøya kommune, ble funnet bevisstløs med en defekt trygghetsalarm rundt halsen, og en telefon i hånda. Kvinnen døde få timer seinere. Under granskningen av saken ble det funnet syv defekte trygghetsalarmer i samme omsorgsbolig kvinnen bodde i. Dette førte til at flere eiere av trygghetsalarmen begynte å assosiere hjelpemiddelet med en falsk trygghet, noe ordføreren for Frøya kommune Berit Flåmo fortalte:

«Å føle falsk trygghet i form av en trygghetsalarm er det vi er redd for. Vi må se på de tekniske løsningene, for her er det noe som ikke fungerer» - Ordfører Berit Flåmås - Frøya kommune (NRK, 2015).

Det finnes flere eksempler på hvordan trygghetsalarmen kan føre til en falsk trygghet om det forekommer rutinesvikt i tjenesteapparatet. Kirsten Haugen (83) fortalte Budstikka avis hvordan hun en dag hadde opplevd å miste synet, mens hun stelte seg på badet. Hun ble gradvis dårligere, og bestemte seg for første gang å trykke på alarmknappen for å få hjelp. Når alarmen ble besvart, og Kirsten ba om assistanse, fikk hun beskjed om at hun måtte ringe til legevakten selv. Hun sa at hun ikke var i stand til dette, ettersom hun så vidt klarte å se tastene på telefonen sin, og spurte om vaktentralen kunne kontakte legevakten for henne, men det kunne de ikke. Kirsten fortalte at dette var en svært traumatisk opplevelse for henne, og at hun ikke fikk sove hele natten etter denne episoden. Da Kirstens venner og bekjente med trygghetsalarm, fikk høre om denne historien, begynte også de å bli bekymret og redd for at de bar en falsk trygghet rundt halsen eller håndleddet (Budstikka, 2015).

Klara Borge, ergoterapeut og rådgiver i Trondheim kommune, påpeker viktigheten av at systemet og hjelpemiddelet er til å stole på for at tjenestemottakerne skal føle seg trygge:

Det er viktig for folk at de kan stole på alarmene, at alle blir fanget opp og får hjelp. Det har vært episoder i Norge der folk har blitt liggende i et døgn før de har blitt funnet - Klara Borge (Adressa, 2015)

Det er ikke bare mistillit ovenfor trygghetsalarmtjenesten som er bekymringsverdig, men også mer underliggende og dypere faktorer, som ensomhet.

I en artikkel publisert av Adresseavisen i 2005, kom det frem at ensomhet var en av de største problemene tilknyttet trygghetsalarmen. 90 prosent av Trygghetspatruljens besøk hos tjenestemottakerne skyltes eldre som var ensomme og trengte menneskelig kontakt, sa en av pleierne i Trygghetspatruljen (Adresseavisen, 2005). Artikkelen skrev videre om en av brukerne av trygghetsalarmen, Anne Synnøve Karlsen:

83 år gamle Anne Synnøve Karlsen føler seg ofte ensom, og får jevnlig besøk av Trygghetspatruljen. Hun tror det vil bli «helt forferdelig» dersom teknologiske hjelpemidler skal minske den personlige kontakten med pleierne – Adresseavisen 2005

Anne Synnøve Karlsen og pleier Tor Leif Dahl og hans kolleger, fortalte:

Vi som bor alene trenger å møte personer og ha gode samtaler. I går var det en fra Trygghetspatruljen som satte seg ned og snakket med meg. Vi hadde en god samtale, noe jeg satte pris på. Folk banker jo ikke på døren lenger – Anne Synnøve Karlsen

Trygghetsalarmen brukes ikke bare når det er nød. De aller fleste alarmene går fordi de eldre er ensomme og trenger noen å snakke med - Pleier Tor Leif Dahl

Jeg håper ikke videokamera blir framtidens pleie. Det høres ut som et iskaldt samfunn - Pleier Tor Leif Dahl

Artikkelen viser at det er en sammenheng mellom behovet for menneskelig kontakt og antall utløse alarmer. Artikkelen er elleve år gammel, men allerede da var det en bekymring for at teknologien fikk for stor rolle på bekostning av den menneskelige kontakten.

Disse historiene illustrere at det finnes bekymringsfulle sider ved trygghetsalarmtjenesten, en tjeneste som i utgangspunktet skal bidra til økt trygghet og bedre livskvalitet. Det er derfor avgjørende at vi spør oss selv hvilke faktorer som må til for å opprettholde trygghetsfølelsen hos tjenestemottakerne, og hvilke kunnskaper det trengs for en vellykket implementering av velferdsteknologi i norske kommuner. Hva viser tidligere forskning på dette området? Det skal jeg ta for meg i neste kapittel.

1.4 Oppgavens oppbygning

I neste kapittel vil jeg først gå gjennom tidligere forskning på velferdsteknologi med spesielt fokus på trygghetsalarmen, for så å presentere de teoretiske rammene for denne oppgaven. Jeg vil redegjøre for begreper som script, domestisering og Aktør-nettverksteori (ANT). Disse begrepene er grunnleggende teorier innen STS fagfeltet, og vil bli brukt som analytiske verktøy i analysekapitelene.

I det tredje kapittelet vil jeg gjøre rede for de metodiske valgene jeg har foretatt for denne oppgaven. Her vil leseren få innsikt i fremgangsmåten jeg har benyttet meg av for innsamling av empiri, fulgt av refleksjoner rundt materialets kvalitet. De tre neste kapitlene, 4, 5, og 6 er analysekapitler, mens kapittel 7 og 8 er delvis analyse i tillegg til oppsummering og avslutning. Kapittel fire vil gi leseren en innføring i trygghetsalarmtjenesten, hvor vi vil se på det politiske og operative scriptet for trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune. I dette kapittelet vil jeg også se på hvilke forestillinger designere av trygghetsalarmen har for brukerne, og hvordan dette samsvarer med informantenes forståelse. I det femte kapittelet vil vi få kjennskap til informantenes domestisering av trygghetsalarmen, og jeg vil fokusere på symbolske og praktiske betydninger av teknologien. I kapittel seks vil jeg fra et ANT perspektiv analysere forholdet mellom systemene som er med på å virkeliggjøre trygghetsalarmtjenesten, og tjenestemottakerne – hva slags forhold har de til hverandre? Kapittel syv vil ta for seg informantens opplevelser og forbedringsforslag av dagens trygghetsalarm, fulgt av avslutningskapittelet åtte.

Kapittel 2. Teoretisk tilnærming – tidligere forskning og samspillet mellom menneske og teknologi

2.1 Tidligere forskning

Utprøving av teknologien

Mye av forskningen på velferdsteknologi i Norge i dag, er på prosjektstadiet, i form av utforskende og utprøvende pilotprosjekter, og det er et sterkt behov for en systematisering av kunnskapen på dette området. (Moe & Molka-Danielsen, 2012). Dette kapitlet innledes med en gjennomgang av forskning på trygghetsalarmen i en norsk kontekst før jeg vil jeg redegjøre for teorigrunnlaget jeg har valgt for å svare på problemstillingen for oppgaven. Her vil jeg blant annet begrunne hvorfor jeg har valgt å bruke de teoriene jeg har valgt, og hvordan de kan bidra i analysen av det empiriske materialet.

Mange av prosjektene foregår i det man kaller for «living labs», hvor teknologien blir testet ut av en begrenset målgruppe i deres hjem (Fuchsberger, 2008). SINTEF og Bærum kommune er blant annet viktige pådrivere av disse prosjektene. To prosjektrapporter fra SINTEF med fokus på trygghetsalarmen, konkluderer med at det er et stort behov for å forbedre denne teknologien. Rapporten påpeker også at det er en rekke utfordringer på kommunal side, både organisatorisk og i forhold til anvendelse av teknologi i tjenestene (Ausen et al., 2015).

I en undersøkelse fra 2011 om bruk av velferdsteknologi i alle landets kommuner, ble det konkludert at manglende kompetanse og støtterordninger var den største barrieren for å ta velferdsteknologi i bruk (Kommunens sentralforbund, 2011). Tromsø Telemedicine Consult, anbefaler derfor at fremtidig utvikling av velferdsteknologi fokuserer på tjenesteinnovasjon ved at tjenestene rundt trygghetsalarmen utbygges og videreutvikles, med lokale tilpasninger. Man bør lære av land med mye erfaring og kompetanse innenfor velferdsteknologi, som England og Skottland, hvor trygghetsalarmtjenesten faller under det de kaller for telecare (TTC, 2012:5).

I en rapport av Sintef fra 2012 som omhandler behovskartlegging og erfaringer av trygghetsalarmen, står det at det ikke alltid er så lett for eldre brukere å identifisere hva slags funksjoner og løsninger de egentlig ønsker seg (Svagård et al., 2012). Det er derimot bred enighet blant eierne av trygghetsalarmen, om at teknologien skal være pålitelige og gi økt trygghet. Et av gjennomgangstema når eldre blir spurt om hva de kunne tenke seg å ta i bruk av velferdsteknologi, kan oppsummeres med dette utsagnet: «*Bare gi meg noe jeg kan stole på og som virker!*». Dette gjaldt hovedsakelig tilbakemeldingene relatert til ønske om

forbedringer av dagens trygghetsalarm (Svagård et al., 2012). Noen av de største bekymringene eierne hadde i forhold til dagens analoge trygghetsalarm, var at alarmen ikke fungerte om de var ute, eller for eksempel i kjelleren. Mange var også engstelige for at man ikke ville være i stand til å trykke på alarmen om man for eksempel besvimte (Ausen et al., 2015).

Ifølge SINTEFs undersøkelse er det også et ønske fra pårørende om at kommunen skal legge til rette for et samarbeid med brukere og pårørende relatert til vurdering og bruk av tekniske løsninger. Selv om et slikt samarbeid i mange situasjoner kan være fordelaktig, er dette en vurdering som må utredes nøye, med tanke på eierens taushetsplikt og fordeling av ansvar (Svagård et al., 2012).

Tjenestetilbud

Det finnes også forskning på hvilken innvirkning trygghetsalarmen har for omsorgstjenestenes tjenestetilbud, og hvordan teknologien påvirker de ansattes tiltenkte ansvarsroller og arbeidsoppgaver (Holmy & Heggelund, 2014). Denne studien viste at det er behov for videre forskning på ansattes nye omsorgsroller i både offentlige og private boliger, og hvordan velferdsteknologi er med på å påvirke denne rollen. Gausdal, Gjerdsdal & Jensen, (2013) har undersøkt hvordan innføring og bruk av velferdsteknologi innvirker på organisering av pleie og omsorgstjenestene i visse utvalgte kommuner, med fokus på trygghetsalarm. Prosjektet konkluderte med at for å kunne etablere en solid og stabil mottakstjeneste, var det nødvendig med døgnbemannet vaktentraler for mottak av meldinger. Denne anbefalingen ble underbygget av Dag Ausen, som hevdet at norske kommuner ville trenge dedikerte alarmsentraler for å kunne disponere nødvendige ressurser for fremtidens omsorgsbehov (Ausen, 2013).

Vi ser at det eksisterer en del forskningslitteratur på organisering og implementering av velferdsteknologi i norske kommuner, men det er fortsatt et sterkt behov for økt kunnskap på området (Moe & Molka-Danielsen, 2012). Mye av forskningsprosjektene foregår i det Fuchsberger (2008) kaller for «living labs», hvor teknologiene blir testet ut av en begrenset målgruppe, ofte i deres hjem – for eksempel trygghetsalarm, smarthusløsninger og lignende. Kommunens sentral forbund (2011) konkluderte med at manglende kompetanse og støtterordninger var den største hindringen for å ta velferdsteknologi i bruk i norske kommuner. Rapporter fra SINTEF (2012 og 2014) påpekte at eldre ofte har vanskeligheter med å identifisere hva slags funksjoner og løsninger de ønsker seg, men at det viktigste er at de har noe som er pålitelig og til å stole på. Vi så at det var gjort forskning på trygghetsalarmens innvirkning på omsorgstjenestenes ansattes ansvarsroller og arbeidsoppgaver – hvor det ble konkludert at det er behov for økt forståelse for hvordan velferdsteknologi

påvirker de ansatte (Holmy & Heggelund, 2014). Gausdal m. fl. (2013) viste til hvordan innføring og bruk av velferdsteknologi innvirker på organisering av pleie og omsorgstjenestene, og de anbefalte døgnbemannede vaksentraler, noe som ble støttet av Ausen (2013). Selv om det, som vist i forrige kapittel, finnes noen medieoppslag med påfølgende diskusjoner er det imidlertid gjort lite detaljert forskning på hvordan teknologien konkret tas i bruk, hva den representerer for brukerne og ikke minst hvordan det påvirker brukerens trygghetsfølelse. Dette er et hovedmål med denne oppgaven.

Forskning på tjenestemottakere av trygghetsalarmen og velferdsteknologi i norske kommuner er begrenset, og at det er behov for økt kunnskap på området for at kommunene skal kunne ta i bruk slike løsninger – spesielt når det gjelder forholdet mellom teknologiene og sluttbrukerne (NOU, 2011:107). Denne forskningen viste at en av de viktigste kriteriene for at tjenestemottakerne skulle føle seg tryggere ved hjelp av trygghetsalarmtjenesten, var at tjenesten var pålitelig og til å stole på om man befant seg i en uheldig situasjon (Svagård et al., 2012). Ordet trygghet er et viktig nøkkelord her, men hvordan skapes den egentlig og hva betyr ordet for tjenestemottakeren? Hvilke aktører og teknologier bidrar til å påvirke, innføre og opprettholde følelsen av trygghet hos tjenestemottakerne? For svare på dette, trenger jeg noen analytiske verktøy og jeg har valgt å ta utgangspunkt i følgende teoretiske begrep: Script, domestisering og ANT. Teorien om script (Akrich, 1992) vil brukes for å analysere helsemyndighetenes og produsentens visjon for trygghetsalarmen. Ved hjelp av domestiseringsteorien (Sørensen, 2006, et al., 2002), vil jeg se på hvordan hjelpemiddelet «temmes» og integreres i livet til tjenestemottakerne. Aktørnettverks-teorien (Callon & Latour, 1986), er et verktøy for å åpne den «svarte boksen» som trygghetsalarmen representerer og se nærmere på det nettverket den er en del av.

2.2 Menneske og teknologi = sant?

STS er et fagområde som grovt forklart studerer den rollen vitenskap og teknologi har i samfunnet. Feltet har sitt utsprang fra ulike fagfelt, blant annet historie, antropologi, og sosiologi med fokus på forholdet mellom menneske og teknologi. Utgangspunktet for studiene av teknologi, som er denne oppgavens tema, var blant annet kritiske tilnærminger til teknologideterminisme og sosial konstruktivisme som fortolkningsrammer. Tidligere STS studier var en respons på disse perspektivene som begge la for lite vekt på samproduksjonen mellom teknologi og samfunn (Skjølsvold, 2015).

Med en teknologi deterministisk perspektiv (TDP) betraktes teknologiens egenskaper og virkninger determinerte. Det vil si at teknologien er fast, uforanderlig, forutbestemt, og nøytral, uavhengig av sosial og menneskelig

påvirkning (Winner, 2001, s. 11). Dette perspektivet kan gi utslag i to ekstreme former, hvor den ene er optimistisk (teknologi-entusiasme) og den andre pessimistisk (teknologi-fobi). Den optimistiske formen anses som en positiv drivkraft for samfunnsutvikling og vekst; for eksempel, dampmaskinen frembrakte industrisamfunnet, eller at alle våre samfunnsproblemer vil kunne løses ved hjelp av teknologiske virkemidler. I den pessimistiske forståelsen er teknologien noe som medfører elendighet både for mennesker og miljø. Et eksempel på dette kan være at stadig digitalisering og automatisering av arbeidsoppgaver tidligere utført av mennesker, erstattes av maskiner som medfører oppsigelser og arbeidsledighet. STS hevdet at begge disse innstillingene kan virke passiverende, hvor man kan få «det er lite man kan gjøre» syn på teknologiens krefter (Berntsen, 2005).

Med et sosialt konstruktivistisk perspektiv (SKP) ser man heller på samspillet mellom det sosiale, individuelle og samfunnsmessige kreftene som et bakteppe for teknologiutvikling. Her er det disse kreftene som kontinuerlig konstruerer vår forståelse og virkelighetsoppfatning i det Anabel Quan-Haase (2013) kaller for «mutual shaping». Det betyr at det er den menneskelige viljen i samspill med politikk, økonomi og andre rammebetingelser, som avgjør hvilke teknologier som blir laget, overlever og hvordan den skal brukes – innovasjon forekommer gjennom brukerne (Berntsen, 2005). Dette er viktige sosiale aspekter teknologi determinismen ofte kritiseres for å ikke ta til betraktning, og derfor regnes det sosial konstruktivistiske synet for å være en motreaksjon på dette perspektivet. Denne motreaksjonen er også en grunnleggende tankegang innen STS-feltet, hvor teknologien konstrueres i et kontinuerlig samspill og forhandling mellom både menneskelige og ikke menneskelige aktører. Teknologi og vitenskap er altså sosiale konstruksjoner, men ved å kreve symmetri mellom mennesker og ikke-mennesker blir fokuset fjernet fra bare «det sosiale» (Skjølsvold, 2015:24). Innenfor STS legges det imidlertid større vekt på teknologiens rolle.

Dette leder til et annet velkjent ord innen STS-feltet, nemlig interpretive flexibility eller på norsk «fortolkningsmessig fleksibilitet», som innebærer at en og samme teknologi kan tolkes, bety og brukes på ulike måter fra person til person, ut ifra deres behov og forståelse for produktet (Bijker og Pinch, 1997:40). Det er med dette perspektivet jeg vil analysere de symbolske og praktiske betydningene trygghetsalermen har for eierne - ved å studere hva teknologien betyr for dem, hvordan den brukes, og hvordan alermen er med på å skape en trygghet for dem. Ved å undersøke dette kan vi finne ut hvordan trygghetsalermen fortolkningsmessige fleksibilitet fortolkes, og hvordan denne fleksibiliteten samsvarer med myndighetene og designeres visjoner for teknologien. Alt dette er avhengig og styres i et større samspill bestående av en rekke aktører og prosesser, som leder oss til neste punkt - Aktørnettverkteorien.

2.3 Aktørnettverks-teorien: Innrulling av trygghet

Aktørnettverks-teorien (ANT) er en sentral del av tidlig STS utviklet på midten av 1980-tallet, av blant annet Michel Callon, Bruno Latour og John Law. ANT kan brukes som et analytisk rammeverk for å observere hvordan vitenskapelig kunnskap og teknologiske nyvinninger samproduseres og konstrueres, i et nettverk bestående av en rekke menneskelig og ikke-menneskelige aktører (Callon og Latour 1981:286). Aktørene i et nettverk kan være alt fra mennesker til objekter og verktøy, og det er prosessene som pågår mellom aktører som er avgjørende for å opprettholde nettverket. Menneskelige og ikke-menneskelige enheter (aktanter) påvirker hverandre og bidrar til stabiliteten i nettverket (Latour 1981:271). ANT Rammeverket et verktøy for å beskrive de underliggende prosessene for hvordan nyskaping og teknologiske systemer har blitt til, og hvorvidt disse sosio-tekniske konstruksjonene får fotfeste i samfunnet eller ikke. For denne oppgaven kan det handle om å vise hvordan nettverket rundt trygghetsalarmtjenesten henger sammen.

Et sentralt begrep i ANT er translasjon (translation). Med translasjon eller oversettelse, referer man til de prosessene som bidrar til etablering og stabilisering av et nettverk. I disse prosessene forsøker man å innrulle aktører til et nettverk ved å tilpasse eller oversette en idé som gjør det appellerende å slutte seg til nettverket. Callon (2001:97-112) forklarer denne translasjonsmodellen gjennom fire momenter:

- 1. Problematisering:** I denne fasen defineres først et problem av relevante aktører. Etter problemet har blitt definert, vil aktørene forsøke å posisjonere seg selv som løserne av problemet og dermed gjøre seg selv uunnværlige, ved å opprette et obligatorisk passasjepunkt (Callon, 2001:99).
- 2. Interessering:** Her vil hovedaktørene forsøke å rekruttere andre aktører til sitt nettverk, og gi dem roller som representerer hovedaktørens grunnide for nettverket – Dette for å styrke nettverket og deres posisjon.
- 3. Innrulling:** Lykkes man i å interessere nye aktører, vil det videre føre til innrulling. I innrullingsfasen defineres og utdeles det roller, hvor de nye aktørene aksepterer og påtar seg forhåndsdefinerte roller som vil være med på å ytterligere styrke og ekspandere nettverket – hvem tar ansvaret for hva? Og når?
- 4. Mobilisering:** I mobiliseringsfasen søker hovedaktørene å mobilisere de relevante aktørene, ved å skape agenter som vil representere, utføre og tale for deres sak for å holde nettverket stabilt.

For oppgaven kan disse momentene brukes for å illustrere innføringen av trygghetsalarmen i Norge, som jeg presenterte i innledningskapittelet. Hvor helsemyndighetene først begynte med å *problematisere* mange av de økonomiske og omsorgsmessige utfordringene helsesektoren ville stå ovenfor. For å svare på noen av disse utfordringene, begynte flere kommuner å implementere teknologier som skulle være med på å øke tjenestemottakernes velvære, selvstendighet og trygghetsfølelse – deriblant trygghetsalarmen. Ettersom helsemyndighetene setter rammene for disse tiltakene, vil dere være opp til kommunene å stå for innføringen av trygghetsalarmen i deres kommuner. Dermed vil kommunene bli en av helsemyndighetenes største *interessenter* for tjenestetilbudet, og samtidig være viktige innkjøpere og interessenter for produsentene av trygghetsalarmen. For kommunen kan interessentene brytes ned til flere relevante aktører og videre *innrulleres*, som for eksempel: Trygghetspatruljen (vaktentralen for å utløse alarmer i Trondheim kommune), hjelpemiddelsentralen, hjemmetjenesten, normal-fungerende trygghetsalarm, og ikke minst tjenestemottakerne selv, og deres pårørende. Disse aktørene vil også være viktige pådrivere for *mobiliseringen* av trygghetsalarmen.

Et vesentlig poeng i Aktør-nettverksteorien handler om obligatoriske passasjepunkter, introdusert i Callons artikkel om kamskjell, fikserer og forskere (Callon, 2001). Et obligatorisk passasjepunkt er en aktør med stor makt i nettverk andre aktører må forholde seg til og er avhengige av for å kunne opprettholde nettverket. Identifisering av obligatoriske passasjepunkter for trygghetsalarmtjenesten vil derfor være et hovedmål for denne oppgaven. Aktør-nettverksteorien vil ut ifra translasjonsbegrepet og denne sammenhengen brukes for å belyse hvordan trygghetsfølelsen trygghetsalarmen utgjør hos tjenestemottakerne, kan påvirkes og er avhengig av et nettverk bestående av både menneskelige og ikke-menneskelige aktører.

Mens ANT tar for seg translasjonsprosessen, vil neste punkt forklare hvordan denne translasjonsprosessen innskrives og materialiseres i en teknologi, som Callon (1991) forklarer: «*An inscription is the result of the translation of one's interest into material form*» (Callon 1991, 143).

2.4 Script: Når en teknologi skrives

Script er et nyttig verktøy for å forstå spenningen mellom design og bruk av teknologiske artefakter (Gjøen & Hård, 2009). Teorien ble utviklet av Madeleine Akrich og Bruno Latour (1992). I et utdrag fra essayet, *The Description of Technical Objects* (1992) fra boka *Shaping Technology/building Society: Studies in Sociotechnical Change* (Bijker and Law 1992), forklarer Akrich at uttrykket “script” eller oversatt til norsk, inskripsjon, referer seg til hvordan tekniske objekter innebærer forutbestemte handlingsmønstre innskrevet av designerne:

A Large part of the work of the innovators is that of «inscribing» this vision of (or prediction about) the world in the technical content of the new object... The technical realization of the innovator's beliefs about the relationships between an object and its surrounding actors is thus an attempt to predetermine the settings that users are asked to imagine. - Akrich, 1992, s 208.

Utdraget beskriver at idéen bak en teknologi, hvordan teknologien skal brukes og av hvem, innskriveres i selve teknologien av designerne. Det legges derfor til rette for forhåndsdefinerte bruksmønstre. Designernes visjoner og formål for teknologien formidles til brukeren gjennom objektet og/eller en bruksanvisning. I disse innskrivingene inngår det forestillinger om hvordan designerne ser for seg den typiske brukeren - alt fra alder, sosial, sivil og økonomisk status til brukerens helse. Designerne har også forestillinger om hvilke retninger deres teknologi kan være med på å endre utviklinger i et samfunn. Alt dette materialiseres inn i det teknologisk objekt av designere, og blir et resultat av det Akrich kaller for script (Akrich 1992).

Et script betyr ikke at brukeren er maktesløs og bundet til designeres krefter, ifølge Akrich. De forhåndsdefinerte bruksmønstrene designere har konstruert, kan i mange tilfeller redefineres og forandres av eieren selv, ved å enten akseptere den forhåndsdefinerte scripten (pre-script) gitt av designerne, eller simpelheten avvise den ved å redefinere teknologien på en måte som passer eierens behov (de-inscription). Når denne redefineringen oppstår og brukeren avstår fra designeres opprinnelig program, og finner sin egne måte å bruke teknologien på, betegner Akrich dette for anti-program. Dette kan skje direkte eller indirekte. Brukeren kan bevisst bruke teknologien på en annen måte enn den er ment for. Men hvis for eksempel brukeren misforstår instruksjoner og bruksanvisninger, så er dette også en form for anti-program. I de tilfeller der teknologien er lite fleksibel og brukerne må forholde seg til visse forutbestemte bruksmønstre, kan man si at den har et sterkt script. Har objektet et svakt script vil det gi større spillerom til brukerne, og produktet kan ofte brukes på andre måter enn det den opprinnelig var planlagt for (Callon, 1991:143).

Marit Hubak (1996) og Kjetil Fallan (2010) deler mellom det sosio-tekniske og det fysiske scriptet. Den sosio-tekniske delen av scriptet omfatter designeres visjon om den potensielle brukeren og de samfunnsmessige endringene teknologien kan medføre. Den fysiske delen av scriptet fokuserer på de mer materielle sidene ved produktet, som design, utforming, materiale, og funksjoner. Hvis vi tar for oss trygghetsalarmen for eksempel, så kan vi si at den sosio-tekniske delen av scriptet vil være hvordan myndighetene, helsesektoren, kommunen, tjenesteapparatet, media og andre interessenter er med på å uttale og kommunisere de sosiale aspektene ved teknologien, og hvordan det appelleres og innrulleres til de potensielle brukerne av trygghetsalarmen. Gulizar Atroshi betegner dette som det politiske scriptet (Atroshi, 2015). Den fysiske

teknologiske delen av scriptet vil kunne være trygghetsalarmens funksjoner, design og utforming, som brukergrensesnitt, analog, versus digital eller mobilt, tilleggsfunksjoner, farge, materiale, hvor langt man kan bevege seg fra hussentralen i huset før man mister signaler og lignende.

Mens script kan benyttes som et verktøy for å undersøke hvordan forventet bruk av en teknologi samsvarer med egentlig bruk, kan domestisering anvendes som en metode for å forklare hvordan teknologien «temmes» og integreres i brukerens hverdagsliv.

2.5 Domestisering: Integrering av teknologi

Domestiseringsteorien er et analytisk verktøy for å studere samspillet mellom bruker og teknologi, og hvordan teknologien integreres i brukerens liv og hjem (Silverstone 1992, Lie og Sørensen 1996, Berker et al.). Mens script ser på hvordan en teknologi innskrives av produsentene, tar domestiseringsteorien for seg hvordan brukerne forholder seg til scriptet. En grunntanke bak teorien er at brukene ikke er passive mottakere av teknologiens script, men heller aktive brukere av den, ettersom en teknologi kan fortolkes, bety og brukes ulikt fra person til person. Selv om teknologien implementeres og påvirker brukerens hverdag, vil også brukeren danne grunnlag for hvor stor mening teknologien skal tillegges. Domestiseringen blir da et resultat av en forhandling og samhandlingsprosess mellom teknologi og bruker (Aune, 1996:93). Teorien har et fokus på brukere, men kan også omfatte andre prosesser enn teknologimplementering (jmf. Levold, 1999).

I den opprinnelige versjonen utviklet av Silverstone (et al., 1992) deler Silverstone opp domestiseringsprosessen inn i fire faser: tilegnelse, objektgjøring, inkorporering og omdanning. Første fase handler om anskaffelsen. Her går produktet fra å være en vare til å bli en eiendel. I den andre fasen, *objektgjøring*, handler det om hvilke verdier og meninger som tillegges teknologien i hverdagen. Tredje fasen *inkorporering*, er den fasen der gjenstanden begynner å bli en integrert del av brukeren hverdagslige rutiner, og hvor ulike bruksmønstre utvikles. Den siste fasen av domestiseringsprosessen, *omdanning*, er det stadiet hvor teknologien får en subjektiv symbolsk betydning for brukeren. Når brukeren har gjennomgått disse fasene, kan det sies at domestiseringsprosessen av teknologien har vellykket (Silverstone, 1992).

En videreutvikling av denne teorien finner vi i Trondheimsmodellen (Sørensen, 2002). Her betraktes domestiseringsprosessen som bestående av tre dimensjoner: den symbolske, praktiske og den kognitive. Den praktiske og symbolske dimensjonen kan gjenkjennes fra Silverstone, mens den kognitive dimensjonen er et nytt element. Tid er dermed ikke så viktig her, fokuset er heller på de kontinuerlige prosessene som pågår når teknologien innføres (Sørensen 2002)

Den praktiske dimensjonen handler både om anskaffelse og om bruk, for eksempel rutiner og vaner brukeren har utviklet tilknyttet teknologien (Sørensen, 2006:47). I denne oppgaven vil jeg blant annet studere hvorfor de har gått til anskaffelse av den hvordan trygghetsalarmer brukes. Ved å undersøke dette kan jeg få innsikt i hvordan, når og hvilke situasjoner brukeren benytter seg av trygghetsalarmer – om de i det hele tatt bruker den. Den symbolske dimensjonen tar for seg hvilke meninger brukeren har gitt en teknologi og hva teknologien betyr for brukeren – hva representerer trygghetsalarmer for brukeren? Hva slags betydning har brukeren gitt trygghetsalarmer? Den kognitive dimensjonen, handler om brukerens tilegnelse av nødvendig kompetanse og ferdigheter brukeren trenger for å benytte seg av en teknologi. For brukere av trygghetsalarm vil det rett og slett bety om brukerne har de nødvendige ferdighetene som kreves for å operere med trygghetsalarmer og dens utstyr, men også om de har kunnskap og forståelse for når trygghetsalarmer kan og skal brukes, og ikke brukes.

Ved å ta i bruk disse analytiske verktøyene presentert i dette kapitlet kan vi få et teoretisk blikk i hvordan trygghetsalarmtjenesten scriptes og innføres i tjenestemottakernes liv, ved hjelp av et nettverk bestående av menneskelige og ikke-menneskelige aktører. Før jeg setter i gang denne analysen, vil jeg imidlertid først gjøre rede for min metodiske tilnærming for innsamling av data, som muliggjør analysen.

Kapittel 3. Metode

I forrige kapittel gjorde jeg rede for teoriene for denne oppgaven, hvor jeg blant annet hadde fokus på et mangfold av aktører, meningsskaping og heterogenitet som et teoretisk bakteppe for denne oppgaven. Kvalitative metoder er godt egnet for å undersøke dette i praksis. I dette kapittelet vil jeg derfor gjøre rede for de metodiske fremgangsmåtene jeg har benyttet og de valgene jeg har tatt for innsamling av empiri. Jeg vil først begynne med å introdusere hvordan jeg har gått frem for å samle inn empiri for oppgaven, med en oversikt over oppgavens informanter. Deretter vil jeg beskrive hvordan jeg har bearbeidet det empiriske resultatet og dens pålitelighet.

3.1 Strategi, design og metode

Jeg har i denne oppgaven valgt å benytte meg av en multimetodisk tilnærming med både intervju, observasjon og dokumentanalyse. Kvalitative metoder fokuserer på å gå i dybden, og søker å gi en forståelse av sosiale fenomener og få fram nyanser og detaljer (Jacobsen, 2000:75, Thagaard, 2009:17). Jeg har brukt denne innfallsvinkelen fordi ønsker å få forståelse av hvordan brukere av trygghetsalarmen bruker teknologien og hva teknologien betyr for dem. Hensikten med en multimetodisk tilnærming er at man kan applisere de ulike tilnærmingene ut ifra hva man undersøker og hvor man befinner seg i et forskningsprosjekt (Johnson & Onwuegbuzie, 2004). En stor fordel med dette er at man kan få et mer komplett bilde av det man forsker på gjennom ulike tilnærminger. En ulempe med en multimetodisk tilnærming derimot, er at det ofte krever en del planlegging, og kan være svært tids og ressurskrevende (Foodrisc, 2016).

For å svare på problemstillingen «Hvordan skapes trygghet gjennom trygghetsalarmen?» har jeg gjennomført en casestudie av eiere av trygghetsalarmer i Trondheim kommune. En case studie er å undersøke én spesiell enhet - en case på høyere nivå, eller en bestemt brukergruppe, som i mitt tilfelle (Jacobsen, 2000:77).

Jeg har gjennomført to dybdeintervjuer, og ni kortere intervjuer med eiere av trygghetsalarmer, og ett dybdeintervju av en ansatt hos hjemmetjenesten. Totalt har jeg altså snakket med tolv informanter. De kortere intervjuene var uformelle samtaler uten aktivt bruk av intervjuguide, men hvor jeg hadde planlagt tema på forhånd og ble utført når jeg var med hjemmetjenesten på besøksrunde. Her hadde jeg spesielt fokus på informantenes forhold til trygghetsalarmen og ikke så mye om design eller kontakt med hjemmetjenesten. Selv om mye av informasjonen jeg fikk av informantene gjentok seg, var det vanskelig å definere det Thagaard (2009) kaller for et metningspunkt. Grunnen til dette var at alle deltakerne hadde sine egne unike historier bak trygghetsalarmen, og indikerte behov for et mer omfattende kvalitativt studie på temaet.

Alle intervjuene ble utført ansikt til ansikt i informantenes hjem, bortsett fra intervjuet med Lena, som ble gjennomført i hennes kontor. Det var viktig for meg at jeg kunne intervju informantene i deres egne omgivelser, slik at de følte seg komfortable og at samtalen forble konfidensiell. Dette har nok vært en av hovedfaktorene til at informantene har vært såpass åpne og villig til å kommunisere om et nokså personlig tema.

Tabell 1 presenterer informantene i denne oppgaven. Alle er anonymisert og har fått fiktive navn.

Informant	Beskrivelse
Alf (dybdeintervju)	Oppgavens yngste informant med trygghetsalarmen, i 40-årsalderen. Informanten har hatt trygghetsalarmen i over ti år, har god kjennskap til velferdsteknologisektoren og fungerte som en nøkkelinformant for denne oppgaven.
Anne og Frank (dybdeintervju)	Et ektepar i 80-års alderen, hvor Anne har fått trygghetsalarmen innvilget. Også nøkkelinformanter for oppgaven.
Ruth (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 70-årsalderen.
Vigdis (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 70-årsalderen.
Linnea (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 90-årsalderen
Arne (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 70-årsalderen.
Kari (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 70-årsalderen.
Lisbeth (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 70-årsalderen.
Vera (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 80-årsalderen
Erna (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 80-årsalderen
Gro (kortere samtale)	Aleneboer med trygghetsalarmen, i 90-årsalderen
Lena (dybdeintervju og med på besøksrunde)	Ansatt hos hjemmetjenesten, med godt kjennskap til omsorgssektoren og tjenestemottakernes historikk. Nøkkelinformant vedørende informasjon om tjenesteapparatet.

Tabell 1 - Oppgavens informanter

Majoriteten av informantene var altså over 70 år, men også helt ned i 40-års alderen. Kjønnsmessig har det vært flere kvinner med alarmen enn menn, og alle bortsett fra én eier av trygghetsalarmen var aleneboere. I tillegg til å være mottakere av trygghetsalarmtjenesten, fikk samtlige informanter jevnlig besøk av hjemmetjenesten.

I dybdeintervjuene benyttet jeg meg av en delvis strukturert intervju tilnærming. «*Intervju gir et særlig godt grunnlag for å få innsikt i respondentenes erfaringer, tanker og følelser*» (Thaagard, 2009:87). I delvis strukturerte intervju er temaene i hovedsak er fastlagt på forhånd, men rekkefølgen på disse kan bestemmes underveis (Thaagard, 2009:89). Mine spørsmål var utformet slik at de var åpne, og inviterte informanten til å gi omfattende svar. Det positive med denne type intervju er at det gir rom for fleksibilitet (Thaagard, 2009:89). Jeg fikk muligheten til å følge opp interessant informasjon som informantene kom med, og ble ikke bundet av intervjuguiden. Det førte til at informasjonen jeg fikk ble fyldigere og intervjuet fungerte mer som en god samtale.

Jeg startet intervjuet med å introdusere meg selv, prosjektet og hva deres informasjon kunne bidra med. Alle informantene aksepterte at jeg tok opp samtalen og så ikke ut til å bli påvirket av det. Informantene ble også fortalt at informasjonen ville bli slettet etter det hadde blitt bearbeidet. Videre informerte jeg om at all informasjon ville bli anonymisert og at de kunne når som helst velge å trekke seg fra intervjuet eller la være å svare på spørsmål de måtte finne ubehagelig.

Intervjuguiden (vedlegg 1) var delt opp i tre deler: innledningsspørsmål, hovedspørsmål og avsluttende spørsmål. Ifølge Thaagard (2009:100) er det en fordel å starte med nøytrale temaer, for deretter gradvis å gå over på mer «tyngre» temaer, før man så avslutter på en nøytral måte igjen. En kan da starte med spørsmål om bakgrunn, utdanning og yrkeserfaring. Jeg følte det var en grei måte å starte på, og informantene fikk kommet litt i gang. Etter dette gikk jeg videre med dypere spørsmål som krevde reflektering hos informanten, selv om de stort sett hadde klare meninger om temaet. Jeg forventet at noen av spørsmålene kunne være litt personlige, men dette viste seg å ikke være et problem og informantene svarte på alle spørsmålene. I denne fasen oppmuntret jeg spesielt informantene om å snakke fritt rundt spørsmålene jeg stilte, for å tilegne mest mulig kunnskap. Dette gjorde jeg ved stille oppfølging spørsmål og bruke kroppsspråk som oppmuntret informanten til å dele mer informasjon, som å nikke med hodet og være ekstra imøtekommende. Fordelen med denne teknikken var at jeg tilegnet meg en god del nyttig informasjon, jeg ikke hadde tenkt på i forkant av intervjuet – det var på denne måten jeg fikk de meste spennende funnene for oppgaven. En ulempe med dette var at jeg også fikk mye informasjon som ikke var fullt så relevant for problemstillingen. Avslutningen av intervjuet var på et mer generelt nivå, disse spørsmålene var enklere å besvare, og dermed en grei måte å avslutte på.

Jeg fikk også være med på et dybdeintervju av en ansatt i hjemmetjenesten (Lena), med en annen forsker som studerte det samme temaet som meg. Under dette møtet ble det avtalt at jeg kunne få lov til å være med på besøksrunder med hjemmetjenesten, for å komme i kontakt med eiere av trygghetsalarm og det var her de kortere intervjuene ble utført.

Dagen jeg ble med hjemmetjenesten på besøksrunder, startet som en ordinær arbeidsdag, hvor jeg møtte opp hos hjemmetjenesten og ble introdusert til teamet, om hvorfor jeg var der og hva jeg var på utkikk etter. Så ble jeg med hjemmesykepleieren Lena på hennes besøksrunder, hvor jeg da fikk anledning til å snakke med eiere av trygghetsalarmen. Det var her jeg blant annet kom i kontakt med Alf, som jeg seinere avtalte et dybdeintervju med. Varighetene på intervjuene varierte i stor grad, dybdeintervjuene kunne vare i overkant av to timer, mens de kortere samtalene varte i alt fra 10-20 minutter hver. Disse korte samtalene var veldig uformelle, og hadde ingen form for struktur, men var ofte meget informative for det. Mellom hvert besøk sørget jeg for å stille hjemmesykepleieren relevante spørsmål relatert til problemstillingen, for å få en økt forståelse om forholdet mellom tjenesteapparatet og brukerne. Informasjonen jeg fikk tilegnet meg her, ga meg god innsikt i et viktig bindeledd mellom omsorgstjenesten og eiere av trygghetsalarmen. Det gjorde meg i stand til å se trygghetsalarmtjenesten ikke bare fra brukernes perspektiv, men også fra tjenesteyternes perspektiv, noe som er avgjørende for å få en mer helhetlig forståelse av trygghetsalarmtjenesten.

Jeg brukte som nevnt tidligere båndopptak for intervjuene, samtidig noterte jeg meg stikkord på datamaskinen slik at jeg hadde muligheten til å gjenoppta temaer informantene snakket om tidligere i intervjuet. Fordelen med båndopptaket er at alt blir bevart, og intervjueren kan rette all sin konsentrasjon og oppmerksomhet mot informantene (Thaagard, 2009:102). En annen fordel er at man slipper å konsentrere seg om å notere, slik at man kan gi informantene tilstrekkelig med oppmerksomhet for at intervjuet skal flyte godt (Thaagard, 2009:102).

Intervjumaterialet ble transkribert så ordrett som mulig, men jeg unnlot å ta med repetisjoner, nølinger, og andre forstyrrende lyder jeg anså som irrelevante. Dialekter ble også transkribert til bokmål. Dette var valg jeg tok for å gjøre arbeidet med transkriberingen lettere.

Jeg hadde også en eksplorativ fremgangsmåte, hvor jeg lot den innsamlende empirien tale for seg selv. Det innebar at jeg ikke hadde valgt noen teorier for oppgaven før jeg hadde bearbeidet og kodet den innsamlende empirien. Oppgaven ble formet ut ifra en induktiv tilnærming, inspirert av '*Grounded Theory*' metoden, hvor empirien analyseres nedenfra og opp, i stedet for å teste ut det empiriske materialet på en hypotese.

3.2 Dokumentanalyse

Det empiriske materialet vedrørende trygghetsalarmtjenesten i denne oppgaven er basert på dokumentanalyse av relevante kilder; kommunale hjemmesider, artikler, medieoppslag, NOU-er og andre både private og offentlige forskningsrapporter med fokus på informasjon relevant for problemstillingen.

Jeg har studert disse dokumentene for å få et bilde av trygghetsalarmtjenesten, og for å tilegne meg en bedre oversikt over de involverte aktørene som er med på å virkeliggjøre tjenesten.

Bruk av skriftlige kilder for innsamling av data, også kalt for dokumentanalyse, har en lang tradisjon i kvalitativ forskning (Thaagaard, 2009:62). Denne tilnærmingen for innsamling av empiri, skiller seg fra empiri samlet ute i feltet, ved at de skriftlige kildene man skal analysere ofte er skrevet for et annet formål enn det forskeren skal bruke dem til (Thaagaard, 2009:62). Det er derfor viktig at man har et bevisst forhold til hvem som har skrevet eller produsert de skriftlige kildene som skal analyseres. Autentisitet, troverdighet og hvor representativ kilden er viktige kriterier man må ta til betraktning som forsker. Jeg har stort sett forholdt meg til primærkilder for dokumentanalyser. Primærkilder er det man kaller for selvstendige kilder, som ikke bygger på andre kilder. Det kan for eksempel være opprinnelige publikasjoner, som offentlige dokumenter jeg har benyttet meg av i denne oppgaven - stortingsmeldinger, NOU-er, og publikasjoner fra SSB og SINTEF. Jeg startet disse dokumentanalysene med å lese meg gjennom (NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg) og andre relevante offentlige dokumenter om velferdsteknologi. Disse dokumentene ga meg en god innføring i det politiske scriptet og visjonene for trygghetsalarmtjenesten. For å få en bedre forståelse for de tekniske og fysiske aspektene ved trygghetsalarmen, benyttet jeg meg i stor grad av rapporter fra SINTEF (Ausen et al., (2012) og Røhne et al., (2015) og informasjon fra en storprodusent av trygghetsalarmer sine bruksanvisninger og hjemmeside (SOS Internasjonal). Her fikk jeg blant innblikk i det tekniske scriptet ved å studere designeres forestillinger om bruk og brukere av trygghetsalarmen. Informasjon om den kommunale og operative delen av trygghetsalarmtjenesten hentet jeg fra Trondheim kommune og Trygghetspatroljens hjemmesider. En stor fordel med dokumentanalysene har vært at jeg har fått innsikt i nedskrevet materiale som ellers hadde vært vanskelig å oppnå ved for eksempel intervju.

Oppsummert har følgende dokumenter og hjemmesider vært sentrale for oppgaven:

Dokument/hjemmeside	Relevans for oppgaven
Tromsø Telemedicine Consult (2012). <i>Velferdsteknologi - gjør det enkelt.</i>	Innføring i bakgrunnshistorien for trygghetsalarmtjenesten i norske kommuner.
NOU 2011:11. (2011). <i>Innovasjon i omsorg.</i>	Utredning med høyt fokus på både myndighetenes visjoner for velferdsteknologi og brukerne av teknologiene.
SSB - <i>Kommunale helse- og omsorgstjenester 2014, statistikk om tjenester og tjenestemottakere.</i>	Oversikt over den eldre befolkningens vekst og utviklingen av tjenestemottakere av trygghetsalarmtjenesten i norske kommuner.

Helsedirektoratet. (2012). <i>Velferdsteknologi. Fagrapport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013-2030.</i>	Planer og mål for implementering av velferdsteknologi i norske kommuner.
SINTEF (2012) <i>Trygghetspakken - behovskartlegging og erfaringer. Hva bør en trygghetspakke inneholde for å hjelpe den enkelte til å bo trygt i egen bolig?</i>	Informasjon og erfaringer av bruk og utvikling av dagens trygghetsalarm.
SOS International Trygghetssentralen.	Designernes perspektiv over bruk og brukerne av trygghetsalarmen.
Trondheim kommune og Trygghetspatroljens hjemmesider.	Informasjon om den kommunale og operative delen av trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune.

Tabell 2 - Sentrale dokumenter/hjemmesider for oppgaven

3.3 utfordringer

Det er viktig å være klar over at kvalitative metoder kan gi spesielle metodiske utfordringer i den form av at forskeren kan påvirke det som forskes på. Tove Thagaard forklarer at intervju med en fleksibel struktur skaper i større grad muligheten for at interaksjonen mellom forsker og informant preger dataen som skapes (Thagaard, 2009:90). Dette er noe jeg var klar over, men samtidig noe som er uunngåelig. Det finnes flere perspektiver på dette, det positivistiske ståsted forklarer at intervjueren er en nøytral person som mottar informantens erfaringer (Thagaard, 2009:87). Det konstruktivistiske ståsted representerer en retning der interaksjonen mellom forsker og informant utvikler kunnskap sammen (Thagaard, 2009:87). Med dette perspektivet til grunn, har min tilstedeværelse og væremåte utvilsomt vært med på å forme intervjusituasjonene og resultatene for denne oppgaven. Jeg forsøkte å unngå dette i aller høyeste grad ved å implementere noen tiltak. Et av disse tiltakene var å forme spørsmålene slik at de var åpne, dette for å ikke lede informanten til å avgi et svar vedkommende trodde jeg ønsket. Det ble fokusert mer på oppfølgingsspørsmål for å få informanten til å utdype videre når det var snakk om noe interessant. Oppfølgingsspørsmålene var hovedsakelig improvisert, og en reaksjon på informantens fortellinger. I intervjuguiden var det også formulert noen eksempler på oppfølgingsspørsmål, i tilfelle jeg ble stående fast. Jeg søkte i aller høyeste grad å ikke legge ord i munnen på informantene, ved å diskutere oss fram til et kompromiss eller enighet. Dette sørget jeg for ved å la informanten snakke mest mulig, og minst mulig selv. Jeg ønsket kun at informantens egne meninger ble kommunisert. Et annet element her, er at jeg har hatt en multimetodisk fremgangsmåte, og slik fått inn stemmer fra ulike steder og dermed ikke vært så bundet til relasjonene mellom meg og enkelt informanter.

En annen stor utfordring med dette prosjektet var å komme i kontakt med eiere av trygghetsalarmen - med mindre man kjente til folk med trygghetsalarm, som ikke gjaldt i mitt tilfelle. Dette løste seg takket være møte med hjemmetjenesten og én av mine veilederes bekjente par med trygghetsalarm.

3.4 Etikk

Thagaard (2009) forklarer at under et intervju er det direkte kontakt mellom forsker og informant og de valgene forskerne tar, har konsekvenser for personene som er involvert (Thagaard, 2009: 23). Det gjør de etiske implikasjonene for denne oppgaven spesielt viktig, ettersom jeg vil studere et tema som berører helse og privatlivet, og kan potensielt være sårt for informanter eller pårørende. Det er derfor avgjørende at disse personene sin identitet beskyttes og ikke tar noen form for skader under, eller i etterkant av prosjektet. Første steg for å sikre dette er informert samtykke. Ifølge Thagaard (2009) innebærer dette at deltakerne skal informeres og gi sitt frie samtykke til å være med på forskningsprosjektet. Ved fritt samtykke menes det at det ikke skal være ytre press som kan påvirke. Før hvert intervju og samtale, informerte jeg alle deltakerne om prosjektets formål, hva dataen skulle brukes til, hvordan det ville bli behandlet og hva deres informasjon kunne bidra med. Jeg informerte også om at informantene ville anonymiseres, og at de sto fritt til å la være å svare på spørsmål de måtte finne ubehagelig, og at de når som helst kunne velge å avslutte intervjuet om de hadde behov for det. Når dette var forstått og godkjent av informanten gikk vi videre med selveste intervjuet. Dette gjaldt hovedsakelig for dybdeintervjuene, men de samme prinsippene gjaldt også for de kortere samtalene.

På besøksrunde med hjemmetjenesten, hvor jeg fikk besøke flere eiere av trygghetsalarmen, var det viktig å huske på at jeg ville kunne møte på folk med ulike diagnoser og funksjonsfriskhet. Ikke minst at temaet kunne oppfattes sårt for mange. Det var derfor spesielt viktig at jeg opptrådte på en hensynsfull og omsorgsfull måte ovenfor informantene. På bakgrunn av dette ble de etiske implikasjonene for innsamling av data mer fremtredende, som for eksempel om vedkommende hadde samtykkekompetanse eller ikke. Dette var noe jeg var klar over, og tok derfor et valg om å la intervjuguiden forbli hjemme denne dagen, og satset heller på å ha en veldig uformell samtale med tjenestemottakerne om deres forhold til trygghetsalarmen om det lot seg gjøre. Det her var noe jeg og hjemmesykepleieren hadde snakket om på forhånd, hvor det ble avtalt at vedkommende skulle informere meg om relevante aktører for oppgaven. Når vi var på besøk hos disse potensielle informantene, ble jeg ventende utenfor hoveddøren, til hjemmesykepleieren hadde fått bekreftelse av tjenestemottakerne om at det var greit at jeg kunne komme inn for å snakke om deres forhold til trygghetsalarmen. Ingen av de relevante informantene protesterte på dette, og de fleste av dem var veldig ivrige om å snakke om trygghetsalarmtjenesten. En

annen årsak til at jeg valgte å holde disse intervjuene korte, var på grunn tidspresset hjemmetjenesten måtte forholde seg til for å besøke andre tjenestemottakere. Derfor spurte jeg heller informantene om jeg kunne komme tilbake på et senere tidspunkt, for et dybdeintervju – som jeg gjorde med Alf.

Et annet viktig prinsipp for denne oppgaven er kravet om konfidensialitet, det vil si at all informasjon som blir gitt skal bli behandlet konfidensielt (Thagaard, 2009:27). Videre betyr dette at forskeren er ansvarlig for å hindre at informasjon som kan skade enkeltpersoner blir formidlet (Thagaard, 2009:27). For å forsikre meg om dette, var jeg nødt til å lese gjennom og underskrive et samtykke skjema om konfidensialitet, før jeg kunne være med på besøksrundene med hjemmetjenesten – dette for å beskytte tjenestemottakerne og institusjonen. Et annet tiltak for å sørge for at konfidensialiteten forblir intakt, er å anonymisere deltakerne – noe som tidligere nevnt, gjelder alle informantene for denne oppgaven. Dette har blitt gjort ved å ikke operere med navn og ved å dempe informasjon som kan være med på å identifisere informanten.

3.5 Reliabilitet og validitet

Forskningens kvalitet vurderes ut ifra reliabilitet og validitet (Thagaard, 2009:189). Her vil jeg ta for meg begge disse begrepene, og hvilke betydninger de har for oppgaven.

Reliabilitet

Reliabilitet handler om at forskingen er pålitelig og målet er at det skal være etterprøvbart for andre (Thagaard, 2009:198). En forsker som benytter seg av de samme metodene skal oppnå det samme resultatet. I kvalitative metoder er reliabiliteten mindre relevant enn det den er i forhold til kvantitative metoder. Årsaken til dette er at det er vanskelig å oppnå repliserbarhet på grunn av forskerens påvirkning av informantene (Thagaard, 2009:198). Eksempelvis vil det være umulig for en forsker å eliminere påvirkningene av utseende og væremåte slik at konteksten vil være helt lik. Man ønsker å oppnå en transparent forskningsprosess, slik som jeg har forsøkt å gjøre med dette metodekapitlet. Dette gjøres ved å beskrive forskningsstrategi og analysemetoder slik at hele prosessen kan vurderes trinnvis (Thagaard, 2009:199). Ved at jeg formidler de valgene og metodene jeg har benyttet meg av, bidrar det med å styrke prosjektets reliabilitet. Det at jeg i tillegg har benyttet meg av båndopptaker for å ta vare på informasjon, er eksempelvis mer hensiktsmessig med tanke på reliabilitet, enn det notater ville vært alene, fordi det er mindre sårbart for å tolkes av intervjueren – selv om informantenes fortellinger i denne oppgaven, alltid vil være et produkt av hvordan jeg som forsker har tolket materialet.

Validitet

Validitet handler om gyldigheten av tolkninger og slutninger som blir gjort, og er knyttet opp til i hvor stor grad resultatene av undersøkelsen representerer virkeligheten man studerer (Thagaard, 2009:201). Validitet kan inndeles i intern og ekstern gyldighet. Intern gyldighet går på resultatene jeg har fått tak i faktisk var det jeg ønsket å få tak i, mens ekstern gyldighet går på om resultatene kan generaliseres, altså overførbarhet (Jacobsen, 2000:205). Selv om tjenestemottakere av trygghetsalarmen i Trondheim kommune er case for denne oppgaven, har jeg også sett på hvordan trygghetsalarmtjenesten betjenes i andre norske kommuner – blant annet, Oslo kommune, Bardu kommune og andre både små og større kommuner. Dette gjorde jeg for å få et større bilde av storsatsningen på teknologier som trygghetsalarmen, fra et overordnet nasjonalt nivå. Måten kommunene «markedsførte» og betjente trygghetsalarmtjenesten i deres kommune, kunne være ganske ulikt. Noen kommuner hadde private aktører som betjente vaktentralene, mens andre var kommunale og for noen en blanding. Retningslinjene for bruk og kriteriene for å få innvilget hjelpemiddelet varierte også fra kommune til kommune - noen med mer generelle beskrivelser av tjenesten, mens andre med mer bestemte og spesifikke retningslinjer. Konklusjonen ut ifra dette, var at trygghetsalarmtjenesten i norske kommuner kunne variere i stor grad ut ifra deres beskrivelse av tjenesten på deres kommunale hjemmesider. Dette er en viktig årsak til at funnene for denne oppgaven ikke kan generaliseres. Det er heller ikke meningen at funnene for denne oppgaven skal kunne generaliseres for alle tjenestemottakere av trygghetsalarmen i norske kommuner, ettersom kommunene og tjenestemottakerne vil kunne ha ulike løsninger og systemer for tjenestetilbudet. Derimot kan oppgaven være med på å belyse noen av de varierende bruksmønstrene og betydningene trygghetsalarmen har for eierne av trygghetsalarmen i Trondheim kommune, og hvilke faktorer som påvirker deres trygghetsfølelse tilknyttet hjelpemiddelet. Dette kan være en pekepinn på hvordan forholdet mellom trygghetsalarmtjenesten og deres tjenestemottakere i andre norske kommuner kan utspille seg.

Kapittel 4. Trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune

Norges satsning på velferdsteknologi er et tiltak for å imøtekomme noen av de utfordringene helsesektoren står ovenfor de kommende årene. Som vi så i innledningskapitlet er visjonene for disse teknologiene mange; blant annet økt trygghet, selvstendighet og velvære for de eldre og trengende med et ekstra behov. Nasjonale visjonene kommer til uttrykk gjennom konkrete tjenester og teknologi, og trygghetsalarmen er et av disse tiltakene. Det er en godt etablert teknologi og hver tredje hjemmeboende mellom 2009 og 2014 hadde trygghetsalarm (TTC, 2015:6). Likevel er mye ukjent når det kommer til bruken av trygghetsalarmen. Hvordan implementeres denne teknologien i kommunene? Hvilke formål skal den tjene? Hvilke politisk, sosialt og teknologisk script finner vi i kommunenes planer og i alarmens utforming? Dette er spørsmål jeg vil se nærmere på i dette kapitlet, med utgangspunkt i Trondheim kommune. Kapitlet starter med å gi en innføring i selve teknologien og trygghetsalarmtjenesten. Deretter vil det tekniske og fysiske aspektet ved trygghetsalarmen presenteres. Dette vil kunne si noe om designernes forestillinger om hvordan trygghetsalarmen skal implementeres. Til slutt vil jeg undersøke den kommunale og operative siden av trygghetsalarmtjenesten for Trondheim kommune.

4.1 Introduksjon av trygghetsalarmen

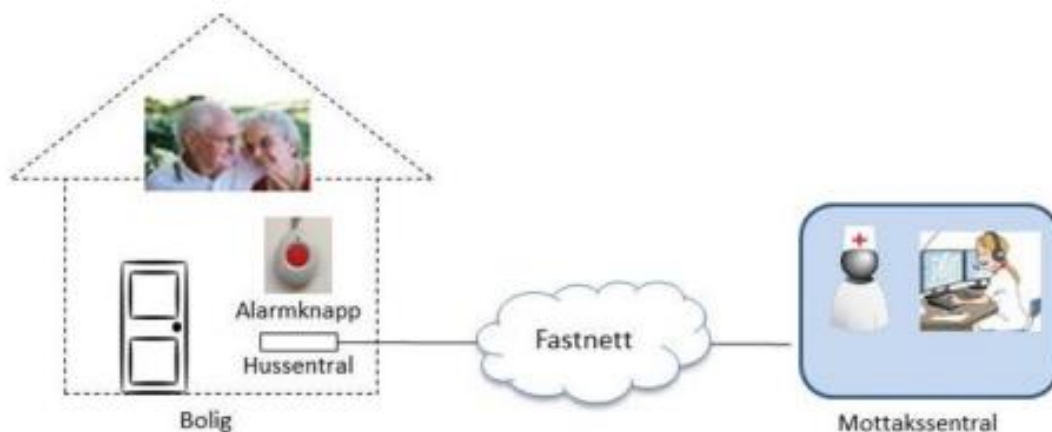
Som vist i teori kapitlet er ikke teknologier nøytrale verktøy, med ett sett av bruksmuligheter. Akrich (1992) hevder at teknologier utstyres med et script – en slags bruksanvisning for både potensielle brukere og et framtidig bruksmønster. Scriptet kan avleses i teknologiens design. En teknologi som trygghetsalarmen inngår imidlertid i et større system av planer, visjoner, retningslinjer og implementering. Dette kan betraktes som et politisk script (Gulizar, 2015).

For å få en bedre forståelse for de politiske, tekniske og sosiale visjonene bak en teknologi, og hvordan dette påvirker eieren av teknologien, kan det være hensiktsmessig å først se på hvordan selve alarmen er scriptet. Ved å undersøke dette kan man finne ut av hvilke begrensinger og bruksmuligheter som ligger i teknologien og systemet rundt. Så hvordan er trygghetsalarmen scriptet?

Trygghetsalarmen er en liten radiosender med en alarmknapp som kan festes rundt håndleddet eller bæres i et kjede rundt halsen. Alarmen er knyttet til en vaktentral som formidler kontakt videre via en stasjonær hussentral installert i hjemmet til eieren av teknologien. Denne kontakten blir så formidlet til hjemmesykepleien, eller en dedikert vaktentral, avhengig av hvilken kommune brukeren befinner seg i. Tjenestene og vaktentralene opereres ulikt fra kommune til kommune, og kan utføres av blant annet hjemmetjenesten, en separat vaktentral, brannvakta og eksterne tjenesteleverandører. Teknologien har vært tilbudt i norske hjem i over to tiår. Tjenestemottakeren er hovedsakelig

eldre og andre hjemmeboende med et ekstra behov, og er den meste brukte velferdsteknologien i Norge (NOU - Innovasjon i omsorg, 2011:101).

Ettersom alarmen er koblet opp mot en hussentral installert i tjenestemottakerens hjem, vil den tradisjonelle analoge trygghetsalarmen festet rundt håndleddet eller rundt halsen i form av et smykke, bare være funksjonell så lenge eieren av teknologien befinner seg innenfor en bestemt radius. Det er gjennom denne hussentralen eieren kan kommunisere med vaktentralen, når trygghetsalarmen har blitt utløst. Disse bordenhetene er ofte montert på et sentralt sted i eierens hus, og skal være lett tilgjengelig for tjenestemottakerne dersom en uønsket hendelse skulle oppstå. Når alarmen utløses vil den ansvarlige vaktentralen umiddelbart ta kontakt med brukeren via hussentralen. Om ikke vaktentralen får kontakt med brukeren etter at alarmen har blitt utløst, er de pliktig til å rykke ut til brukeren for å se om alt er i orden. Tjenesten er bemannet 24 timer i døgnet (Helsedirektoratet, 2015).



Figur 4 – illustrasjon over prosessen fra utløsning til mottak av trygghetsalarmen (SINTEF, 2012)

Figur 4 viser en illustrasjon over hvordan prosessen fra brukeren trykker på alarmknappen til vaktentralen mottar varslingen, med dagens analoge trygghetsalalarmtjeneste. Illustrasjonen er åpenbart forenklet og er nok ment for å gi enkel demonstrasjon av trygghetsalalarmtjenesten. Hvilke andre faktorer kan spille inn i denne tilsynelatende lineære fremstillingen? Og hva kan være konsekvensene av et brudd i denne prosessen?

Et eksempel på dette ble presentert i innledningskapittelet hvor kvinnen fra Frøya kommune ble funnet livløs med en defekt trygghetsalarm rundt halsen, og en telefon i hånda. I dette tilfelle hadde ikke prosessen illustrert i figur 4 en gang blitt initiert på grunn av den defekte trygghetsalarmen. Dette illustrerer at en defekt trygghetsalarm er nok til å bryte ned først og fremst det tekniske scriptet, men også de politiske og operative sidene ved scriptet – som utgjør trygghetsalalarmtjenesten og nettverket. Fremstillingen kan også gi inntrykk av at når man trykker på alarmen, så vil man alltid havne i «trygge hender» å få den hjelpen man trenger. Et eksempel fra innledningskapittelet viste at dette ikke

alltid stemte med virkeligheten. Her var det en kvinne fra Søgne kommune som opplevde å bli avvist av vaktentralen, og fikk beskjed om å selv ta kontakt med legevakten for å få den hjelpen hun trengte. Støy, stor pågang tekniske forstyrrelser og menneskelige faktorer kan også være med på å bryte eller forhindre denne prosessen. Denne prosessen er altså ikke alltid så lineær, enkel eller sikker som illustrert i figur 4. Scriptet, både det teknologiske og det sosiale, er sårbart både for teknisk og menneskelig svikt, og for at teknologien skal fungere i et system, må man kjenne til disse faktorene.

4.2 Det tekniske scriptet

Utformingen av trygghetsalarmer og dens funksjoner, har forandret seg lite siden den kom på det norske markedet for over tjue år siden.

Figur 5 og 6 illustrerer trygghetsalarmer med tilhørende utstyr fra henholdsvis 1999 og 2016.



Figur 5 - Bardu kommune - Trygghetsalarm 1999



Figur 6 - vakt og alarm AS - Trygghetsalarm 2016

Figur 5 viser et bilde av trygghetsalarmer, i form av et smykke og armbånd, med hussentralen som brukes til å kommunisere med mottakssentralen. Figur 6 viser den typiske trygghetsalarmer som brukes i dag, med tilbehør. Forskjellene er ikke store, bortsett fra at hussentralen har blitt litt mindre i størrelse. Det viser at produsentene har holdt på samme design og utforming i flere år, og ikke sett behov for endringer – i hvert fall ikke store endringer, når det kommer til det ytre og funksjoner. Hva kan dette komme av? Med tanke på hvilken utvikling for eksempel mobiltelefonen har vært gjennom er fraværet av endring påfallende. Et svar kan være designeres forestillinger om hvem brukeren skal være, brukerens preferanser og deres behov. Fordi den eldre befolkningen utgjør deres største brukergruppe (SSB, 2014), kan det tenkes at en enkel og pålitelig funksjonalitet vektlegges i større grad fremfor det estetiske og det å utvikle flere bruksmuligheter. Samtidig kan det tenkes at alarmer kan virke mindre appellerende for de som er opptatt av det estetiske og ønsker seg flere bruksmuligheter. Dette kan begrense brukergruppene, noe jeg vil vise til i neste kapittel. Det kan også ligge økonomiske argumenter bak ettersom det vil være betraktelig rimeligere å produsere et enkelt design, enn en alarm med mange

funksjoner og mer vekt på et estetisk design. Den største kundegruppen tilhører den kommunale sektoren, og ikke det private markedet og det ligger dermed noen begrensninger i kostand. Dette kan imidlertid være i endring med en storsatsning på velferdsteknologiske løsninger. Vi ser at det nå eksperimenteres med avanserte andre generasjons trygghetsalarmer (se SINTEF, 2012 og 2015). Med de mange utfordringene helsesektoren står ovenfor, presentert i innledningskapittelet – deriblant økonomiske utfordringer, mangel på bemanning i omsorgssektoren, en stadig voksende eldre befolkning er det sannsynligvis mer penger å hente på å utvikle nye teknologier og også videreutvikle teknologier som trygghetsalarmen. Hva sier produsentene selv om teknologien i sine presentasjoner?

En av de største tilbydere/produsenter av trygghetsalarm-systemer i Europa og Norge beskriver i sin nettbrosjyre at de er opptatt av å forene optimal sikkerhet med funksjonell design: *«Dermed skapes, i samarbeid med våre kunder, trygge løsninger av høy kvalitet som er enkle å betjene, løsninger som ser bra ut og som er kostnadseffektive (...) For oss har kvalitet og pålitelighet første prioritet»* – (SOS International, side 2)

Her påpekes det av produsentene at de har et tydelig fokus på kundeinvolvering. STS litteratur innenfor sosio-teknisk design, viser både fordeler og utfordringer med brukerinvolvering (se Oudshoorn & Pinch, 2005, Taylor, 1998 og Kujala, 2003). En undersøkelse basert på fordeler og ulemper med brukerinvolvering fra 2003, konkluderer med at noen av de mest positive effektene med brukerinvolvering i utvikling av nye systemer og produkter i designfasen, var generelt et mye mer treffsikkert og presist produkt i forhold til kundenes ønsker og krav. Samt større appell for å ta i bruk produktet, bedre kognitiv forståelse for hvordan produktet fungerer og skal brukes, og en økt samlet kundetilfredshet (Kujala, 2003:11). En stor ulempe med denne prosessen var at brukerinvolvering ofte kunne vært dyrt og tidskrevende for produsentene (Kujala, 2003:11). Et annet problem med brukerinvolvering er at det ofte sier lite om hvem som involveres, og hvor representativ denne brukeren er for resten av brukergruppen (Bainbridge, 656:2004). Da kan det diskuteres ut ifra nettbrosjyrenes beskrivelser tilknyttet kundeinvolvering, om det er sluttbrukerne av trygghetsalarmen selv som involveres i design og utviklingsfasen eller om det er kommunen som i disse situasjonene vil regnes som kunde. Et gap mellom representasjoner her kan føre til unøyaktige fremstillinger av brukere, og være med på å overskygge og ekskludere visse brukergrupper.

Sitatet over beskriver også i tillegg til fokus på brukerinvolvering, at funksjonalitet, trygghet og høy kvalitet vektlegges, samtidig skal teknologien være enkel å betjene, se bra ut og være kostnadseffektiv – kvalitet og pålitelighet er deres første prioritet. Hvordan samsvarer alt dette og det tekniske scriptet med informantenes opplevelser av trygghetsalarmen? Det vil jeg komme tilbake

til i femte, sjette og syvende kapittel. Først skal vi se på den kommunale og operative siden av trygghetsalarmtjenestens script for Trondheim kommune.

4.3 Det politiske og kommunale scriptet: økt trygghet ved hjelp av

trygghetsalarmtjenesten

Søker man etter ordet «trygghetsalarm» og informasjon relatert til tjenesten ved hjelp av mediearkivet Atekst, med en tidsramme satt fra 1995 til 2016, vil man se at informasjon og litteratur relatert til trygghetsalarmtjenesten øker fra år til år. Fra 2005 er det mye informasjon om trygghetsalarmtjenesten, spesielt fra kommunale hjemmesider, men også fra private aktører. På denne tiden begynte kommunene i større grad å henvende seg til publikum ved bruk av nettbaserte og digitale tjenester, fremfor telefonkonsultasjoner, fysiske brosjyrer og ansikt til ansikt møter. Kommunene fikk dessuten et større fokus på velferdsteknologiske løsninger, som ledet til et oppsving i etterspørsel og distribusjon av trygghetsalarmen. Tjenestetilbudet har også utviklet seg med årene, fra da kommunene for noen år tilbake strevde med å tilby alle søkere trygghetsalarmtjenesten, som ofte førte til lang ventetid hos noen kommuner (se Greiner, 2004 og Torvund, 2007,) til å være den mest utdelte velferdsteknologien i Norge (NOU, 2011).

Ønsker man å gå til anskaffelse av trygghetsalarm, kan man søke om dette via kommunens hjemmeside eller ved å henvende seg til kommunen. Når man har søkt, er kommunen pliktig til å gi søkeren en skriftlig avgjørelse, altså et enkeltvedtak på om man får trygghetsalarmen innvilget eller ikke (Helsedirektoratet, 2015). Kriteriene for å få innvilget trygghetsalarmen, vil basere seg på en rekke faktorer tilknyttet søkerens behov for alarmen, og om hjelpemiddelet anses som hensiktsmessig for søkeren eller ikke. Her vurderes det om søkeren er utsatt for fall, lider av en tilstand eller en sykdom som kan medføre akutt behov for hjelp, eller har problemer knyttet til engstelse og utrygghet (Helsedirektoratet, 2015). Er man for eksempel i alderen 75 år og oppover i Oslo kommune, kan man få trygghetsalarmen om man ønsker det. Er man yngre, er kriteriene strengere. Trondheim kommune har ingen informasjon om kriteriene for å få trygghetsalarmen på deres hjemmeside, men referer til helse- og velferdskontoret for å søke om tjenesten. Vurderingene av potensielle brukere blir ofte tatt sammen med de nærmeste pårørende og med de kommunale helsetjenestene. Tjenesten og trygghetsalarmen er ikke en lovpålagt tjeneste, og dermed ikke lovregulert. Vedtak om tjenesten følger forvaltningslovens regler for behandling (St.meld. nr. 25 (2005-2006)).

Det er innlysende at Oslos kommunale script har en forestilling om at deres brukere skal være eldre, basert på alderskriteriene om å få trygghetsalarmen innvilget. Aldersdiskrimineringen legger føringer for særskilt behandling for de i en alder av 75 år og eldre, mens de under vil få en strengere vurdering for å få

trygghetsalarmen innvilget. Denne forskjellsbehandlingen vil ikke bare gjøre det mindre appellerende å søke om trygghetsalarmtjenesten for de under 75 år, men vil også kunne ekskludere søkere som kanskje har større behov for trygghetsalarmtjenesten, enn søkere som bare møter alderskriteriet. Dette i motsetning til Trondheim kommune som ikke har noen eksplisitte alderskriterier oppført på deres hjemmeside. Dette viser at det kommunale scriptet kan opereres forskjellige fra kommune til kommune, selv om de deler de samme nasjonale målene.

I noen kommuner kreves det en månedlig egenandel for å kunne benytte seg av trygghetsalarmens tjenester og denne er knyttet til inntekt – eksempelvis i deler av Oslo kommune, Bergen, Bodø og andre norske kommuner. Trygghetsalarmtjenesten er gratis i Trondheim kommune, men man må ha analog telefonlinje, og man vil bruke tellesritt når alarmen blir utløst. I de fleste kommuner er det nemlig bare mulighet for å få trygghetsalarmen om man har analog telefonlinje eller fasttelefoni installert i sitt hjem, mens det i noen kommuner eksperimenteres med digitale og mobile løsninger. Disse er forsørget og operert av blant annet Telenor. Telenor har også planer om å erstatte de analoge linjene med digitale i løpet av kort tid, basert på mobildekning, noe som innebærer en utfasing av de analoge linjene over hele Norge – et prosjekt flere kommuner allerede har påbegynt.

Formålsbeskrivelse og informasjon vedrørende trygghetsalarmen varierer i stor grad på de forskjellige kommunale hjemmesidene – noen har mye informasjon, andre med mindre. Hovedmålet er imidlertid stort sett det samme for de norske kommunene, nemlig å øke tryggheten til folk med behov for den. Hvordan dette scriptes og virkeliggjøres i Trondheim kommune skal vi se på i neste del, hvor jeg har tatt utgangspunkt i deres hjemmeside med informasjon relatert til trygghetsalarmen og tjenesteapparatet. Her vil vi få innblikk i hvordan kommunen henvender seg til publikum og potensielle søkere av trygghetsalarmen, og hvordan trygghetsalarmtjenesten opereres i kommunen.

I kommunens script er alarmen en del av et større nettverk med både menneskelige og ikke menneskelige aktører (Latour et al., 1986). En av disse mobiliserende aktørene er Trygghetspatruljen, som er ansvarlig for betjening og uttrykning ved mottak av alarmer fra kommunenes tjenstemottakere. Trygghetspatruljen er en del av Helse- og velferdsvakt (Helsevakt) som er en sentralisert vaktsentral fordelt på Trygghetspatruljen, Legevaktsentralen eller Kommunalt ambulans rus/psykiatri team. Formålet med denne sentraliseringen er å effektivisere mange av de akutte helsetjenestene kommunene tilbyr i dag (Trondheim kommune, 2014). Dette gjøres ved å samle alle henvendelser om akutte behov i ett felles mottak, hvor videre oppfølgingstiltak vurderes og besluttes ved mottak av alarmer. Deres mål er å gjøre det enkelt for befolkningen å få hjelp når det er oppstått akutt behov for helse og velferdstjenester, og bidra til økt trygghet for tjenstemottakerne og deres pårørende ved at alle

henvendelser sikres videre oppfølging (Trondheim kommune, 2014). Alle tjenestene til Helsevakt med unntak av alarmoppfølging er interkommunale. Vaksentralen mottar henvendelser via web, telefon- og velferdsteknologi, som utløste alarmer og varsler fra tjenestemottakerne, i tett samarbeid med St. Olavs hospitalet.

Helsevakta konstaterer at situasjonen innenfor velferdsteknologiområdet i dag er at det mangler standarder og integrasjoner, samtidig har man liten oversikt over hvilke teknologier som fungerer i det lange løpet (Trondheim kommune, 2014). Det er derfor behov for å etablere flere prosjekter for å videre utvikle disse tjenestene. Disse prosjektene er basert på Trygghetspakken (se Trygghetspakken, 2011-2012) som skal bidra til økt trygghet for brukerne og gi dem muligheter for å bo hjemme lengst mulig, ved hjelp av ulike teknologier (Trondheim kommune, 2014).

De ansatte hos Trygghetspatruljen er helsepersonell med bred bakgrunn som er en del av Trondheim kommunes kriseteam, og samarbeider med alle enheter innen helse og velferds, legevakt, politi og brannvesen (Trondheim kommune, 2015). Deres mål, oppgaver og ansvarsområder er mange. Blant annet består de i å ta kontakt med brukeren når alarmen blir utløst, utrykning hele døgnet, utføre hjemmetjenester på kveld og natt, og på vegne av leverandører av alarmer sette opp og ta ned alarmer hos brukere, samt sikre at alarmene til enhver tid fungerer. Vaksentralen besvarer henvendelser som omfatter f.eks. spørsmål fra bruker, bestilling og avbestilling av fastoppdrag fra hjemmetjenesten, svar på henvendelser fra andre aktører som legevakt, AMK, sykehusavdelinger, apotek, og bekymringsmeldinger fra pårørende (Trondheim kommune, 2015). Når vaksentralen blir oppringt eller når en alarm blir utløst, blir anropet behandlet og man blir satt over til riktig instans, ut ifra hvilke situasjoner den trengende befinner seg i. Tjenesteapparatet har et mål om å gi brukere av trygghetsalarmen svar innen 30 sekunder etter alarmen har blitt utløst, og være hos brukerne innen 30 minutter ved nødstilfelle (Trondheim kommune, 2015). Hvis man overskrider disse tidene skal man ha en kontinuerlig dialog med den trengende, og minne de på om at de er på vei (Klara Borgen, Adressa 2015). Arbeidsoppgavene er mange, og ansvaret stort, likevel løses 90% av cirka 12000 alarmer i måneden, i alarmsentralen uten at man trenger å rykke ut. I tillegg kommer 2000 telefonhenvendelser månedlig, som besvares av Trygghetspatruljen (Trondheim kommune, 2014).

I serviceerklæringen til Trygghetspatruljen står det at deres overordnet mål er å sørge for at tjenestemottakeren skal ha mulighet for å bo hjemme så lenge de ønsker det og det er faglig forsvarlig. Dette er i tråd med det nasjonalpolitiske scriptet for velferdsteknologiske løsninger i norske kommuner, for å kunne møte på noen av utfordringene omsorgsektoren vil stå ovenfor; som en voksende eldre befolkning, mangel på helsepersonell og institusjonsplasser. I den forstand er Trygghetspatruljen den utøvende hånden bak det politiske scriptet og har en

avgjørende del i nettverket for å kunne virkeliggjøre disse politiske visjonene bak trygghetsalarmtjenesten.

Det er viktig for Trygghetspatruljen at de er lett gjenkjennelige for deres tjenestemottakere ved utrykning (Trondheim kommune, 2014). Dette sørger de for ved at alle deres ansatte skal ha lik uniform, og at de de kjører i biler med logo for at brukeren alltid skal kunne kjenne de igjen når de kommer – dette er tiltak som kan tenkes å være ganske betryggende for mange av tjenestemottakerne når de befinner seg i en uheldig situasjon, ettersom uniformene kan være en symbolikk på at de nå er i trygge hender. Det er med på å eksemplifisere at både menneskelige og ikke-menneskelige aktører er med på å påvirke trygghetsfølelsen til tjenestemottakeren. Trygghetsalarmen, røde uniformerte jakker og biler, logoer, skrift, og andre symbolske effekter opererer i samspill med menneskelige handlinger, og vil kunne skape synergiske virkninger og assosiasjoner tjenestemottakeren vil forbinde med ordet trygghet. Kombinasjonen av disse virkningene viser at trygghetsalarmtjenesten er avhengig av et samspill mellom både ikke-menneskelige og menneskelige aktører for å kunne oppnå sine mål om et trygt og effektivt tjenestetilbud. Det er også påfallende hvor mange av disse aktørene ikke kommer fram i enkle illustrasjoner som figur 4.



Figur 7 - Trygghetspatruljen uniform



Figur 8 – Utrykningsbil

Måten kommunene henvender seg til publikum på om økt trygghet ved hjelp av trygghetsalarmtjenesten, inngår også i det sosio-tekniske scriptet, hvor kommunene forsøker å innrullere potensielle tjenestemottakere i tilegnelsen av trygghetsalarmen. Dette gjøres ved «branding» av trygghetsalarmtjenesten som en pålitelig og trygg tjeneste, blant annet gjennom media, brosjyrer og hjemmesider.

Hvordan henvender så Trygghetspatruljen seg om økt trygghet til publikum og potensielle brukere av trygghetsalarmtjenesten? På deres hjemmeside, er det begrenset med informasjon om formålsbeskrivelse av trygghetsalarmen. Hovedsiden referer til blant annet noen generelle retningslinjer for når trygghetsalarmen kan brukes, veiledning og kriterier for mottak av trygghetsalarmen, og en serviceerklæring. Det er tydelig at hovedsiden har et mer fokus på selve tjenesteapparatet rundt trygghetsalarmen, enn det fysiske hjelpemiddelet og dens funksjoner i seg selv. Samtidig er informasjonen man finner på siden presis og klar. Dette kan være fordelaktig og kan være med på å gjøre søknadsprosessen mye lettere og tryggere for søkerne, ettersom siden viser til hvilke instanser man vil knytte seg til om man går til anskaffelse av alarmen, hva de står for, hva slags kompetanse de har og hva man kan forvente av tjenesteapparatet. På lik linje har hjemmesiden sine klare begrensninger i forhold til informasjon om kriterier for i det hele tatt kunne få trygghetsalarmen innvilget, hvilke brukergrupper de retter seg mot, og informasjon om selve trygghetsalarmen og dens funksjoner.

Når det kommer til brukskriterier av trygghetsalarmen, så er det listet opp noen overordnet retningslinjer for når alarmen skal brukes på Trygghetspatruljens hjemmeside. Det første punktet beskriver at alarmen skal brukes når vedkommende opplever å finne seg i en akutt omsorgssituasjon. En akutt situasjon kan oppleves og tolkes forskjellig fra bruker til bruker, derfor utdypes dette punktet ytterligere i neste punkt, hvor det står at: *«en akutt omsorgssituasjon er å forstå som en tilstand som brukeren kommer i øyeblikkelig eller i løpet av noen timer»* Disse to punktene legger noen rammer for når alarmen skal brukes, det tredje punktet derimot påpeker når alarmen ikke skal brukes. Her beskrives det at tjenestemottakerne ikke skal benytte seg av alarmen til omsorgsoppgaver som den ordinære hjemmetjenesten i deres bydel har gitt dem vedtak på – det vil si ikke-akutte situasjoner, som for eksempel stell. Gjennom å sette opp disse kriteriene er kommunen med på å scripte teknologien; de får fram en forestilt brukergruppe, og avgrenser teknologien, på samme måte som bruksanvisninger eller design, når det kommer til når, hvordan og hvem alarmen skal brukes av. I hvor stor grad dette scriptet følges og samsvarer med den faktiske bruken av trygghetsalarmen vil vi se på i neste analysekapittel.

4.4 Trygghetsalarmtjenestens innskrivninger

I dette kapittelet har jeg analysert trygghetsalarmens script både gjennom alarmens tekniske utforming og kommunens forventninger og krav. Som presentert har den kommunale og tekniske siden bak trygghetsalarmtjenesten et formål om å tilby en pålitelighet tjeneste som kan være med på å gjøre personer med et ekstra behov mer selvstendige og i stand til bo lengst mulig i deres hjem – en grunntanke bak satsningen på velferdsteknologi. Tjenesten er også et viktig

tiltak for de mange økonomiske utfordringene omsorgssektoren vil stå ovenfor de kommende årene som for eksempel mangel på helsepersonell og institusjonsplasser for en stadig økende eldre befolkning.

Trygghetsalarmen konfigureres av en rekke faktorer. Design framstår som det mest åpenbare, der den enkle og funksjonsorienterte estetikken preger alarmen, likevel kan kanskje det mest avgjørende punktet være hvordan teknologien scriptes politisk, kommunalt og symbolsk.

I det politiske og kommunale scriptet var hovedretningslinjene for bruk av trygghetsalarmen at teknologien skulle brukes når eieren befant seg i en akutt omsorgssituasjon. Alarmen skulle ikke brukes til andre omsorgstjenester tjenestemottakerne hadde fått vedtak på av hjemmetjenesten. Det tekniske scriptet bak utformingen av selve alarmen og dens funksjoner, var ifølge designernes brosjyre konstruert for å være funksjonell og pålitelig, samtidig som at alarmen skulle se bra ut og være kostnadseffektivt. Vi så også at den mest brukte trygghetsalarmen i Norge, altså førstegenerasjons trygghetsalarm, i liten grad har gjennomgått både estetiske og funksjonelle endringer i løpet av de siste tiårene. Her drøftet jeg blant annet at dette kunne komme av etterspørsel og økonomiske årsaker, hvor det nå skjer et skifte i markedet med økt satsning på velferdsteknologi.

Det operative scriptet av trygghetsalarmtjenesten, Trygghetspatroljen, hadde ut ifra deres beskrivelser på hjemmesiden, høye ambisjoner om å være en årvåken og pålitelig tjeneste ovenfor tjenestemottakerne, og deres pårørende. Dette kan tenkes kommer av at trygghetsalarmen representerer en viktig brikke i storsatsningen og implementering av andre velferdsteknologier i norske kommuner. Først og fremst fordi det er den mest utdelte velferdsteknologien i Norge, og at tjenesten på mange måter fremstår som et ideal for andre velferdsteknologier og velferdstjenester.

Sett i et script perspektiv kan det sies at alle disse visjonene, forestillingene, målene og grunntankene bak trygghetsalarmtjenesten, er innskrevet inn i selve trygghetsalarmen, fra et nasjonal plan til en lokal virksomhet, og på den måten representerer trygghetsalarmen festet rundt halsen eller håndleddet, en rekke politiske, økonomiske, sosiale og helsemessige mål. Denne innskrivingen realiseres gjennom et samspill mellom både menneskelige og ikke-menneskelige aktører - alt fra symbolske effekter, menneskelige handlinger, kommunale retningslinjer og brukskriterier, til hvilke bruksmuligheter og begrensinger tjenestemottakerne tilrettelegges av designerne. Hvordan disse faktorene utspiller seg i realiteten og samsvarer med bruken av trygghetsalarmen skal vi se på i neste kapittel.

Kapittel 5. Ut i feltet, domestisering av trygghetsalarmer

I forrige kapittel fikk vi innblikk i trygghetsalarmen og dens funksjoner – alt fra design og utforming av teknologien, til hvordan Trondheim kommune og resten av tjenesteapparatet formidlet «trygghet» ved hjelp av trygghetsalarmtjenesten. Som vist, var selve alarmen bare en del av et større sosio-teknisk nettverk som foruten alarmen, bestod av tjenstepatruljen, tjenestebilen, alarmsentralen og kommunale visjoner og retningslinjer. I dette scriptet var den «typiske» brukeren av trygghetsalarmen eldre aleneboere, som for eksempel hadde lett for å falle og trengte assistanse i nødsituasjoner og hovedfunksjonen til alarmen var trygghet.

Det er imidlertid sjelden at teknologier blir forstått og brukt slik de som har produsert eller implementert teknologien har sett for seg. I et STS perspektiv handler det om at brukerne domestiserer teknologien. Som beskrevet i kapittel 2 så bidrar teorien med på å forklare hvordan integrasjonsprosessen av en teknologi kan fungere hos en bruker – fra tilegnelse av et produkt, til produktet får en praktisk og symbolsk betydning i eierens hverdag. Teorien er med på å forklare hvordan ulike brukere kan utvikle forskjellige bruksmønstre og betydninger med utgangspunkt i samme teknologi. Dette kapitlet skal handle om slike prosesser. Hvem er brukerne? Hvordan bruker de alarmen? Hvordan fungerer trygghetsalarmtjenesten i praksis? Hvordan oppfatter de trygghetsalarmen? Hva betyr trygghet for dem?

Jeg vil analysere disse prosessene ved hjelp av de tre dimensjonene i Trondheimsmodellen: en praksisdimensjon, en symbolsk dimensjon og en kognitiv dimensjon (Sørensen, 2006). Kort forklart betyr det at jeg vil se på anskaffelse, bruk, betydning og læring. Jeg vil begynne med å presentere årsakene til eierne har fått trygghetsalarmen innvilget. Deretter vil informantens bruksmønster analyseres og vi kan da få innsikt i både praktiske og symbolske betydninger av alarmen. Til slutt skal jeg se på hvordan man lærer å bruke alarmen, altså den kognitive dimensjonen. Der legger jeg vekt på brukerens forståelse av bruk og ikke-bruk i forhold til de kommunale retningslinjene. Alle disse dimensjonene påvirker hverandre gjensidig og må derfor sees i sammenheng.

5.1 Anskaffelse – hvorfor trygghetsalarm?

Majoriteten av informantene hadde fått trygghetsalarmen innvilget av kommunen på grunn av fare for fall, redusert mobilitet og andre fysiske hemninger. Ingen av informantene hadde i utgangspunktet ønsket seg alarm, men hadde gått til anskaffelse av den etter ønske fra nærmeste familie og/eller helsetjenesten.

En av mine informanter Anne, hadde for noen år tilbake snublet på isen, som forårsaket et lårhalsbrudd. I etterkant av denne episoden, fikk Anne trygghetsalarmer på helsetjenestens anbefaling. Frank, mannen til Anne påpekte at dette ikke var noe de selv hadde bedt om, men fortalte at de i helsetjenesten fant ut at det kunne være for Anne å ha: «(...) *Spesielt når Anne er litt i svak i beina (...)*». Lisbeth hadde fått trygghetsalarmer på grunn av hofteskade, mens Vera hadde fått den fordi hun hadde begynt å bli ustødig i beina og hadde lett for å falle. Både Arne og Alf hadde fått trygghetsalarmer på grunn av hjerteproblemer og dårlig lungekapasitet. Det hadde gått flere år siden Alf fikk trygghetsalarm, men han husker godt hvordan det begynte – og hans historie eksemplifiserer godt viktigheten av pårørende i anskaffelsesfasen. Det var hans kone som først hadde kommet med forslaget, noe han i første omgang hadde svart stolt nei til. Han følte ikke han hadde noe behov en trygghetsalarm. Neste dag ble Alf konfrontert av sine barn, om hans avgjørelse om tilbudet, noe Alf responderte med å si «*Jeg er jo ennå ung!*». Da responderte barna med å spørre: «(...) *enn oss da? Vi er jo ikke trygg, du ramler ganske mye (...) vi går på skole og på jobb, og vi vet ikke hvordan du bestandig har det*». Dagen derpå bestemte derfor Alf seg for å gå til anskaffelse av trygghetsalarm.

Disse eksemplene illustrerer et viktig poeng, nemlig at trygghetsalarmer ikke bare utgjør en trygghet for eierne selv. Det handlet kanskje i enda større grad om trygghet for nærmeste pårørende og helsetjenesten. Alf bekreftet dette poenget: «(...) *Kona er minst like fornøyd og kanskje mer fornøyd med at hun vet jeg har den*». Det at Alf valgte å takke ja til trygghetsalarmer kan slik sett handle om at han først og fremst ville gi hans familie en følelse av indre ro, ved at de visste at deres far og ektefelle bar på et hjelpemiddel han kunne få bruk for når han fikk behov for det – det samme kan sies om Arne. Arne hadde hatt alarmer en god stund, også på grunn av hjerteproblemer, men var ikke særlig begeistret for den. Han pleide verken å ha den på seg eller bruke den, før en alvorsprat med sin datter: «(...) *Etter å ha fått litt kjeft av dattera, har jeg begynt å ha den på meg*».

Alf og Arne sine historier illustrerer at ytre press fra familie, kombinert med et ønske om å ikke ville svike, tvinger dem inn i en domestiseringsprosess. Man kan imidlertid ikke ta for gitt at brukerne begynner å bruke alarmer med det første, selv om de har gått med på å gå til anskaffelse av trygghetsalarmer. Dette gjaldt både Arne, og Alf. Selv om Alf hadde valgt å takke ja til trygghetsalarmer, var det ikke før etter en bestemt episode han faktisk begynte å gå med alarmer. Denne episoden fant sted flere år tilbake i et hus Alf tidligere pleide å bo i. Han fortalte at han var på vei til stuen fra soverommet i tredje etasje, men ble så andpusten at han ramlet ned trappa. Heldigvis ramlet han ikke langt fra hussentralen, og fikk kontaktet vaktentralen for assistanse: «(...) *så det var vel starten på da jeg begynte å tenke at «denne kunne være grei å ha på»*»

fortalte Alf. Før denne episoden fortalte Alf at han verken pleide å ha på seg alarmen eller brukte den: «(...) *for det var det bare gamle keller som gjorde*» sa en leende Alf.

Episoden er et godt eksempel på hvordan trygghetsalarmens symbolske og praktiske betydning kan forandres i løpet av en episode, og dermed sette i gang en ny integreringsprosess. Den symbolske betydningen før hendelsen, fra «bare gamle keller som bruker» til «denne kunne være grei å ha på», hadde praktiske konsekvenser – i form av faktisk bruk. Et interessant moment her er rollen til relevante ikke-brukere, i disse tilfellene barn og ektemake, som motiverer bruk ved å «passe på».

Trygghetsalarmen er scriptet for å skape trygghet, og bruken framstår som enkel: trenger du hjelp trykker du på knappen. Likevel er det jo ofte diskrepans mellom intensjoner og faktisk bruk; når først alarmen er anskaffet – hvordan brukes den?

5.2 Utvikling av et bruksmønster – praksis og mening

I denne delen av kapittelet vil jeg presentere de dynamiske symbolske og praktiske betydningene trygghetsalarmen har for informantene.

Når hjelpen trengs

Alf brukte, på grunn av svakt hjerte og redusert lungekapasitet, en elektrisk rullestol for å komme seg rundt, både inne og ute. Det hendte likevel at han måtte gå til fots og da brukte han en støttestokk. Fysisk bevegelse kunne være svært anstrengende for Alf, og han hadde hatt opplevd noen uheldige situasjoner på grunn av dette. Etter et fall, som beskrevet over, utgjorde nå trygghetsalarmen en trygghet for Alf i situasjoner hvor han ikke klarte å komme seg opp på egenhånd, men også i situasjoner hvor han ble sittende fast på grunn av rullestolen eller støttestokken. Alf syntes det var betryggende å kunne få hjelp i disse situasjonen: «(...) *da er det godt å vite at jeg kan komme til de rette instansene ved et tastetrykk*».

I utgangspunktet var alarmen enkel å bruke – ”et tastetrykk” som Alf sa. Det hadde imidlertid hendt at han ikke har vært i stand til å trykke på knappen, på grunn av hans tilstand. Han hadde derfor et ekstra hjelpemiddel festet rundt håndleddet, en klokke. Denne klokken var koblet opp mot telefonen hans, noe han var begeistret for, ettersom han for noen år siden hadde opplevd å være nesten total lam - hvor han verken hadde hatt noe bevegelse eller språk, og ikke klart å få utløst alarmen på vanlig måte. Han hadde imidlertid klart å få kontakt med sykehuset ved hjelp av klokken, og dermed fått den hjelpen han trengte. Alf fortalte at han i tillegg til trygghetsalarmen, alltid hadde på seg denne klokken, fordi han ikke syntes trygghetsalarmen alene holdt som en enhet.

For Ruth utgjorde trygghetsalarmen også en trygghet etter å ha erfart fall. Hun hadde begynt å bli dårlig til beins og falt en god del - spesielt når det var glatt ute. Lisbeth fortalte at hun hadde fått bruk for trygghetsalarmen ved flere anledninger. Hun påpekte viktigheten av å alltid ha på seg alarmen og ikke la den bli liggende et sted etter å ha erfart hvor liten hjelp den var når den ikke var båret på kroppen:

(...) Har brukt den tre ganger; to ganger har jeg klart å sovne av på stolen på kjøkkenet, så har jeg klart å falle å slå hodet, men det er ikke derfor jeg har trygghetsalarmen, den fikk jeg etter hofteskaden, men i hvert fall da har jeg hatt ordentlig bruk for den, så jeg føler meg tryggere når jeg har den rundt halsen, (...) Og du vet, jeg kan godt ha den liggende der borte, men om jeg faller her, så blir den ubrukelig, så jeg har den stadig på - Lisbeth

Hun fortalte om en av episodene hvor hun hadde klart å falle på kjøkkenet, mens trygghetsalarmen lå på et bord i stuen. På tross av flere forsøkt hadde hun ikke klart å komme seg bort til stuen for å trykke på trygghetsalarmen, og det tok ”evigheter” før hun endelig fikk det til. Lisbeth anbefalte derfor at folk måtte sørge for å alltid ha på seg alarmen.

Lisbeth kan tolkes som et bilde på av den eksemplariske tjenestemottakeren som skrives fram i det kommunale scriptet for trygghetsalarmtjenesten, hvor teknologien domestiseres på en måte som både det kommunale og fysiske scriptet legger opp til. Fare for fall er et av de viktigste formålene bak trygghetsalarmen og ofte et avgjørende kriterium for å få innvilget tjenesten. Lisbeth påpekte også viktigheten av å ha på seg trygghetsalarmen og hennes positive formuleringer av trygghetsalarmen kan kanskje bidra til å gi andre brukere en positiv oppfatning av trygghetsalarmtjenesten. Brukerinnflytelse har stor betydning for andre brukere (se Estepon, 2011). Ifølge Reicheld (2013) kan negativ omtale av et produkt, tjeneste eller en organisasjons renommé koste en virksomhet mye penger. Et eksempel på dette så vi i innledningskapittelet hvor noens negative opplevelser av trygghetsalarmtjenesten var nok til å skape bekymring og mistillit hos andre tjenestemottakere. Man kan også argumentere for det omvendte, hvor positive omtaler av trygghetsalarmtjenesten vil gi positive ringvirkninger. Sett fra et ANT perspektiv, kan derfor brukere som Lisbeths positive formuleringer være en viktig mobiliserende og innrullende kraft ovenfor potensielle nye søkere og brukere av trygghetsalarmtjenesten, og på den måten styrke nettverket som trygghetsalarmtjenesten er en del av.

Alarmen representerer for mange en trygghet: man kan få hjelp når det trengs. For Alf gav det en trygghet å komme i kontakt med de rette instansene og få assistanse ved hjelp av et tastetrykk når han fikk behov for det. For Ruth representerte alarmen en trygghet fordi hun hadde begynt å bli dårlig til beins og

falt en god del, spesielt når det var glatt ute. Hos Lisbeth var trygghetsalarmen i utgangspunktet knyttet til fall, men fikk flere funksjoner som for eksempel da hun sovnet på kjøkkenstolen og slo hodet. Også for Alf økte behovet etter hvert. Trygghetsalarmen fikk dermed en større betydning og representere trygghet i mange flere situasjoner enn først antatt.

Mer enn trygghet: en teknologi mot ensomhet

Det er ikke uvanlig at teknologier får bruksområder som ikke var tiltenkt. Trygghetsalarmen er intet unntak. Noen av informantene fortalte at trygghetsalarmen fikk dem til å føle seg mindre ensomme. Som Lisbeth sa:

(...) Jeg føler meg også mindre ensom når jeg har på alarmen rundt halsen, det er akkurat som at jeg alltid har noen rundt meg.. Og at jeg vet at det alltid kommer noen når jeg trenger hjelp.. Det gir meg en trygghet.

En av de største utfordringene for omsorgstjenestens brukere er ensomhet (NOU 2011:11). Et politisk og sosialt mål er derfor å redusere ensomhet, ved hjelp av velferdsteknologiske løsninger, som kan ha en preventiv effekt i forhold til å opprettholde et sosialt liv (NOU 2011:14). Det har skjedd mye innenfor dette området i de siste årene, både når det gjelder bedre brukergrensesnitt, økt tilgjengelighet, og implementering og forvaltning av teknologiske virkemidler som kan være med på å redusere ensomhet og bedre en tjenestemottakers hverdag. Faren for dette kan være at vi i større grad begynner å belage oss på å dele ut teknologier til tjenestemottakerne, mens den menneskelige kontakten gradvis reduseres. Når tjenestene skal effektiviseres kan vi havne i en situasjon der tjenesteyterne blir så instrumentelle at tjenestemottakerne bare får besøk når de faller, og ikke når de trenger noen å prate med. Dette så vi et eksempel på i innledningskapittelet, hvor 90% av utløsningene av trygghetsalarmen i Trondheim kommune i 2005, skyltes ensomme tjenestemottakere som trengte menneskelig kontakt, fordi det var ingen som banket på døren lengre - et tegn til det Akrich (1992) kaller for anti-program. I disse tilfellene er det ekstra viktig at utdelingen av trygghetsalarmen og andre velferdsteknologiske løsninger ikke bare blir en form for «ansvarsfraskrivelse», hvor man får en teknologideterministisk tankegang, der man tror teknologien alene vil være løsningen på alle omsorgsutfordringene. Dette vil jeg også komme tilbake til i neste kapittel.

Selv om alarmen har en viktig symbolsk betydning er dette tett knyttet til den praktiske dimensjonen. Dersom alarmen ikke brukes og fungerer som den skal, vil også tryggheten forsvinne, som vi skal se videre.

Føle seg til bry

Mens eksemplene over illustrerer hvordan alarmen ble domestisert på en ganske rett fram måte, var det ikke like problemfritt hos alle. For noen av informantene kom det frem at terskelen for å utløse alarmen var meget høy. Alarmen symboliserte ikke bare hjelp. Det å bruke den, var også en måte å belaste nettverket på og noe de ikke ville gjøre unødig. En informant som illustrerer dette er Vera. Selv om Vera hadde brukt alarmen noen ganger, hadde hun likevel en veldig høy terskel for å benytte seg av teknologien. Hun likte ikke å være til bry og «utnytte» systemet. Om hun for eksempel hadde klart å skli ute på isen, brukte hun heller en time på å forsøke å komme seg opp på egenhånd enn å ringe på alarmen. Når jeg spurte om hvorfor hun følte at hun vil være til bry om hun benyttet seg av alarmen svarte hun:

(...) Nei.. Jeg er så beskjeden.. Jeg er også en sterk dame fra Nord, og der er dem sterke (ler).. Jeg er da fostret opp i en tid og tilhører en generasjon, som var veldig takknemlig for det vi hadde og vi fikk gjennom morsmelka vite at vi ikke skulle spørre om for mye, eller være til bry og være takknemlig for det vi hadde. Men i alt så føler jeg meg tryggere ved å ha den på meg, jeg har det veldig godt. - Vera

To andre eksempler på høy terskel for å trykke på alarmen, fantes hos Erna og Linnea.

Erna foretrakk å ringe sin datter ved behov for hjelp: «(...) *Jeg pleier nå heller å ringe min datter når jeg trenger hjelp.. Det blir for mye leven når jeg trykker på knappen*». På lik linje som Anne, foretrakk hun å få sin trygghet fra den nærmeste familien, og hun forsøkte dermed å unngå å domestisere trygghetsalarmen. Det bekrefter at for noen tjenestemottakere så spiller familiemedlemmer fremdeles en vesentlig rolle i dette varslingsnettverket. Det at man heller fortrekker å ringe sin familie i stedet for å bruke trygghetsalarmtjenesten, kan også komme av at det føles tryggere med familiære hender enn fremmede hender når man befinner seg i sårbare situasjoner.

Linnea fortalte om en episode hvor hun hadde klart å falle i stuen, hvorpå hun forsøkte å komme seg opp på egenhånd, istedenfor å trykke på trygghetsalarmen:

Jeg husker ikke helt hvor lang tid jeg brukte, men jeg ble liggende der en god stund.. Også blødde jeg fra øyet, og klarte ikke å se.. Da tenkte jeg det var på tide å trykke på knappen for å få hjelp.

Tankegangen om å være til bry, var noe som gikk igjen hos en god del av eierne av trygghetsalarmen ifølge hjemmesykepleieren som jeg fulgte på runde, spesielt de født rundt første og andre verdenskrig. Brukeren må selv vurdere om

situasjonen de er i kvalifiserer som akutt og er verdt å involverer helsepersonell i. Følelsen av at man ennå var i stand til å klare seg selv på egenhånd, uten å måtte ha behov for hjelp fra andre, kunne være en avgjørende faktor om eieren av trygghetsalarmen valgte å utløse alarmen eller ikke. Vurderingen om situasjonen var usikkerheten om situasjonen var «alvorlig» nok eller ikke, var også et problem for mange. Enkelte informanter var reddere for å gjøre noe «feil», enn for egen helse og velvære. Dette er utbredt hos mange eldre, hvor de sitter igjen med en følelse av at de har nådd et punkt i livet hvor de har blitt så ute av stand til å ta vare på seg selv at de har blitt en byrde for andre og samfunnet (Joiner, 2005). Som Van Orden et. al (2010) skriver så kan det føre til en følelse av skam, lav selvtillit og til og med selvforakt hos eldre.

Selv om Alf var yngre, fortalte han at dette var et fenomen han selve kjente seg igjen i, og påpekte at det er en form for egenkontroll, vise at man ennå hadde kontroll i livet. Alf visste at når alarmen ble utløst, så ville det skje ting, så før han tok avgjørelsen om å trykke eller ikke trykke så han for seg ambulansen, politiet, sykehuset og andre ringvirkninger utløst av alarmen. I disse situasjonene fortalte Alf at hele konseptet med trygghetsalarmen falt bort. Han fastslo videre at mange dessverre nesten måtte ha et hjerteinfarkt for at de i det hele tatt skulle begynne å bruke alarmen, og sa at han selv kjente til at man helst ikke vil være til byrde for noen.

Den praktiske dimensjonen av domestiseringen blir altså «forstyrret» fordi konsekvensen av å utløse en alarm har både praktiske og symbolske effekter. Det er særlig tre faktorer som peker seg ut: unngå å bry hjelpeapparatet, frykt for unødig mobilisering av nettverket rundt, og tap av egenkontroll. På hvilken måte kunne hjelpeapparatet bidratt til å skape felles forståelser av roller og tjenester for å unngå dette?

Alf mente at det ofte kunne vanskelig for tjenestemottakerne å vurdere om situasjonen var alvorlig nok til å trykke på knappen, og savnet mer informasjon om dette når man fikk alarmen. Hans idé for å forbedre dette var at det ble etablert et forum for dialog mellom brukerne og tjenesteapparatet. Hvor man kunne utveksle tanker om hvordan og når brukerne skulle benytte seg av teknologien. Et slikt forum måtte bestå av personer fra systemet, en instruktør og en gruppe brukere. Diskusjonstemaene kunne for eksempel være i hvilke situasjoner trygghetsalarmen skulle brukes, hva slags tjenesteapparat som mobiliseres og prosessen bak mottak av alarmer, fra anrop til Trygghetspatroljen er tilstede hos tjenestemottakeren. Han mente det burde ha vært en av primæroppgavene til tjenesteapparatet, og at man burde avholde et sånt møte med eierne av alarmen hvert andre kvartal, med litt mindre grupper. Det skulle

ligge en trygghet i å vite at man kunne trykke på knappen når man virkelig hadde behov for det ifølge Alf:

(...)Å vite at hvis jeg ramler ute i gangen og trykker på alarmen så har jeg gjort rett.. Hvis jeg mister følelsen i foten eller i hånden, så har jeg rett til å trykke på alarmen.. Det er ingen som kommer til å skyte meg eller sparke meg i ræva for at jeg har gjort det. - Alf

Samtidig var han opptatt av viktigheten av å ha visse rammer rundt bruk av teknologien for å unngå misbruk, som også kunne være et tema i et slikt forum. En annen måte å løse dette på mente Alf, var å lage en liten skreddersydd veiledningsliste for hver bruker, som man kunne feste på sentralen. Dette mente han, ville være til hjelp både for brukerne og tjenesteapparatet

Med utgangspunkt i de historiene om manglende bruk og forskjellig forståelse av trygghet som vi har sett så langt, kunne et slikt forum være med på ufarliggjøre det anstrengte forholdet mange av eierne hadde til teknologien og dermed bidra til en enklere domestiseringsprosess.

Det kan se ut som mine informanter tolker trygghetsalarmens script på en annen måte enn det som kan leses ut av det politiske scriptet. Som Vera fortalte var hennes terskel for å trykke på knappen høy da hun falt, samtidig som hun hadde en lavere terskel da hun ikke kom seg opp av senga. Dette kan tolkes som hun hadde utviklet sin egen måte å bruke trygghetsalarmen på i forhold til kommunenes script, som handlet om reell fare og nødsituasjoner. Dette avviket, hvor Vera bruke alarmen på en annen måte enn det den var ment for, er en form for det Akrich (1992) kaller de-inscription eller anti-program. Det viser også hvordan brukeren selv kan tolke og definere de kommunale definisjonene som «reel fare» og «nødsituasjoner».

Utrygghet

Brukernes historier viser hvordan trygghetsalarmen i noen tilfeller er med på å produsere trygghet, mens det i andre situasjoner ikke lykkes. Mine informanter kunne i tillegg fortelle at alarmen var med på å skape utrygghet.

Vigdis og Alf hadde opplevd uintendert utløsninger av alarmen, både på grunn av et uhell og på grunn av teknisk feil. Dette hadde begge funnet ganske ubehagelig. Vigdis fortalte at hun hadde klart å utløse alarmen ved to anledninger, mens hun sov: «(...) *Har klart å komme bort i alarmen to ganger mens jeg har sovet, det har ikke vært moro*». Etter at Vigdis hadde klart å utløse alarmen, tok Trygghetspatroljen kontakt gjennom hussentralen, men ettersom Vigdis sov, kunne hun ikke gi respons til vaktentralen. Dette ledet til full uttrykning: «(...) *Og plutselig så sto det mennesker i uniform i leiligheten*» - noe

Vigdis hadde funnet svært skremmende. Denne episode førte til at Vigdis sluttet å ha på seg trygghetsalarmen.

Alf fortalte om to særlig ubehagelige hendelser han hadde opplevd tilknyttet trygghetsalarmen. Den ene gangen hadde alarmen gått i leiligheten, mens han hadde vært på tur med noen venner. Ettersom ikke vaktentralen fikk kontakt med Alf, rykket de ut for å se om alt var i orden. Ambulansen var også på plass, men de klarte ikke å komme seg inn i leiligheten og måtte ringe til politiet for å få hjelp til å bryte opp leiligheten. Alf påpekte at dette i seg selv var en god rutine, men problemet var at ingen hadde trykt på alarmen. Han hadde også hatt telefonen på lydløs, og det var ikke før han tok en titt på telefonen sin, han fikk øye på en god del tapte anrop, blant annet fra sykehuset. Alf ringte opp igjen, og fikk vite hva som hadde hendt i leiligheten. Denne episoden førte til at han også på lik linje som Vigdis sluttet å bruke alarmen en ganske lang tid, fordi han synes det var ubehagelig. Han hadde også en annen gang hatt en lignende episode, men var veldig syk i denne perioden og følte det var for risikabelt å kutte den ut. Hadde formen vært bedre derimot «(...) kunne jeg ha lett funnet på å gjøre det igjen» fortalte Alf. Disse episodene hadde vært en stor påkjenning og han fortalte at det var med på å redusere trygghetsfølelsen betraktelig:

(...) Det gir ikke noe trygghet da.. Da blir det heller en byrde absolutt.. Fordi at da tenker jeg at hvis det skal være sånn at jeg står ansvarlig for at det blir full uttrykning og bruk av ressurser på grunn av tekniske feil så gir det meg ubehag. - Alf

Disse episodene illustrerer, hvordan en teknologi som i utgangspunktet er scriptet av designerne, kommunene og tjenesteapparatet til å øke trygghetsfølelsen hos brukerne, forvandles til å bli en påkjenning og en utrygghet for brukeren i stedet. Det viser også hvordan den symbolske betydningen trygghetsalarmen har for brukerne kan forandre seg fra å være en trygg eller en nøytral teknologi til en teknologi som symboliserer utrygghet. Dette kan skape brudd i domestiseringen, enten teknologien allerede har blitt domestisert hos brukeren, eller om teknologien fortsatt befinner seg i prosessen til å bli domestisert. Et konkret eksempel på et brudd i domestiseringen kan være hvordan Alf i første omgang avviste trygghetsalarmen, men så bestemte seg for å takke ja til den på grunn av familien ønske. Det var imidlertid først etter en skremmende episode at Alf faktisk begynte å bruke alarmen og så nytteverdien i teknologien. Dette var begynnelsen av domestiseringsprosessen og teknologien representerte en trygghet. Etter en stund opplevde Alf uforklarlige automatiske utløsninger av alarmen som skapte mistillit til trygghetsalarmen og førte til at han la den fra seg. Resultatet av dette kan tolkes som et forsøk på en avdomestisering. Det tok en god stund før Alf begynte å gå med alarmen igjen. Terskelen for å legge den fra seg hadde imidlertid blitt mye lavere på grunn av dette. Alf hadde dermed havnet i en situasjon hvor han kviet seg for å ha på seg

trygghetsalarmer i frykt for at den skulle utløses ved et uhell, samtidig som han også var avhengig av den. Det samme kan sies om Vigdis.

Situasjoner som dette kan være svært uheldige ettersom det vil være med på å skape et tillitsbrudd mellom eier og system, som kan være vanskelig å gjenopprette. Når sårbare tjenestemottakere bestemmer seg for å gi alarmer en sjans på tross av skepsis, vil slike situasjoner skape stor frustrasjon og vanskeliggjøre den videre domestiseringsprosessen. I motsetning til teknologier som man kan velge å bruke eller ikke bruke er trygghetsalarmer og andre velferdsteknologier forstått som nødvendige. Det kan være snakk om liv og død, og det er slik knyttet et stort ansvar på brukeren om den velges bort. Sånn sett ligger det en form for tvang i domestiseringen.

Ikke bruk - en teknologi man ikke har behov for

Selv om trygghetsalarmer script representerer en gitt type bruk og mening, kan som vist over, trygghetsalarmer domestiseres på flere måter. Vi har sett at det er flere brudd på det opprinnelige scriptet. En annen type brudd på scriptet, er ikke-bruk. Ikke-brukere blir ofte forstått som irrasjonelle teknofobere (Dinello, 2005), men som vi vil se foreligger det også rasjonell motstand for ikke-bruk av trygghetsalarmer.

Anne og Frank hadde alarm, men ingen erfaringer med hvordan den virket. Dette fortalte Frank, kom av en kombinasjon av at Anne heldigvis ikke har hatt trengt å benytte seg av alarmer, og at hun ofte lot trygghetsalarmer bli hengende på veggen i stedet for rundt halsen. Årsaken fortalte Anne, var at hun ikke følte behov for trygghetsalarmer, ettersom hun hadde sin ektefelle Frank til å passe på henne:

(...) *Anne: Så lenge vi er to så går det bra.. Frank: Det er klart, men man vet aldri, for eksempel når jeg skal en tur på butikken.. Og du er alene hjemme.. Anne: Men det er bestandig i kort tid du blir borte.. (.stille..)*
Anne: Jeg føler meg så trygg, og jeg har ikke behov for å bruke alarmer. -
Anne og Frank

Det at Anne ikke føler behov for å ha på seg trygghetsalarmer, viser at teknologien ikke nødvendigvis får vedkommende til å føle seg tryggere, ettersom hun får sin trygghet fra sin ektemann. At trygghetsalarmer ikke ble brukt, handlet ikke om at de ikke forstod hvordan de skulle bruke den eller at de var skeptiske til teknologien, men snarere et spørsmål om manglende behov. I Annes øyne var det fortsatt Frank og ikke trygghetsalarmer som representerte tryggheten, og Anne så dermed ingen nytteverdi av å bære på teknologien. Likevel påpekte Anne og Frank viktigheten av teknologien, ved å fortelle en historie om kjenning som hadde hatt en skummel opplevelse ved å ikke ha på

seg alarmer. Denne kjenningen fortalte Frank, bodde alene og hadde en helse som gradvis var på vei nedover. En dag så hadde vedkommende klart å snuble og ikke kommet seg opp igjen, trygghetsalarmer hadde han lagt fra seg på rommet, og dermed ble personen liggende på bakken til neste dag, før hjemmesykepleieren var på plass. Frank syntes dette var et veldig skummelt scenario, og innrømte han ønsket Anne var flinkere til å ha på seg trygghetsalarmer. Han reflekterte videre rundt om en annen kjenning han følte kunne ha godt av trygghetsalarmer, ettersom hun sliter med å gå, og har snublet flere ganger: «(...) *I lignende tilfeller innser vi at hjelpemiddelet er veldig god å ha, selv om vi ikke har noe personlig erfaring med virkningene til trygghetsalarmer*». Slik finner Frank motivasjon for videre bruk gjennom andre personers erfaringer. Det er tydelig at Frank forstår viktigheten av trygghetsalarmer, og innser Anne kunne hatt godt av å ha den på seg. Hun hadde likevel ikke et slikt behov, og har heller ikke hatt skremmende episoder slik som for eksempel Alf. På tross av det kommunale scriptet ble derfor ikke trygghetsalarmer domestisert. Historien illustrerer hvordan trygghetsalarmtjenesten først fungerer når alle delene i de sosio-tekniske nettverket samvirker.

Det at Anne har mer tiltro til Frank enn trygghetsalarmer, forteller noe om at tillitt til teknologien er avgjørende og at det for enkelte brukere vil være lettere å stole på mennesker. Det kan igjen relateres til den større debatten om «en hånd å holde i» der skremmebildet av velferdsteknologi er fjerning av menneskelig interaksjon og nærhet. På andre siden kan menneskelig nærhet også resultere i nettopp aktiv bruk av alarmer. Det var nettopp av hensyn til familien at Alf og Arne valgte å stole på at teknologien og tjenesten kunne ta hånd om de problemene som eventuelt oppstod. Disse eksemplene er med på å underbygge teknologiens fortolkningsmessige fleksibilitet (Bijker og Pinch, 1997:40), og at brukerne av trygghetsalarmer, ikke nødvendigvis deler den samme oppfatningen av teknologien og ordet trygghet, som helsetjenesten og/eller den nærmeste familien har.

5.3 Læring og forståelse

Trygghetsalarmer har som vist i forrige kapittel et enkelt design, og skal være lett å ta i bruk. Kunnskap om bruk av teknologi, er ofte en viktig komponent for at eldre skal ta i bruk en teknologi (Campbell, 2015). Det var heller ingen av mine informanter som hadde problemer med å forstå hvordan de skulle bruke den. Den kognitive dimensjonen av domestiseringsprosessen handler derfor ikke om det å lære seg hvordan teknologien virker. Den knytter seg i større grad til tillitt og vilje. For Alf skapte uønskede hendelser en mistillit til trygghetsalarmens pålitelighet. For Frank og Anne var det et manglende behov eller ønske som var årsaken til at den ikke fikk den funksjonen den skulle ha:

(...) Da er det viktig at vi har den tilgjengelig, altså rundt halsen.. (Ser på Anne).. Og det er der svakheten vår ligger, så der er vi uten tvil litt slurvete egentlig.. Fordi nytteverdien er lik null, om den ikke henger rundt halsen men på veggen.. (Anne nikker og smiler). – Frank og Anne

Alle tre informantene følte de mestret den praktiske bruken av trygghetsalarmen og dens funksjoner. Det innebar i tillegg til å trykke på trygghetsalarmens knapp, også betjening av hussentralen, ha kontrollsjekk med vaktentralen. På tross av at Anne og Frank aldri hadde benyttet seg av alarmen, følte de at de mestret bruken av teknologien om de en dag skulle få behov for det. Dette samsvarer med designeres intensjon om at trygghetsalarmen skal være intuitiv og lett å bruke, som vi så i kapittel fire. Alf påpekte imidlertid, at trygghetsalarmen alene ikke alltid var like tilstrekkelig, og sørget derfor, som vist innledningsvis i dette kapitlet, å ha på seg sin klokke koblet opp mot telefonen hans, som en ekstra buffer når han fikk behov for det.

Som oppfølgingsspørsmål spurte jeg Frank om de hadde fått noe spesifikk opplæring i bruk av trygghetsalarmen, og hvordan dette hadde foregått. Frank fortalte at det hadde de fått, og at prosessen var veldig enkel og forståelig: «(...) *Det var veldig enkelt, bare til å trykke på en knapp*». Han fortalte videre om prosessen, og om hussentralen installert med rødt lys og høyttalere, hvor han hadde blitt lært opp i hvordan de skulle kommunisere med vaktentralen om noe skulle hende, og at de videre ville få instruksjoner av Trygghetspatroljen ved utløsning av alarmen fra denne sentralen: «(...) *Da vet vi at folk fra vaktentralen er på vei for å gi oss bistand.. Instruksjoner og opplæring er veldig bra*».

Han var fornøyd med både opplæring og instruksjoner samtidig fastslo han viktigheten av at teknologien burde være enkel å bruke, spesielt for de eldre og syke: «(...) *Det er ikke akkurat veldig mye å forstå heller, og det er viktig at det er så enkelt som det er.. Fordi alle er jo ikke i stand til å bruke lignende verktøy, om det ikke er enkelt å bruke.. Spesielt eldre og sjuke folk*». Dette er et viktig poeng Frank understreker, spesielt ettersom majoriteten av eierne av trygghetsalarmen er eldre folk. Vi husker også fra innledningskapitlet, at de viktigste egenskapene brukere av velferdsteknologi verdsatte, var pålitelighet og «noe som bare funket», i situasjoner hvor de hadde behov for assistanse.

Når Alf ble spurt om han kunne fortelle om hvordan hans opplevelse av opplæringen og installasjonsprosessen hadde vært, sa han at «*der må jeg skryte av Trygghetspatroljen*» og fortalte at de hadde vært veldig flinke til å sette han inn i tjenesten. Han fortalte også at man i utgangspunktet skal trykke på alarmknappen en gang i måneden, for å forsikre at systemet fungerer som det

skal – noe også Frank påpekte. Hvor vidt dette gjøres av alle, mente Alf varierte fra eier til eier. Han viste til at han selv ikke var like flink til det, med mindre det ble gjort noen fysiske endringer ved hussentralen, som for eksempel ved å flytte på den, eller om den lagde noen ukjente lyder. Dette kan handle om det å være til bry, som jeg var inne på tidligere i kapitlet. Dette fenomenet kan være skadelig for det scriptet om økt trygghet ved hjelp av trygghetsalarmen. Månedlige statussjekker er viktig for å sjekke at alarmen faktisk fungerer når tjenestemottakerne får behov for assistanse. Et eksempel på alarmen ikke fungerte, var historien i første kapittel, om kvinnen som ble funnet død med en defekt trygghetsalarm rundt halsen og telefonen i hånda. Slike hendelser kan være med på å skape et brudd i nettverket, og gjøre tjenesten ustabil.

5.4 Domestisering i et nettverk

I dette kapitlet har jeg analysert domestiseringen av trygghetsalarmen og den tjenesten den er en del av. Jeg begynte jeg med å introdusere informantenes årsak til anskaffelse av trygghetsalarmen. Deretter så vi på deres bruksmønstre og hvilke symbolsk mening de hadde gitt trygghetsalarmen, fulgt av min tolking av den kognitive dimisjonen av domestiseringen.

Som vist i dette kapitlet er det ingen direkte sammenheng mellom trygghetsalarmens tekniske og sosiale script og hvordan den konkret blir forstått og tatt i bruk. Vi så hvordan ekstern innflytelse kunne være med på å endre den symbolske og praktiske betydningen av trygghetsalarmen for informantene. Arne begynte å ha på seg alarmen først etter at datteren overbeviste han, og han forsto alvoret bak bruk av teknologien. Det samme gjorde Alf som ombestemte seg og takket ja til trygghetsalarmen, fordi familien greide å overbevise han. Og selv om Anne anerkjente viktigheten av å ha på seg trygghetsalarmen ønsket hun ikke å ta den i bruk. Ettersom den symbolske tryggheten Frank representerte, var sterkere enn det teknologien kunne bidra med.

Flere av informantene hadde et dynamisk forhold til trygghetsalarmen, og det gjenspeilte seg i deres bruksmønstre og om de i det hele tatt bar på alarmen, eller ikke. Dynamisk, fordi den praktiske og symbolske betydningen trygghetsalarmen hadde for eierne, kunne endres ut ifra deres livssituasjon, fysisk og psykisk velvære, og hvilke situasjoner de befant seg i. Det viser at selv om det tekniske scriptet er rigid, med få funksjonaliteter, er det sosiale scriptet fleksibelt. Teknologien kan brukes til andre formål enn for eksempel de kommunale retningslinjene for bruk av alarmen. En av årsakene til at domestiseringen av trygghetsalarmen kunne variere, kom muligens av at retningslinjene for bruk av alarmen ikke alltid var så klare. Det kunne dermed skapes rom for tolking. Den kognitive dimensjonen ble synlig i forhold til informantenes forståelse og tolking for bruk og ikke bruk av trygghetsalarmen.

Dette var knyttet til hvilke situasjoner de befant seg i, og kommunenes overordnede retningslinjer for bruk.

Visse episoder som noen av informantene hadde opplevd, var også avgjørende for den symbolske og praktiske betydningen av trygghetsalarmen. Et eksempel var at Alf først begynte å gå med teknologien etter at han hadde hatt opplevd en uheldig hendelse og fikk bruk for trygghetsalarmen. Samtidig ble alarmen «avdomestisert» etter de automatiske utløsningene av alarmen informantene hadde opplevd, og ubehaget som medfølgte dette. Det førte til at teknologien begynte å representere utrygghet og usikkerhet for informantene i stedet, som førte til alarmen ble hengende på veggen en god stund.

Kapitlet viser at domestiseringen av trygghetsalarmen er både dynamisk og kontinuerlige. Det er et evig samspill mellom brukernes forståelse og behov, pårørendes behov og tjenesteapparatets tilbud og forpliktelser. Dette utgjør et sosio-teknisk nettverk som hele tiden er med på å påvirke brukerens forhold til teknologien. Kommunen «markedsfører» trygge og pålitelige velferdsteknologiske tjenester noe som kan forstås dit hen at brukerne skal opptre som kunder som kan forvente at disse tjenestene skal gi dem en bedre livskvalitet. Som gjennomgangen her har vist ser brukerne sin rolle i et annet lys. Det er særlig tre faktorer som peker seg ut: Unngå å bry hjelpeapparatet, frykt for unødig mobilisering av nettverket rundt, og tap av egenkontroll. I et STS perspektiv kan det tolkes som om brukerne oppfatter sin rolle som medaktører i et nettverk, der alle må bidra for at nettverket skal fungere. Dette skal jeg se nærmere på i neste kapittel.

Kapittel 6. Et nettverk avhengig av tillit

Fortellinger fra trygghetsalarmens brukere har vist hvordan trygghetsfølelsen er avhengig av relasjonen mellom brukeren, teknologien, ansatte, pårørende og resten av nettverket bak trygghetsalarmtjenesten. Tillit, som vi vil se i dette kapittelet mellom disse relasjonene spiller derfor en vesentlig rolle for å opprettholde trygghetsfølelsen til tjenestemottakerne og visjonene bak trygghetsalarmtjenesten. Sett fra et ANT perspektiv sirkulerer denne tilliten i et nettverk - men hva bidrar til å styrke, opprettholde og svekke dette nettverket? Hvilke utfordringer opplever informantene relatert til trygghetsalarmtjenesten? Dette er spørsmål jeg søker å utdype i dette kapittelet, sett i lys av Aktørnettverks-teorien (Callon & Latour, 1986).

I første del av kapittelet vil jeg se på samspillet mellom bruker og tjenesteyter. Deretter vil jeg presentere tjenestemottakerens, fulgt av tjenesteyternes (hjemmetjenesten), forhold til systemet.

6.1 Åpning av den svarte boksen: betjening av trygghetsalarmtjenesten

I kapittel fire presenterte jeg en modell (figur 4) som representerte prosessen fra utløsning av trygghetsalarmen, til tjenesteyterne var på plass hos tjenestemottakeren. Modellen ga en enkel fremstilling som viste koblingen mellom hjem, alarm og sentral. Samtidig er modellens fremstilling et eksempel på hvordan trygghetsalarmtjenesten gjøres til en svart boks, altså et lukket system, der de indre prosessene og materialene forblir ukjente, helt til den åpnes. I denne delen av kapittelet skal jeg åpne den svarte boksen ved å se på brukernes opplevelser av tjenestebetjeningen.

Selv om trygghetsalarmtjenesten har et mål om et effektivt og trygt tjenestetilbud, var ikke prosessen fra alarm til utrykning uten problemer. En av hovedutfordringene med denne prosessen var hvordan vaktcentralen ikke hadde direkte kommunikasjon med de som skulle kjøre ut. Dette var uheldig ifølge Alf, fordi de som skulle rykke ut ikke fikk med seg situasjonen fra begynnelsen. Dess flere ledd informasjonen måtte gjennom fra man trykte på knappen til Trygghetspatruljen var på plass, dess mer informasjon ville man miste underveis i prosessen. Som han forklarte: «(...) *Fordi det ligger en stor trygghet i seg selv å vite at den første personen man får kontakt med etter man har utløst alarmen, er med meg hele veien i situasjonen*». I situasjoner der man følte seg ekstra sårbar var det viktig at informasjonen fra brukeren gikk direkte til dem som kom for å gi assistanse, og ikke via en tredjeperson.

Alf fortalte at når det var stor pågang hos vaktcentralen i Trondheim, ble man ofte overført til Oslo. På en måte var det et bra tiltak, men etter hans mening

burde det være tilstrekkelig med bemanning i Trondheim: «(...) *Det bør være såpass bemannet her i Trondheim at de skal klare å komme seg gjennom en hverdag, og hvis det er ekstra press så er det greit å ha en ekstra buffer bakom*».

Det er vanskelig å ikke sammenligne dette med mindre personlige trivielle opplevelser av å sitte i telefonkø: hvor frustrerende det kan være å bli satt videre til neste person, for å så måtte forklare alt sammen en gang til. Ligger man da på gulvet og trenger bistand for å komme seg opp igjen, er det veldig forståelig at desto blir verre å skjønne at man er «satt over» et sted.

Med tanke på at antall tjenestemottakere av trygghetsalarmen vil øke med årene, vil kommunikasjonsutfordringene sannsynligvis øke. Det å bli henvist til en annen sentral kan derfor sees på som en form for delegering eller mobilisering av ressurser når nettverket møter på utfordringer. Økonomiske hensyn om effektivisering og delegering kan imidlertid ha uheldige konsekvenser for brukernes tillit til trygghetsalarmtjenesten, som igjen er en avgjørende faktor for å holde nettverket stabilt og tjenesten gående.

Et annet eksempel på kommunikasjonsutfordringer mellom brukere og ansatte handlet om forskjellen mellom den ordinære hjemmetjenesten og alarmtjenesten. Alf fortalte om en episode hvor hjemmesykepleieren hadde vært på besøk for å kontrollere blodverdiene hos Alf. Verdiene viste seg for å være høye, og hjemmesykepleieren trengte å rådføre seg med legevakta for assistanse, men endte opp med å bli stående så lenge i telefonkø at hun gav opp. Hjemmetjenesten har i motsetning til alarmtjenesten, ikke direktelinje til legevakta. Løsningen ble å trykke på trygghetsalarmen for videre veiledning. Slike situasjoner ble opplevd som veldig problematiske: «(...) *Situasjoner som det kan være store usikkerhetsmomenter og stressende for både oss som brukere og hjemmesykepleieren*». Det er ikke usannsynlig at andre brukere av trygghetsalarmen må løse slike problemer på samme måte for å få fortgang i prosessene i lignende situasjoner. Tidspresset hjemmesykepleieren må forholde seg til, kan føre til at både brukeren og hjemmesykepleieren ser seg nødt til å avvike fra det kommunale scriptet om at alarmen bare skal brukes i nødsituasjoner.

Alf hadde mye erfaring med disse tjenestene og syntes dette var unødvendig tungvint: «(...) *På grunn av tidspresset hjemmesykepleieren har, så burde det ha vært mulig å overført ansvaret til Trygghetspatruljen*». Når hjemmesykepleieren noterte situasjonen, så burde det kunne rapporteres videre til Trygghetspatruljen som en akuttmelding, mente han. De igjen, kunne følge dette opp til legevakta, sånn at legevakta kunne ta den endelige beslutningen om hva som burde gjøres, og deretter ta direkte kontakt med brukeren eller brukerens familie for å gi veiledning. «(...) *Fordi jeg tror det er mange som jobber i hjemmesykepleieren*

som synes det er vanskelig å etterlate sine brukere i situasjoner som det.. Fordi de føler at her burde de kanskje ha vært litt mer». Han mente dette var svært uheldig og fortalte at hvis helsemyndighetenes plan om å få folk til bo lengre hjemme, og føle seg trygge, så burde være nok folk til å sitte å vurdere situasjoner i en sentral, til enhver tid.

Det å ha tillitt til at systemet fungerer som det skal, framstår som viktig for å opprettholde følelsen av trygghet. Frank og Anne fortalte at selv om de ikke har hatt bruk for trygghetsalarmen, så hadde de fortsatt stor tillit til trygghetsalarmtjenesten. Tjenesteapparatet fungerte godt sa Frank, men innrømmet at når de var så slurvete ved å la trygghetsalarmen bli hengende på veggen, mistet den sin funksjon: *«(...) Vi har liksom ikke hatt bruk for det da».* Frank fortalte videre at de var veldig fornøyd med hvordan vaktentralen betjente og vedlikeholdte trygghetsalarmen, for å sjekke om alt var i orden: *«(...) Så er de (vaktentralen) veldig flinke til å ringe.. «Ja, det er bare en sjekk sier de».. Slik at de skal få prøvd systemet for å se om alt er i orden, og det er jo flott det».* Dette gjorde dem antageligvis en gang i måneden fortalte Frank, og beskrev hvordan han da måtte hente trygghetsalarmen og trykke på knappen, for å forsikre at alarmen fungerte som den skulle.

Frank har ut ifra beskrivelsene tillit til systemet og oppfølgingen tilknyttet trygghetsalarmtjenesten. Denne tilliten kan komme av at han føler at oppfølgingen av tjenesten fungerer så godt, at tilliten automatisk har smittet over til selve trygghetsalarmen, på tross av at teknologien ikke har blitt brukt. Tjenesteapparatet klarer ved å foreta månedlige statussjekk altså å vedlikeholde tilliten og trygghetsfølelsen Frank og Anne har ovenfor trygghetsalarmtjenesten.

Alf fortalte også at han hadde tillit til systemet, på tross av noen åpenbare mangler og negative opplevelser. Han beskrev hjemmetjenesten og Trygghetspatroljen som en kjempeflink gjeng, bestående av stort sett varme mennesker. De gangene han ikke var så fornøyd handlet det om at visse tjenesteytere har hatt litt for sterke meninger om hans situasjon. Ett eksempel var da han hadde hatt behov for assistanse, men der hjemmesykepleieren mente at kona burde hjelpe. Dette likte Alf dårlig:

(...) Når hun vært på jobb i alle disse timene også skal hun komme hjem å stelle med meg? Nei, når hun skal komme hjem, skal hun først og fremst være min kone, min kjæreste og bestevenn.. Ikke sykepleieren min... Så hvis de er på jobb, og de ikke kan endre personligheten sin, så bør de ikke komme i det hele tatt.. Da unnlater jeg heller å ha besøk (...) - Alf

Alf syntes det var skremmende hvordan andres oppfatninger og utsagn kunne være med å påvirke selvbildet og følelsen av trygghet. Når man var ansatt hos hjemmetjenesten, og skulle hjelpe folk som hadde et ekstra behov, var dette

behovet vurdert av både NAV, ergoterapeuten, og legen. Da kunne man spare seg for kommentarer som «nei, jeg skjønner ikke hvorfor du trenger hjelp, fordi du ser så fin og frisk ut» eller noe lignende, som han sa. Han fortalte at han hadde lært å ta det positivt når folk kom med kommentarer om at han så for frisk ut, og sa at det de egentlig mente med det, var at han burde komme seg opp, og i jobb. Der fortalte Alf at han hadde tatt et valg og si «(...) ja, jeg ser kanskje frisk ut, selv om jeg har en sykdom, og det er positivt». Måten folk snakket på, gjorde noe med selvfølelsen:

(...) Hvis du får beskjed om at du ser ut som et vrak, så vil det kanskje gjøre noe med følelsen du har av deg selv.. Og kanskje føre til at du går dypere inn i sykdommen din.. Jeg tror at hvis vi mennesker snakker mer sammen, akkurat som du er på besøk her i dag.. Så lærer vi mer av hverandre.. Og man vet aldri hva slags tilstand og diagnose en person kan ha.. Så man må ikke dømme uten å forstå (...) – Alf

Selvfølelsen, og måten tjenesteapparatet som i Alf sitt eksempel, kommuniserer på, kan ha en avgjørende effekt på om tjenstemottakeren velger å trykke på trygghetsalarmen eller ikke. Hvis man får en følelse av å være til bry kan det svekke tillitten til hele nettverket.

Brukerne ser som vist så langt ikke på alarmen som en teknologi alene, men også som en tjeneste. Det nettverket som trygghetsalarmen er en del av, omfatter også de ordinære hjemmetjenestene. Alf påpekte utfordringene ved trygghetsalarmen og tjenesteapparatet når det gjaldt trygghet og tillitt. Hvordan oppleves disse utfordringene av en som jobber innenfor dette tjenesteapparatet? Hva slags erfaringer og tanker er det i forhold til tjenstemottakeren og resten av nettverket?

6.2 Tid, trygghet og tillitt - tjenesteapparatets forhold til tjenstemottaker og systemet

Som beskrevet i kapittel 3 var jeg med hjemmesykepleieren Lena på en av hennes besøksrunder hos brukerne. I tillegg fikk jeg intervjuet henne på kontoret. Lena var en del av den ordinære hjemmetjenesten og ikke Trygghetspatroljen. Men, som vist over og i kapittel 4, er trygghetsalarmen en del av et større nettverk, der hele nettverket må fungere for å opprettholde brukerne trygghet. Det er derfor viktig å også vite noe om hjemmetjenestens rolle.

Vi fikk tidligere i dette kapitlet inntrykk av at hjemmesykepleierne var presset på tid. Lena bekreftet at når man jobbet i hjemmesykepleien, så ble man litt preget av stoppeklokka. Samtidig påpekte hun at hun stadig vekk tenkte på hvordan hun som tjenesteyter, kunne gjøre tjenstemottakernes hverdag tryggere

ved at de bodde hjemme: «(...) *Tenker jo hele tiden på hvordan vi kan gjøre tjenestemottakernes hverdag tryggere og bedre*»

Tidspresset var relatert til de kommunale vedtakene som hadde blitt fastsatt for hver tjenestemottaker. I disse vedtakene sto det hva tjenestemottakeren hadde krav på i forhold til helsehjelp. For eksempel så hadde noen behov for morgenstell, mens andre trengte tilsyn med medisiner, og da måtte man gjøre en vurdering. Hvis tjenestemottakeren ikke hadde så mye behov for hjelp, så krevde det ikke mer enn fem eller ti minutter, og det var noe som allerede sto i oppdraget før hjemmetjenesten var på plass hos brukeren. De bruker et system på telefonen, hvor de hadde full oversikt over hvem de skulle besøke, hva de hadde behov for og hvor mye tid de skal disponeres:

(...) For eksempel Olga da, så står det kanskje, se at hun har tatt medisin, og da står det kanskje 5 minutter, og da bruker vi å trykke på navnet hennes når vi går inn, klokken 8 om morgenen, så ser vi at hun tar medisinen, det er travelt fordi det er 20 andre bak her, som også venter, så kanskje du bare tar 3 minutter, så når vi går ut, så, trykker vi for at vi allerede har utført det vi skal (...) - Lena

Det var opp til vedkommende selv å vurdere om det skulle brukes mer tid eller ikke hos tjenestemottakeren. Samtidig fortalte Lena at tidspresset ofte gjorde sånn at man måtte overholde det man skulle, med mindre det var akutt. Det var derfor viktig at man sørget for at hver bruker fikk den tiden de trengte samtidig som man ikke brukte mer tid enn oppsatt. Det kunne gjøre dagen veldig stressende fortalte hun og derfor hendte det at «hendene kom foran», altså at man måtte gjøre ting for tjenestemottakere som de i utgangspunktet klarte selv. Det var litt trist fortalte hun, for da ble de mer hjelpetrengende etter hvert.

Og ha en balansegang mellom hvor mye tid man skal sette av for hvert oppdrag og tjenestemottaker, er en avgjørende faktor for at hjemmetjenesten skal kunne komme seg gjennom alle sine poster. Dette var en vurdering som ofte kunne være stressende. Man ville gjerne at tjenestemottakerne skulle føle seg trygge og ha tillitt til tjenesten, samtidig hadde de et tidspress. Da kan det tenkes at det fort kan oppstå situasjoner som det Alf påpekte i forrige delkapittel – hvor både hjemmesykepleierne og brukerne etterlates med en følelse av usikkerhet fordi hjemmetjenesten ikke har tid til å konsultere legevakta, Dermed må brukeren benytte seg av trygghetsalarmen for å få fortgang i prosessen. Det samarbeidet som han skisserte der hjemmesykepleien kunne få støtte av alarmsentralen i en slik situasjon, kunne bidratt til mindre usikkerhet for brukeren. Samtidig er det en nødvendighet for hjemmetjenesten å overholde besøksplanen og komme seg gjennom arbeidsdagen, for å kunne opprettholde andre tjenestemottakeres trygghet og tillit.

Lena fortalte at nærmest alle som mottok assistanse fra hjemmetjenesten hadde en trygghetsalarm, og hun betraktet det som et godt hjelpemiddel for de som faktisk brukte den:

(...) Men, det er litt både og, vi har noen vi har av de som kanskje aldri bruker, enten fordi at de ikke vil bry de som er på Trygghetspatruljen. Så har du de som ramler da, og som kanskje ligger der i timevis til vi kommer, i stedet for å trykke på alarmen. - Lena

Dette handlet om at det var en helt annen generasjon, de var så takknemlige for hjelp og de skulle helst ikke være til bry for noen, mente Lena. Det var også litt sånn «*det her skal jeg bite i meg og klare mentalitet*». Hun trodde det kom av at den eldre generasjonen ikke var oppvokst med noe lignende teknologi, men at det selvsagt var varierende grunner til at de ikke brukte den. Det kunne også være slik at de var i sjokk når det hendte dem noe. Hun ved flere anledninger hadde funnet tjenestemottakere på gulvet eller i en annen uheldig situasjon, hvor de har hatt hjelpemiddelet rundt hånda eller halsen, og likevel ikke brukt alarmen: «*(...) Og da kan det hende at noen finner på å si, jeg vil ikke være til bry for noen eller dere har så mye gjøre uansett*». Selv om de i hjemmetjenesten prøvde å late som at de hadde god tid når de var på besøk hos tjenestemottakerne, så skinte det nok gjennom at de hadde det travelt, fortalte Lena. Hun mente også at det kunne ha en sammenheng med den enkelte brukers selvfølelse, at det å kunne mestre en uønsket hendelse på egenhånd uten å spørre om hjelp var viktig i den sammenhengen. Etersom mange av tjenestemottakerne har kommet til et punkt i livet eller befinner seg i en situasjon hvor de kan føle at de gradvis mister både fysisk og psykisk kontroll, kan det tenkes at det å faktisk ikke benytte seg av trygghetsalarmen, gir en følelse av at man ennå har kontroll i livet. Velger man å trykke på knappen, gir man i fra seg den lille kontrollen man har over sin egen situasjon i andres hender, som kan oppfattes som et nederlag for mange. Dette kan forklare hvorfor flere tjenestemottakere med sinne og frustrasjon avviste idéen om å gå til anskaffelse av trygghetsalarmen når det ble foreslått av deres pårørende, som vist i forrige kapittel. Ikke-bruk kan slik sett sees på som en måte å motstå nettverket og ideen bak trygghetsalarmtjenesten, ved å ikke la seg innrullere.

Når Lena ble spurt om hva slags erfaring hun hadde med tjenestemottakernes bruksmønstre av trygghetsalarmen, fortalte hun om stor variasjon. Noen brukte aldri alarmen, mens andre nærmest brukte den som en tjenerklokke, og ringte hele tiden: «*(...) Vi har hatt pasienter som kanskje har brukt den 40 ganger om dagen*». Dette trengtes ikke skyldes ensomhet. Når noen følte seg veldig syke, ringte de ikke bare Trygghetspatruljen, de ringte også legevakta og fastlegen og kontoret til hjemmetjenesten, av og til flere ganger om dagen. Som hun sa:

(...) Så ja, du har de som trenger selskap også, men mange føler også at de rett til å bruke den for de er jo syke jo. Også er det noen som bruker kanskje, når de er sent ute.. Det er ikke bare under ulykker de brukes til, men også til litt andre ting.. Det gjelder de som faktisk bruker den aktivt da... Så det er litt sånn, den brukes til så mye ja.. Alarmen betyr veldig mye forskjellige for folk (...) – Lena

Sitatet fra Lena bekrefter mye av det som ble beskrevet i forrige analysekapittel, både når det gjaldt de symbolske og de praktiske betydningene trygghetsalarmen. Vi ser også at en del bruksmønstre avviker fra det sosiale skriptet og de kommunale retningslinjene for kriterier av bruk. Noen av brukerne har domestisert teknologien ut ifra egne behov, som for eksempel «tjenerklokke» eller når de trengte stell. Dette kan også sees på som et anti-program.

Hjemmetjenesten drev ikke aktiv opplæring i bruk av trygghetsalarm, fortalte Lena, bortsett fra at de av og til forklarte tjenestemottakerne formålet med teknologien. Det var Helse og velferdskontoret som satt rammer for hvilke helsetjenester brukerne skulle få, og hjemmetjenesten måtte følge dette opp. De fleste som hadde trygghetsalarm hadde også hjemmesykepleie, men ikke alle fortalte Lena, derfor hendte det at hjemmetjenesten innimellom gikk inn og kontrollerte at alarmen fungerte ved å teste den. Hjemmetjenesten er med andre ord viktige støttespillere i å holde trygghetsalarmtjenestens nettverk stabilt og samtidig styrke den ved å påse at teknologien er funksjonell, selv om dette ikke direkte faller under deres ansvarsområde. Hjemmetjenesten blir da en indirekte delegat og kontrollør for Trygghetspatroljens arbeidsoppgaver. Likevel mente Lena at trygghetsalarmen ble utdelt litt for lett i noen situasjoner. Noen av brukerne hadde ikke behov for den: «(...) Jeg har alltid tenkt, de som er totalt demente da på en måte ikke skjønner bruken og at de fortsatt har det hjemme, jeg kan ikke forstå tryggheten i det, for de forstår ikke å bruke den». Hvorfor får de tjenesten i det hele tatt da? «Jeg vet ikke, det er ikke vi som har bestemt at de skal ha det, det er ofte pårørende som er bekymret, også sier helse velferd kanskje du skal trygghetsalarm, men det er ikke sikkert de forstår hvorfor (...)». Som også vist i kapittel 4 er det pårørende og helse- og velferdstjenesten er de som ofte tar avgjørelsen om tjenestemottakeren skal få trygghetsalarmen innvilget eller ikke - på tross av at eieren selv ikke alltid forstår hensikten med teknologien.

Lena snakket også litt om hva hun trodde om at noen eiere av trygghetsalarmen aktivt valgte å la den bli hengende på veggen. Hun trodde det handlet om at de tenkte «det her skjer jo ikke meg likevel, den ligger på nattbordet i tilfellet jeg skulle få bruk for den». Det samme ble beskrevet av brukerne selv i kapittel fem. Dette forandret seg gjerne etter en uønsket hendelse eller på grunn av ekstern innflytelse fra andre personer.

Det var ikke bare tidsfaktoren som påvirket hjemmetjenestens arbeidsdag og forhold til brukerne. Lena fortalte også om vedtak, regler og prosedyrer som de måtte forholde seg til. Hun mente at hjemmetjenesten generelt var veldig flinke til å se individet, selv om tidspresset kanskje kunne gjøre det vanskelig. Men dess lengre man gikk opp i systemet, dess mer” firkanta” følte hun at de ble: «(...) *Men det er for at man må sette noen rammer tenker jeg, så blir det opp til oss og helse velferd på en måte og prøve å gjøre det her til realiteten da, egentlig (...)*».

Rammene var likevel ikke strammere enn at de gav rom for en viss fleksibilitet i det faktisk møtet med brukerne. Lena poengterte også at virksomheter som hjemmetjenesten var sentrale aktører når det kom til å realisere de politiske og sosiale visjonene bak mange av de kommunale helse og omsorgstilbudene helsemyndighetene har satt for norske kommuner. Dette er med på å underbygge viktigheten av deres roller i nettverket.

Tanken på en fremtid der flere skal bo lengre hjemme, hvor de «varme hendene» og den menneskelig kontakten gradvis blir erstattet med teknologiske virkemidler - som for eksempel bruk av videokommunikasjon, smarthusteknologier og andre midler, bekymret Lena litt. Både tjenesteyterne og mottakerne hadde erfart at ensomhet var en viktig faktor i forhold til den symbolske og praktiske betydningen trygghetsalarmen. Vi så også i innledningskapittelet mange av de som utløste alarmen var ensomme tjenestemottakere som søkte menneskelig kontakt og oppmerksomhet. Da er det kanskje ikke så rart likevel, at mange tjenestemottakere nærmest bruker trygghetsalarmen som en «tjenerklokke» eller ringer opp alle leddene i tjenesteapparatet for å ha noen å prate med.

Hjemmetjenesten spiller utvilsomt en viktig rolle i trygghetsalarmtjenesten, og fungerer som et bindeledd for å kunne opprettholde tilliten mellom tjenestemottakerne og resten av nettverket. Dette gjorde de blant annet ved å påse at trygghetsalarmen fungerte normalt når de besøkte tjenestemottakerne. Det hendte også at de måtte forklare tjenestemottakerne viktigheten av å ha på seg trygghetsalarmen, og hvilke situasjoner den skulle brukes i. Samtidig hadde de begrensinger på hvor mye ressurser og tid de kunne disponere til den enkelte bruker og denne tiden var basert på kommunale vedtak. Selv om de jobbet hardt for at dette ikke skulle gå utover kontakten og tjenesten, kunne nettopp dette påvirke brukernes følelse av trygghet og tillit til de kommunale omsorgstjenestene.

6.3 Tillitens makt

I dette kapitlet har jeg åpnet den svarte boksen bak den noe forenklede lineære fremstillingen av trygghetsalarmtjenesten presentert i figur 4 i kapittel fire. Kapitlet har gitt innsikt i hvordan forholdet mellom tjenestemottaker og tjenesteapparatet utspiller seg i et nettverk avhengig av tillit. Hva bidrar til å styrke, opprettholde og svekke dette nettverket?

Når Frank og Anne og Alf ble spurt om hvor stor tillit de hadde til trygghetsalarmen og tjenesteapparatet, hadde de forskjellige erfaringer og meninger. Anne og Frank fortalte at de var fornøyd med tjenesten og den oppfølgingen de hadde fått tilknyttet trygghetsalarmen, på tross av at de aldri hadde hatt behov for å bruke den. Alf påpekte derimot noen utfordringer ved trygghetsalarmtjenesten – alt fra organisatoriske til kommunikative forhold. Vi fikk også innblikk i hjemmetjenestens perspektiv og Lena problematiserte en rekke politiske og sosiale forhold mellom tjenesteapparatet og tjenestemottakeren, som tidspress, egenkontroll, og ensomhet. Disse fortellingene fra både tjenestemottakerne og tjenesteapparatet, synliggjør at tjenestemottakernes trygghetsfølelse og tillit til trygghetsalarmtjenesten skapes i et samspill mellom en rekke aktører og faktorer, som hjemmetjenesten, kommunale vedtak, og teknisk utstyr. Sett fra et ANT perspektiv kan vi si at brukernes tillit til trygghetsalarmtjenesten i seg selv er et sosialt obligatorisk passasjepunkt, mens selve trygghetsalarmen vil være det fysiske obligatoriske passasjepunktet. For at nettverket skal holdes sammen og tjenestetilbudet skal realiseres, er man avhengig av at disse nodene fungerer.

Ulikhetene mellom Anne og Frank, og Alf kom blant annet av forskjellige erfaringer med alarmen, livsfase og alder. Alf har mye erfaring av bruk av trygghetsalarmen, og har kjent på kroppen både de positive og negative sidene ved teknologien, mens Anne og Frank bare hadde kjennskap til de tjenestene som følger med trygghetsalarmen – installering, opplæring, oppfølging, statusjekk, noe også Alf var fornøyd med. I tillegg engasjerte Alf seg for temaet og i motsetning til Anne og Frank var han helt avhengig av alarmen til hverdags. Han var interessert i teknologien og systemet rundt og hadde derfor en rekke forslag til forbedringer av dagens trygghetsalarm, noe jeg skal se på i neste kapittel.

Kapittel 7. En informants forbedringsforslag til trygghetsalarmens design

Som vist tidligere i oppgaven, har ikke trygghetsalarmens fysiske design og dens funksjoner gjennomgått store endringer i løpet de siste tiårene. Dette fant jeg interessant, og ble derfor også begeistret da Alf tok opp temaet. Han hadde god kjennskap til velferdsteknologisektoren, og hadde blant annet jobbet med utvikling av velferdsteknologier. Alf fungerte derfor på mange måter som både en designer og bruker, og hadde mye på hjertet om den klassiske analoge utgaven av trygghetsalarmen. Han påpekte flere utfordringer ved trygghetsalarmens design og kom med konkrete forslag til forbedringer. Disse vil presenteres i dette kapitlet.

Trygghetsalarmens estetiske uttrykk

Når det kom til trygghetsalarmens estetiske uttrykk fortalte Alf at han syntes alarmen var grå, trist, lite moderne og minte han om en stort «drops» eller en «ufo». Han konkretiserte dette ved å komme med et eksempel, hvor han fortalte at når han pleide å «ta en tur med kompiser, eller var ute på byen» så hendte det at han glemte å ta seg av trygghetsalarmen. Som en relativt ung mann var det ikke særlig stas å gå rundt med noe som ble forbundet med bestemor eller bestefar. Alf estimerte at gjennomsnittsalderen for eiere av alarmen, lå på 80 år og oppover, men påpekte at det var flere på hans alder som hadde alarmen. De var imidlertid flinke til å skjule den. Han ønsket derfor at alarmen kunne hatt en mer moderne og diskre design, og foreslo at den kunne lignet mer på klokken han hadde rundt håndleddet. Det ville sett penere ut og på den måten vært mer appellerende å bruke.

Trygghetsalarmens estetiske uttrykk var så lett gjenkjennelig mente Alf og det kunne virke stigmatiserende: «(...) *Ja, her er det en sjuking, og det må jo være noe ille, siden han har på seg en alarm (...)*». Dette inntrykket var et problem sa Alf: «(...) *fordi det er så vanskelig å få dem til å tenke på noe annet, når man først har blitt stemplet*». Han hadde opplevd noen ubehagelige episoder i forhold til dette, og kunne ofte føle seg dømt på grunn av hans tilstand, både direkte og indirekte. Likevel fastslo han at han ikke skjemtes over alarmen, men ønsket at: «(...) *Når jeg er ute på byen for eksempel, er det ikke det jeg vil at folk skal se først, men det er meg de skal se først.. Så kan vi snakke om alarmen seinere*».

Stempelet som «ufør» eller «syk», var ifølge Alf en uheldig bieffekt ved å ha på seg trygghetsalarmen. Alf mente det handlet om et trist og gammeldags design og slik som vist i kapittel fire hadde det heller ikke vært særlige endringer i designet. Med tanke på hvordan forbrukerteknologi som mobiltelefoner, PCer, smarte klokker hele tiden redesignes, er det ikke rart at Alf som ung bruker, er

misfornøyd med tilbudet. Alarmen blir en representant for sykdom og uførhet, heller en teknologi som bidrar til å lette hverdagen. Heldigvis påvirket ikke dette bruken av alarmen og selv skjemtes han ikke over å bruke den. Andre unge kan imidlertid være mer sårbar overfor dette og dermed velge å legge igjen alarmen hjemme.

Andre utfordringer ved designet

Det er tydelig at Alf synes det kunne blitt gjort noen endringer ved det estetiske uttrykket av trygghetsalarmen, men det var også alvorligere utfordringer med teknologien. Han hadde erfart at knappen ikke var dyp nok, og at man derfor lett kunne komme bort til den ved et uhell, spesielt når man sov: «(...) *Og før man visste ordet av det, så var ambulansen på plass (...)*». Dette var med på å skape en utrygghet og Alf mente at også det kunne bidra til at folk la fra seg trygghetsalarmen. Selv om man hadde trygghetsalarmen i form av et smykke, var det for lett å utløse alarmen hvis man for eksempel snudde seg i senga. Eierne av trygghetsalarmen ble ofte anbefalt å legge fra seg alarmen på nattbordet på grunn av dette. Dette påpekte Alf kunne være problematisk, spesielt i de situasjonene hvor han ikke klarte å strekke hånda bort til nattbordet:

(...) Jeg har jo hatt situasjoner som da jeg måtte ha ringt til min kone på jobb fordi jeg ikke har klart å komme meg bort til vinduet for å lukke det.. Fordi det var nærmest minus grader inne på rommet, og jeg holdte på å fryse i hjel.. Og jeg ikke var kapabel nok til å komme bort til vinduet selv.
- Alf

I disse situasjonene mente han at det var nødvendig å ha på seg alarmen rundt håndleddet eller halsen. «(...) *hele konseptet skulle vært annerledes egentlig*». Hadde det vært opp til han, skulle knappen ha ligget litt dypere og formet alarmen sånn at den var lett å trykke på. På den måten kunne man unngå å løse ut alarmen ved et uhell.

Funksjoner

Det var ikke bare det fysiske designet Alf opplevde som utdatert, det var også store mangler ved trygghetsalarmens funksjoner. Her begynte han med å fortelle om hussentralens begrensninger om hvordan man måtte befinne seg innen en viss radius for at alarmen skulle ha en funksjon. Han forsto ikke hvorfor ikke alarmen kunne være tilgjengelig over alt, og påpekte at dette var med på å isolere eieren. I situasjoner hvor man befant seg langt fra hussentralen, var det ingen mulighet for å kommunisere med vaktentralen, og da risikerte man full utrykning, ettersom vaktentralen ikke ville få kontakt med brukeren. Denne begrensningen, mente Alf, kan føre til at flere eiere av trygghetsalarmen, isoleres både direkte og indirekte, ettersom de er nødt til å befinne seg i nærheten av hussentralen for at tryggheten av å bære på en fungerende trygghetsalarm ikke

skal falle bort. Da kan det tenkes at mange brukere som belager seg på denne tryggheten, rett og slett blir redde for å ferdes utenfor denne radiusen. En annen utfordring ved hussentralen er at man er avhengig av å være i nærheten av sentralen for å kunne kommunisere med vaktcentralen. Dette begrenset også tryggheten ifølge Alf. Folk som bor i et hus med et stort areal og flere etasjer, kan da risikere å bli liggende hjelpeløs i kjelleren, på badet eller ute i hagen, fordi de befinner seg langt i fra hussentralen.

Vi husker også fra forrige kapittel at Alf hadde opplevd at trygghetsalarmen automatisk hadde blitt utløst ved to anledninger. Han fikk aldri vite hva som hadde forårsaket disse automatiske alarmutløsningene og det plagde han en god del:

(...) Jeg fikk aldri vite hva som forårsaket de to gangene alarmen har blitt automatiske utløst.. Og det interesser meg som bruker, fordi da kan jeg få vite hva som forårsaker det.. Er det noe jeg har gjort eller er det noe feil i systemet?

I disse situasjonen ble Alf i sterk tvil om trygghetsalarmens pålitelighetsgrad. Han mente det kunne ha en sammenheng mellom analoge og SIM-baserte løsninger og hevdet at siden hussentralen var installert med et SIM-kort, så ville den være mer ustabil enn en fastlinje. Han ville derfor ha anbefalt alle med trygghetsalarm om å beholde fastlinjen, ettersom den ville være mer pålitelig.

Det å løse disse utfordringene kunne ifølge Alf gjøre alarmen tryggere og sikrere for brukeren, pårørende og tjenesteapparatet. Han hadde derfor forslag til forbedringer. Det første var kommunikasjonsfunksjonene. Her foreslo han at man kunne flytte taleenheten fra hussentralen til selve trygghetsalarmen, ved å installere en mikrofon og et SIM-kort i alarmen, sånn at man kunne kommunisere direkte med vaktcentralen. Han konkretiserte nyttiligheten av dette ved å angi noen eksempler: «(...) Hvis man for eksempel ligger i busken, eller bak hjørnet ved inngangspartiet, kan man ved direkte kommunikasjon med vaktcentralen fortelle at det haster, en mikrofon og en høyttaler ville gjort susen». På denne måten kunne man spørre om veiledning når man for eksempel hadde lavt blodsukker, og trengte instruksjoner. En skjerm hadde også vært et godt tiltak for da kunne vaktcentralen observere brukeren, omgivelsene og situasjoner mye bedre.

En annen viktig funksjon Alf savnet ved trygghetsalarmen, var en egenskap hvor brukeren selv kunne regulere behovet for hjelp. Dette var spesielt gunstig funksjon i tider det var stor pågang hos vaktcentralen. Han mente at når man hadde trykket på alarmknappen og blitt satt i kø, så burde det ha vært mulighet for å trykke på knappen for eksempel tre ganger hvis det virkelig var nød. Hvis brukeren bare trengte veiledning for å forhindre en potensiell nødsituasjon, holdt det med å trykke en gang. På den måten kunne brukeren selv regulere behovet for hjelp. Han fortalte at denne funksjonen kunne være nyttig i en nødsituasjon,

hvor man har forsøkt å trykke en gang, men ikke fikk respons på grunn av mye trafikk hos vaktentralen.

Alfs forslag var altså knyttet både til estetisk uttrykk, utforming og funksjoner

Oppsummert var han opptatt av:

- Større variasjon i estetisk uttrykk for å ta hensyn til flere aldersgrupper blant brukerne
- Mulighet for å bruke trygghetsalarmen uavhengig av hvor langt man befinner seg fra hussentralen.
- En trygghetsalarm med flere funksjoner; som toveis tale og videokommunikasjon.
- Senke alarmknappen for å unngå utløsninger ved uhell
- Mulighet for en funksjon hvor man selv kan regulere behov for hjelp.

Trygghetsalarmen har tradisjonelt vært forbundet med eldre brukere uten særlig erfaring med teknologi. Denne gruppa har ikke vært en aktiv brukergruppe som har utfordret designere slik for eksempel brukere av mobiltelefonen (Handel, 2016). Derfor er det interressant å undersøke hva en yngre bruker mener om denne teknologien. Ut ifra det som har blitt presentert i dette kapittelet, er det ingen tvil om at det foreligger et gap mellom Alfs formening om trygghetsalarmens design og designernes beskrivelse av trygghetsalarmen som vist i kapittel fire. Her fremstilles den som av god kvalitet, pålitelig, funksjonell og kostnadseffektiv, samtidig som den skal se bra ut. Tre av disse punktene; pålitelighet, funksjonalitet og estetisk uttrykk, hadde ifølge Alf stort forbedringspotensial. Alf hadde opplevd at alarmen gikk av ved et uhell. Han mente derfor at pålitelighetsgraden ikke var god nok. Ikke minst var det et problem at man måtte være i nærheten av hussentralen for å kunne kommunisere med vaktentralen, og for at trygghetsalarmen i det hele tatt skulle fungere. Det estetiske uttrykket var heller ikke noe Alf var begeistret for, mens produsentenes brosjyre fremhevet de var opptatt av at trygghetsalarmen «skal se bra ut». Men for hvem? Som Alf sa, signaliserte alarmen sykdom og hjelpeløshet. Etterspørselen etter trygghetsalarmen er økende og vi kan forvente at også gruppen med yngre brukere kan vokse. Det kan derfor være hensiktsmessig for designere å ha et større fokus på dette aspektet ved trygghetsalarmtjenesten. Brukerne bør kanskje i større grad involveres i designprosessen? Alf fortelling er et eksempel på hvordan designernes script ikke alltid trenger å samsvare med brukernes sine egne preferanser og at det kan være mange idéer å hente fra dem mer brukererfaring.

Kapittel 8. Mot en velferdsteknologisk hverdag

Denne oppgaven har handlet om trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune. Jeg har vært som nevnt innledningsvis, opptatt av å få kunnskap hvordan en etablert velferdsteknologi har blitt domestisert av både tjenesteapparatet og brukerne. Jeg har også vært interessert i scriptet som følger trygghetsalarmen: om planer og visjoner, design og foreslått bruksmønster. Mine hovedspørsmål var: Hva er myndighetenes visjon for trygghetsalarmen? Hva oppleves av brukerne som trygghetsalarmens hovedfunksjon? Bidrar den til økt trygghet? I så fall, hvordan og for hvem?

8.1 Domestisering av trygghetsalarmen

Det å undersøke en etablert teknologi kan betraktes som å åpne en «svart boks». I de ulike empirikapitlene har jeg åpnet denne boksen, analysert hvordan trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune henger sammen og hva slags innvirkning denne tjenesten og andre faktorer har på tjenstemottakernes trygghetsfølelse og velvære. I kapittel 4 analyserte jeg de politiske og sosiale visjonene bak trygghetsalarmtjenesten, samt alarmens design og produsentenes forestilling om bruk. Med utgangspunkt i et script perspektiv viste jeg at disse visjonene, forestillingene, målene og grunntankene var innskrevet inn i selve trygghetsalarmen og trygghetsalarmtjenesten.

I kapittel 5 var fokuset på hvordan alarmen fungerte i praksis. Her fikk vi innsikt i tjenstemottakernes domestisering av trygghetsalarmen. Analysen viste at alarmen hadde ulik symbolsk og praktisk betydning for de forskjellige brukerne og hvordan trygghetsalarmen bidro til trygghet for informantene var også forskjellig. For noen av tjenstemottakerne utgjorde ikke teknologien en trygghet i det hele tatt, enten fordi de ikke så hensikten med alarmen, eller fordi de fant trygghet et annet sted. Tjenesten skapte derimot ofte en trygghet for deres pårørende i stedet. Noen brukte trygghetsalarmen ofte og til helt andre formål enn dens opprinnelige hensikt, mens andre hadde utviklet en høy terskel for å utløse alarmen. Noen foretrakk å la alarmen bli hengende på veggen fremfor rundt halsen eller håndleddet og tryggheten lå ikke i selve bruken men i det at alarmen fantes og at hjemmetjenesten sjekket den med jevne mellomrom. Trygghet oppleves forskjellig og som også kapitlet avdekket, kunne trygghetsalarmen og dens tjenester, hvis den ikke fungerte, like gjerne skape utrygghet.

En god og stabil relasjon mellom brukeren, teknologien, ansatte, pårørende og resten av nettverket bak trygghetsalarmtjenesten var ikke overraskende, avhengig av brukernes tillit og dette var fokus for kapittel 6. Jeg viste hvilke faktorer som kunne bidra til styrke, opprettholde og svekke dette sosio-tekniske nettverket. Trygghet og tillit hang sammen. Der det ble skapt utrygghet ble også

tillitten svekket. Når tillitten ble svekket skapte det utrygghet og mistillit til trygghetsalarmtjenesten. Det var gjerne en kjede av forhold som for eksempel lang ventetid, tekniske problemer og manglende respekt fra hjemmetjenesten som kunne svekke tillitten. Men også enkelthendelser som en ubetenksom bemerkning kunne bidra til dette. Dersom tillitten fra brukerens side forsvant ble nettverket svekket og alarmens fikk ikke den trygghetsfunksjonen som det var ment at den skulle ha.

Som vist i kapittel 4 var alarmens script relativt enkelt og rett fram, men vi så i kapittel 5 at alarmer likevel ble domestisert på ulike måter. Alf, som representerte en ung bruker, var misfornøyd med mange av alarmens funksjoner, og hadde endel forslag til forbedringer. Disse forslagene og begrunnelsen for dem redegjorde jeg i det siste empirikapitlet.

Figur 10 på neste side viser oppsummerende oversikt over trygghetsalarmtjenesten i Trondheim kommune og funnene fra dette prosjektet, som kan være til hjelp for å forstå trygghetsalarmtjenestens og trygghetsalarmens mange betydninger.

TRYGGHETSALARMENS MANGE ANSIKT

Trygghetsalarm sett fra helsemyndighetene, tjenesteapparatet og designeres side

Helsemyndighetene

Et politisk, økonomisk og sosialt tiltak

Designere

Pålitelig, kostnadseffektiv, og se bra ut

Tjensteapparatet

En tjeneste som skal bidra til å øke deres tjenestemottakers trygghetsfølelse, selvstendighet og livskvalitet

Retningslinjer for bruk av trygghetsalarmen; når brukeren befinner seg i en nødsituasjon

Ønske fra nærmeste familie og andre pårørende

Oksygenmangel

Fall

Hofteskade og andre ustødigheter

Årsak til anskaffelse

En teknologi man er fornøyd med

Utdatert teknologi med en god del funksjonelle mangler og egenskaper

Trist og grå estetikk

Design

Trygghetsalarm sett fra tjenestemottakernes side

Trygghetsalarm sett fra tjenestemottakernes side

Identifiserte bruksmønstre

Behov for assistanse i uheldige/nødsituasjoner

Fall

Oksygenmangel

For å fortere komme i kontakt med de riktige instansene når man ble ventende i telefonkø til legevakta

Oppmerksomhet og menneskelig kontakt

Assistanse for å komme seg ut av senga

Stell og skift

Fysisk sittende fast, og behov for assistanse for å komme seg opp eller videre

Praktisk og symbolsk betydning

Trygghet for pårørende og de nærmeste omsorgspersonene

Trygghet om man skulle befinne seg i en uheldig situasjon

Utrygghet og en påkjenning

Føle seg til bry

Et hjelpemiddel man ikke har behov for

Et tiltak mot ensomhet, og det å vite at man har noen tilgjengelig på andre siden ved et tastetrykk

Stempel om å være "ufør"

Isolerende

En ekstra hjelpende hånd for tjenestemottakeren og familien

Tillit til tjenesteapparatet og trygghetsalarmen

Familie og sosialt nettverk

Faktorer som påvirket tjenestemottakernes trygghetsfølelse

Fysisk og psykisk velvære/helsetilstand

Hvilke situasjon man befinner seg i

Selvbilde og selvfølelse

Faktorer som påvirket tjenestemottakernes avgjørelse om å utløse alarmen eller ikke

Trygghetsalarm sett fra tjenestemottakernes side

Hvordan andre personer fikk tjenestemottakerne til å føle

Figur 10 – Trygghetsalarmens mange ansikt

8.2 Veien videre

Historiene fra de enkelte brukere av trygghetsalarmen og erfaringer fra hjemmetjenesten er viktig for å forstå hvordan en teknologi som trygghetsalarmen kan utvikles videre. Den er mye mer enn et objekt laget av plastikk, den har mange ansikter, basert på hvem du er i det nettverket trygghetsalarmtjenesten utgjør. Mange av informantene mine tilhører den siste generasjonen som er vokst opp i en helt annen teknologisk verden enn deres etterkommere og fremtidige generasjoner. Hva ville funnene ha vist om dette prosjektet ble utført om noen par tiår? Sannsynligvis vil kommende generasjoner forholde seg til og være vant med, langt flere teknologiske hjelpemidler. Det er likevel viktig å ikke tar for gitt hvordan teknologiene vil bli tatt i mot og brukt, altså domestisert. Dersom brukerne utvikler mistillit til systemet og teknologien, er det ikke bare skadelig for dem selv, men også skadelig for en vellykket implementering av velferdsteknologi i norske kommuner. Det er derfor viktig vi går frem med omsorg og fornuft mens vi beveger oss mot en velferdsteknologisk hverdag.

Litteraturliste

Akrich, M. (1992) 'The De-Description of Technical Objects', i Bijker, W. og Law, J. (red.) *Shaping Technology Building Society: Studies in Sociotechnical Change*. London: The MIT Press, s. 205-224.

Akrich, M., Latour, B. (1992) 'A Summary of a Convenient Vocabulary for the Semiotics of Human and Non-Human Assemblies', i Bijker, W. og Law, J. (red.) *Shaping Technology Building Society: Studies in Sociotechnical Change*. London: The MIT Press, s. 259-264.

Atroschi, G. (2015). *Velferdsteknologi fra planer til prosjekt – En kvalitativ studie av domestisering av velferdsteknologi*. Masteroppgave. NTNU. Hentet fra: <https://www.ntnu.no/documents/10265/1265398312/masteroppgave+Atroschi.pdf/e7f329b7-2102-4e9b-bd08-85dbbda82438>

Aune, M. (1996). "The computer in everyday life: patterns of domestication of a new technology" i M. Lie og K. H. Sørensen (Red.), *Making technology our own? Domesticating Technology Into Everyday Life*. Oslo: Universitetsforlaget.

Ausen, D., Bergene, Å., Grut, L., Husebø, I., Standal, K., Svagård, I.S., Øderud, T. (2012). *Trygghetspakken – behovskartlegging og erfaringer. Hva bør en trygghetspakke inneholde for å hjelpe den enkelte til å bo trygt i egen bolig?* (Rapportnummer: 90L285). (SINTEF 6/2012). Hentet fra: https://www.Sintef.no/globalassets/project/velferdsteknologi/trygghetspakken/trygghetspakke-behovskartlegging_innomed-forprosjekt-juni-2012.pdf

Ausen, D., Fossberg, A.B. Husebø, I., Røhne, M., Svagård, I. (SINTEF, 2012). *Bo lenger hjemme med mobil trygghetsalarm? Erfaringer med mobil trygghetsalarm i Bærum kommune*. Hentet fra: <https://www.Sintef.no/globalassets/Sintef-teknologi-og-samfunn/prosjektwebber/velferdsteknologi/rapport-a27139-mobil-trygghetsalam.pdf>

Bainbridge, S, W. (2004). *Human - Computer interaction, when science fiction becomes science fact*. Volume 2. Berkshire publishing group LLC.

Bajoghli, S., Leirset, E. (2005, 02.juli). Ensomhet er største problem. *Adressa*. Hentet fra: <http://www.adressa.no/nyheter/trondheim/article520922.ece>

Bernsten, E, B. (2005) Losningsforslag-eksamen-IT1603-V2005: https://dvikan.no/gamle-ntnu-eksamener/IT1603_Ikt_kultur_og_samfunn/Losningsforslag-eksamen-IT1603-V2005.doc

Callon, M., Latour, B. (1981). "Unscrewing the Big Leviathan: how actors macrostructure reality and how sociologists help them to do so" i. K. D. Knorr-Cetina and A. V. Cicourel (Eds.) *Advances in Social Theory and Methodology: Tward an Integration of Microand Macro-Sociologies*. Boston.

Callon, M. (2001). *Elementer i en oversettelsessosiologi: kamskjell, fiskere og forskere*. i Asdal, Kristin. Brenna, Brita. Moser, Ingunn (Red). Teknovitenskapelige kulturer. Spartacus forlag

Callon, M. (1991). Techno-economic Networks and Irreversibility. In J. Law (Ed.) *A Sociology of Monsters? Essays on Power, Technology and Domination*, Sociological Review Monograph. London, Routledge. 38: 132-161.

Campbell, Ollie. (2015, 5. februar). Designing for the elderly: ways older people use digital technology differently. *Smashingmagazine*. Hentet fra: <https://www.smashingmagazine.com/2015/02/designing-digital-technology-for-the-elderly/#experience-with-technology>

Chen, H. (2015, 7. September). Asia's smartphone addiction. *BBC*. Hentet fra: <http://www.bbc.com/news/world-asia-33130567>

Dinello, D. (2005). *Technophobia! Science Fiction Visions of Posthuman Technology*. University of Texas Press.

Dragland, Å. (2014, 22. september). Ny helsevakt – rask og riktig akutthjelp. *Adressa*. Hentet fra: <http://www.adressa.no/nyheter/helse/article10140429.ece>

Elmore, T. (2014, 18. september). Nomophobia: A Rising Trend In Students. *Psychologytoday*. Hentet fra: <https://www.psychologytoday.com/blog/artificial-maturity/201409/nomophobia-rising-trend-in-students>

Engelshus, K., Løvdal, J. (2014). *Hvordan realisere effekter fra velferdsteknologi - Erfaringer fra tre caser i norske kommuner*. (Masteroppgave). Universitet i Agder. Hentet fra: <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/id/246592/1IS-501-1>

Estepon, M. (2011, 16. mai). New Survey Shows Unhappy Customers Spread the Word. *Unitiv*. Hentet fra: <http://www.unitiv.com/intelligent-help-desk-blog/bid/64134/New-Survey-Shows-Unhappy-Customers-Spread-the-Word>

Fallan, K. (2010). *Design History: Understanding Theory and Method*. 1. utgave. Oxford International Publishers LTD.

Foodrisc. (2016, 10.07) Mixed Methods Research. *Foodrisc*. Hentet 10.07.2016 fra http://resourcecentre.foodrisc.org/mixed-methods-research_185.html

Fossberg, B.A., Gottschal, J.E., Ausen, D., Røhne, M. (2015). *Erfaringer med mobil trygghetsalarm i Bærum og skien*. Drammen kommune, Bærum kommune, Sintef IKT. Hentet fra: https://www.drammen.kommune.no/Documents/Helse/UHT%20Buskerud/Mobil%20trygghet%20salarm_erfaringer%20B%C3%A6rum%20og%20Skien.pdf

Fuchsberger, V. (2008). *Ambient assisted living: Elderly people's needs and how to face them*. Paper presentert på Proceedings of the 1st ACM international workshop on Semantic ambient media experiences.

Gansmo, K.A. (2010, 27. oktober) Eldrebølgen kommer før tida. *NRK*. Hentet fra: <http://www.nrk.no/trondelag/eldrebolgen-kommer-for-tida-1.7354877>

Gausdal, S.L.I., Gjersdal, J.G., Jensen, S.A. (2015). *Organisatoriske utfordringer ved bruk av sensorteknologi i kommunehelsetjenesten*. (Masteroppgave). Universitet i Agder. Hentet fra: http://www.lister.no/phocadownload/2015/Velferdsteknologi_og_telemedisin/HSI500_2015_v

[%C3%A5r_masteroppgave_Inger_Lise_S._Gausdal_Jorunn_Gundersen_Gjersdal_Ann_Synn%C3%B8ve_Jensen.pdf](#)

Greiner, R. (2004, 18. november). Eldre i kø for trygghetsalarm. *Nordlys*. Hentet fra: <http://www.nordlys.no/nyheter/eldre-i-ko-for-trygghetsalarm/s/1-79-1339349>

Gjøen, H. og M. Hård (2009). Cultural politics in Action: developing user scripts in relation to the electric vehicle. *Science, Technology and Human Values*, Vol. 27(2):262-281.

Handel, R. (2016). The history and evolution of cell phones. *Artinstitutes*. Hentet fra: <https://www.artinstitutes.edu/blog/the-history-and-evolution-of-cell-phones>

Heggelund, S.A., Holmøy, D.J. (2014). *Trygghetsalarm i en Omsorg+-bolig - Hvem tar ansvaret?*. (Masteroppgave). Universitet i Oslo. Hentet fra: <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/41533/Holmy-Heggelund-Master.pdf?sequence=1>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2006). *Mestring, muligheter og mening*. (St. meld. nr. 25 (2005-2006)). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-25-2005-2006-/id200879/>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2013). *Morgendagens omsorg*. St. meld. nr. 29 (2012-2013). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-29-20122013/id723252/>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2015). *Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet*. (St. meld. nr. 26 (2014-2015)). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-26-2014-2015/id2409890/>

Helsedirektoratet. (2012). *Velferdsteknologi. Fagrapport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013-2030*. Hentet fra: <https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/180/Fagrapport-om-implementering-av-velferdsteknologi-i-de-kommunale-helse-og-omsorgstjenestene-2013-2030-IS-1990.pdf>

Helsedirektoratet (2015, 15.oktober). *Trygghetsalarm*. Hentet fra: <https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/trygghetsalarm>

Hubak, M. (1996). The car as a cultural statement: car advertising as gendered sociotechnical script, in M. Lie and K. Sørensen (eds) *Making Technology Our Own?* Oslo: Scandinavian University Press, pp. 171-200

Jacobsen, D. L. (2000). *Hvordan gjennomføre undersøkelse?* 1. Utgave. Oslo Høyskoleforlaget.

James C. Taylor. (1998). Participative design: linking BPR and SAP with an STS approach. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 11 Iss: 3, pp.233 – 245

Joiner TE., Jr. (2005). *Why people die by suicide*. Harvard University Press; Cambridge, MA

Kleven, R., Thobroe, G. (2015, 04.april). Trygghetsalarmen virket ikke – døde få timer etter at hun ble funnet. *NRK*. Hentet fra: <http://www.nrk.no/trondelag/trygghetsalarmen-virket-ikke---dode-fa-timer-etter-at-hun-ble-funnet-1.12687025>

Kujala, S. (2003). “*User involvement: a review of the benefits and challenges*” in *Behavior & Information Technology*, 2003, vol. 22, no. 1, 1-16. Hentet fra: <http://mcom.cit.ie/staff/Computing/prothwell/hci/papers/UserInvolvement.pdf>

Leech, Nancy L. & Onwuegbuzie, Anthony J. (2009). *A typology of mixed methods research designs. Quality & Quantity*, 43(2), 265-275.

Levold, N. (1999). Å «gjøre» kjønn i Akademia: Domestisering av en Informasjonsteknologisk forskerposisjon. STS-arbeids-notat 4/99. Hentet fra: https://www.ntnu.no/c/document_library/get_file?uuid=5edd1281-4a87-4b38-997d-6eff5c3e0846&groupId=10265

Markussen, A. (2015, 12.januar). Utrygg med trygghetsalarm. *Budstikka avis*. Hentet fra: <http://www.bsnett.no/nyheter/utrygg-med-trygghetsalarm/Bbboal!90b7049c4bb241fba7b131040999702b/>

Moe, C. E., & Molka-Danielsen, J. (2012). Independent Living for the Elderly: Development of an Assessment Framework for Comparison of Assistive ICT Initiatives. NOKOBIT, 2012.

Mørk, E. (2014). *Kommunale helse- og omsorgstjenester 2014, statistikk om tjenester og tjenestemottakere*. Oslo: Statistisk sentralbyrå. Hentet fra: https://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/_attachment/242516?_ts=150606744c0

NOU 2011:11. (2011). Innovasjon i omsorg. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/5fd24706b4474177bec0938582e3964a/no/pdfs/nou201120110011000dddpdfs.pdf>

Oudshoorn, N., Pinch, T. (2005): “Introduction: How users and Non-Users matter” in Nelly Oudshoorn and Trevor Pinch (eds.): *How Users matter – the co-construction of users and technology*, MIT-Press, Cambridge, Mass.

Pinch, T. og Bijker, W. (1987) 'The Social Construction of Facts and Artifacts: or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology might Benefit Each Other', i Bijker, W., Hughes, T. og Pinch, T. (red.) *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology*. London: The MIT Press, s. 17-50.

Reichheld, Fred. (2011, 16.mai) What does an angry customer cost?. *Linkedin*. Hentet fra: <https://www.linkedin.com/pulse/20130516184333-7928939-what-does-an-angry-customer-cost>

Ringdal, K. (2007). *Enhet og Mangfold: Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. 2. Utgave. Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.

Silverstone, R., Hirsch, E., Morley, D. (1992) ‘Information and Communication Technologies and the Moral Economy of the Household’, i Silverstone, R. og Hirsch, E. (red.) *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces*. London: Routledge, s. 9-17.

Skjølsvold, M.T. (2015). *Vitenskap, Teknologi og Samfunn: En introduksjon til STS*. 1. Utgave. Cappelen Damm Akademisk AS.

Sørensen, K. (2006). 'Domestication: The Enactment of Technology', i Berker, T., Hartmann, M., Punie, Y. og Ward, K. (red.) *The Domestication of Media and Technology*. Maidenhead: Open University Press, s. 40-58.

Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. 3. Utgave. Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.

Torvund, S. (2007). Else (87) må vente i alarmkø. *Bergens Tidende*. Hentet fra: <http://www.bt.no/nyheter/lokalt/Else-87-ma-vente-i-alarmko-1856357.html>

Tromsø Telemedicine Consult (2012). *Velferdsteknologi - gjør det enkelt*. Hentet fra: <http://telenorobjects.com/wp-content/uploads/sites/3/2013/05/Rapport-Assisted-living-versjon-14-10-2012.pdf>

Trondheim kommune (2013, 30.oktober). Vår nye helsevakt. Hentet fra: <http://blogg.trondheim.kommune.no/it-sjefen/2013/10/30/var-nye-helsevakt/>

Trondheim kommune (2015, 13.november). Trygghetspatruljen. Hentet fra: <https://www.trondheim.kommune.no/Trygghetspatruljen/>

SOS International Trygghetsentralen. NEO trygghetsalarm brosjyre. Hentet fra: <https://www.sos.dk/resources/private-pdf/003-NEO-norsk-qf.pdf>

Van Orden KA, Witte TK, Cukrowicz KC, Braithwaite SR, Selby EA, Joiner TE., Jr. (2010) The interpersonal theory of suicide. *Psychological Review*;117:575–600. Hentet fra: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3130348/>

Winner, L. (2001) 'Where Technological Determinism Went', i Cutcliffe, S. Og Mitcham, C. (red.) *Visions of STS: Counterpoints in Science, Technology and Society Studies*. Albany: State University of New York Press, s. 11-18.

Wyatt, S. (2008) 'Technological Determinism is Dead; Long Live Technological Determinism', I Hackett, Amsterdamska, O., Lynch, M. & Wajcman, J. (red.) *The Handbook of Science and Technology Studies*. 3. Edition. London: The MIT Press, s. 165-180.

Figurer

Figur 4: SINTEF. (2012). Hentet fra: <https://www.Sintef.no/globalassets/Sintef-teknologi-og-samfunn/prosjektwebber/velferdsteknologi/rapport-a27139-mobil-trygghetsalam.pdf>

Figur 5: Bardu kommune. (2003). Hentet fra: <http://www.bardu.kommune.no/index.php?id=73231>

Figur 6: Vakt og Alarm AS. (2016). Hentet fra: <http://vaktogalarm.custompublish.com/gjensidige-helse-55.5853866-301093.html>

Figur 7: Trondheim kommune. (2015). Hentet fra: <https://www.trondheim.kommune.no/attachment.ap?id=54945>

Figur 8: Trondheim kommune. (2015). Hentet fra: <https://www.trondheim.kommune.no/Trygghetspatruljen/>

Vedlegg

Vedlegg 1:

Intervjuguide

Innledningsspørsmål

Bakgrunnsinformasjon; Alder, sivilstatus. *Hvor lenge vedkommende vært boende alene? Eller på institusjonen personen måtte befinne seg i.*

Hovedspørsmål

- 1. Hvor lenge har du hatt trygghetsalarmen?** *Et veldig generelt spørsmål, men det kan gi meg informasjon om hvor lenge vedkommende har benyttet seg av hjelpetiltaket, og eventuelt når.*
Oppfølging: *Hvordan oppbevarer du alarmen på en vanlig dag/natt?*
- 2. Hvordan/av hvem fikk du vite om at det finnes trygghetsalarmer?** *Var det vedkommende selv som ønsket å søke etter hjelpetiltaket? Eller var det familie, pårørende, og lignende?*
- 3. Hvorfor valgte du å gå til anskaffelse av trygghetsalarmen, var det en bestemt hendelse som gjorde det? Fortell.** *Her kan jeg få en idé, om hvorfor vedkommende har gått til anskaffelse av trygghetsalarmen – er det fordi vedkommende er redd for å falle? Føler personen seg utrygg ved å være alene? Denne informasjonen kan jeg videre ha i mente, når jeg skal stille ytterligere spørsmål.*
- 4. Hva er din erfaring med bruk av trygghetsalarmen?** *Viktig spørsmål som kan gi meg informasjon om brukernes erfaringer med hjelpetiltaket.*
Oppfølging: *hvem lærte deg opp i bruken av den? Hvilke instanser sørget for at brukeren ble opplært i å bruke hjelpetiltaket?*
Oppfølging to: *hvordan foregikk det? Hvordan ble brukeren opplært? Var det via kursing for eksempel?*
- 5. I hvor stor grad føler du at du mestrer bruk av trygghetsalarmen om en uønsket hendelse skulle oppstå?** *Fortell. Her kan jeg få informasjon om brukernes mestringsfølelse om hjelpetiltaket; er det sann at brukeren føler seg trygg på å bruke hjelpetiltaket om en uønsket hendelse skulle oppstå?*

- 6. Hva betyr trygghetsalarmen for deg?** Meget viktig spørsmål i forhold til problemstillingen!
- 7. Har du hatt behov for å bruke trygghetsalarmen? Fortell.** Om vedkommende svarer ja her, kan jeg få veldig mye nyttig informasjon i forhold til problemstillingen og forskningsspørsmålene mine. Da kan jeg eventuelt grave litt dypere, og spørre om hvordan prosessen hadde vært fra alarmen ble utløst til situasjonen ble normalisert – dette henger igjen med oppfølging spørsmålet under.
- Oppfølging: hvordan var din opplevelse av dette? Fortell.**
- 8. Hvor stor tillit har du til trygghetsalarmen og dens funksjoner? Fortell.** Her kan jeg få informasjon om hvor stor grad tillit brukeren har ovenfor støtteapparatet. Eventuelt hvorfor og hvorfor ikke? Hva vedkommende føler er på plass eller mangler, hva man kan gjøre for å forbedre det osv.
- 9. Hva med støtteapparatet? (Pårørende, helsetjenesten, sentralbordet o.l.)** Se begrunnelse nummer 5.
- 10. Design og utforming?** Hva synes brukeren om utformingen av alarmen?
- 11. Hvordan har oppfølgingen tilknyttet trygghetsalarmen vært?** Også et viktig spørsmål for å danne et inntrykk om hvordan samspeilet mellom støtteapparatet/pårørende og bruker er; Føler brukeren at de får tilstrekkelig oppfølging? Hvordan er kommunikasjonen mellom støtteapparatet og bruker tilknyttet hjelpetiltaket?

Avslutningsspørsmål

- 12. Alt i alt, hva slags inntrykk sitter du igjen med i forhold til trygghetsalarmen? Fortell.** Her kan jeg få overordnet informasjon over brukerens hovedinntrykk av hjelpetiltaket. Hva er vedkommende fornøyd med, og ikke fornøyd med? Dekker hjelpetiltaket brukerens behov? Har trygghetsalarmen bidratt til å gjøre vedkommende sitt liv tryggere? På hvilken måte eventuelt?
- 13. Ville du anbefalt trygghetsalarmen til andre? Fortell.** Hvorfor, eller hvorfor ikke?
- 14. Noe annet du ønsker å tilføye?** Her kan jeg få noe tillegg informasjon, informantene måtte ha på hjertet, som jeg i utgangspunktet ikke har tenkt over, eller har tatt med i intervjuguiden.

Vedlegg 2: Samtykkeskjema

Erklæring om taushetsplikt for oppdragstakere i Trondheim kommune

Jeg forstår

- § at jeg i forbindelse med mitt oppdrag i Trondheim kommune vil kunne få tilgang til opplysninger som ikke må bli kjent for uvedkommende
- § at taushetsplikten innebærer at opplysningene ikke gjøres kjent for andre enn de som trenger opplysningene for å utføre sitt arbeide for kommunen
- § at dokumenter og filer m.m. som inneholder opplysninger undergitt taushetsplikt, skal oppbevares på en betryggende måte. Jf. forvaltningsloven ' 13

Jeg forplikter meg til

- § å bevare taushet om taushetsbelagte opplysninger og forhold jeg får kjennskap til som oppdragstaker i Trondheim kommune

Jeg er klar over

X at brudd på taushetsplikten er straffbart etter straffelovens ' 121, som lyder:
"Den som forsettlig eller grovt uaktsomt krenker taushetsplikt som i henhold til lovbestemmelse eller gyldig instruks følger av hans tjeneste eller arbeid for statlig eller kommunalt organ, straffes med bøter eller med fengsel inntil 6 måneder. Begår han taushetsbrudd i den hensikt å tilvende seg eller andre en uberettiget vinning eller utnytter han i slik hensikt på annen måte opplysninger som er belagt med taushetsplikt, kan fengsel inntil 3 år anvendes."

- § at forsettlig eller uaktsomt brudd på denne taushetsplikten kan medføre straffeansvar
- § at taushetsplikten gjelder også etter at jeg har sluttet som oppdragstaker i Trondheim kommune

Jeg er blitt gjort kjent med personopplysningslovens ' ' 8, 9 og 11 om behandling av personopplysninger.

Jeg har fått nødvendig informasjon for å kunne oppfylle avtalen om taushetsplikt. Ved tvil om taushetsplikten kan jeg kontakte oppdragsgiver.

Dato 08.11.11 ²⁰¹⁵ Oppdragstakers sign. [Signature]

Denne taushetserklæringen er underskrevet i mitt påsyn. Oppdragstaker har fått nødvendig opplæring/informasjon for å kunne oppfylle avtalen om taushetsplikt.

Dato 11.11.15 Enhet Nidelven Oppdragsgivers sign. [Signature]

Vedlegg: Personopplysningslovens kap. II, ' ' 8, 9 og 11

Vedlegg til erklæring om taushetsplikt for oppdragstakere i Trondheim kommune