

Sophie Valland Skrede

# Implementering av digitalt tilsyn; et omsorgsarbeid i endring

En kvalitativ studie av hvordan digitalt tilsyn endrer omsorgsarbeidet

Masteroppgave i sosiologi  
Veileder: Gunhild Tøndel  
August 2023



Bilde laget av: Johan H. Pham



Sophie Valland Skrede

# Implementering av digitalt tilsyn; et omsorgsarbeid i endring

En kvalitativ studie av hvordan digitalt tilsyn endrer omsorgsarbeidet

Masteroppgave i sosiologi  
Veileder: Gunhild Tøndel  
Juni 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap  
Institutt for sosiologi og statsvitenskap





## Sammendrag

I denne kvalitative studien, utforsker jeg hvordan implementeringen av digitalt tilsyn endrer omsorgsarbeidet. Undersøkelsen er basert på empirisk datamateriale bestående av intervju med medarbeidere og beboere fra flere sykehjem, i en kommune.

Teoretiske perspektiver på omsorgsarbeid belyses gjennom omsorgsforskerene Kari Martinsen, Katie Eriksson og Kari Werness. Begrepet sosiomaterialitet står sentralt i denne studien og jeg har valgt å se til teoretikerne Orlikowski, Wanda J. and Scott, Susan V. (2008) sine innganger til begrepsforståelsen. For å undersøke interaksjonen mellom teknologi og omsorg har jeg inkludert Arlie Hochschild (1940) sitt begrep om emosjonelt arbeid og Erving Goffman (1922-1982) sitt syn på roller og rutiner. Studien undersøker hvordan overgangen til digitalt tilsyn endrer tjenesteansattes opplevelse av egen rolle som omsorgsutøver. Tillit til systemets meldinger har betydning for omsorgskoreografien, som arbeidet utføres gjennom. Dersom ikke en endring av rollebeskrivelser eller rutiner etter innføringen av det digitale tilsynet skjer skapes det en generell dissonans blant medarbeiderne og kompliserer samspillet mellom rollene. Dataen sensoren fanger opp, er ulik det medarbeiderne ellers kunne observere med fysisk nattilsyn. Dataen som det digitale tilsynet ikke tolker korrekt, utfordrer omsorgskoreografien. Denne faktoren kompliserer samspillet fordi tilliten til signalene minsker. Medarbeiderne håndterer denne nye informasjonen ved å utvide omsorgskoreografien for å få teknologien til å passe inn gjennom å lage et ekstra rutine-lag, de benytter både eksisterende rutiner samt informasjonen fra det digitale tilsynet. Funnene viser derfor at det digitale tilsynet på den ene siden skaper økt aktivitet for medarbeiderne, samtidig som de på den andre siden kan utvide sin evne til å gi tryggere, mer spisset omsorg. I tillegg undersøker studien om digitalt tilsyn medvirker til effektivisering. Funn viser at det digitale tilsynet muliggjør en effektivisering av omsorg, men at dette ikke skjer. Omstillingsevnen henger sammen med endring i forventet rolleatferd, noe som ikke er funnet her. Innføringsprosessen påvirker resultatet. Funnene viser at innføringen var preget av fokus på tekniske egenskaper ved det digitale tilsynet og høy grad av tillit til medarbeiderne uten krav til felles atferdsendring. Funnene demonstrerer kompleksiteten av interaksjon som oppstår og viser relevansen av videre studier innen dette området av sosiologi.

## **Abstract**

In this qualitative study, I explore how the implementation of digital supervision transforms caregiving work. The investigation is based on empirical data consisting of interviews with employees and residents from multiple nursing homes within a municipality.

Theoretical perspectives on caregiving work are illuminated through the perspectives of care researchers Kari Martinsen, Katie Eriksson, and Kari Werness. The concept of sociomateriality is central to this study, and I have chosen to draw on the insights of theorists Orlikowski, Wanda J. and Scott, Susan V. (2008) for understanding this concept. To examine the interaction between technology and caregiving, I have incorporated Arlie Hochschild's (1940) concept of emotional labor and Erving Goffman's (1922-1982) views on roles and routines.

The study investigates how the transition to digital supervision alters the service employees' experience of their role as caregivers. Trust in the system's messages impacts caregiving choreography, which is the framework through which the work is carried out. If no changes to role descriptions or routines occur after the introduction of digital supervision, it creates a general dissonance among employees and complicates the interplay between roles.

The data captured by the sensors differs from what employees could otherwise observe through physical night-time checks. Data that the digital supervision does not interpret correctly challenges caregiving choreography. This factor complicates the interplay because trust in the signals diminishes. Employees handle this new information by expanding the caregiving choreography to make the technology fit, creating an additional layer of routines. They utilize both existing routines and information from the digital supervision.

The findings thus indicate that, on one hand, digital supervision increases activity for employees, while on the other hand, it enables them to enhance their ability to provide safer, more targeted care. Additionally, the study examines whether digital supervision contributes to efficiency. Findings show that digital supervision enables the streamlining of caregiving, although this is not realized. Adaptability is linked to changes in expected role behavior, which were not found in this context. The implementation process influences the outcome.

The findings demonstrate that the introduction was characterized by a focus on the technical attributes of digital supervision and a high level of trust in employees without requirements for collective behavioral change. The findings demonstrate the complexity of interaction that occurs and shows the relevance of further studies in this area of sociology.

## Forord

Jeg har lenge gledet meg til å skrive og fordype meg i et tema jeg synes er interessant og aktuelt. I gjennom prosessen med masteren har jeg forstått mer om omsorg og synes derfor det ble et veldig interessant tema å forske på i kombinasjon med ny teknologi. Det har vært utrolig spennende og lærerikt å skrive denne oppgaven, og dette har vært en veldig givende og fin avslutning på årene mine som sosiologstudent. Helt fra videregående har jeg interessert meg for sosiologiske problemstillinger. Jeg fant fort ut at det var det rette valget for meg da det finnes nærmest ingen grenser for hva man kan utforske. Et studieløp preget av nysgjerrighet og kreativitet har vært viktig for meg, og med kunnskapen jeg nå bærer på har også måten jeg ser verden på endret seg. Det er med stolthet jeg snart kan kalle meg ferdigutdannet sosiolog.

Interessen min for teknologi og fremtidens samfunn har alltid vært der, men det var ikke før emnefaget «eksperter i teams» og landsbyen: «innovative societies with virtual reality and robots: the welfare technology of the future» jeg forstod betydningen og viktigheten av sosiologien ved innføringen av ny teknologi. Erfaringene fra EIT inspirerte og hadde derfor en stor betydning for hvordan denne oppgaven ble til. Takk til NTNU for muligheten til å få jobbe på tvers av studier og dele erfaringer med andre flinke masterstudenter.

Jeg vil videre rette en stor takk til Karianne Sveen Orvik og Lukas Krondorf som har vært til stor hjelp ved oppstarten av prosjektet. Uten deres lyst til å hjelpe meg med kontaktinformasjon til riktige folk samt deling av erfaringer og opplevelser hadde ikke denne oppgaven vært mulig. I tillegg vil jeg takke alle mine informanter, uten dere hadde ikke denne masteroppgaven blitt like interessant. En spesielt stor takk til min veileder Gunhild Tøndel. Du har ledet meg inn på riktig spor og bidratt med inspirerende tanker og refleksjoner som jeg setter stor pris på. Den viktigste lærdommen jeg tar med meg videre er «du er sjefen over egen tekst!» noe som er viktig å ha med seg i bakhodet når man er usikker. Videre vil jeg si takk til mine medstudenter. Dere er dyktige folk jeg er glad for å ha blitt kjent med. En spesielt stor takk til «statistikkjentene», dere vet hvem dere er, uten dere hadde ikke masterløpet blitt det samme. Dere har bidratt til helt nødvendige avbrekk fra sal, mye morro utenfor sal og mye mye mer. Takk til Viktor for å være en god kjæreste igjennom en tøff og stressende periode det siste halvåret. Sist, men ikke minst, vil jeg takke venner og familie som alltid er der for meg, som stiller opp og kommer med oppmuntrende ord når det trengs. Takk til mine foreldre for uvurderlige telefonsamtaler og tillit. Takk for at dere har



gitt meg så frie tøyler til å ta de valgene jeg har gjort, for at dere snakker så fint om meg, kommer med gode råd og aldri tviler på hva jeg kan få til.

Sophie Valland Skrede

Trondheim, august 2023

# Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning</b> .....	<b>12</b>
1.1 <i>Bakgrunn for studien</i> .....	13
1.2 <i>Tidligere forskning</i> .....	15
1.3 <i>Fokus i oppgaven</i> .....	16
1.4 <i>Det kontaktløse digitale tilsynet Somnofy</i> .....	16
1.5 <i>Formål og problemstilling</i> .....	17
1.6 <i>Oppgavens struktur</i> .....	19
<b>2. Teoretisk rammeverk</b> .....	<b>19</b>
2.1 <i>Teknologiens rolle i omsorg</i> .....	20
2.2 <i>Sosiomaterialitet</i> .....	21
2.3 <i>Teoretiske perspektiver på omsorg</i> .....	23
2.3.1 <i>Omsorgsprioritering</i> .....	24
2.3.2 <i>En profesjonalisering av omsorg</i> .....	25
2.4 <i>Omsorgsarbeid</i> .....	26
2.5 <i>Omsorgskoreografi</i> .....	27
2.5.1 <i>Kari Wærness</i> .....	28
2.6 <i>Arlie Hochschild (1940) sitt begrep om emosjonelt arbeid</i> .....	28
2.6.1 <i>Kritiske innvendinger mot Hochschild</i> .....	29
2.7 <i>Erving Goffman (1922-1982) sitt rollebegrep</i> .....	30
2.7.1 <i>Kritiske innvendinger mot Goffman</i> .....	31
2.7.2 <i>Rollen og selvet</i> .....	32
2.8 <i>Avrunding teori</i> .....	34
<b>3. Metodiske betraktninger</b> .....	<b>34</b>
3.1 <i>Vitenskapsteoretisk posisjonering</i> .....	34
3.2 <i>Valg av design</i> .....	35
3.2.1 <i>Intervju som metode</i> .....	35
3.3.2 <i>Intervjuguide</i> .....	35
3.3.3 <i>Kriterier for utvalg av informanter</i> .....	36
3.3.4 <i>Intervjusituasjon</i> .....	40
3.3 <i>Databehandling</i> .....	42
3.3.1 <i>Koding og kategorisering</i> .....	43
3.4 <i>Forskningsetiske betraktninger</i> .....	43
3.4.1 <i>Teoriens rolle i forskningsarbeidet</i> .....	45
3.5 <i>Datamaterialets kvalitet</i> .....	46
3.5.1 <i>Forskerrollen</i> .....	46
3.5.2 <i>Gyldighet og pålitelighet</i> .....	47
3.6.3 <i>Generalisering</i> .....	49
3.6 <i>Avrunding metode</i> .....	49
<b>4. Analyse</b> .....	<b>50</b>
4.1 <i>Natten som omsorgsarena</i> .....	50

4.2 Implementering og effektivisering gjennom digitalt tilsyn .....	52
4.3 Endringer i omsorgsarenaen .....	56
4.4 Menneskelige ressursers møte med teknologiske ressurser .....	59
4.5 Omsorgsarbeid som verktøy .....	60
4.6 Oppsummering av hovedfunn .....	62
<b>5. DISKUSJON .....</b>	<b>64</b>
5.1 Sammenfiltringen utfordres av ubevisste handlingsmønstre .....	64
5.2 Sammenvevingseffekt på emosjoner i omsorgsarbeidet .....	65
5.3 Å gi omsorg i helse- og omsorgstjenestene .....	71
5.4 En utvidelse av omsorgsarbeidet .....	75
5.5 Avrunding diskusjon .....	76
<b>6. Avslutning .....</b>	<b>79</b>
6.1 Videre forskning .....	81
<b>7. Litteraturliste .....</b>	<b>82</b>
<b>8. Vedlegg .....</b>	<b>90</b>
Vedlegg 1: Godkjenning av Sikt .....	90
Vedlegg 2: Intervjuguide til de ansatte .....	92
Vedlegg 3: Tabeller .....	94

# 1. Innledning

Behovet for omstilling kommer til overflaten når noe ikke kan fortsette å fungere som det tidligere har gjort, uavhengig av om det eksisterende kan oppleves som velfungerende fra ett perspektiv. Endringsbehovet kan komme av ulike årsaker, det kan være politisk eller ideologiske innganger, eller endrede muligheter for å levere tjenester teknologisk, lovmessige endringer, demografiske endringer eller på grunn av endringer i atferdsmønstre hos mottakere av tjenestene som leveres. Faktorene som påvirker endringsbehovet er avgjørende å ta stilling til og være en aktiv aktør i, for å opprettholde tilliten til helse- og omsorgstjenesten i samfunnet.

Digitaliserte løsninger i samhandling med tradisjonell, fysisk omsorg er en forutsetning for å håndtere helhetlige pasientforløp på tvers av forvaltnings- og omsorgsnivåer fremover. Det er mye vi ikke vet om teknologiens bidrag til omsorgsarbeidet og når det fra øverste myndighet pekes på behov for gevinstrealisering, er dette lite kjent for omsorgsfeltet.

Både medarbeidere og brukere av helse og- omsorgstjenester blir påvirket av innføringen av teknologi fordi det griper inn i relasjonen mellom velferdsstat og borger, og er derfor sosiologisk sett svært interessant. Hovedmålet med denne oppgaven er å bidra til en bedre forståelse av kompleksiteten i omsorgsarbeidet og hva det kan bety for forventningen for effektivisering.

Temaet for denne masteroppgaven er utvidelsen av omsorg ved innføring av teknologi. Oppgaven tar konkret tak i innføringen av en spesifikk teknologi kalt Somnofy (heretter kalt digitalt tilsyn) som springer ut fra politiske visjoner om forbedring av offentlig sektor gjennom digitalisering.

Målet med implementering av det digitale tilsynet er effektivisering av arbeidet. Begrepet effektivisering referer til en optimaliseringsprosess i et allerede eksisterende arbeid eller på en arbeidsplass og hører tradisjonelt til en annen diskurs enn helsediskursen.

Sensortechnologi muliggjør automatisert kommunikasjon om brukere til lege og øvrig helsepersonell og kan bidra til håndtering og effektivisering av tjenester på tvers av forvaltning og omsorgsnivå ved at brukerens behov tilgjengeliggjøres umiddelbart for helsepersonellet (Moser, 2021. s. 30).

## 1.1 Bakgrunn for studien

På 1970-tallet ble kommunene preget av en tilnærming til nærmiljøet, der lokalsamfunnet ble idealisert som omsorgsleverandør (Raustøl 1993). I en tid da kvinner i mindre grad var yrkesaktive, var det vanligere at familien tok seg av eldre som trengte pleie. Senere, da flere kvinner ble yrkesaktive, overtok myndighetene ansvaret for helse- og omsorgstjenestene (NOU 1992; Garsjø 2003). Etter hvert oppsto det et økt fokus på målbare kvalitetskriterier, effektivisering av tjenestene og resultatkontroll gjennom budsjettering (Ytrehus 2013). Dette førte til en rekke reformer, inkludert New Public Management, som vektla standardisering og effektivisering av tjenestene. Individualiseringen i enkeltmøter har blitt kontekstualisert med tiden og er nå rutinebasert og standardisert i de ulike institusjonene omsorg er profesjonalisert inn i. Omsorgsbegrepet har, sammen med utviklingen av omsorgsgivingen, vært i utvikling i hele perioden og noe oppgaven vil gjøre greie for og vise sammenheng med funn.

Helse- og omsorgssektoren i dag er under press fordi økningen i antallet eldre fremover vil utfordre sektorens evne til å levere gode tjenester. (Langset, 2006; helsepersonellkommissjonen, 2023). Omfanget av utfordringer avhenger av flere faktorer, inkludert utviklingen av sykdomsmønstre, eventuelle forbedringer i standarden for helsetjenestene, bevilgning av penger til sektoren og antall personer som utdanner seg og arbeider innen helse og omsorgsfag de kommende årene. Summen av utfordringene gjør at sektoren ikke kan fortsette å fungere som tidligere og samtidig bevare tilliten i samfunnet, dermed har et behov for omstilling som krever effektivisering av omsorg kommet til overflaten.

Det har vært lenge kjent at antallet eldre vil øke betydelig, noe som vil resultere i en økning i etterspørselen etter helse- og omsorgstjenester. Selv om antallet eldre over 80 år har økt jevnt og trutt siden andre verdenskrig, vil veksten i fremtiden presentere enestående utfordringer for de kommunale omsorgstjenestene. Mellom 2000 og 2020 økte antallet personer i alderen 80 år og eldre med 40 000, og det var omtrent 230 000 personer over 80 år i Norge. I perioden fra 2020 til 2040 vil denne gruppen øke med over 250 000 personer (NOU 2023: 4, Tid for handling, s.1).

Samtidig med denne utviklingen, opplever vi en avmatting i veksten av tilgjengelig arbeidskraft, som til slutt vil stoppe opp helt. Fra midten av 2030-tallet vil antallet personer i yrkesaktiv alder faktisk synke for første gang i moderne historie. Denne trenden vil forsterke seg ytterligere etter 2040. Demografiske endringer medfører derfor både en økning i antall eldre og en reduksjon i

antall personer i arbeidsdyktig alder samtidig (NOU 2023: 4, Tid for handling, s.12). Mangel på tilgjengelig personell har ført til en noe svakere vekst i sysselsettingen innen helse- og omsorgstjenestene de siste årene. Men ettersom den samlede sysselsettingen i Norge også har økt i samme periode, har ikke veksten innen helse- og omsorgstjenestene begrenset andre sektors mulighet til å øke sysselsettingen. Veksten i helse- og omsorgstjenestenes arbeidsstyrke har derfor skjedd uten å påvirke andre deler av arbeidsmarkedet i vesentlig grad (NOU 2023: 4, Tid for handling, s.12).

Helsepersonellkommisjonen vurderer at andelen av samfunnets totale arbeidsstyrke i helse- og omsorgstjenestene ikke kan øke betydelig. Ettersom personell allerede er en knapp ressurs, og vil bli enda mer knapp i fremtiden, må helse- og omsorgstjenestene bruke personalet og deres kompetanse langt mer effektivt enn tidligere. Antallet ansatte per pasient vil bli færre (NOU 2023, s.13).

Innføring av teknologi i helsesektoren kommer således av et behov for omstilling knyttet til effektivisering. Profesjonalisering av omsorg og hvordan interaksjonen mellom roller knyttet til utøvelse av omsorg endrer seg ved innføring av teknologi er spennende å finne mer ut av fordi behovet for bruk av teknologi er løftet frem som presserende.

For langtidsbeboere blir sykehjemmet vanligvis deres siste hjem, og derfor må den institusjonelle omsorgen imøtekomme kravene om at beboerne skal kunne leve et normalt liv med ivaretagelse av deres psykososiale behov og mulighet for å ha innflytelse over sin egen hverdag (Vabø 2015). De ansatte må dermed ikke bare kunne utføre nødvendig medisin, pleie og daglig stell relatert til sykdom, men det må også gjøres på en mellommenneskelig måte som gir rom for hjemlighet, det som skaper normalitet, verdighet og mening i hverdagen. Dette stiller store krav til de ansatte som er til stede. Kvaliteten på sykehjemmet befinner seg derfor i en balanse mellom to krav som ikke nødvendigvis kan forenes: de institusjonelle kravene til medisinsk profesjonalitet og håndtering av sykdom, og kravene til hjemlighet og tilrettelegging for selvstendighet, aktivitet og menneskelig nærhet.

Digitaliserte løsninger i samhandling med tradisjonell, fysisk omsorg er en forutsetning for å håndtere helhetlige pasientforløp på tvers av forvaltnings- og omsorgsnivåer fremover og Teknologiinnføring refereres til som effektiviserende (Direktoratet for e-helse, 2023). Samtidig

kan innføringen av teknologi som ressurs påvirke en intim sfære for sårbare grupper som er avhengig av omsorg.

Et paradoks er at overvåkningsteknologi er en intimitetsteknologi som kan skape distanse.

## 1.2 Tidligere forskning

Tidligere forskning knyttet til teknologiens inntreden i helse- og omsorgssektoren har tatt utgangspunkt i hvordan teknologien bidrar til å forme dynamikken mellom roller i omsorgsfeltet (Cussins, 1996). Med økt vektlegging av effektivitet, i tillegg til flere og mer alvorlig pleietrengende, har omsorgsarbeidet gjennomgått endringer. Effektivitet står i kontrast til det mange vil beskrive som god omsorg, og skaper dermed et dilemma for mange omsorgspersoner (Corneliussen & Dyb, 2021). Vi ser en todeling i diskurser der omsorg settes opp mot tilsyn, teknologi settes opp mot omsorg og man bruker begreper som varme hender og kald teknologi. Omsorgsdiskursen tar utgangspunkt i den profesjonelle omsorgsrollen sin identitet og autonomi knyttet til medmenneskelighet og varme hender som utfordres ved inntreden av teknologi. Teknologien løftes frem som kald og distansert i motsetning til den nære, varme omsorgen (Pols & Moser, 2009).

Nyere forskning viser til hvordan behovet for endring har ført til at teknologi i stadig større grad sees som en løsning og mangfoldet i teknologiske muligheter, samt begrensningene i våre menneskelige ressurser åpner for en undring om hva god, relevant omsorg er og hvordan den kan utøves fremover (Pols & Moser, 2009).

Satsingen på velferdsteknologi fra statlig hold, bygger på et premiss om at det er for lite materialitet i statsomsorgen av de eldre. Det påpekes at digital teknologi kan bidra til å heve omsorgens kvalitet og kapasitet samt redusere det individuelle behovet for omsorg (Tøndel, 2018).

Forskningen kommer også inn på hva vi kan oppnå ved å overgå skillet mellom det teknologiske og det humanistiske. Dette åpner for å studere hvordan omsorg og teknologi former fellesskap som produserer opplevelser av omsorg (Roberts et al., 2012).

Interaksjonen mellom roller i en sosiomateriell omsorgsrelasjon griper inn i relasjonen mellom velferdsstat og borger, og er derfor sosiologisk sett svært interessant.

Det er derfor interessant kunne gå nærmere inn på faktorer som kan påvirke relasjonen mellom teknologi og omsorg.

### **1.3 Fokus i oppgaven**

Det er mange ulike teknologiske løsninger. Jeg har valgt å fokusere på et digitalt tilsyn som overvåker beboere på natten.

En natt for mennesker som har behov for profesjonell omsorg, er annerledes enn vanlige netter. For å vite at alle har det bra og er trygge, vil omsorgsmedarbeideren gå inn til den som trenger omsorg og se om alt står bra til. Teknologien overvåker uten å forstyrre, samtidig som den er intim fordi den får fatt i andre data for å tolke beboernes kropp og helse enn omsorgsmedarbeiderne har mulighet for å tilegne seg analogt.

Fokus på innføring og bruk av dette digitale tilsynet vil kunne bidra til å forstå hvordan teknologiens inntreden påvirker nattlig omsorgsarbeid.

Hvordan påvirkes rollene i praksis og hvordan endrer det digitale tilsynet omsorgsarbeidet?

Caset jeg har valgt, er en innføring og bruk av Somnofy ved omsorgsboliger i x antall norske kommuner.

Hovedmålet med denne oppgaven er å belyse påvirkningen teknologi har på samspillet i en profesjonalisert omsorgskontekst slik at en bedret forståelse kan understøtte et fortsatt likeverdig, rettferdig og inkluderende samfunn.

### **1.4 Det kontaktløse digitale tilsynet Somnofy**

Somnofy er sensorteknologien som skal undersøkes i denne oppgaven og dens påvirkning på det fysiske nattilsynet.

Somnofy er verdens mest presise, kontaktløse søvn- og pustemonitor per i dag (Somnofy, u.å). Denne typen sensorteknologi samler kontaktløst inn kontinuerlig brukerdata mens man ligger i sengen. Somnofy er et resultat av mer enn åtte år med forskning (Somnofy, u.å) og utviklet av VitalThings i nært samarbeid med universiteter og medisinske miljøer i Norge. Somnofy brukes nå hos en rekke institusjoner, omsorgsboliger og ute i hjemmetjenesten i Norge (Somnofy, u.å).



Det som gjør sensoren unik, er at den samler inn individuell brukerdata over lang tid. Dataene behandles i avanserte algoritmer, før ferdige analyser blir gjort tilgjengelig for mobil, nettbrett eller på web (Somnofy, u.å). Ved måling over tid kartlegges hva som er normal søvn (lett, dyp, REM), pustefrekvens (respirasjonsfrekvens), bevegelsesmønster og målinger i rommet (lydnivå, lys, trykk, luftkvalitet- og fuktighet, temperatur) for brukeren. Somnofy måler brukeren kontinuerlig så lenge brukeren ligger i sengen sin. Målingene sendes videre til lagringsskyen hvert 30 sekund (Somnofy, u.å).

Dette gjør det mulig å sette opp individuelle varsler for brukeren basert på historikk. Varslene kan sendes på SMS til forhåndsdefinerte mobilnummer eller via pasientvarslingssystemer. Med dette kan den digitale sensoren personifisere varslet. Målinger som endrer seg fra en etablert «normalsituasjon» kan indikere forandring i helsetilstand og gi grunnlag for tiltak og tettere oppfølging (Somnofy, u.å). Målingene gjøres uten at brukeren trenger å ha noe på kroppen. Monitoren kan stå på nattbordet eller henges på veggen og forbindes via Wifi. Målingene starter automatisk når brukeren legger seg i sengen, og avsluttes når brukeren står opp om morgenen. Alt skjer uten at bruker eller ansatte trenger å gjøre noe (Somnofy, u.å). Denne teknologien gir innsikt om brukeren som ikke har vært tilgjengelig tidligere.

Sammen med nattevaktens observasjoner og det digitale tilsynet målinger får man et tilnærmet komplett bilde av hvordan brukeren har det om natten. Dette gjør at nattevakten kan unngå å gå inn på rom hos beboere som sover, og heller bruke tiden på de som trenger økt oppmerksomhet om natten. Ved hjelp av et nettbrett har nattevakten god oversikt over samtlige brukere. Dette gir mindre stress og bedre arbeidsforhold for nattevakten. For helsemedarbeidere vil det være naturlig å vurdere om fysiske tilsyn på natten kan reduseres, og erstattes med digitalt tilsyn ved hjelp av Somnofy. Dette kan bidra til reduserte kostnader, effektiv ressursbruk, og trygge beboere som slipper oppsøkende forstyrrelser om natten (Somnofy, u.å). Jeg ser mange sosiologisk relevante problemstillinger knyttet til det digitale tilsynet.

## **1.5 Formål og problemstilling**

I dag spiller velferdsteknologi en betydelig rolle i omsorgsykker og det vil det også gjøre i fremtidens samfunn. Denne oppgaven vil utforske hvordan teknologiens rolle påvirker profesjonalisert omsorg. Gjennom oppgaven presenteres vitenskapelige perspektiver som kan bidra til en dypere forståelse for det komplekse samspillet i omsorgsarbeidet i møte med velferdsteknologi.

Følgende problemstilling og underproblemstillinger rammer inn oppgaven:

*HP: Hvordan endrer digitalt tilsyn omsorgsarbeidet?*

*UP1: Endrer overgangen til digitalt tilsyn tjenesteansattes opplevelse av egen rolle som omsorgsutøver, og i så fall hvordan?*

*UP2: På hvilken måte medvirker digitalt tilsyn til effektivisering?*

Effektivisering er ikke et begrep som tradisjonelt tatt i bruk gjennom omsorgsdiskursen, det er derfor relevant å gå nærmere inn på hvordan begrepet forstås i oppgaven.

Effektivisering er et sentralt begrep i oppgaven da målet med implementering av det digitale tilsynet er effektivisering av arbeidet. Begrepet hører tradisjonelt til en annen diskurs og er av helsepersonell tradisjonelt oppfattet som negativt. En tradisjonell definisjon av effektivitet er grad av måloppnåelse i forhold til ressursbruk. Felles for alle organisasjoner er at de anvender noen knappe ressurser arbeidskraft og kapital for å nå målene sine. Målene kan være svært ulike, men felles er ønsket om å nå målet på best mulig vis. "Best mulig vis" innebærer at organisasjonen utnytter ressursene den har til rådighet, optimalt, og at den velger den beste veien til målet. Begrepet "effektivitet" er dermed knyttet til mål og strategi. Svenske ESV Definerer effektivitet i staten:

*Effektivitet i staten defineres vanligvis i form av grad av måloppnåelse, oppnådde effekter i forhold til anvendte ressurser, eller forholdet mellom kostnad og kvalitet. Det går an å benytte seg av alle disse definisjonene, så lenge syftet/formålet er tydelig (ESV, 2016, s. 16).*

Effektivisering er et begrep som ikke har en klar definisjon utenfor en gitt kontekst, da det referer til en optimaliseringsprosess i et allerede eksisterende arbeid eller på en arbeidsplass. Basert på aktualisering fra helsesektoren preges effektiviseringen i stor grad av kostnadsmaksimering med ulike besparelser både i form av bemanning, antall personer med høy kompetanse og tilsvarende lønn, og i ulike goder til de ansatte (NOU 2023: 4).

## **1.6 Oppgavens struktur**

Denne masteroppgaven består av syv kapitler. Jeg vil starte med å redegjøre for oppgavens teoretiske rammeverk. Her vil jeg kort forklare sentrale begreper jeg videre vil anvende i studien som: arbeid/omsorgsarbeid, omsorgskoreografi, effektivisering/effektivitet og teknologiens rolle i omsorg. Teoretikerene som står sentralt i denne studien er: Orlikowski, Wanda J. and Scott, Susan V. (2008) sitt begrep kaldt sosiomaterialitet, teoretiske perspektiver på omsorgsarbeid belyst gjennom Kari Martinsen, Katie Eriksson og Kari Werness. For å undersøke interaksjonen mellom teknologi og omsorg har jeg inkludert Arlie Hochschild (1940) sitt begrep om emosjonelt arbeid og Erving Goffman (1922-1982) sitt syn på roller og rutiner. I kapittel tre gjennomgår jeg metodiske framgangsmåter, min tilnærming til prosjektet og valg jeg har tatt. Her vil jeg også redegjøre for metodiske betraktninger, forskningsprosjektets kvalitet og etiske betraktninger. Videre i kapittel 4 presenteres analysen av datamaterialet. I kapittel 5 presenteres diskusjonen. Her vil jeg diskutere hovedfunnene fra analysen og i lys av teori og tidligere forskning. Til slutt samler jeg hovedpunktene i en konklusjon. Avsluttende vil jeg gi forslag til videre forskning knyttet til oppgavens tematikk.

## **2. Teoretisk rammeverk**

I dette kapitlet ta for meg relevante elementer fra teorier og begreper med en hensikt om å besvare problemstillingen og underproblemstillinger i diskusjonen. I tillegg vil jeg se på kritikk som har blitt rettet mot teoretikerne, før jeg kommer med en begrunnelse på hvorvidt teoriene er relevante å bruke i dagens samfunn.

Først vil jeg kort gjøre rede for teknologiens rolle i omsorg. Jeg vil deretter gjøre rede for Orlikowski & Scott (2008) sitt begrep om sosiomaterialitet. Deretter vil jeg definere effektivisering. Jeg vil så gjøre rede for begrepet omsorgskoreografi. Videre vil jeg løfte frem noen omsorgsteoretikere; Kari Martinsen, Katie Eriksson og Kari Werness. Interaksjonistiske perspektiver presenteres gjennom Arlie Hochschild og Erving Goffman. Til slutt vil jeg komme med en avrunding og oppsummering av teorikapitlet.

## 2.1 Teknologiens rolle i omsorg

Velferdsteknologi viser til verktøy, utstyr og apparater som skal brukes av personer som mottar helse-, omsorgs- og velferdstjenester, som gjør det mulig for ansatte å utøve tjenestene på avstand, og som involverer digitale eller IKT-løsninger (Thygesen, 2019).

Et hoved kjennetegn på omsorgsteknologi er at det supplerer eller erstatter medarbeiderens opprinnelige rolle og gir teknologisk støtte for både pleie og tilsynsfunksjoner (Schartum, 2009). Gjennom Nasjonalt program for velferdsteknologi er ulike former av «digitalt tilsyn» prøvd ut, både på sykehjem og i brukerens eget hjem. Dette er løsninger som er basert på sensorteknologi og forhåndsprogrammerte alarmer. Det er et slikt tilsyn basert på sensorer jeg vil undersøke i denne studien. En sensor er en teknologienhet som registrerer hendelser (Moser, 2021). Det digitale tilsynet registrerer en rekke informasjon om en person sin kropp. Innføringen av sensorteknologi i omsorg er komplekst og aktuelt studieobjekt for å kunne bidra til utvidelse av forståelsen av den sosiale konteksten koblet til bruk av teknologi.

Allerede i 1988 skrev Jim Johnson en artikkel kalt «Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer\*». Her forklarer han kompleksiteten ved innføring av teknologi som erstatning for menneskelig arbeid. Johnson referer til internaliserte script for atferd som ikke alltid er lett å oversette til en uttrykt rollebeskrivelse. Det er imidlertid viktig at scriptene ytres eksplisitt for å beskrive en forventet atferd. Når en teknologi skal overta deler av et slikt script er det nødvendig med beskrivelser som brukermanualer, instruksjoner og å trene på situasjoner (Johnson, 1988, s 306). Overført til omsorgskonteksten vil disse beskrivelsen kunne være rollebeskrivelser og rutiner. Når en teknologi skal overta en del av en rolle eller en funksjon påpeker Johnson viktigheten av å overføre kompetanse til teknologien. Under en slik overføring er det derfor nødvendig med en klar og tydelig beskrivelse av hva de ulike rollene skal utføre, en rolleforventning. En slik delegering av rolleinnhold til teknologien, påvirker skaper et komplekst samspill der kunnskapen, moralen og kraften til menneskene knyttes sammen med teknologien. (Johnson, 1988). Dette samspillet ønsker jeg å ytterligere belyse gjennom en nyere tilnærming i forskningsfeltet.

## 2.2 Sosiomaterialitet

Måten teknologi analyseres og forstås har endret seg gjennom videreutviklingen av eldre teorier og nye bidragsyttere innen feltet, noe som har ledet til begrepet sosiomaterialitet (Parmiggiani & Mikalsen, 2013, s.89; Orlikowski & Scott, 2008, s.456-458). Sosiomaterialitet har som konsept gått fra å bli presentert som en reaksjon på mangelen av fokus på teknologi innen organisasjonsforskning, til å kunne forstås som en bred tilnærming til samspillet som studeres. Denne utviklingen går bort fra tidligere oppfatninger om det materielle og det sosiale som separate entiteter. Innenfor sosiomaterialitet betraktes teknologi og mennesker som gjensidige aktører som må studeres i en helhetlig sammenheng (Orlikowski & Scott, 2008, s.463). Når teknologi forstås i en sosial verden, blir kompleksiteten større, da dette samspillet har ført til ulike tolkninger og tilnærminger. Som mange andre nye perspektiver, finnes det ulike tilnærminger, diskusjoner og utfordringer knyttet til utviklingen av forskningsperspektiver (Bavdaz, 2017).

Konseptet sosiomaterialitet (Orlikowski & Scott, 2008) representerer en av de nyere ontologiske tilnærmingene innen teknologi- og organisasjonsforskning. Sosiomaterialitet betraktes som en relasjonell ontologi som innebærer at forståelsen av en ting er avhengig av dens forhold til noe annet. Det sosiale og materielle sees dermed i sammenheng,

I følge Orlikowski og Scott (2008) er denne sammenhengen uunngåelig når man snakker om teknologi. Det er derfor umulig å forstå det materielle isolert fra det sosiale.

All handling innenfor organisasjoner kan dermed betraktes som en form for sosiomaterialitet, da meningskonstruksjonen som analyseres er basert på samspillet mellom det sosiale og det materielle.

Med økende betydning av digitale løsninger i organisasjoner, har temaet også blitt mer komplekst. I dag er digitale løsninger så integrert i daglig bruk i de fleste organisasjoner at det er utfordrende å oppnå en fullstendig forståelse ved å betrakte dem isolert fra resten av organisasjonen. Det er derfor nødvendig å bryte med en dikotomisk forståelse av disse faktorene og heller betrakte dem som gjensidig sammenvevd (Parmiggiani & Mikalsen, 2013, s. 89). For å forstå organisasjonens deler må man forske på helheten, ikke på individuelle elementer. Denne tilnærmingen er nært knyttet til Bruno Latours sin aktør-nettverks-teori, der alle entiteter eksisterer og samhandler i nettverk, og handling oppstår gjennom gjensidige forhold uten å skille dem (Skjølvold, 2015, s. 24). Denne forståelsen kan overføres til sosiomaterialitet, der nettverket

mellom ulike aktører reduserer betydningen av sosiale konstruksjoner som tidligere har vært primære verktøy for å forstå meningsdannelse (Latour, 2005, s. 107). Aktør – nettverks- teorien fastholder fortsatt at det er relasjoner mellom aktørene, men understreker at nettverkene de samhandler i ikke har et entydig påvirkningsperspektiv, der teknologi og sosial handling har en form for gjensidig makt over hverandre.

Sosiomaterialitet som en tilnærming innen organisasjonsforskning argumenterer for en mer balansert forståelse og forskning på digitale teknologier i organisasjoner. Teknologier som Somnofy betraktes som integrerte deler av organisasjonen og arbeidet som utføres, og deres rolle blir belyst i lys av sosiale normer, interaksjoner og organisatorisk praksis (Leonardi, 2012a). Siden perspektivet betrakter det materielle og det sosiale som sammenvevd, innebærer det at de ikke kan betraktes som faktorer med ulike privilegier over hverandre. «The social and the material are considered to be inextricably related - there is no social that is not also material, and no material that is not also social.» (Orlikowski, 2007, s.1437). Dette sitatet viser hvordan tilnærmingen ikke skiller det materielle og det sosiale I det hele tatt, og de betraktes kun som en enhetlig sosiomateriell virkelighet (Leonardi, 2013). Dette endrer også måten vi må omtale praksiser, aktører og artefakter, da de ikke lenger kan betraktes som separate. Slike endringer påvirker også diskursene innenfor organisasjonsforskning. Det skjer dermed en forskyvning av materielle diskurser som påvirker hvordan vi forstår det materielle som en handlingsrettet kraft (Orlikowski & Scott, 2015, s. 4). Et slikt perspektiv kan være utfordrende å forstå, da det fjerner konkrete diskursive uttrykk som eksisterer i en ren materiell verden. Diskurser produseres, defineres og konstrueres i tråd med felles forståelser av verden innenfor et fellesskap (Barker & Jane, 2016, s. 102). Gjennom det lingvistiske handlingsrommet omfavner vi verden og skaper mening gjennom vårt aktive språk. Dette reflekterer dermed også vår tolkning, som er bundet av våre tolkningsrammer. Sosiomaterialitet utfordrer derfor tidligere forståelser av teknologi som separate puslespillbrikker i organisasjoner, og fokuserer nå på hvordan brikken også formes gjennom sosial interaksjon og konstruksjon.

En utfordring knyttet til sosiomaterialitet, som beskrevet av Monterio, Almklov og Hepsø (2012, s.93), er hvordan man kan undersøke denne sammenfiltringen i praksis. Dette påvirker tilnærmingen til perspektivet, da det kan være utfordrende i empiriske studier å unngå å skille det materielle og det sosiale. Spesielt når det gjelder bruken av sensorteknologi som Somnofy, der målinger blir gjort om til koder for den enkelte, sammenlignet med den tidligere dataen, skapes det representasjoner i teknologien som uttrykker menneskelig interaksjon. Disse konstruerende

uttrykkene og tolkningsrammene er sentrale i sosiomaterialitet, og denne nettverksprosessen må studeres for å tydeliggjøre sosiomaterielle sammensetninger i organisasjoner (Monterio et al., 2012, s.92). Når man analyserer spesifikke teknologier i organisasjoner, er det derfor viktig å ha en klar forståelse av hvilken type teknologi som skal undersøkes. I lys av sosiomaterialitet er det hensiktsmessig å betrakte Somnofy som et sosialt objekt i organisasjonen (Orlikowski & Scott, 2008, s.452). Dette perspektivet styrker forståelsen av det sosiale og det materielle som gjensidig avhengige i organisasjonsforskning, der ingen sosiale eller materielle aspekter eksisterer uavhengig av den andreparten. For å forstå sosiomaterielle sammensetninger i organisasjoner, er det nødvendig å kartlegge praktiske og diskursive faktorer som kan belyses gjennom empiriske data. Gjennom empiriske studier blir både teknologien og de sosiale faktorene synlige, og det kan være utfordrende å forstå dem utelukkende i et symbiotisk perspektiv. Som Leonardi (2013) diskuterer i ulike tilnæringer, er det derfor hensiktsmessig å være fleksibel i forståelsen av sosiomaterialitet, og casestudier kan være en nyttig tilnærming. Jeg har med dette aktualisert sosiomaterialitet som inngang til denne casestudien og vil nå belyse målsetningen for innføringen av teknologi i omsorgskonteksten som er effektivisering.

### **2.3 Teoretiske perspektiver på omsorg**

I dette kapittelet presenteres tidligere forskning som anvendes i min analyse og diskusjon. Jeg vil starte med å redegjøre for sentrale forskningstradisjoner som har hatt innflytelse på nordisk omsorgsforskning og fortsette med relevante internasjonalt anerkjente teorier som er interessante å undersøke aktualiteten til.

Vi ser et skille i forskningsmiljø der enten teoriutvikling blir vektlagt eller der den empiriske forskningen blir vektlagt. Perspektiver på omsorgsforskning 2018 argumenterer for at forskningsfeltet vil tjene på en sterkere integrasjon mellom disse.

«Dagens myndighetsfinansierte omsorgstjenesteforskning står i en utfordrende posisjon mellom det å være «systemnyttig» og det å samtidig ivareta en «systemkritisk» funksjon» (Perspektiver på omsorgsforskning, 2018). Videre i artikkelen argumenteres det for at omsorgstjenesteforskningen i hovedsak bør omfatte tjenester som kan bidra til «en god hverdag» for alle som lever i en livssituasjon preget av svekkelse, tilbakegang og død. Omsorgsforskningen bør holde fast på dette perspektivet, og ikke tape sitt tyngdepunkt relatert til forskning overfor de som i et økonomisk nytteperspektiv ansees som «resultatløse». Vi ser dermed at det er et behov

for forsterket fordypning i omsorgens grunnlagstenkning, dens samfunnsvilkår og konsekvenser, med videreutvikling av teoretiske perspektiver på omsorg, omsorgsarbeid og omsorgstjenester, er nødvendig for å skape en sterkere bevisstgjøring av omsorgsforskningens kjerne og identitet (Perspektiver på omsorgsforskning, s.205). I dette prosjektet snur jeg på dette behovet og argumenterer for å skape en sterkere bevisstgjøring av omsorgsforskningens kjerne og identitet noe jeg kommer tilbake til i diskusjonen.

Omsorgsforskning forstås som «studiet av omsorgsarbeid, omsorgens samfunnsmessige vilkår og konsekvenser og omsorgens ontologiske grunnlag» (Perspektiver på omsorgsforskning, sidetall 2018). De første og mest kjente nordiske omsorgsforskerene Kari Martinsen, Katie Eriksson og Kari Werness. Forskningsfeltet har vokst fra 1970- og 80-tallet og frem til i dag.

### **2.3.1 Omsorgsprioritering**

I Martinsens tenkning framheves etikk og etikkens førkulturelle grunnlag i fenomener vi ikke har skapt, som tillit, barmhjertighet, kjærlighet og åpenhet. Omdreiningssaksen er at mennesker grunnleggende sett er avhengige av hverandre og det Martinsen beskriver som før- kulturelle fenomenene.

Omsorg som uttrykk for menneskelig virksomhet (kulturelt) og omsorg som ontologisk fenomen og grunnvilkår (førkulturelt) har vært til stede i hele Martinsens forfattervirksomhet, men mer eller mindre tydelig formulert. Martinsens omsorgstenkning er preget av en radikal samfunnskritikk og fagkritikk (Alvsvåg, Bergland & Førland, 2013, s. 15).

Omsorg uttrykker seg kulturelt og handler om hvordan omsorgspraksis viser seg gjennom menneskelig og profesjonell omsorg i ord og handling. Slik praksis viser seg på samfunnsnivå gjennom kulturelle ordninger laget for å ta vare på innbyggerne (jfr. den politiske samaritan), eller mellom enkeltpersoner, eksempelvis en profesjonell omsorgsgiver og en omsorgsmottaker ( jfr. den barmhjertige samaritan) (Martinsen, 2000, 2012).

«Den omvendte omsorgens lov», det vil si at de som trenger mest omsorg, får minst, var helt fra starten av sentralt i Kari Martinsens tenkning og hadde utgangspunkt i et samfunnskritisk perspektiv inspirert av Marx' tenkning (Martinsen, 2000).



Sentralt i Martinsens omsorgstenkning er «personorientert profesjonalitet» (Martinsen, 2000, s. 12). Det vil si å være sansemessig og faglig orientert mot den andre og å være et medmenneske ut fra en felles grunnerfaring om å beskytte den andres integritet og sårbarhet.

Det Martinsen skriver om omsorg, kan også være veiledende i helseplanlegging og i prioriteringer, og kan derfor bidra til at de som trenger mest omsorg, også er de som kan få mest (Martinsen, 1979, 1989, 2000, 2012).

### **2.3.2 En profesjonalisering av omsorg**

#### ***Omsorgens ontologi og ethos***

Erikssons omsorgsteori er ontologisk forankret i den gamle greske naturfilosofien hvor ethos, den moralske holdning som fremmer det gode, forstås som medfødt og naturgitt egenskap hos mennesket (Eriksson, 2018). Omsorg er dermed forankret i naturens ethos -i naturens naturlige moral som gjør mennesket i stand til å være hjemme i eget liv og å møte den andre med kjærlighet. I utviklingen av en forskningsbasert omsorgsteori har Eriksson latt seg inspirere av klassiske greske filosofer som Sokrates, Platon og Aristoteles og av nyere teologer og filosofer som Kierkegaard, Nygren, Gadamer og Levinas (Lindström et al., 2018). Ifølge Eriksson har mennesket gjennom sitt ethos en iboende verdighet, en frihet, og et samtidig ansvar for å se og lindre andre menneskers lidelse. Eriksson formulerer omsorgsetikkens mantra slik:

*«Jag var där, jag såg, jag vittnade och jag blev ansvarig»* (Eriksson, 2013, s. 70).

Det karitative omsorgsmotiv inkluderer en rekke kjernebegrep og etiske kategorier som utgjør en sammenhengende ontologi – av Eriksson formulert som Den karitative omsorgsteori.

#### ***Det lidende mennesket***

Selv om omsorg er viktig i alle mellommenneskelige relasjoner, fremhever Eriksson betydningen av å se menneskets lidelse, ettersom lidelse skaper et behov for omsorg hos den som lider. Menneskets ethos blir etikk i praksis gjennom medmenneskelig samhandling der omsorgens formål er å lindre den andres lidelse. Å se, forstå og oppleve seg ansvarlig i møte med den andres lidelse blir dermed avgjørende for hvorvidt dennes lidelse blir besvart med omsorg. Omsorg er således å være der for den andre - å være i den andres tjeneste (Eriksson, 1994).

Menneskelig lidelse eksisterer i tre former; livslidelse, sykdomslidelse og pleielidelse. Livslidelse involverer alle former for lidelse som «hører livet til» – som forstyrrer den daglige livsrytmen og truer opplevelsen av tryggheten i hverdagen. Sykdomslidelse oppstår når sykdom erfare. Å forstå den andres sykdomslidelse er derfor viktig i helsepersonellens omsorg for den som lider. Pleielidelse er en form for lidelse som i utgangspunktet ikke eksisterer – men som blir til gjennom holdninger og handlinger hos omsorgsgiveren som krenker det lidende menneskets verdighet. Den som erfarer pleielidelse, opplever å bli avvist, glemt og straffet å bli møtt med det Eriksson omtaler som ikke-omsorg. Dette er den mest vanlige formen for krenkelse av lidende menneskers verdighet (Eriksson, 1994, 2018). Helsepersonells menneskesyn, verdigrunnlag og moralske forankring er derfor avgjørende for om denne ledelsesform blir påført pasienter og pårørende – som allerede lever med sykdomslidelse (Nåden & Eriksson, 2004).

### ***Behovet for mening og kontinuerlig utvikling***

Karitativ omsorg er forankret i et menneskesyn hvor hvert menneske ses som et unikt individ som lever i en personlig, kontinuerlig prosess hvor en søker å bli det mennesket en ønsker å være (Lindström et al., 2018). Mennesket søker etter det som gir mening i hverdagen, da dette gir livet innhold og retning. Omsorg handler derfor om å legge til rette for det meningsgivende det som fremmer opplevelse av verdighet og styrker muligheten til å realisere ønsker, behov og potensialer. Denne realiseringen styrker personens opplevelse av mening, ære og troverdighet – og fremmer opplevelse av verdighet (Eriksson, 1994).

## **2.4 Omsorgsarbeid**

I denne studien settes fokus på omsorgsarbeidet og arbeidsorganiseringen som endres grunnet innføring av teknologi. For å kunne analysere funnene, har jeg valgt å lene meg på Wadel (Heen, 2008) som utvider begrepet arbeid. Wadel går videre fra et økonomisk arbeidsbegrep der arbeid er en vare på arbeidsmarkedet; et lønnsarbeid, til å inkludere all virksomhet som bidrar til å vedlikeholde samfunnet og dets verdier. Wadel introduserer begrepet «usynlig arbeid». Usynlig arbeid er relasjonelt arbeid som består av komplementære aktiviteter nødvendig for at mange yrkesroller kan utføres. Wadel peker på at en sosialarbeider eller lege ikke kan utføre sin yrkesrolle dersom klienten eller pasienten ikke oppfyller sin rolle. (Hanne Hein s 43) Denne definisjonen av arbeid relaterer tydelig til utøvelsen av omsorg som ikke kan separeres fra arbeidet i et omsorgsarbeid. For å ytterligere presisere begrepet omsorgsarbeid, vil jeg løfte frem

Kari Wærness som er en feministisk inspirert omsorgsforsker. Hun har satt fokus på omsorgsarbeidets og omsorgstjenestens samfunnsmessige vilkår og konsekvenser og har tydeliggjort begrepet omsorgsarbeid som:

*«omsorg for de av samfunnets medlemmer som etter allment aksepterte normer ikke er selvhjulpne, og hvor en derfor ikke kan basere seg på likeverdige gi- og ta-forhold når det gjelder hjelp og støtte i dagliglivets mange situasjoner» (Wærness, 1982, s. 21).*

Dette skiller hun fra «personlig service» som er tjenester som tilbys til personer som selv er i stand til å utføre gjøremålet. Omsorgsarbeid er ifølge Wærness relasjonelt fordi det foregår mellom mennesker og asymmetrisk fordi det utføres et hjelpearbeid som omsorgsmottakeren er avhengig av fordi vedkommende ikke makter å utføre det selv. I hennes tenkning er det en distinksjon mellom omsorg og omsorgsarbeid. Omsorg er en kvalitet og dermed en normativ dimensjon ved omsorgsarbeid. Omsorgsarbeid forutsetter ikke omsorg; det går an å yte slikt arbeid både med og uten omsorg. Uttrykket omsorgsarbeid, og hennes innholdsbestemmelse av det, er blitt stående som et sentralt utgangspunkt for den empiriske omsorgsforskningen i Norden.

Wadel og Wærness tydeliggjør begge viktigheten av det relasjonelle med en hjelper og mottaker av omsorg rammet inn av et arbeid. Med dette utgangspunkt ser vi at omsorgen ikke kan separeres fra arbeidet i et omsorgsarbeid. Jeg vil med dette utgangspunktet undersøke hvordan innføringen av teknologien påvirker omsorgsutøvelsen.

## **2.5 Omsorgskoreografi**

I Sosiologisk feministisk forskning finnes en tradisjon for studien av omsorgskoreografi, og jeg har valgt å lene meg til Cussins. Med ontologisk koreografi mener Cussins hvordan arbeidet blir mer komplekst gjennom teknologiinnføringen. Cussins stiller spørsmålsteget ved om selvet har behov for å bli beskyttet fra teknologisk objektivering og søker å knytte en ontologisk forbindelse mellom teknologi og selvet ved å utvikle en forestilling om ontologisk koreografi. Hensikten er å beskrive prosessene der funksjonelle sammenlignbare spor skapes og referansemuligheten mellom ulike ting opprettholdes, som mellom personer og reproducerbar teknologi. Dette belyser at arbeidet blir mer komplekst gjennom teknologiinnføringen. Jeg bruker begrepet aktivt i analysen for å bedre forstå samspillet mellom de ulike rollene i omsorgskonteksten.

### 2.5.1 Kari Wærness

Omsorgsarbeidets og omsorgstjenestens samfunnsmessige vilkår og konsekvenser.

Samfunnsvitenskapelig, feministisk inspirert omsorgsforskning.

Wærness introduserte begrepet omsorgsarbeid som:

*«omsorg for de av samfunnets medlemmer som etter allment aksepterte normer ikke er selvhjulpne, og hvor en derfor ikke kan basere seg på likeverdige gi- og ta-forhold når det gjelder hjelp og støtte i dagliglivets mange situasjoner» (Wærness, 1982, s. 21).*

Dette skiller hun fra «personlig service» som er tjenester som tilbys til personer som selv er i stand til å utføre gjøremålet. Omsorgsarbeid er ifølge Wærness relasjonelt fordi det foregår mellom mennesker og asymmetrisk fordi det utføres et hjelpearbeid som omsorgsmottakeren er avhengig av fordi vedkommende ikke makter å utføre det selv. I hennes tenkning er det en distinksjon mellom omsorg og omsorgsarbeid. Omsorg er en kvalitet og således en normativ dimensjon ved omsorgsarbeid. Omsorgsarbeid forutsetter ikke omsorg; det går an å yte slikt arbeid både med og uten omsorg. Uttrykket omsorgsarbeid, og hennes innholdsbestemmelse av det, er blitt stående som et sentralt utgangspunkt for den empiriske omsorgsforskningen i Norden.

### 2.6 Arlie Hochschild (1940) sitt begrep om emosjonelt arbeid

Hochschild definerer emosjonelt arbeid slik:

*"I use the term emotional labor to mean the management of feelings to create a publicly observable facial and bodily display: emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value. I use the synonymous terms emotion work or emotion management to refer to these same acts done in a private context where they have use value"*

(Hochschild, 2003, p. 7).

Basert på denne definisjonen skiller Hochschild mellom begrepene emotion work og emotional labour. Emotion work eller følelsesarbeid refererer til hvordan individer regulerer følelser i den private sfæren, mens emosjonelt arbeid innebærer følelsesregulering i en arbeidskontekst. Emotional labour eller det emosjonelle arbeidet beskrevet av Hochschild fokuserer på de arbeidsoppgavene utført av arbeidere vedrørende regulering av egne

følelser, uavhengig av hvordan de egentlig føler seg. Et eksempel på dette kan sees i studien av kabinpersonale som fikk beskjed om å smile:

*«...girls, I want you to go out there and really smile. Your smile is your biggest asset. I want you to go out there and use it» (Hochschild, 2012:4).*

Ifølge Hochschild (2003) har emosjonelt arbeid konsekvenser som knytter seg til fremmedgjøring. Hun hevder at undertrykkelse av bestemte følelser og emosjoner kan resultere i en opplevelse av fremmedgjøring, både fra ens eget selv og fra arbeidet.

Cathrine Theodosius (2006) summerer opp hvordan alle disse begrepene til Hochschild fungerer sammen;

*«Emotion management is learnt through processes of socialization (private emotion work), performed within different social roles (surface and deep acting), and understood within social rules and norms (feeling rules)» (Theodosius, 2006, s. 893).*

### **2.6.1 Kritiske innvendinger mot Hochschild**

Mye av kritikken har vært rettet mot hennes undervurdering av den potensielt positive opplevelsen som kan oppstå ved å utføre emosjonelt arbeid (Bolton, 2004; Watt, 2007; Williams, 2003). Hochschild overser nemlig de positive sidene ved emosjonelt arbeid, som tilfredsstillende og belønninger som kan oppnås. Watt (2007) fant for eksempel i sin studie om ansatte i frontlinjen på hoteller at flertallet syntes jobben var mer hyggelig og tilfredsstillende enn den var vanskelig og krevende. Hochschild blir også kritisert for at hun ikke nevner temaer som mobbing eller konflikter mellom kolleger, og heller ikke aspekter ved organisasjoner som forekommer utenfor prosessen med emosjonelt arbeid (Bolton, 2004).

Et sentralt problem med Hochschilds teori, mener han, er at hun knapt nevner noe om lært og internalisert kontroll av emosjoner. Han hevder at hennes teori ikke tar hensyn til ulike balanser av følelsesmessige impulser og motimpulser, og at følelsesmessig kontroll er ekstern i forhold til individet selv (Wouters, 1989, s. 10).

Hochschild skaper et bilde av et fritt og selvstendig individ som regulerer seg selv med litt hjelp fra samfunnet. Ifølge Wouters glemmer hun at mennesker, i motsetning til andre dyr, må lære hvordan de skal regulere og kontrollere seg selv i forhold til sosiale regler for å bli velfungerende individer.

## **2.7 Erving Goffman (1922-1982) sitt rollebegrep**

Goffman sin mikroorienterte sosiologi og klassiske verk er interessant å se på når man studerer omsorgsarbeidet fordi hans teorier gir et rammeverk for å forstå mellommenneskelige interaksjoner. I dag er han allment anerkjent som en av de fremste teoretikere innen mikrososiologi og hverdagsteorier (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005). Goffmann plasserte seg ikke innenfor en spesifikk teoretisk retning og egner seg derfor til ulike tolkninger og kan leses fra ulike retninger og perspektiver. (Appelrouth & Edles, 2012; Psathas, 1996).

Sosial interaksjon er en sentral del av Goffmans arbeid, spesielt i forhold til aktørenes atferd og håndtering av ansikt-til-ansikt interaksjon. For Goffman ligger kjerneessensen av en individs selv nettopp i interaksjonen (Appelrouth & Edles, 2012).

På den annen side, i motsetning til de fleste interaksjonister, blir det argumentert for at Goffman tilbyr flere lag av virkeligheten ved å ta opp ulike former for aktivitet innenfor interaksjoner (S. Bolton, 2004, s. 7).

Goffmann brukte en dramaturgiske metafor på samfunnsliv som kan skissere hvordan vi utspiller våre roller i hverdagen. I følge Goffmann kan nye situasjoner med ukjente folk forstås som en scene der vi konstant er «frontstage». Kulisser vil i denne forstand handle om selve scenearrangementet som skal uttrykke noe, innebærer personlig fasade uttrykkene fra den som opptrer og omhandler både det ytre (appearance) og personens manerer (manner) (Goffman, 1992, s. 29). Det som menes med backstage i følge Goffman som bak kulissene, et sted med trygge omgivelser, der man kan trekke seg tilbake og er frigjort for andre sine blikk og vurdering (Goffman,1992). Troverdigheten til denne opptreden avhenger derimot i stor grad av hvordan rollene blir håndtert.

Goffmans rollebegrep må forstås i sammenheng med begrepet rutine, da alle spilte roller er forankret i forhånds etablerte handlingsmønstre. Det er et overordnet aspekt ved dette, siden det er underbygget av internaliserte sosialiseringprosesser. Når det gjelder emosjonelt arbeid, vil

Goffman beskriver å offentliggjøre en emosjon som er ekvivalent til å presentere et bestemt ansikt. Gjennom sin teori om roller kan Goffman også brukes til å undersøke emosjonelt arbeid i organisasjoner. Dette innebærer å se på hans vurdering av hvordan organisasjonsaktører klarer å motstå spesifikke foreskrevne roller og hans bekymringer angående organisasjonens «underlife» (S. Bolton, 2004, s. 8). Dette perspektivet, som ser på organisatorisk emosjonelt arbeid som kontrollerte opptredener, foreslår at de ansatte er aktive og kunnskapsrike individer (S. Bolton, 2004). Goffman oppfatter individer som opererer over et bredt spekter. Han definerer sosiale aktører som de som har moralske forpliktelser, er involverte i samfunnet og med handlinger innenfor ulike handlingsrammeverk (Goffman, 2005).

En rolle er den grunnleggende enheten for sosialisering og kan beskrives som et "situert aktivitetssystem" (Goffman, 1997). Individet som spiller rollen, vil først identifisere denne ved å definere den situasjonen de befinner seg i. Deretter må de organisere sin atferd på en måte som passer inn i den gitte rollen. Rollen blir spilt på ulike måter, som etter et manus, men individet må selv finne de tilgjengelige uttrykksmidlene i situasjonen og i seg selv for å kunne fremstå slik at andre oppfatter det som blir forsøkt portrettert. Når individet spiller en rolle, er det viktig å kunne overføre det som blir forsøkt fremvist på en troverdig måte (Goffman, 1959). I denne sammenhengen beskrives tre viktige momenter. For det første må individet vise en uttrykt tilknytning til rollen. For det andre må de demonstrere de kvalitetene og kompetansen som kreves for utførelsen. Og for det tredje innebærer det en spontan og aktiv involvering i den pågående rolleaktiviteten (Goffman, 1997).

### **2.7.1 Kritiske innvendinger mot Goffman**

Det er viktig å ta i betraktning tidsperspektivet når det gjelder Goffmans publikasjoner. Det som ble skrevet på 1950- og 1960-tallet kan gjenspeile det amerikanske samfunnet som Goffman var en del av, et samfunn som var preget av politiske og kulturelle omveltninger (Lemert, 1997, s. xxiii). Charles Lemert (1998) hevder blant annet at den kalde krigen, med stormaktenes spill og inntrykksmanipulasjon, sannsynligvis hadde en innvirkning på Goffman og det han skrev. På den tiden ble han imidlertid kritisert for å være for lite opptatt av de politiske og sosiale problemene samfunnet stod overfor (Gouldner, 1970). Hvor relevant Goffmans teorier er i dagens samfunn kan naturligvis også være et spørsmål, selv om dette er noe Lemert (1997) sterkt argumenterer for.

Goffman er en omdiskutert teoretiker som har nådd ut til et bredt spekter av mennesker. Mye av kritikken mot Goffman handler om at han ikke befant seg innenfor en bestemt teoretisk retning og at han ikke ga klare definisjoner av viktige begreper. Dette behøver ikke nødvendigvis være negativt, men det fører til at leseren må forsøke å forstå og tolke begrepene basert på egne antagelser og tanker. Dette kan igjen resultere i ulike forståelser og tolkninger, og dermed også skape uenighet blant forskere (Thorjussen, 2004).

Goffman blir også kritisert for å presentere teorier og funn som fakta, selv om de ikke er basert på konkrete bevis (Dodd & Raffel, 2013). Mye av det han skriver bygger på antakelser i stedet for faktiske observasjoner. Dette reiser naturligvis spørsmål om påliteligheten til hans studier. På den andre side blir det påpekt at Goffman hadde begrenset støtte og finansiering for å gjennomføre sine studier. Likevel var det ikke mengden finansiering som var avgjørende, men heller kvaliteten av ideene og tankene bak dem (Psathas, 1996).

Basert på det som er nevnt tidligere om Goffmans teatermetafor og rolleteori, vil den konkrete lederrollen stå overfor ulike situasjoner og ha forskjellig fokus avhengig av den aktuelle opptreden. Likevel omtaler Goffman spesifikke yrker eller titler som roller (Goffman, 1959), hvor disse rollene har forventede innhold og en handler i samsvar med den overordnede rollen. Det kan derfor tenkes at man spiller en overordnet rolle, for eksempel som omsorgsarbeider, men at dette medfører ulike "rolletrekk" og roller som må tilpasses de forskjellige situasjonene som oppstår i løpet av dagen. Goffman (1986) understreker at man vil nærme seg en situasjon på ulike måter avhengig av ens rolle i situasjonen. En omsorgsrolle som en overordnet rolle kan stå overfor forskjellige situasjoner som krever ulike roller. For eksempel kan en omsorgsarbeider spille andre roller i en møtesituasjon med beboere enn i en samtale med en kollega. Individet bruker forskjellige "hint" fra omgivelsene for å avgjøre hvilken situasjon som er relevant for øyeblikket, samt ulike verktøy for å fremheve hvilken rolle som er i fokus (Goffman, 1959).

### **2.7.2 Rollen og selvet**

I denne oppgaven, som omhandler den individuelle forståelsen av en lederrolle, hjelpepleierrolle eller sykepleierrolle, er det relevant å diskutere sammenhengen mellom selvet og rollen. En rolle



utgjør en del av opptredenen eller situasjonen (Goffman, 1959) og kan være både personlige roller eller tittelroller som "omsorgsarbeider", "beboer" eller "lege", eller de kan være mer knyttet til individet selv, som "den praktiske" meg, "den morsomme" meg, "den effektive" meg (Goffman, 1959). Den sistnevnte typen rolle er ofte integrert som en del av den førstnevnte og oppleves i større grad som en del av selvet. Ifølge Goffman (1959) spilles roller langs et kontinuum, den ene enden representerer en situasjon der man virkelig spiller en rolle, som i en teateropptreden, mens den andre enden handler om å integrere rollen som endel av selvet og bli "til rollen". Ofte begynner man på den ene enden av kontinuumet og beveger seg gradvis nærmere den andre enden. På en arbeidsplass kan man for eksempel begynne med å spille rollen i henhold til stillingsbeskrivelsen og ens forståelse av hva rollen innebærer, for deretter å integrere denne rollen og tilpasse den etter ens eget valg.

Hochschild argumenterer for at Goffman har en for strategisk og kynisk forståelse av menneskelighetsbehandling, og at han neglisjerer det emosjonelle aspektet (Hochschild, 2003). Likevel er det verdt å merke seg at denne diskusjonen kan bli mer nyansert, ettersom Goffman faktisk behandlet følelser som skam, flauhet og selvbevissthet (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005).

Hochschild (2003, s. 10) påpeker imidlertid at individene Goffman beskriver ikke i tilstrekkelig jobber med følelser på en nødvendig måte. Hun kritiserer Goffman for å fokusere kun på det sosiale og individets presentasjon, og argumenterer for at det er viktig å undersøke hvordan individer faktisk forsøker å regulere sine følelser etter påvirkning fra omgivelsene rundt. Hochschild argumenterer for at Goffman ikke tar hensyn til individets indre selv, og hevder at det rett og slett ikke finnes et "jeg" hos Goffmans aktører. Ifølge Hochschild (2003) håndterer Goffmans aktører aktivt de inntrykkene de gir, men de håndterer ikke aktivt sine indre følelser (S. Bolton, 2004; A. Hochschild, 2003).

Basert på dette argumenterer Hochschild (2003) for at Goffman kun beskriver overfladisk spill og at hans aktører ikke engasjerer seg i noen form for dybdespill. Imidlertid kan dette diskuteres, da Goffman faktisk beskriver sosiale aktører som kan minne om det Hochschild definerer som dybdespill.

*«At one extreme, one finds that the performer can be fully taken in by his own act; he can be sincerely convinced*

*that the impression of reality which he stages is the real reality» (Goffman, 1959, s. 28).*

## **2.8 Avrunding teori**

Jeg bruker omsorgskoreografi perspektivet til å bedre forstå samspillet mellom de ulike rollene i omsorgskonteksten. Interaksjonsperspektivet benyttes for å belyse handlingsmønsteret i en eksisterende rolle og finne forståelse for hva som kan påvirke endring av adferd i roller.

Betydningen av emosjonelt arbeid forstås også ved hjelp av dette perspektivet.

Det sosiomaterielle perspektivet brukes helhetlig som en ramme for å forstå kompleksiteten i endring der teknologien innføres.

## **3. Metodiske betraktninger**

I det følgende kapitlet presenterer og diskuterer jeg min metodiske tilnærming i prosjektet, og refleksjoner knyttet til valg som er tatt under forskningsprosessen. Jeg gjør først rede for min vitenskapsteoretiske posisjonering og metodiske valg med intervjustudie som den valgte metoden. Deretter skriver jeg om valg av semistrukturelt dybdeintervju som datagenereringsmetode og hvordan jeg analyserte. Videre beskriver jeg hvordan jeg gikk fram for å rekruttere informanter, før jeg deretter gir en oversikt over utvalget av intervjudeltakerne. Jeg vil så skrive om utformingen av intervjuguiden. Videre følger en skildring av selve gjennomføringen av intervjuene og prosessen. Her går jeg mer inn på hvordan det var å blant annet intervju eldre i en sårbar situasjon og arbeidere i en presset og stresset posisjon. Utover dette skriver jeg om de forskningsetiske hensynene som er tatt og hvordan dataene er behandlet. Her diskuteres transkribering, koding og kategorisering samt min abduktive tilnærming til feltet. Deretter diskuteres rollen som forsker. Videre skriver jeg om datamaterialets gyldighet, pålitelighet og generaliserbarhet. Avslutningsvis vil jeg skrive om prosjektets kvalitet.

### **3.1 Vitenskapsteoretisk posisjonering**

Jeg har valgt å posisjonere mitt forskningsprosjekt innenfor den konstruktivistiske tradisjonen og det fortolkende paradigmet. Mitt forskningsdesign i prosjektet er preget av en kvalitativ tilnærming. Med denne posisjoneringen ønsker jeg å undersøke deltakerens opplevelser, meningsdanning og hvilke konsekvenser meninger har (Tjora, 2017, s.24). Mer spesifikt befinner jeg meg innenfor sosialkonstruktivismen som vektlegger at individer søker en forståelse av verden rundt seg og danner seg subjektive meninger rundt egne erfaringer. Disse meningene er varierte og danner utgangspunktet for forskerens søken etter individers forståelse. Et viktig poeng er

imidlertid at selv om disse meningene er subjektive, formes de av sosial interaksjon og historiske faktorer (Creswell & Creswell, 2014, s.8). Innenfor sosialkonstruktivisme er det derfor sentralt at ulike mennesker kan ha totalt ulike oppfatninger av samme fenomen (Tjora, 2018, s.24), og det er dermed viktig at man som forsker søker en forståelse for den sosiale og historiske konteksten hvor disse meningene blir skapt. Jeg ønsker å få innblikk i både arbeidere som jobber på en form for omsorgsinstitusjon og beboere som bor på institusjonen. Jeg er derfor interessert i å høre på deres erfaringer og opplevelser knyttet til nattilsynet, både fra en arbeiders perspektiv og de som opplever hvordan det er å få nattilsyn. Jeg vil se på hvordan endringen fra fysisk til digitalt tilsyn skjer og på hvilken måte menneskene opplever endringen. Derfor ser jeg på hvordan en vanlig hverdag er for de to ulike gruppene er på institusjonen og om det er mulig å se noen mønstre i de. Formålet er derfor å gå dypere og få en forståelse fra ansatte og brukeres subjektive opplevelser.

## **3.2 Valg av design**

På bakgrunn av mitt vitenskapsteoretiske utgangspunkt ble det naturlig for meg å benytte meg av kvalitativ metode. Ettersom jeg i større grad er ute etter å skape en forståelse for sosiale fenomener, anser jeg kvalitativ metode best egnet for dette. Kvalitativ metode vektlegger forståelse og meningsdannelse. Hvordan mennesker skaper mening av det de gjør i deres daglige liv utgjør en grunnleggende analyseenhet innenfor kvalitativ forskning (Tavory & Timmermans, 2014, s. 21).

### **3.2.1 Intervju som metode**

Ettersom jeg ønsket å få innsikt i hvordan nattilsynet fungerte for arbeidere og beboere på sykehjem, anså jeg semistrukturerte dybdeintervju som en velegnet metode. Målet med dybdeintervjuer er å få en dyp innsikt i informantenes egne refleksjoner rundt erfaringer og meninger knyttet til noen spesifikke temaer som forskeren har bestemt på forhånd, og for å oppnå dette må man skape rom for en åpen samtale preget av en avslappet stemning og romslig tidsramme (Tjora, 2017, s.113). Jeg vil senere i kapitlet reflektere rundt selve intervjuprosessen og min rolle som intervjuer i møte med informantene.

### **3.3.2 Intervjuguide**

For å samle inn datamateriale benyttet jeg meg av et semistrukturert dybdeintervju. Her vektlegges det at samtalen mellom forsker og informant i større grad skal oppleves som en samtale mellom forsker og intervjuobjekt, i stedet for en ren utspørring fra forskerens side. Hensikten med dette er

å skape en intervjusituasjon som i større grad tillater refleksjoner og nye vinklinger (Kvale, 1997, s. 74). Jeg erfarte at de mest interessante dataene oppsto som et resultat av dialogen med informantene, gjennom oppfølgings spørsmål og eksempler utenfor intervjuguiden.

Intervjuguiden er en viktig del av forberedelsene til intervjuene, ettersom den skal bidra til å sikre intervjuets innhold og ikke minst struktur. I mitt arbeid med intervjuguiden, etablerte jeg følgende tre overordnede tematikker: (1) fysisk tilsyn om natten, (2) digitalt tilsyn om natten og (3) emosjonelt arbeid. I forbindelse med oppbyggingen av intervjuguiden min valgte jeg å legge til et sett med oppvarming- og avslutningsspørsmål for å skape en bedre flyt i samtalen både i forkant og i etterkant av intervjuet. Jeg stilte for det meste åpne spørsmål for å gi informantene rom til å snakke fritt om det de skulle ønske å formidle. En slik tilnærming muliggjør også digresjoner fra informantens side som kan være relevant for studien. Samtidig var jeg også bevisst på at ved å gi informantene frihet til å snakke om det de ønsket, var det også viktig å bruke oppfølgings spørsmål aktivt som et verktøy for å unngå at informantene sporet av, men holdt seg til oppgavens tematikk (Hammersley, 2017). Ettersom spørsmålsformuleringen var åpen, opplevde jeg også at oppvarmingsspørsmålene ble ekstra viktige for å skape en atmosfære hvor informantene opplevde at de kunne dele deres opplevelser, tanker og meninger. For å kvalitetssikre intervjuguiden hadde jeg flere prøveintervjuer med både familie og venner i forskjellige aldre og med forskjellig kjønn. Dette ble en viktig del av forberedelsene i forkant av intervjuene. For det første fikk jeg øve meg på å gå inn i forskerrollen. Jeg ønsket ikke å være avhengig av å se ned på intervjuguiden, da dette kunne være ødeleggende for flyten i samtalene med informantene. For det andre, identifiserte jeg svakheter ved intervjuguiden i disse prøveintervjuene, som for eksempel at det var flere spørsmål som hadde behov for å konkretiseres.

### **3.3.3 Kriterier for utvalg av informanter**

For å skape forståelse rundt overgangen fra fysisk til digitalt tilsyn, var det spesielt ønskelig å komme i kontakt med arbeidere som hadde erfart overgangen fra fysisk tilsyn til digital søvnmonitorering og jobbet under begge situasjonene. I tillegg var jeg interessert i å snakke med beboere som hadde digital søvnmonitorering på rommene sine. Jeg var også interessert i ansatte og brukere som var mer vant til å ha fysisk nattilsyn, for å undersøke hvorvidt de opplevde overgangen på en annen måte og hadde det mer «ferskt i minne». Jeg hadde to ulike typer kriterier for arbeiderne og beboerne på institusjonene. Kriteriene mine for utvalget av de som arbeidet, var at informantene hadde erfaring fra fysisk tilsyn og hadde vært med på overgangen fra det fysiske

tilsynet til det digitale. Kriteriene mine for utvalget av de som var beboere, var at informantene var samtykkedyktige og hadde opplevelser både med digitalt og fysisk nattilsyn. Dette var et av de viktigste utvalgskriteriene for oppgaven, som alle informantene oppfylte.

Proessen for hvordan jeg gikk frem for å finne informantene som ønsket å delta i studien bestod av flere valgprosesser. Jeg hadde ingen bekjente som hadde noen kjennskap til digitalt tilsyn i helse og omsorgssentre. Det var kanskje like greit da jeg ikke ønsket at disse skulle ha en påvirkning på utvalget, eller datamaterialet mitt. Det første jeg tok stilling til var dermed hvordan jeg skulle finne informasjon om det digitale tilsynet og hvor den var innført i Norge. Jeg kontaktet derfor en rekke kommuner som Oslo, Bergen og Trondheim som ledet meg inn på mindre kommuner og der fant jeg ut av hvem som jobbet med velferdsteknologi på ulike sykehjem. Dette var en prosess som tok lang tid, hovedsakelig på grunn av sene svar fra de jeg kontaktet via e-post. Jeg ble videre satt i kontakt daglig leder i Vitalthings som også har ansvar for Somnofy via en velferds koordinator i en mindre kommune, som hadde brukt Somnofy på et sykehjem i tre år. Videre sendte jeg e-post til avdelingsledere på fire forskjellige sykehjem, hvor alle svarte meg og jeg fikk avtalt hvem som kunne være interessert i å bli intervjuet av arbeiderene og fikk forslag til beboere etter en samtykkevurdering. Avdelingslederne jeg opprettet dialog med virket positive til prosjektet og gjennomføringen av intervju. Jeg innhentet ikke informantene selv, da det var enklest for begge parter at avdelingsleder innhentet disse. Til tross for dette fikk jeg muligheten til å ha noen spontanintervjuer som ikke var planlagte, med ansatte som hadde mulighet da jeg var fysisk til stede på institusjonene.

Informantene har tilhørighet til sykehjem lokalisert i en mindre bykommune i Norge. Jeg valgte å innhente informanter fra tre sykehjem, på bakgrunn av ulike årsaker. For det første fikk jeg inntrykk av, etter å ha forhørt meg med lederne for sykehjemmene på alle de tre institusjonene, at det var spesielt ett sykehjem som hadde hatt lang erfaring med digitalt tilsyn. Utfordringen var at det sykehjemmet som hadde hatt det digitale tilsynet lengst, kun brukte denne teknologien på en lukket demensavdeling. Jeg intervjuet derfor medarbeidere som jobbet på den lukkede demensavdelingen og samtykkedyktige beboere fra et annet sykehjem. Til tross for dette virket det som at det var små strukturelle forskjeller på sykehjemmene. Det er imidlertid en mulighet for at det eksisterer større strukturelle forskjeller blant større kommuner i Norge. For det andre gjorde jeg det av pragmatiske årsaker, og for å gjøre rekrutteringsprosessen enklere. For det tredje, var jeg bundet av etiske årsaker til å kun intervjuer beboere som ble regnet som samtykkedyktige, og

jeg måtte derfor inkludere en tredje institusjon som hadde fått installert digitalt tilsyn hos noen av beboerne selv om de ikke var regnet som demente.

Utvelgelsen av informanter var basert på strategiske utvalgsriterier for å besvare oppgavens problemstilling på best mulig måte. Utvalget kan dermed sies å være strategisk ettersom utvelgelsen bygger på en systematisk vurdering om hvilket utvalg som er mest relevant og interessant for studien (Grønmo, 2015, s. 102). Samtidig var det opp til hver enkelt av informantene som ble forespurt om de ønsket å delta eller ikke. På bakgrunn av dette var det også noen tilfeldige aspekter som preget utvelgelsen av informanter. Jeg opplevde at det også var vanskelig å få til et intervju med arbeidere som jobbet natt, da de fleste ikke var tilgjengelige på dagtid og jobbet på kvelden.

Det ble gjennomført åtte intervjuer av arbeidere og fem intervjuer av eldre beboere på tre forskjellige eldreheim fra en liten kommune i Norge. Antallet informanter er ikke større da det skal være håndterbart å gjennomføre tidsmessig og gi rom for å analysere på en pålitelig måte (jf. Kvale & Birkmann, 2009). Seks av intervjuene var av ansatte ved samme avdeling, hvor en av disse innehar lederstilling i form av å være avdelingsleder. Det har også blitt gjort intervju av to personer fra andre eldreheim i samme område på forskjellige avdelinger. Alle arbeiderne har jobbet eller jobber nattevakt og har brukt det digitale tilsynet i sitt arbeid. De resterende fem informantene er eldre beboere fra samme avdeling. Samtlige beboere har blitt vurdert samtykkedyktige og er ikke plassert på demensavdeling. Med unntak av en informant hadde alle de eldre beboerne hatt det digitale tilsynet i over to og et halvt år. Alle beboerne hadde sensorene på rommet sitt. De fleste av arbeiderne hadde opplevd overgangen fra fysisk tilsyn til digitalt tilsyn. Det var et stort språk mellom eldste og yngste deltaker blant arbeiderne som ble intervjuet. Aldersspennet strekker seg fra 25 til 56 år. Dette anser jeg ikke som en svakhet for oppgaven, men heller noe som kan belyse hvordan de ansatte forholder seg til den digitale innføringsplanen, gitt ulik erfaringsbakgrunn. For å bevare anonymiteten til deltakerne kommer jeg ikke til å informere om hvilket sykehjem informantene tilhører, eller hvor dette befinner seg. Denne informasjonen anser jeg heller ikke som relevant for det helhetlige forskningsprosjektet.

Jeg har valgt å kategorisere informantene i tre grupper: arbeider, beboer og avdelingsleder, med nummer bak for ordens skyld. Med dette blir lettere å skjønne hvem som sier hva ved empiriske eksempler i analysedelen av oppgaven. Jeg syntes at det er en verdi i å vite omtrent hvor gammel

informantene er og har derfor plassert informantene innenfor et 5 års intervall. På denne måten vil informantene i større grad være anonymisert.

<b>Informanter</b>	<b>Stilling</b>	<b>Aldersgruppe</b>	<b>Arbeidsoppgaver</b>
<b>Arbeider 1</b>	Student, Dagvakt/Nattevakt	30-35	Deltid natt/dag
<b>Avdelingsleder 2</b>	Avdelingsleder	35-40	Avdelingsleder
<b>Arbeider 3</b>	Dagvakt/Nattevakt	35-40	Sykepleier
<b>Arbeider 4</b>	Dagvakt/Nattevakt	30-35	Vernepleier
<b>Arbeider 5</b>	Nattevakt	20-25	Vernepleier
<b>Arbeider 6</b>	Nattevakt	55-60	Helsefagarbeider
<b>Arbeider 7</b>	Nattevakt	30-35	Helsefagarbeider
<b>Arbeider 8</b>	Nattevakt	35-40	Sykepleier
<b>Beboer 9</b>	Beboer	90-95	
<b>Beboer 10</b>	Beboer	80-85	
<b>Beboer 11</b>	Beboer	95-100	
<b>Beboer 12</b>	Beboer	70-75	
<b>Beboer 13</b>	Beboer	85-90	

Tabell 1: informantene i avdelingen

Medarbeiderne har bakgrunn som helsefagarbeider, vernepleier og sykepleier. Samtlige har vært innom de samme arbeidsoppgavene som blant annet består av stell, servering av middag og bidra til aktivitet og omsorg til de eldre beboerne på institusjonen der de jobber. Grunnet anonymisering av informantene vil stillingstitler og spesifikke arbeidsoppgaver utfra den enkelte informant ikke diskuteres i detalj.

Informantene representerer et bredt aldersspenn, hvor det er over tretti års forskjell mellom den yngste og eldste informanten. Dette reflekteres i arbeidserfaring, hvor noen informanter har jobbet i avdelingen i over ti år med mange års tidligere arbeidserfaring, mens andre kan beskrives som å være tidlig i sin arbeidskarriere. Det er dermed mange demografiske faktorer som skiller informantene fra hverandre, da alder og arbeidserfaring reflekteres ved besvarelse på flere av spørsmålene under intervjuene.

### 3.3.4 Intervjusituasjon

Informantene jeg intervjuet var beboere og ansatte på ulike sykehjem i en mindre bykommune som krevde reising fra min side. Det var dermed en logistikk som måtte være på plass i forkant av intervjuene, ettersom jeg studerer og bor i en annen kommune. Intervjuene ble gjennomført over tre dager i mars 2023.

På de forskjellige sykehjemmene fikk jeg tildelt grupperom der jeg intervjuet de ansatte. Når jeg intervjuet beboerne, spurte jeg om de enten ville ha det på rommet sitt eller i en stue der de følte seg komfortabel. Den fysiske konteksten kan ha hatt en påvirkning på datamaterialet. Tjora hevder at det er viktig å gjennomføre dybdeintervjuer på et sted der informantene føler seg trygge (Tjora, 2017, s. 121). Ettersom dette prosjektet er knyttet til informantenes arbeid eller hverdag, opplevde jeg det som passende å gjennomføre intervjuene på informantenes egen arbeidsplass/boplass. Jeg ønsket at atmosfæren skulle oppleves avslappet og trygg for informantene. Jeg fikk inntrykk av at flere av arbeiderene, spesielt de som hadde mye kveldsvakter, satte pris på at de ikke behøvde å forlate arbeidsplassen for å delta på intervjuene. Dette var en stor kontrast i forhold til beboerne som heller tok seg god tid og virket mindre stresset. Dette var også med på å skape en hyggeligere start på samtalen, noe som kan ha hatt betydning på hva informantene følte seg komfortable med å dele.

Tematikken som kommer frem i intervjuet, kan på mange måter oppleves som følsomt, da jeg ønsket dybdekunnskaper om de ansattes arbeidshverdag og deres kommunikasjon og relasjon til både bruker og ledelse. Temaet søvn og kvalitet på arbeid anses her som sensitive og private temaer som ikke alltid kan oppfattes som vanlig eller lett å snakke om. Dette tok jeg også hensyn til i intervjuene, og jeg unngikk å gå i dybden på spørsmål jeg opplevde at informantene synes var ubehagelig å snakke om. Jeg fikk ikke inntrykk av at noen av informantene syntes det var ubehagelig å svare på spørsmålene knyttet til kontroll og overvåkning på sykehjemmet til tross for at dette ofte er sett på som intime og ubehagelige spørsmål. Jeg forsøkte å bruke ordene tilsyn i stedet for overvåkning da begrepet overvåkning ofte er mer negativt ladet. Jeg opplevde at arbeiderene var villig til å snakke om overvåkning i arbeidshverdagen, spesielt de yngste. Derimot opplevde jeg at de eldre beboerne ikke alltid forsto helt hva jeg mente med det digitale tilsynet, noe jeg kommer tilbake til. De fleste spørsmålene handlet i større grad om organisering av arbeidshverdagen deres og hvordan fysisk tilsyn fungerer eller om de hadde det bra på institusjonen. Her fikk jeg en god innsikt etter intervjuene av informantene.



Tidsomfanget på intervjuene var varierende. Gjennomsnittlig varte intervjuene i 40 minutter. Jeg brukte noen minutter før jeg startet selve intervjuet til å bli litt bedre kjent med informanten og legge grunnlaget for stemningen videre i intervjuet. Dette viste seg å være en god vurdering. Jeg opplevde at de jeg hadde skapt en god dialog med i forkant av intervjuet var mer komfortable med å dele sine tanker og opplevelser med meg, sammenlignet med de jeg ikke fikk etablert en slik dialog med. Jeg opplevde at det var litt vanskeligere å skape en god og behagelig stemning med beboerne, da flere hørte dårlig og hadde fått for lite informasjon om hvorfor jeg var der. Det virket som at ikke alle hadde lest samtykkedokumentet før jeg kom, så da leste jeg det sammen med de eldre jeg skulle intervju. Jeg opplevde også at det engasjerte de fleste å snakke om deres tidligere yrkeserfaring, noe som på den ene siden var bra, men på den andre siden gjorde at det tok lengre tid før vi fikk startet på det faktiske temaet for samtalen.

I løpet av min første dag med intervjuer fikk jeg omvisning på institusjonen, der jeg fikk se hvordan det digitale tilsynet var installert. Omvisningen bidro til å gi et dypere innblikk i arbeidshverdagen til informantene. Jeg brukte tiden mellom intervjuene til å gå rundt og observere arbeidslokalet på de sykehjemmene som ikke hadde lukkede avdelinger. Der fikk jeg med meg deler av den uformelle samhandlingen som foregikk mellom beboerne og arbeiderene.

I forbindelse med intervjuene fikk jeg anledning til å gå rundt på avdelingene sammen med avdelingsleder. Her fikk jeg muligheten til å observere både medarbeidere og beboere i omsorgskonteksten. Her lyttet jeg på det medarbeideren fortalte, samtidig som jeg aktivt stilte spørsmål og observerte samhandlingen mellom medarbeider og omgivelsene de befant seg i, både med beboere og andre sykepleiere. På denne måten fikk jeg muligheten til å utforske erfaringer og praksiser, mens sykepleieren beveget seg gjennom kontorlokalet, og samhandlet med deres fysiske og sosiale miljø. Jeg observerte hvordan det digitale tilsynet var plassert i de forskjellige rommene til beboerne. Jeg fikk også se hvordan de "leste av" PC eller ipad med Somnofys informasjon av beboerne på institusjonen. På denne måten fikk jeg mer innblikk i hvordan de arbeidet med teknologien. Jeg fikk ikke muligheten til å oppleve det nattlige tilsynet i praksis noe som kunne vært interessant nå i ettertid. Observasjonsdataen vil ikke bli drøftet videre i oppgaven, men den har vært med å støtte min kunnskap om hvordan arbeidet utføres med det digitale tilsynet.

På bakgrunn av hvordan observasjonen tok form, vil jeg beskrive denne tilnærmingen som et «walk-along»-studie. Som forsker krevde «walk-along» tilnærmingen at jeg tok en mer aktiv

holdning til å fange opp informantenes handlinger og tolkninger. Jeg prøvde å gi informantene så lite veiledning som mulig, da jeg ønsket å fange strømmen av oppfatninger, følelser og tolkninger som informantene vanligvis holder for seg selv (Kusenbach, 2003).

Observasjonen foregikk helt åpent, da jeg antok at min tilstedeværelse og nysgjerrigheten utvilsomt trengte seg inn og endret den delikate dimensjonen av informantenes erfaringer. I den sammenheng må det også nevnes at da jeg gikk rundt og observerte alene, var det ikke alle ansatte som var klar over mitt forskningsprosjekt, og min rolle som forsker. Det var en beboer som henvendte seg til meg og spurte hvem jeg var. Arbeiderene derimot trodde kanskje at jeg var en person som skulle besøke noen. Til disse spørsmålene svarte jeg helt ærlig, og var helt transparent på mitt masterprosjekt og min rolle som forsker.

### **3.3 Databehandling**

Jeg har transformert datamaterialet mitt fra tale til tekst gjennom transkribering, og disse transkripsjonene danner utgangspunktet for videre drøfting og analyse.

Slik Kvale (1997) påpeker, er imidlertid ikke transkripsjoner bare enkle å forholde seg til. Det er viktig å huske på at transkripsjoner er kunstige konstruksjoner av kommunikasjon fra muntlig til skriftlig form, og derfor ikke må betraktes som det ufeilbarlige og solide materialet i en intervjustudie (Kvale, 1997, s.102). For å sikre et mest mulig rikt materiale har jeg derfor utført fullstendige transkripsjoner. Dette innebærer å inkludere for eksempel små pauser, nøling, latter og kremting. Ved å transkribere på denne måten er det enklere å fange opp hvordan stemningen var under intervjuene, noe som kan utgjøre en stor forskjell når man skal tolke transkripsjonene sine senere (Tjora, 2017, s.174-175). Jeg bestemte meg for å normalisere transkripsjonene, altså skrive intervjuene ut på bokmål. Dette for å sikre deltakernes anonymitet og skape bedre flyt i analysen.

Jeg begynte med transkripsjoner den samme uken som intervjuene ble gjennomført, slik at jeg hadde ferske minner fra samtalen. Jeg har erfaring med transkribering fra arbeid som forskningsassistent og tidligere bacheloroppgave, så jeg hadde sett for meg at det kom til å ta lang tid, noe det også gjorde. Det var av og til vanskelig å fange opp dialekt og oversette ordene til bokmål. I noen intervjuer var det også flere av informantene som snakket utydelig, noe som tok ekstra lang tid å overføre til skriftlig form. I situasjoner der samtalen fløt godt tok det også litt

ekstra lang tid å transkribere da de ble preget av latter, små pauser og raske vendinger. Disse samtalene, som gikk litt fort, opplevde jeg samtidig som detaljerte og rik på informasjon i etterkant.

### **3.3.1 Koding og kategorisering**

Etter transkripsjonen valgte jeg å kode innsamlet data. Utsagn ble sortert og tolket, og det har foregått en analytisk prosess fra et beskrivende til et mer fortolkende nivå (jf. Dalen, 2011:59). Alle utsagn ble behandlet som likeverdige, i tråd med fenomenologisk tilnærming (Postholm, 2010:44). Kodingen ble gjennomført som et skille mellom utdrag fra intervjuet og en kolonne med stikkord som skulle fange utsagnene. Dette var første del av kodingsprosessen, en slags summeringsprosess, eller råkoding. Ved en narrativ tilnærming påpekes det at en skal være forsiktig med koding fordi det er viktig at informantenes narrativ beholder sin essens og stemme (Riessman, 2008:12).

For å skape oversikt over eget datamateriale, benyttet jeg meg av empirinær koding. Det innebærer at man benytter begreper som allerede finnes i datamaterialet, slik at man skaper koder som ligger tett på hva intervjudeltakerne har sagt (Tjora, 2017, s.197). Eksempler på empirinære koder fra datamaterialet er «negativ til Somnofy», «positiv til Somnofy», «omsorgsarbeid», «fakta om yrke». Felles for disse er at de er basert på data og ikke teori. Etter kodeprosessen satt jeg igjen med et betydelig antall koder, og det var derfor behov for å gruppere disse kodene og plassere de i ulike kategorier for å få oversikt over hovedfunnene. Jeg stilte meg derfor spørsmål om hvilke koder som hadde noe til felles, slik at de kunne slås sammen under en kategori. Eksempler på kategorier er «negativ til Somnofy -gammel», «omsorgsarbeid naturlig», «omsorgsarbeid lært». I denne prosessen snevret jeg inn materialet betraktelig og fikk oversikt over de mest sentrale funnene i materialet.

### **3.4 Forskningsetiske betraktninger**

Før gjennomføringen av intervjuene sendte jeg ut et informasjonsskriv digitalt, slik at deltakerne ble godt informert om hva det vil innebære å delta på selve prosjektet (se vedlegg 1). Min kontaktperson fra hver av sykehjemmene i kommunen informerte de jeg skulle intervjuer muntlig om studien. Jeg ønsket også at de skulle sende ut informasjonsskrivet slik at alle informantene fikk lest nøye igjennom dokumentet før intervjudagen. Informasjonsskrivet hadde de avtalte arbeiderne

lest og mottatt. De arbeiderne jeg intervjuet spontant fikk også informasjonsskrivet før intervjuet startet og tok seg tid til å lese dette og signere. Jeg tok også med en utskrift av informasjonsskrivene og delte ut til hver enkelt, slik at de kunne lese over en gang til hvis de ønsket å gi fra seg et skriftlig samtykke. Når det kommer til beboerne fikk jeg inntrykk av at de ikke hadde mottatt informasjonsskrivet og jeg leste derfor opp arket sammen med de som var svaksynt. Jeg repeterte også de viktigste punktene som deres rettigheter som deltakere og formålet med prosjektet for å sikre et informert samtykke. I tillegg er prosjektet meldt inn og godkjent av norsk senter for forskningsdata (Sikt, se vedlegg 3).

Bevisstheten rundt deltakernes konfidensialitet har også vært et viktig etisk hensyn. Dette innebærer at man ikke skal offentliggjøre personlig data som kan avsløre deltagerens identitet (Kvale, 1997, s.68). Jeg har derfor valgt å anonymisere alle deltakerne og informasjon om sykehjemmene er utelatt da deltakerne jobber og bor på institusjonene og jeg kan dermed verne om deres privatliv.

Jeg opplevde at det var relativt liten spredning i informantenes opplevelser knyttet til sensorteknologien og innføringen av denne. Når det kom til arbeiderene var de fleste positive til innførelsen og mente den burde fungere som et komplementært gode heller enn en erstatning. Når det kom til beboerne virket det som at de ikke var klar over hva sensoren målte, noe som kan tyde på at de ikke hadde blitt informert godt nok eller bare ikke brydde seg. Enkelte så flere utfordringer med det fysiske tilsynet, og andre var ekstra bekymret uten. Det kan også tenkes at enkelte vil være uenige i andre sine utsagn til tross for dette. Derfor er fokuset på anonymisering svært viktig.

En annen betraktning jeg har gjort meg er at noen av intervjuene ble preget av at jeg måtte grave etter informasjon. Enkelte av informantene var heller ikke så snakkesalige, men nevnte likevel interessante aspekter som krevde oppfølgingsspørsmål. Jeg måtte imidlertid stille mange oppfølgingsspørsmål for å få svar på det jeg anså som relevant, og det kan derfor stilles spørsmål ved om noen av beboerne har delt mer enn det de selv var komfortabel med i utgangspunktet. En annen ting jeg opplevde som kan ha påvirket samtalen med enkelte informanter var alderen, hovedsakelig beboerne på institusjonene. Jeg måtte av og til repetere spørsmålene flere ganger, noe som muligens til å bryte den naturlige flyten i samtalen. Det var også enkelte informanter som var veldig ivrige og ville snakke mye, der jeg så meg nødt til å informere om temabytte i samtalen,

slik at vi kunne komme oss videre og inn på riktig spor. Disse avsporingene kan ha bidratt til at jeg fikk mindre nyttig informasjon.

### 3.4.1 Teoriens rolle i forskningsarbeidet

Gjennom prosessen med dette masterprosjektet har jeg hatt en abduktiv tilnærming til forskningsfeltet. Dette betyr at jeg har tatt utgangspunkt i empirien, men har latt teorier og perspektiver spille inn i forkant eller i løpet av forskningsprosessen (Tjora, 2017, s.33). Tavory og Timmermans (2012) forklarer den abduktive tilnærmingen på følgende måte:

«[...] we show that if we wish to foster theory construction we must be neither theoretical atheists nor avowed monotheists, but informed theoretical agnostics.» (Tavory & Timmermans, 2012, s.169).

Jeg startet tidlig i prosessen med å gjøre litteratursøk i begynnelsen av arbeidet og dannet meg dermed en oversikt over forskningsfeltet, samt hvilke teorier og perspektiver som har blitt anvendt i tidligere forskningsprosjekt. Det er nærmest umulig å forske uten forutinntatte meninger og holdninger til det du har valgt å forske på (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg anser det dermed ikke som problematisk at jeg har kjennskap til tidligere forskning og teori for datainnsamlingen. På en annen side kan jeg som forsker snevre inn mitt eget syn på det jeg forsker på i lys av andres, men jeg har hatt dette i bakhodet under hele prosessen. Forkunnskapen og forventningene mine har heller bidratt til mer åpne samtaler basert på min sosiologiske nysgjerrighet. Jeg tror også at min kunnskap på forhånd av samtalerne jeg har hatt med deltakerne både har blitt mer interessante og ledet oss inn på andre veier enn hvis jeg ikke hadde den kunnskapen på forhånd. Hovedgrunlaget for denne oppgaven er imidlertid empirien, men for å skape en god masteroppgave har datamaterialet blitt formet og sett i lys av sosiologisk teori. Kort forklart har jeg altså hoppet frem og tilbake mellom empiri og teori, og latt disse påvirke hverandre.

En sentral del av å ha en abduktiv tilnærming til forskningsfeltet er å være åpen for overraskende funn i datamaterialet (Tavory & Timmermans, 2012, s.170). I mitt tilfelle var det overraskende at mange av de eldre var så lite klar over at de i det hele tatt hadde digitalt tilsyn. Jeg ble også overasket over holdningene til arbeiderne og hvor fort jeg nådde et metningspunkt, ettersom jeg så for meg at de hadde flere ulike meninger på for eksempel bakgrunn av alder.

Til tross for at begrepet emosjonelt arbeid og omsorgsarbeid ikke inngår i arbeiderene og beboerne sin hverdagslige diskurs går en stor del av oppgaven ut på å nettopp diskutere disse begrepene. Hensikten med det er å belyse at de utfordringene som er knyttet opp mot implementering av teknologi i omsorgsarbeid og kompleksiteten dette fører med seg. Forhåpentligvis kan mine funn videreføres til andre tilfeller og anvendes i en bredere kontekst.

### **3.5 Datamaterialets kvalitet**

#### **3.5.1 Forskerrollen**

Ved innsamling av egen empiri er det spesielt viktig at man er bevisst sin egen forskerrolle og at det er umulig å oppnå full nøytralitet og objektivitet (Kvale & Brinkmann, 2015). På grunn av dette har jeg i stedet valgt å synliggjøre min egen subjektivitet gjennom forskningsprosessen, noe som kan bidra til å styrke reliabiliteten ved forskningen. Reliabilitet, sammen med validitet og generaliserbarhet, er tre indikatorer på kvalitet innen forskning (Tjora, 2012:202).

Teknologiske rammer er tilstede i metodeprosessen og må følgelig tas hensyn til. Utover dette er det også viktig å være bevisst og ta hensyn til det asymmetriske maktforholdet som eksisterer mellom intervjuer og informant, spesielt når det er snakk om eldre forskningsdeltakere (Kvale & Brinkmann, 2009). Både et reflektert forhold til min egen forskerrolle og åpenhet for ulike perspektiver under forskningsprosessen vil bidra til at man unngår forutinntattheter.

I forlengelse av dette forekommer relevansen av første steg i fenomenologiske studier «epoche», altså det å fjerne seg fra bedømmelse (Moustakas, 1994). Med tanke på at jeg gikk inn i en avdeling og arbeidspraksis jeg hadde lite innsikt i, kom jeg inn i intervjusituasjonen med lite formeninger om de ulike formene for tilsyn, men forsøkte heller å forstå deltakernes perspektiv. Det var viktig for meg at det ikke skulle være en kritikk av deres syn, men heller en åpen tilnærming.

For å styrke kvaliteten i denne oppgaven har jeg forsøkt å respektere informantenes fortellinger ved å presentere de i deres opprinnelige form. Korrekt gjengivelse er med på å styrke troverdigheten til studien (Lincoln & Cuba, 1985). Jeg har i første omgang transkribert intervjuet i sin helhet, før jeg forsøkte å sortere transkriberingen i deler, eller temaer. Jeg har også forsøkt å se på helheten i intervjuene – også kjent som fortellerspor. Denne kombinasjonen har blitt utført for i størst mulig grad å ikke gå glipp av informasjon som kom gjennom intervjuene. Det er imidlertid

viktig å påpeke at mine tolkninger av det empiriske datamaterialet ikke representerer en endelig sannhet, men heller en mulig måte å tolke materialet.

Kvalitet målt i produksjon av kunnskaper sier noe om metning i utvalget (Kvale & Brinkmann, 2009). Metningspunktet nås idet det ikke lenger produseres ny kunnskap, men antall deltakere i min forskning vil bli begrenset av andre faktorer i tillegg. Antall deltakere er begrenset grunnet oppgavens omfang og tilgjengelige ressurser.

### **3.5.2 Gyldighet og pålitelighet**

For å diskutere studiens kvalitet må man vurdere studiens gyldighet, også kalt validitet. Gyldighet handler om hvorvidt det er en logisk sammenheng mellom prosjektets utforming og funn, og de spørsmålene man forsøker å finne svar på (Tjora, 2017, s.232). Forklart på en annen måte handler det om hvorvidt en metode undersøker det den er ment å undersøke (Kvale, 1997, s.165). Kvale argumenterer for at man kan skille mellom kommunikativ og pragmatisk gyldighet (Kvale, 1997, s.170). I denne oppgaven benytter jeg meg aktivt av teori og tidligere forskning på feltet, noe som kan øke den kommunikative gyldigheten. Tjora argumenterer imidlertid for at det å benytte seg av tidligere forskning for å få bekreftet sine egne funn kan føre til at forskningen blir konservativ, men at dette ikke nødvendigvis er negativt da ny kunnskap nødvendigvis må utvikles i meget små skritt (Tjora, 2017, s.234). Ved å redegjøre for det teoretiske utgangspunktet for analysen kan leseren selv vurdere forskningens relevans og presisjon, noe som øker studiens gyldighet (Tjora, 2017, s.234). Jeg anser mitt teoretiske grunnlag og valg av tidligere forskning som et godt utgangspunkt for å diskutere arbeidere og beboeres opplevelser og erfaringer med innføringen av en ny teknologi som skal erstatte en form for omsorgsarbeid.

Videre er det relevant å vurdere sammenhengen mellom datagenereringsmetoden og de spørsmålene man ønsker svar på. Bruken av intervju har blitt kritisert av blant annet Paul Atkinson for å være en oppbrukt og lite nyskapende metode som ansees som «the easy way out» (Atkinson, 2015, s.15). Ifølge Atkinson gir intervjuer liten eller ingen mulighet til å undersøke de mange formene for sosial organisering og handling som er essensen i menneskers hverdagsliv. De gir altså ikke mulighet til å studere aktørers hverdagsferdigheter eller spesialiserte ferdigheter knyttet til utøvelsen av en bestemt oppgave. Intervju gir informasjon i et «vakuum», frarøvet det sensoriske og materielle ved den verdslige virkeligheten (Atkinson, 2015, s.92). Etersom jeg befinner meg innenfor et konstruktivistisk paradigme belager jeg meg imidlertid på Hammersley (2017) som

argumenterer for at konstruktivister ser på hvordan opplevelser av den sosiale verden, eller spesifikke trekk ved den, er konstruert i og gjennom prosesser av persepsjon, diskurs og handling (Hammersley, 2017, s.175). Mine informanternes fortellinger må derfor ikke forstås som en refleksjon av den faktiske virkeligheten, men snarere en forståelse av deres subjektive tilstander i den sosiale verden. Jeg er altså opptatt av arbeidere og beboeres forståelse og opplevelse av omsorgsarbeid og på hvilken måte de følte at de ble påvirket av den nye teknologien, og ikke av den objektive virkeligheten.

Pålitelighet (også kalt reliabilitet), handler om en kritisk vurdering om hvorvidt prosjektet gir inntrykk av at forskningen er utført på en pålitelig og tillitsvekkende måte (Thagaard, 2009, s.198). For å vurdere oppgavens pålitelighet er det dermed relevant å vurdere min rolle som forsker i prosjektet (Tjora, 2017, s.235). Selv om nøytralitet ofte anses som et mål i forskningsprosjekter, vil det imidlertid være umulig å oppnå en fullstendig nøytralitet innenfor et fortolkende paradigme. Forskerens forkunnskaper og engasjement kan oppleves som støy dersom det påvirker funnene som framstilles i analysen, som jeg tidligere har nevnt, men er samtidig et svært viktig utgangspunkt for forskningen (Tjora, 2017, s.235).

Eget engasjement rundt tema kan både være en ressurs og en fallgrube (Thagaard, 2009:200). I mitt tilfelle skrev jeg EIT-oppgave (Ekspert i team) om innføringen av en hjemmepleie-robot og bacheloroppgave om viktigheten av ulike former for teknologi under koronapandemien. Jeg har derfor allerede noe oversikt over forskningen på dette feltet. Når det kommer til opprettholdelsen av omsorgsarbeid, organisasjonsarbeid som fag og teknologisk utvikling er dette en del av sosiologifaget. I tillegg startet jeg også prosessen med litteratursøk til masteroppgaven tidlig slik at jeg opparbeidet meg et godt kunnskapsgrunnlag før selve datainnsamlingen. På grunn av min personlige interesse og nivå av forkunnskap opplevde jeg som nevnt utformingen av intervjuguiden som noe utfordrende. Jeg ønsket ikke at min kunnskap om temaet skulle påvirke måten spørsmålene ble formulert på, slik at jeg kunne gå glipp av andre interessante aspekter. For å styrke påliteligheten ble det derfor viktig å utarbeide åpne spørsmål og ikke lede informantene i en bestemt retning. Det var derfor viktig for meg å møte deltakerne med et åpent sinn, og jeg forsøkte å unngå at mine holdninger til temaet preget intervjusituasjonen. Dette for å unngå at deltakerne bare ga meg svar som de trodde jeg ville høre (Thagaard, 2009, s.105). Noen av spørsmålene var derfor formulert veldig enkelt slik at det var høyere sjans for å komme inn på noe annet mens samtalen gikk.



### 3.6.3 Generalisering

I kvalitative studier er det tolkninger som danner utgangspunktet for overførbarhet, og man må derfor vurdere hvorvidt de tolkningene som er gjort innenfor rammene av prosjektet, også kan være relevant i andre sammenhenger (Thagaard, 2009, s.207). Til tross for at denne studien belager seg på et svært begrenset utvalg, vil det gjennom detaljerte metodiske beskrivelser, samt nyanserte sitater og grundige tolkninger være mulig å sikre en naturalistisk generalisering. Dette innebærer at leseren selv må vurdere om de funnene som er gjort kan være overførbare til egen forskning (Tjora, 2017, s.240). Det er altså mulig at funnene som er gjort i denne studien kan være gjeldene utover dette prosjektet – ikke fordi casen jeg har studert er representativ, men på bakgrunn av den logiske styrken i mine argument (Nadim, 2015, s.133).

For å løfte denne studiens funn videre til en mer generell forståelse vil jeg peke på at det kan forventes at forhandlingene om samspillet mellom teknologi og arbeidsorganisering vil variere etter sykehjemmets størrelse, antall beboere som får digitalt tilsyn, hvilket økonomisk press kommunene står i samt hvilken erfaring det enkelte sykehjemmet har med innføring av teknologi.

Når det gjelder repliserbarhet, er ikke dette nødvendigvis et mål med denne studien, noe det ofte ikke er ved studier der mennesker forholder seg til hverandre (Thagaard, 2009:198). Samtidig vil min åpenhet rundt hvordan dataene har blitt samlet og behandlet være med på å gi rom for at andre forskere potensielt kan finne lignende resultater. I forlengelse av dette kan det heller være aktuelt å snakke om en bekreftbarhet gjennom intersubjektiv enighet (Moustakas, 1994).

### 3.6 Avrunding metode

Jeg har i dette kapitlet presentert mitt metodiske utgangspunkt for dette prosjektet. Jeg har redegjort for min konstruktivistiske tilhørighet, og hvordan dette har ført meg inn i et kvalitativt design bestående av dybdeintervjuer og deltakende walk-along observasjon. Deretter har jeg skrevet om utforming av intervjuguiden, rekruttering av deltakere og utvalget jeg ble sittende igjen med. Utover dette har jeg også diskutert selve gjennomføringen av intervjuene og forskningsetiske betraktninger som jeg har gjort. I tillegg har jeg skrevet om hvordan datamaterialet har blitt behandlet gjennom transkribering, koding og kategorisering, samt hvordan teorien og empirien påvirker hverandre gjennom min abduktive tilnærming. Avslutningsvis i kapitlet belyste jeg datamaterialets kvalitet ved å diskutere dets gyldighet og pålitelighet. Jeg har også vurdert

oppgavens generaliserbarhet, og argumentert for både en naturalistisk og konseptuell generalisering på bakgrunn av en videreutvikling av begrepet omsorgskoreografi. I neste kapittel analyserer jeg mine funn i datamaterialet i lys av teori og tidligere forskning som ble presentert i kapittel to.

## 4. Analyse

Innholdet og fokuset i selve analysen er basert på hovedproblemstilling;

*(HP) Hvordan endrer digitalt tilsyn omsorgsarbeidet?*

Og underproblemstillinger;

*(UP1) Endrer overgangen til digitalt tilsyn tjenesteansattes opplevelse av egen rolle som omsorgsutøver, og i så fall hvordan?*

*(UP2) På hvilken måte medvirker digitalt tilsyn til effektivisering?*

Spørsmålene har fungert som en styrepinne, og på bakgrunn av dette identifiserte jeg fem hovedtemaer i datamaterialet mitt. Disse omfatter; 1.Natten som omsorgsarena, 2.Implementering og effektivisering gjennom digitalt tilsyn, 3.Endringer i omsorgsarenaen, 4. Menneskelige ressursers møte med teknologiske ressurser og 5. Omsorgsarbeid som verktøy. Analysen er hovedsakelig empiristyrkt, men jeg spiller samtidig på teori og tidligere forskning for å vise min forankring til feltet. Bakgrunnen er et resultat av min abduktive fremgangsmåte, hvor hensikten er å ikke la teori styre analysen fullstendig, men derimot å ta empirien på alvor.

### 4.1 Natten som omsorgsarena

Det er på natten det digitale tilsynet tas i bruk. Det er derfor naturlig å løfte frem hva en natt med omsorgsutøvelse innebærer.

Natten har tradisjonelt blitt beskrevet som en periode av døgnet der pasientene er i ro og omsorg vises ved at personalet er aktivt, går faste runder og handlinger aktiviseres ut ifra observasjon eller dialog. Det ble forklart av både medarbeidere og beboere at pasienter kunne sove både på dag og natt, samt i seng eller i stoler.

Her følger et eksempel på beboernes atferd på natten:

*«Ja, det er noen som sitter i stolen og sover.. Det varierer litt» (Arbeider: 8)*

I utgangspunktet er omsorgen på natten organisert slik at medarbeiderne viser ivaretagelse av beboerne gjennom en rutine der de tre ganger hver natt åpner døren og ser inn i beboernes rom for å observere hvordan beboerne har det og interagere ved behov.

Innføring av digitalt tilsyn utfordrer forestillingen om natten da interaksjonen mellom beboer og medarbeider utvides når det digitale tilsynet er i bruk. Utvidelsen skjer fordi tilsynet har en utvidet kapasitet til å fange opp data om beboernes kropper. Dette muliggjør en alternativ prioritering av oppmerksomhet fra medarbeidere til beboere.

Den nye kapasiteten til å fange opp data om beboerne gir en ny representasjon av beboer da målingene og dataene som samles inn av det digitale tilsynet er annerledes enn dataene medarbeiderne samler inn fysisk. På denne måten blir informasjonsflyten utvidet med det digitale tilsynet og beboeren får «en ny stemme». Teknologien blir på denne måten en «sosial kikkert». Det ikke lenger avgjørende at medarbeiderne trenger seg inn i beboerens privatsfære for å se til hvordan beboeren har det.

Teknologien gjør derfor noe med intimiteten mellom rollene og dermed påvirkes omsorgskoreografien. På den ene siden skaper den distanse fordi medarbeideren ikke må gå inn på rommet til beboeren lenger. På den andre siden blir målingene av kroppen som er nærmere beboeren, mer intime og informative. Medarbeiderne tolker derfor dataene på et annet grunnlag enn hvis de hadde vært i rommet. Herigjennom endres relasjonen mellom beboer og medarbeider seg. Dette viser kompleksiteten som oppstår da det digitale tilsynet innføres og tas i bruk. Omsorgskoreografien påvirkes og natten som omsorgsarena blir dermed redefinert.

På den ene siden styrkes muligheten for en natt med ro og mindre forstyrrende tilsyn når det digitale tilsynet observerer. På en annen side kompliseres natten som omsorgsarena fordi det er en forventning om at medarbeiderne ivaretar tryggheten til beboerne og at den tryggheten ivaretas ved tradisjonelt tilsyn.

*“Sånn at det gjør arbeidet lettere og tryggere også slipper du å kanskje gå inn så ofte til de som våkner lett ut av” (Arbeider: 3).*

*«Det er det.. Det kan jo på en måte ikke erstatte en fysisk person på enkelte områder, men det kan i hvert fall hjelpe oss med det vitale og at de som sover greit på natten.. At man kanskje slipper det ekstra tilsynet da» (Arbeider: 7).*

Implementeringen av det digitale tilsynet fører til et endret omsorgsarbeid på natten. Jeg vil videre se nærmere på ulike elementer ved innføringen som kan ha hatt en påvirkning på omsorgskoreografien.

## **4.2 Implementering og effektivisering gjennom digitalt tilsyn**

Før det digitale tilsynet ble introdusert i avdelingen var det få som hadde erfaring eller kjennskap til sensorteknologi og lignende hjelpemidler. Majoriteten av informantene var ansatte ved avdelingen da det digitale tilsynet ble introdusert, og kunne dermed fortelle om introduksjonen fram til avdelingens nåværende status.

Med mål om å undersøke hvorvidt det digitale tilsynet medvirker til en effektivisering av ressursbruken i tjenestene, har implementeringsprosessen fått en stor plass i analysen. Funn knyttet til implementeringsprosessen hjelper å gi et fullverdig bilde av hvordan det digitale tilsynet har tatt plass i avdelingen. Ved å la informantene selv gjenfortelle implementeringsperioden ønsket jeg å få et reelt innblikk av deres opplevelse og synspunkter rundt prosessen. Ideen er at gjennom en videre forståelse av implementeringsprosessen, kunne ulike diskurser på avdelingen avdekkes. Ulike diskurser kunne videre være hensiktsmessig å analysere i forhold til graden av aksept når det kommer til det digitale tilsynet sin påvirkning på omsorgsarbeidet.

Implementeringsarbeidet sett fra medarbeidernes perspektiv startet med en introduksjon av den digitale tilsynsplattformen. Det digitale tilsynet ble presentert på et fellesmøte sent høsten 2020, Plattformen ble vist på storskjerm med en beskrivelse av de viktigste funksjonalitetene og eksempler på caser som kunne oppstå. VitalThings som er leverandøren av teknologien var tilstede digitalt sammen med prosjektleder.

Ingen av informantene mine har referert eller aktivt forholdt seg til mål for innføring. Etter kommunikasjon med en intern ressurs på e-post som har bidratt til innføringen i de ulike enhetene fikk jeg rede på hva målene for avdelingen var. Mål med implementering:

- Beboerne skal sove godt om natten og at ingen blir vekket av personalet eller andre beboere
- Fysiske tilsyn utføres bare når det er indikasjon for å gjøre det
- Unngå innleie av ekstra nattevakt

- Oppdage infeksjoner og smertetilstander på tidlig tidspunkt
- Redusere sykefravær

Til tross for presentasjonen av disse målene er det ingen av mine funn som tilsier at målene er aktivt tatt i bruk som en del av innføringen. Målene i seg selv har derfor ikke direkte påvirket omsorgskoreografien.

Ved spørsmål knyttet til informantenes tanker rundt implementeringsstrategien fortalte de fleste at det fungerte godt, da de fikk sett med egne øyne hvordan man kunne navigere i plattformen og generell funksjonalitet.

Her følger noen beskrivelser av innføringen:

*«Ja. Vi har hatt disse her VitalThings det året her og lært opp.. de har vært her flere runder også har vi hatt litt interne opplæring. Ja, de som har vært her de for denne bogrupper har ikke vært her så mye.. de har vel hatt det en gang tror jeg» (Avdelingsleder: 2).*

*«Nei egentlig her føler jeg det har blitt innført bra.. Vi fikk til og med teste den ut på forhånd hjemme.. Og det var veldig fint å bli kjent med hvordan det fungerte» (Arbeider: 1).*

*«Men opplæringen har jeg jo mer eller mindre gjort selv da.. Rett og slett så en må bare prøve seg litt frem selv» (Arbeider: 8).*

Beskrivelsene viser at innføringsmetodikken oppleves ulikt. To informanter mente de ikke hadde fått noe opplæring eller informasjon i det hele tatt. De måtte lære seg hvordan sensoren fungerte via kollegaer og på egenhånd. Beskrivelsene viser videre at strategi for innføring var bygd på tillit blant medarbeiderne, hvor det kreves individuell innsats fra hver enkelt for at en slik tilnærming skal fungere. Fra avdelingslederen (informant 2) virket det som at opplæringen hadde vært god og fungert bra, mens enkelte av medarbeiderne ikke hadde den samme opplevelsen.

Introduksjonen er en viktig del av implementeringen, hvor diskurser begynner å forme seg på grunnlag av selve presentasjonen og avdelingens overordnede forståelse av det. Ved å skissere eksempler på caser og påpeke viktige funksjonaliteter skapes det også forventninger internt i avdelingen, som kan gi både positiv og negativ effekt i ettertid, alt etter om disse blir oppfylt.

Kommunikasjon som i all type implementering er essensielt, hvor det blir et aktivt verktøy som kan brukes for å forme teknologiens plass i organisasjonen sosialt.

Den overordnede tilnærming til ledelsen var å la de ansatte selv utforske og bruke plattformen, med en «stupe i det»- mentalitet. Denne tilnærmingen lar individuelle tolkninger av teknologien få betydelig spillerom, som lar personlige persepsjoner ha innflytelse. I forståelse av teknologisk innramming kan det være utfordrende, da det kan skape skiller mellom ulike grupper i bedriften som vil kunne påvirke bruksforståelsen (Orliwkoski & Gash, 1994).

Ledelsens primærfokus på funksjonalitet kan ha skapt en usikkerhet for medarbeidere med omsorgsutøvelse som en viktig ressurs i sitt arbeid. Endring vil kunne utfordre og skape usikkerhet og motstand dersom ikke viktige elementer i det bestående er anerkjent og ivaretatt. Ved å ensidig fokusere på funksjonalitet vil derfor ledelsen her kunne gå glipp av muligheten til å ta ut de ønskede effektene av systeminnføringen.

Slik beskrev noen av informantene dagens tilsyn:

*«For eksempel når vi fikk covid på avdelingen så vi da at dagen før alle pasientene testet positivt så steg respirasjonen..ehh så jeg synes.. kjempebra verktøy!» (Avdelingsleder: 2 ).*

*«Vi kan jo se hvis de er våken i seng eller hvis de er ute av seng. At vi da kommer og egentlig gjør de tryggere da.. enn at de lurte på hvorfor vi kommer» (Arbeider: 1).*

*«Ja jeg synes det er veldig bra med den derre Somnofy.. ja for da føler jeg det er mer trygt!» (Arbeider: 6).*

*«Og at det på en måte kan lette litt for nattevaktene da» (Arbeider: 7 ).*

*«Med tanke på Somnofy så har ting blitt mye bedre da.. så vi slipper all den forstyrningen da.. Så vi har sett at det fungerer og det er jo kjempebra da (...)for eksempel så har vi oppdaget en del fall» (Arbeider: 8).*

Disse konkrete eksemplene er et funn som viser en positiv effekt på pasientsikkerhet ved å bruke det digitale tilsynet. Det oppleves tryggere, fall oppdages, respirasjonsendringer oppdages tidligere. Arbeidet kan lettes for medarbeiderne.

I det videre vil jeg fokusere på hvordan innføringen av det digitale tilsynet har ført til endringer i medarbeidernes gjennomføring av nattevaktene.

Under intervju av beboerne var det få som visste hva et digitalt tilsyn var da det ble spurt om de hadde opplevd noen endring i tilsynet:

«Nei.. Det tror jeg ikke» (Beboer: 9).

«Ja, det bruker ikke vi» (Beboer: 11).

Det var ingen av beboerne jeg intervjuet som var klar over hvordan det digitale tilsynet fungerte og flere visste ikke at sensoren var plassert på rommene deres. Dette kan kanskje skyldes dårlig informasjon fra medarbeidere eller alderdom.

«Vi har jo hatt digitalt tilsyn før men på en helt annen måte.. så det er vel.. Det er sånn kamera at du får bilde opp på mobilen hvis det er noen som beveger seg inne på rommet da» (Arbeider: 8).

En medarbeider hadde erfaring med bruk av digitale verktøy fra en tidligere jobb som kan ha noen av de samme attributtene som det digitale tilsynet har. Dette er et interessant funn, da denne informanten har en nærliggende erfaring til en type teknologi som deler noen av kvalitetene det digitale tilsynet har, da man kan sitte på et rom og ha oversikt over beboerne uten å forstyrre de. Denne informanten kan derfor tenkes å ha hatt et sterkere referansepunkt enn de andre på avdelingen. De andre informantene har ingen tydelig referanseteknologi når de møter det digitale tilsynet, hvor de må benytte seg av eksisterende erfaringer og teknologier som referansepunkt. Ved å gå inn med udefinerte tolkningsrammer kan det bygges et argument rundt deres teknologiske innramming på basis av egen forståelse mer enn basert på erfaringer fra andre teknologier (Orlikowski & Gash, 1994, s.191). Dette legger mer press på hvordan teknologien blir iverksatt i startfasen, da denne opplevelsen vil være med på å sette fundamentet for videre forankring av det digitale tilsynet.

«If the technology is sufficiently different, however, these existing frames may be inappropriate, and individuals will need to significantly modify their technological frames in order to understand or interact effectively with the new technology.» (Orlikowski, 1992, s.364).

Informantene viser, uavhengig av gruppetilhørighet, at det er aksept for motvilje når det kommer til å sette seg inn i enda et nytt system. Dette ser ut til å henge sammen med en manglende forståelse for hvorfor man ikke kan fortsette med eksisterende praksiser. Når, hva og hvem som får igjen for endringen er utydelig og forventninger til atferdsendring er uklare. Dette ser ut til å påvirke effekten av innføringen.

### 4.3 Endringer i omsorgsarenaen

Omsorgsarenaen er ønsket endret fra nasjonalt hold for å sikre at vi evner å ivareta mennesker med behov for omsorg selv når vi har færre menneskelige ressurser til å yte omsorgen. Det kom tydelig fram under intervjuene at innføringen av det digitale tilsynet var toppstyrt. Ledelsen hadde et klart budskap om at det digitale tilsynet er et verktøy som blant annet skal brukes for å skape ro på avdelingen ved å minke fysiske tilsyn, redusere sykefravær og ekstra vakter for medarbeiderne. Nærmere tre år etter introduksjonen har det digitale tilsynet fortsatt ikke forankret seg slik det er ønsket, hvor informantene forteller om ulik bruk på tvers av avdelingen. Det påpekes gjennom ledelsen at det digitale tilsynet fortsatt finner sin plass og vil bli et mer nyttig verktøy gjennom mer bruk. På bakgrunn av informantenes erkjennelser er avdelingen på vei til å nå dette målet. Selv om mange anerkjenner de positive sidene ved det digitale tilsynet som sensor og verktøy, samt at de ser for seg at den vil ha en vesentlig fremtid i avdelingen samsvarer det ikke med selve bruken.

Det er her hensiktsmessig å påpeke hvordan det digitale tilsynet er påtenkt til bruk i avdelingen. Da det digitale tilsynet samler inn mange forskjellige data om brukerne sine byr den på ufattelig, nærmeste overveldende mye data som kan leses av, det er derfor viktig å etablere rammer for hvordan dataen skal håndteres. En erstatning av det fysiske tilsynet er ikke et tydelig mål ved innføring, men det er ikke noen etablert ramme for hvor mye plass det digitale tilsynet skal ha i medarbeidernes arbeid om natten.

Her følger noen eksempler som viser praksis i dag:

*«Man skal alltid ha sett til en pasient i løpet av natten» (Avdelingsleder: 2).*



*«Jeg går samme runde uansett jeg også “kiker” jeg jo på.. Så jeg bruker den rett og slett bare som et redskap» (Arbeider: 6).*

*“Så vi har jo tross alt med enkelte enda fysisk tilsyn. Og selvfølgelig er det et ønske fra påførende at vi skal ha fysisk tilsyn så er det jo ingen problem” (Arbeider: 8)*

Informantene viser at den tidligere rutinen med fysisk tilsyn ikke er endret. Jeg vil komme tilbake til årsaksforholdet til dette senere i analysen.

Det digitale tilsynet skal for avdelingen brukes som et samlingsverktøy hvor dataene om alle beboerne skal samles. På grunnlag av dette skal det digitale tilsynet hjelpe avdelingen til å bli mer effektiv, hvor medarbeiderne skal enklere kunne holde oversikt ved legevisitter og hvor journalføring skal skje. Ledelsen har imidlertid ikke stilt krav eller forventninger til atferdsendring, det er en “la det skure” holdning til å ta ut effekt av innføringen som gir rom for og aksept for en ulik tilnærming til bruken av det digitale tilsynet. En slik holdning kan bidra med å skape irritasjon og misnøye da ulike medarbeideres rolleatferd ikke lenger er regulert.

Konsekvensen er en mulig negativ forankring og overføring til den helhetlige plasseringen av det digitale tilsynet i avdelingen, med manglende felles forståelse med påfølgende basert i lite konsise praksiser. Dersom det ikke er et ønske om rutineendring og teknologien ikke finner sin plass i avdelingen kan det tenkes at også tilliten til verktøyet kan bli svekket. Det vil dermed heller ikke utvikle seg en felles forståelse og diskurs rundt det digitale tilsynet. Jeg vil komme tilbake til viktigheten av rolle og rutinebasert atferd i diskusjonsdelen.

I lys av strategien om å etablere det digitale tilsynet gjennom aktiv bruk og utforskning det også problematisk, da det digitale tilsynet i noen tilfeller ikke har fungert slik som forventet.

Her kommer eksempler fra informantene på opplevde feiltolkninger:

*«Kanskje det jeg har merket mest er kanskje det med at noen snorker tungt eller sover tungt at da kan det stå våken i seng at det er det jeg har sett mest av» (Arbeider: 1)*

*«Og av og til så har vi jo funnet.. opplevd at det ikke virker... at det har kommet ut som stille for eksempel så det er ikke 100% til å stole på heller» (Arbeider: 6)*

Da viktigheten av omsorgsarbeidet og utvidelsen av dette ved innføringen av det digitale tilsynet ikke er eksplisitt vektlagt i innføringen, faller legitimiteten for å benytte det digitale tilsynet raskt ved tekniske utfordringer. Forventningene er kun knyttet til funksjonalitet ikke til selve omsorgsutøvelsen og verdien av å kunne gi omsorg til de som trenger det mest. Andre nevner at de fremdeles vil gå de tradisjonelle fysiske nattevaktene sine for å være helt sikker på at det digitale tilsynet ikke svikter, noe som kan oppstå i en tidlig implementeringsfase.

For mange oppleves en dissonans mellom det digitale tilsynets faktiske fungering og forventet fungering, da det som verktøy ikke har innfridd forventningene som fra implementeringsfasen. Da det digitale tilsynet ikke har kan stoles på i forhold til omsorgsutøvelsen i egen arbeidshverdag, blir eksisterende rutine beholdt.

Majoriteten av informantene ser heller på det digitale tilsynet som et hjelpemiddel som fungerer best i samspill med det fysiske tilsynet, noe eksemplene under viser:

*«Men vi kan ikke erstatte trøst og en relasjonell kompetanse med et digitalt verktøy.. Det går ikke, men det kan hjelpe oss veldig med objektive data og ta gode avgjørelser med medisin og ja sånne objektive ting og instrumentelle ting» (Arbeider: 4).*

*«Men det erstatter jo ikke det fysiske tilsynet» (Avdelingsleder: 2).*

*«Jeg syns jo på en måte at den har hjulpet også da.. Det er det som er litt sånn fint som jeg har sett med det da at det ikke egentlig har erstattet.. Det har kanskje gjort at man heller har litt flere tilsyn heller på de der som kanskje trenger det litt ekstra da.. Siden det står “våken i seng” eller “ute av seng”»(Arbeider: 1).*

*«Fordi ehm.. De krev.. Det er ikke alt som kan erstattes av digitale verktøy.. For selv om vi ser at de ikke sover eller at vi må hjelpe de så må vi inn og gjøre noe med det .. det hjelper ikke å bare registrere det da» (Arbeider: 4).*

Informantene belyser med dette en etablert rutine som er en del av medarbeiderens rolle. Når det digitale tilsynet blir innført medfører ikke dette en ny samhandlingsorden. På bakgrunn av dette blir det digitale tilsynet sett på som et verktøy og ikke en del av selve omsorgsutøvelsen. Det blir her ikke en tydelig utvidelse av omsorgsarbeidet.

#### 4.4 Menneskelige ressursers møte med teknologiske ressurser

For å forstå omsorgsrollens identitet og autonomi har jeg videre gått inn på menneskets møte med teknologiske ressurser.

Formeninger om den nye teknologien utvikles i tråd med individets teknologiske rammeverk, som også vil gli utover konteksten av arbeidsplassen (Orlikowski & Gash, 1994).

Funn fra intervjuer med medarbeiderne i avdelingen viser til manglende referanseteknologi. Denne mangelen gjør det vanskelig å sammenligne teknologien med annen gjenkjennelig teknologi med samme funksjonalitet og derfor vil nytteverdien måtte oppdages i denne innføringen.

Rutiner og praksis er ikke konsekvent endret, dette er en utfordring da det digitale tilsynet på mange måter er ment å ta over unødvendig mellommenneskelig kontakt med mål om å spare tid. Istedenfor å endre de gamle rutineene og tidligere praksiser er det enkelte informanter som bruker det digitale tilsynet i tillegg, noe som tar enda mer tid og dermed brukes ikke teknologien som tenkt. Det er til tross for dette flest informanter som bruker den i kombinasjon med et mindre fysisk tilsyn.

Her følger noen syn på bruken av det digitale tilsynet fra ulike informanter:

*«En kombinasjon synes jeg egentlig er mest effektivt» (Arbeider: 1).*

*«Ja en kombinasjon er fint tror jeg.. Også for sin egen del og trygghet som ansatt.. At så man vet at når man går av vakt så har man gjort tilsyn for å se at alle lever på en måte» (Arbeider: 4).*

*«Det går jo an å ha en kombinasjon tenker jeg» (Arbeider: 5).*

Informantene forstår teknologi som et viktig verktøy for å oppnå spesifikke forhold, som i kontekst av arbeidet er å utføre eget arbeid ordentlig. Slik det digitale tilsynet blir forstått blir ikke arbeidsoppgaver enklere å utføre, da teknologien i seg selv hovedsakelig fører til utfordringer som bryter med forventningen om at det skal øke effektivitet. Selve implementeringen er en vesentlig

faktor ved som belyser utfordringen ved manglende fokus på omsorg på en arena der somsorg og arbeid er direkte sammenkoblet. Fra introduksjonen satt flere informanter igjen med en positiv visjon av hvordan det digitale tilsynet kunne bidra til en bedre natt for både beboere og seg selv. Da informantene hadde ansvar selv for å videre bruke og tolke dataene fra sensoren viser mine funn at dette var en uhåndterlig oppgave for flere, både fordi de hadde gjennomgått ulik oppfatning av opplæring, hadde manglende referanseteknologi og fordi verktøybruken ikke eksplisitt ble koblet til hvordan omsorgsgivingen ble endret ved verktøybruk. Når ikke fremgangsmåten for hvordan tolkningsprosessen av de forskjellige dataene er tydelig formidlet er det vanskeligere for informantene å se den særskilte nytteverdien de hadde håpet på. Det fremkommer heller ikke at implementeringsprosessen har ført til en felles teknologisk ramme for avdelingen. Dette kan argumenteres for å være et essensielt grunnlag for konsis implementering, hvor ulike oppfatninger som ikke kommuniseres høyt skaper mindre godt grunnlag for ny teknologi (Orlikowski & Gash, 1994, s.202).

#### **4.5 Omsorgsarbeid som verktøy**

Under spørsmål rettet mot temaet emosjonelt arbeid og omsorgsarbeid fremhevet den ene informanten hvordan hen gjennom kroppsspråk og visuelle illustrasjoner jobbet med å skape en forståelse mellom beboer og medarbeider.

Her skildrer informant 4 hvordan emosjonsarbeid blir tatt i bruk i arbeidet:

*“Vi bruker emosjonell tilnærming til pasientene våre.. Vi bruker veldig mye kroppsspråket vårt og ansiktsuttrykk.. vi smiler veldig mye i løpet av en arbeidsdag.. Ikke sånn manisk, men det er ofte sånn.. for å bruke mitt eget navn som eksempel da liksom hei god morgen også tar jeg ofte de I hånden fysisk. Fysisk berøring, vi klapper litt på hånden og viser.. Om ikke de forstår hva jeg sier så kan de føle det.. At. Hei nå er jeg her og dette går bra og.. Vise med kroppsspråket mitt hvor vi skal gå.. Ehm jeg tilpasser meg veldig pasienten også observerer jeg de veldig når jeg går inn så ser jeg om de er urolige.. Om de sover tungt.. eller når de våkner.. Om det er noe gale som de ikke klarer å si.. Men de tar seg kanskje på magen eller ehm ja.. Om det er noe de tenker på så ser jeg det ganske fort og da er det enkelte ganger jeg må hjelpe de til å snu for eksempel fra.. Jeg føler meg så elendig også vet de ikke hva det er, men så er det demensen som gjør de engstelige og usikre og de forstår ikke hvor de er eh.. Og da må jeg bruke min emosjonelle intelligens til å forstå at dette er vanskelig for de..» (Arbeider: 4).*

*“Jeg er her.. kom så går vi å pusser tennene så ser vi hvordan dagen blir! Vil du ha kaffe.. og? Litt sånne jordnære ting, konkrete ting” (Arbeider: 4).*

*”Vi får også bakgrunnsinformasjon om pasienten når de kommer hit for å vite hva de jobber med interesser.. Om det har skjedd noen store livshendelser” (Arbeider: 4).*

*“men nå går jeg ikke rundt og.. Det kan være at det er greit å bare være helt vanlig sant.. Det er nok. Men det første blikket det er veldig tillitsskapende for noen” (Arbeider: 4).*

Informant 4 forklarte i detalj hvordan emosjonene ble tatt i bruk som en rutine. Det var også flere av informantene brukte sine egne erfaringer og spesifikke hendelser de selv hadde opplevd for å besvare spørsmålene angående omsorgsarbeid. Ved å sette begrepene i kontekster der de interagerer med beboere gir informantene innsyn til hvordan de forstår omsorgsarbeid som en del av et større handlingsmønster. Arbeidet er et relasjonelt arbeid med en giver og mottaker av omsorg, ofte er arbeidet dialogbasert og beskrivelser av kroppsspråk og uttrykksformer som et stemningsskapende arbeidsredskap kan fungere som en strategi for å forebygge uro og håndtere situasjoner. Å endre handlingsmønster til å bruke det digitale verktøyet i større grad, kan i dette perspektivet derfor oppleves som en etisk utfordring.

I jobbkontekst henviser en informant til emosjonell energi som verktøy for å løse spesifikke arbeidsoppgaver. Dette er en kode som dekker alle i avdelingen, som peker på at medarbeiderne forstår generell bruk av omsorg likt. Omsorgsarbeid har bestemte formål og blir forstått som en del av en større oppgave. Flere informanter ser omsorgsarbeidets verdi i kontekst av sitt eget arbeid, da den brukes spesifikt for å løse arbeidsoppgaver. For eksempel nevner informant 4 hvordan omsorg blir aktivt benyttet til å utføre jobben på enklest mulig måte. Dette er et viktig grunnlag for informantenes persepsjon av omsorg satt i kontekst av eget arbeid. Fra informantenes besvarelse fremstår det som at en vesentlig del av deres tilnærming til omsorg er basert på hvordan den gir nytteverdi for ulike arbeidsoppgaver. Verktøydiskursen ved beskrivelse av omsorg belyser noen interessante moment. Som verktøy forstås omsorg som en del i en større helhet, nemlig å utføre jobben sin. Omsorg er noe som brukes med tydelige formål, hvor oppfyllelse gir verdi for informanten da arbeidsoppgaver blir fullført.

Wærness belyser opplevelsen av omsorgsarbeid etter innføring og beskriver den som relasjonell og asymmetrisk. Ett av målene med bruken av det digitale tilsynet var at de skulle unngå innleie av ekstra nattevakt.

Her følger noen eksempler av endret arbeid ved innføring av digitalt tilsyn:

*“Ja altså jeg tror jo at det hjalp nattevaktene å slippe å gå inn til alle og det sparer jo tid” (Arbeider: 2).*

*“Det gjør arbeidet lettere og tryggere også slipper du å kanskje gå inn så ofte til de som våkner lett ut av” (Arbeider: 3).*

*«Ehh.. Du har dette her at pasienter rett og slett ikke våkner når du går inn også har du det her da mellom to og tre er det en tid som de fleste sover faktisk. Så egentlig er det en veldig dårlig tid å gå tilsyn på. Og ja.. så enkelte sover rett og slett bedre da også er det jo en demens avdeling ikke sant.. så hvis du kommer inn også forstår de ikke hva som skjer. Mange har jo blitt redd siden de tror det skjer noe» (Arbeider: 8).*

Det kommer tydelig fram under intervjuene med medarbeiderne at sensoren kan bidra til en trygghetsfølelse for både beboere og medarbeidere. Avdelingslederen (informant 2) argumenterte også for at en frigjort tid for medarbeiderne kan bidra til en økt omsorg.

Det var også flere av informantene som uttrykte en frustrasjon over at flere beboere våknet de da hadde fysiske tilsyn, men at dette forbedret seg da de slapp å gå rundene så ofte da de følte seg mer trygg ved bruken av det digitale tilsynet. Beboerne trenger ikke bekymre seg for hvem som ser til om de sover midt på natten da det er en sjanse for forvirring. Medarbeiderne kan følge med på respirasjonsfrekvens og andre viktige koder som sensoren fanger opp slik at de kan være trygge på valgene sine når de skal gå og hjelpe til. På denne måten kan medarbeiderne gi en prioritert omsorg slik at ikke hver enkelt medarbeider må ta en skjønnsvurdering på hvem de skal se til.

#### **4.6 Oppsummering av hovedfunn**

Hovedfunnene fra denne analysen er at det digitale tilsynet muliggjør en effektivisering av omsorg, men at dette ikke skjer, samtidig endres omsorgsarbeidets komplekse koreografi seg og oppleves tryggere.

Det digitale tilsynet gir hyppige signaler som de ansatte må forholde seg til. Verktøyets har evne til å oppfatte og videreformidle et spekter av signaler som indikerer hvorvidt beboerne har behov for hjelp eller ikke. Dataene sensoren fanger opp ville medarbeiderne ellers ikke selv kunne observere med fysisk nattilsyn.

Tillit til systemets meldinger har betydning for omsorgskoreografien.

Når beboerne sine kropper gir signaler som det digitale tilsynet ikke tolker korrekt, utfordres omsorgskoreografien. Denne faktoren kompliserer samspillet fordi tilliten til signalene minsker.

Medarbeiderne håndterer denne nye informasjonen ved å utvide omsorgskoreografien for å få teknologien til å passe inn gjennom å lage et ekstra rutine-lag, de benytter både eksisterende rutiner og informasjonen fra det digitale tilsynet. Funnene viser derfor at det digitale tilsynet på den ene siden skaper økt aktivitet for medarbeiderne, samtidig som de på den andre siden kan utvide sin evne til å gi tryggere, mer spisset omsorg.

Dataene det digitale tilsynet fanger opp muliggjør prioritering av omsorg og derigjennom ivaretagelse av de som trenger mest omsorg. En forutsetning for prioritering støttet av det digitale tilsynet, er medarbeidernes evne til å omstille eget atferdsmønster og forestillingen om hvordan omsorg kan prioriteres uten først å selv vurdere beboerens omsorgsbehov ved fysisk tilsyn. Omstillingsevnen henger sammen med endring i forventet rolleatferd, noe som ikke er funnet her.

Innføringsprosessen påvirker resultatet. Funnene viser at innføringen var preget av fokus på tekniske egenskaper ved det digitale tilsynet og høy grad av tillit til medarbeiderne uten krav til felles atferdsendring.

Ledelsen har ikke endret rollebeskrivelser eller rutiner etter innføringen av det digitale tilsynet. En konsekvens er at det digitale tilsynet blir forstått og brukt ulikt av medarbeiderne, dette skaper en generell dissonans og kompliserer samspillet mellom rollene.

## 5. DISKUSJON

Gjennomgående i analysekapittelet har det dukket opp flere viktige momenter som innkapsler utfordringer ved implementering og bruk av teknologi i helse- og omsorgstjenesten. Funnene viser at mål om å transformere arbeidsmetodikk og skape en effektiv arbeidsplass lykkes i mindre grad når teknologien presenteres som utelukkende endringsfaktor. En viktig lærdom er behovet for å sette fokus på endringer i forhold til omsorgsdelen av rollen til helsemedarbeiderne og viktigheten av å inkorporere det digitale verktøyet som et sosialt objekt i rutinebeskrivelser for at en effektivisering av arbeidsmetodikk kan finne sted.

I dette kapitlet vil jeg først diskutere bruken av emosjonelt arbeid og omsorgsarbeid i helse- og omsorgssektoren i lys av teoretikerne. Videre vil den teknologiske innrammingen og implementeringen av det digitale tilsynet bli diskutert. Jeg vil deretter diskutere hvordan sosiomaterialistisk tilnærming er nødvendig for å ikke skape en uregulert rolleatferd. Jeg vil til slutt diskutere omsorgsarbeidets verdi for effektivisering og hvordan en utvidelse av omsorgsbegrepet kan være nødvendig.

### 5.1 Sammenfiltringen utfordres av ubevisste handlingsmønstre

Hvorvidt innføringen av det digitale tilsynet medvirker til effektivisering av omsorgsarbeidet har jeg valgt å belyse ved å diskutere årsaksforhold som kan påvirke atferdsendring i omsorgsrollen. Bakgrunnen for dette er at effektivisering avhenger av atferdsendring.

Analysen viser at potensialet for atferdsendring ikke er tatt helt ut. Endring av atferdsmønstre ser ut til å være overlatt til den enkelte medarbeider, hvorpå det kun etableres små justeringer som igjen leder til et svekket effektuttak etter innføring. Et tydelig årsaksforhold som trer frem kan sees ved hjelp av Goffman sin teori der det påpekes at for å kunne bevare opprettholdelsen av en form for interaksjonsorden i samspill med andre, er det nødvendig med en opprettholdelse av forventet inntrykksstyring (Appelrouth & Edles, 2012). I den sosiale organisasjonen et sykehjem er, vil det være underforstått og delte oppfatninger av hvordan situasjoner håndteres.

Rutiner og roller skaper en interaksjonsorden der gjensidig forventning av hvordan samhandlingen skal utarte seg er befestet.

Bruken av teknologi endrer interaksjonsordenen i det sosiale fellesskapet, men dette adresseres ikke åpent her. Med utgangspunkt i omsorgskoreografi perspektivet, ser vi at teknologien er med på å forme fellesskapet som produserer opplevelser av omsorg (Roberts et al., 2012). Påvirkningen



mellom teknologi og menneskelige ressurser, ser vi der medarbeiderne forholder seg til data om beboerne. Når funnene i analysen allikevel viser et ønske om opprettholdelse av rolle og rutine kan dette belyses ved hjelp av Goffman som beskriver tryggheten som ligger i å bevare en slags innøvd koreografi eller opptreden. Goffman sammen med Johnson kan brukes til å understøtte forståelsen av årsaksforholdet bak forventet atferd i omsorgskonteksten. Begge belyser nødvendigheten av eksplisitte beskrivelser og involvering i forståelsen av hva endringen innebærer ved rolleendring

Atferdsendring kan i omsorgs fellesskap skape usikkerhet og Goffman sin beskrivelse av frykt for det ukjente som kan være utrygt og pinlig i samhandling med andre, gir mening i et fellesskap der individet aktivt går inn for å normalisere og gi mening til andres og egen atferd (Goffman, 1997, s. 236). Funnene viser også at medarbeiderne bruker omsorg som et verktøy for å håndtere situasjoner.

Sammenfiltreringen mellom det digitale tilsynet og medarbeidernes sosiale interaksjon slik Orliowski søker å knytte teknologi og omsorgsdiskurene sammen, kan vi derfor hevde at utfordres av et ubevisst handlingsmønster som opprettholder eksisterende interaksjonsorden beskrevet av Goffman.

## **5.2 Sammenvevingseffekt på emosjoner i omsorgsarbeidet**

For å bedre forstå hvordan overgangen til digitalt tilsyn endrer omsorgsrollen har jeg valg å belyse påvirkningen innføringen har hatt på den emosjonelle delen av omsorgsrollen ved hjelp at et sosiomaterialelt perspektiv.

Den emosjonelle delen av omsorgsrollen løftes positivt frem som del av omsorgsrollens verktøy. Emosjonsarbeidet kan gi positive opplevelser, bidra til motivasjon og en følelse av mestring. Denne opplevelsen anerkjennes som verdifull blant medarbeiderne og som en meningsdannende del av rollen. I et sosiomaterielt perspektiv, vil det være forventet å finne en reduksjon av betydningen av sosiale konstruksjoner som før teknologibruk har vært betydningsfulle for meningsdannelse. (Latour, 2005, s. 107).

Hvordan samspillet mellom det digitale tilsynet og medarbeiderne påvirkes av det emosjonelt tilknyttede rollesamspillet kan vi søke å finne svar på gjennom å se om det har bidratt til emosjonsregulering.

Det digitale tilsynets analyser muliggjør forberedelse av hvilke emosjoner medarbeiderne vil møte og ønsker å presentere for beboerne fordi de informasjonen gir forberedelsesmulighet. Hochschild sin teori om viktigheten av emosjonsregulering støtter opp om viktigheten av en slik emosjonsregulering for å unngå å bli fremmedgjort fra arbeidet. Funnene viser imidlertid at medarbeiderne ikke brukte det digitale tilsynet sin informasjon til å forberede seg til møte med beboere. Rollesamspillet har ikke vist seg å lage nye handlingsmønstre som bidrar til emosjonsregulering.

På den andre siden kan en hevde at informasjonsdelingen skaper en distanse eller en avpersonifisering av omsorgsarbeidet. En avpersonifisering kan utfordre omsorgsarbeiderens emosjoner da de kan oppleve et prioriteringsdilemma knyttet til hva verktøyet forteller deg at du skal gjøre og hvordan medarbeiderne tradisjonelt og emosjonelt basert ville valgt å utøve rollen sin. Forberedelsene til møtet mellom medarbeider og beboere kan bli påvirket av dette da teknologien kommuniserer dem imellom. Funnene viser ikke hverken prioriteringsdilemma og eller tilhørende avpersonifisering av omsorgsarbeidet.

Det sosiomaterielle perspektivet som løfter frem en forventet reduksjon av betydningen av emosjonstilknyttet omsorgsarbeid får derfor ikke støtte her når vi ser på sammenvevingseffekt knyttet til emosjoner.

Årsaksforholdet kan henge sammen med at medarbeiderne ikke har gjennomført aktive sosialiseringprosesser med det digitale tilsynet. Interaksjonen blir derfor ubevisst og effekten tilfeldig.

*«The social and the material are considered to be inextricably related - there is no social that is not also material, and no material that is not also social.» (Orlikowski, 2007, s.1437).*

Når man utforsker det digitale tilsynet på avdelingen, er det viktig å diskutere perspektivet om teknologiens rolle i organisasjoner.

I følge Orlikowski & Scott kan implementering på mange måter forstås som en sosialiseringssprosess, hvor teknologien finner sin plass gjennom bruk i et eksisterende organisasjonsklima.

Analysen har vist at det digitale tilsynet er en svært allsidig datasamlingsverktøy som sett fra funksjonalitetsperspektiv tilbyr mange gode løsninger for helse og omsorgstjenesten. Allikevel viser funnene i denne studien at verktøyet får mindre verdi enn forventet når det ikke blir kontekstualisert grundig med brukergruppen. Diskursen som presenteres fra analysen er en såkalt «høyt under taket» ved introduksjon av det digitale tilsynet, hvor kolleger skal kunne diskutere problemer og utfordringer som kan oppstå i startfasen. Denne tilnærmingen krever også at medarbeidere aktivt forsøker å bruke det digitale tilsynet, samt at de forstår at en slik holdning øker mulighetene for at det digitale tilsynet skal bli vellykket.

Det kan tenkes at uten å ramme inn felles mål og persepsjoner om hva det digitale tilsynet kan bringe, skaper dette skjevhet i bruken (Orlikowski & Gash, 1994). Som funnene viser, skapes det ikke en felles oppfattelse av verdien verktøyet skaper. Felles persepsjon er avhengig av enhetlig, forventningsstyrende kommunikasjon, uten dette ser vi at praksiser som behøves for å maksimere utbytte av det digitale tilsynet ikke endres. Dermed skapes det flere interne utfordringer, som bidrar til ulik tilnærming basert på ulik forståelse. Dette akkumulerer til ulik bruk av det digitale tilsynet blant ulike grupperinger i avdelingen som undergraver helhetlig effektuttak av det digitale tilsynet. Funnene støtter dermed opp under Orlikowski sin teori om implementering som en sosialiseringssprosess og dette peker på en årsaksfaktor til manglende faktisk effektivisering etter innføring av det digitale tilsynet.

Goffman argumenterer for at grunnleggende trekk ved samfunnet, som rollespill, selvpresentasjon og inntrykkshåndtering, må forstås for å etablere orden i samhandlinger og få en forståelse av samfunnet (Goffman, 1992, s. 8). Dette antyder at man må forstå byggesteinene i sosial interaksjon for å forstå de bredere kontekstene.

I likhet med Goffman er det betydningsfullt å se på rutinen arbeiderne gjør i sammenheng med selve rollen som arbeider på omsorgsbolig. Rollen er allerede en kilde i fastlagte handlingsmønstre som får dagen til medarbeiderne til å gå rundt. Rollen blir ifølge Goffman til ved å definere situasjonen en befinner seg i. Ved innføring av den digitale teknologien viser analysen at det ikke ble lagt noen føringer for hvordan de fastlagte handlingsmønstrene skulle endres.

For å sikre en rutine som også skaper eierskap til endringen er det viktig å ha medarbeiderne på lag og en felles kontekstualisering. Det kan på bakgrunn av dette sees på som logisk at medarbeiderne ønsket en kombinasjon av personlig omsorg og digitalt tilsyn og ikke utnyttet alle funksjonalitetene til det digitale tilsynet aktivt. Ved innføringen av ny teknologi endres arbeidsoppgavene til medarbeiderne og en redefinisjon av rollen er derfor, på bakgrunn av Goffmans syn på rolle, nødvendig for å opprettholde det Goffman ville kalt for et situert aktivitetssystem. Goffman sin teori peker på at rollebeskrivelsene må tydeliggjøres og endres under innføringen av den nye teknologien slik at alle parter er klar over situasjonen de befinner seg i. Det er med dette mulig å løfte frem Goffman sin inngang for å forklare manglende effektivisering.

Analysen viser også at hvis det oppstår en dissonans mellom forventninger som medarbeiderne har til den nye teknologien som blir innført og det teknologien faktisk leverer, spesielt i startfasen, påvirker det holdningen til medarbeiderne og de vil dermed stole mindre på at teknologien gjør slik den skal. Dette fører til at teknologien blir mindre brukt og medarbeiderne går tilbake til det tradisjonelle tilsynet de er mest komfortable med. Ser vi disse funnene i lys av Goffman sin teori, er et årsaksforhold knyttet til manglende føringer for hvordan medarbeiderne skal forholde seg når teknologi innføringen skaper grunnlag usikkerhet til det som rapporteres. Manglende tydelighet fra lederrollen til medarbeiderne sin håndtering av denne usikkerheten ser ut til å gi støtte til Goffman sin teori om at usikkerhet i forventet atferd, skaper ny usikkerhet for hvordan en skal opptre (Goffman) hvorpå medarbeiderne bevarer et gammelt handlingsmønster i større grad enn forventet.

Funnene viser at når ledelsen ikke uttrykker åpent hvilke konkrete elementer i omsorgsdelen av medarbeidernes roller som endres, vil atferden som var integrert fortsette å prege rolleutførelsen til rolleinnhaverne. Kompleksiteten ved innføring av ny teknologi, virker å være undervurdert. Orlikowski sin teori om sammenfletting av teknologi og omsorg berører denne kompleksiteten og viktigheten av fokus på sammenflettingen. Funnene her viser at medarbeiderne viser positive holdninger, lav tillit og dermed fortsetter på de fastlagte rundene sine. Når teknologi forstås i en sosial verden, blir kompleksiteten større, da dette samspillet har ført til ulike tolkninger og tilnærminger. Det er derfor nødvendig å bryte med en dikotomisk forståelse av disse faktorene og heller betrakte dem som gjensidig sammenvevd (Parmiggiani & Mikalsen, 2013, s. 89). Dette gir grunnlag for å hevde at atferd må redefineres og institusjonaliseres gjennom innførings

ritualer som rolleendring og beslutning av nye rutiner før effekten av bruken av ressursen kan oppnås til sin fulle.

I følge Orlikowski & Gash, utvikles formeninger om den nye teknologien i tråd med individets teknologiske rammeverk, som også vil gli utover konteksten av arbeidsplassen (Orlikowski & Gash, 1994). Det er på bakgrunn av dette viktig å etablere rammer for hvordan dataen fra det digitale tilsynet skal håndteres. Rammene skapes ut fra forventningene til interaksjonen og samhandlingen i følge Goffman. Dette korrelerer ikke med Orlikowski & Gash sin teori om rammer da Goffman ikke har tatt hensyn til hvordan teknologi skal implementeres i en interaksjonsorden. Dette er en svekkelse av Goffmans generalisering av rammene som er viktig å ha rundt oss i samhandling med andre.

I følge Orlikowski & Gash skapes det mindre godt grunnlag for ny teknologi dersom ulike oppfatninger ikke kommuniseres høyt (Orlikowski & Gash, 1994, s. 202). I funn fra analysen viste informantene, uavhengig av gruppetilhørighet, at det er aksept for motvilje når det kommer til å sette seg inn i enda et nytt system. Dette ser ut til å henge sammen med en manglende forståelse for hvorfor man ikke kan fortsette med eksisterende praksiser. Når, hva og hvem som får igjen for endringen er utydelig og forventninger til atferdsendring er uklare. Dette ser ut til å påvirke effekten av innføringen.

Jeg har tidligere vist at medarbeiderne løftet frem betydningen av omsorgsutøvelse som en legitimerende del av rolleutøvelsen sin. Når det digitale tilsynet introduseres ensidig ved funksjonalitetsfokus og ikke knyttes til endring av atferd, vil omsorgselementene som er knyttet til integriteten til rolleutøvelsen, ikke oppleves å være i endring.

Med utgangspunkt i begrepet sosiomaterialitet kan vi se at dersom man skal ta ut effekten av å bruke digitalt tilsyn, er atferdsendring og rolleforståelsen til omsorgsmedarbeiderne en avgjørende faktor å fokusere på. Fra analysen ser vi at det var flere av medarbeiderne som ikke følte seg trygge til selv å endre atferd uten endring av fastlagte rutiner. Det kan argumenteres for at det må ligge en organisatorisk endringsorientert kultur i bunn for at slik praksis naturlig skal florere, noe som ikke fremstår å være tilfelle ved avdelingen som ble undersøkt i denne studien (Orlikowski, 1992). Denne tilnærmingen lar individuelle tolkning av teknologien få betydelig spillerom, som lar personlige persepsjoner få mer innflytelse. I forståelse av teknologisk innramming kan det

være utfordrende, da det kan skape skille mellom ulike grupper i avdelingen som vil kunne påvirke bruksforståelsen (Orliwkoski & Gash, 1994).

En utfordring knyttet til sosiomaterialitet, som beskrevet av Monterio, Almklov og Hepsø (2012, s.93), er hvordan man kan undersøke denne sammenfiltringen i praksis. Dette påvirker tilnærmingen til perspektivet, da det kan være utfordrende i empiriske studier å unngå å skille det materielle og det sosiale. Spesielt når det gjelder bruken av sensorteknologi som det digitale tilsynet, der målinger blir gjort om til koder for den enkelte, sammenlignet med den tidligere dataen, skapes det representasjoner i teknologien som uttrykker menneskelig interaksjon. Disse konstruerende uttrykkene og tolkningsrammene er sentrale i sosiomaterialitet, og denne nettverksprosessen må studeres for å tydeliggjøre sosiomaterielle sammensetninger i organisasjoner (Monterio et al., 2012, s.92). Når man analyserer spesifikke teknologier i organisasjoner, er det derfor viktig å ha en klar forståelse av hvilken type teknologi som skal undersøkes. I lys av sosiomaterialitet er det hensiktsmessig å betrakte kommunikasjonsplattformen det digitale tilsynet som et sosialt objekt i organisasjonen (Orlikowski & Scott, 2008, s.452). Dette perspektivet styrker forståelsen av det sosiale og det materielle som gjensidig avhengige i organisasjonsforskning, der ingen sosiale eller materielle aspekter eksisterer uavhengig av den andre parten. For å forstå sosiomaterielle sammensetninger i organisasjoner, er det nødvendig å kartlegge praktiske og diskursive faktorer som kan belyses gjennom empiriske data. Gjennom empiriske studier blir både teknologien og de sosiale faktorene synlige, og det kan være utfordrende å forstå dem utelukkende i et symbiotisk perspektiv. Som Leonardi (2013) diskuterer i ulike tilnærminger, er det derfor hensiktsmessig å være fleksibel i forståelsen av sosiomaterialitet, og casestudier kan være en nyttig tilnærming.

Jeg har nå diskutert utfordringer ved implementering av det digitale tilsynet. Diskusjonen viser at positive holdninger alene ikke fører til noen endring. Sosiomaterialitet gir en nyttig ramme som understøtter behovet for aktiv sosialisering av teknologien som innføres for å bekrefte ivaretagelsen av omsorgsarbeidet. Hvis ikke det materielle og sosiale sees på i sammenheng vil det heller ikke skje en atferdsendring. Endring vil kunne utfordre og skape usikkerhet og motstand dersom ikke viktige elementer i det bestående er anerkjent og ivarettatt. En sosialiseringspraksis der man åpent undrer seg om hvilke faktorer som er betydningsfulle og kan påvirkes av endringen, ville kunne åpne for et bredere eierskap og ansvarliggjøring. Funnene viser derfor at selv om sensorteknologi i teorien kan bidra til en utvidelse av omsorgsrollen, vil bidraget få mindre verdi dersom ledelsen ikke åpent involverer medarbeiderne og setter tydelige krav og forventninger til

atferdsendring i overgangen til bruk av teknologien. Resultatet her er at teknologiens bidrag ikke knyttes til den legitimerende omsorgsdelen i rollene og derfor får man ikke optimalisert effekten av den digitale ressursen. Ved å ensidig fokusere på funksjonalitet vil derfor ledelsen her gå glipp av muligheten til å ta ut de ønskede effektene av systeminnføringen.

### **5.3 Å gi omsorg i helse- og omsorgstjenestene**

Det å bruke emosjoner og omsorg i arbeidet sitt er ikke et nytt funn da det har blitt brukt i alle år og har blant annet blitt løftet frem av flere omsorgsforskere som; Hochschild, Martinsen, Eriksson og Werness.

For det å innføre digitalt tilsyn er ikke bare en praktisk endring i arbeidsorganisering og i måten å yte eller motta institusjonell omsorg på, innføringen også må «jobbe med» forestillingen om hvordan en natt leves. Altså natten som eget fenomen i seg selv. Det er ikke bare teknologien som skal temmes, men også natten.

De eldre beboerne ønsket at roen på institusjonen ble opprettholdt. Samtidig var de faste rundene sterkt knyttet til pasientsikkerhet og oppleves som en bekreftelse for beboeren på at de er sett, ivaretatt og er en del av det sosiale felleskapet i sykehjemmet. Kari Wærness sin teori om omsorgsrasjonalitet hevder at det er rasjonelt å innrette arbeid basert på innlevelse og menneskekunnskap for å innfri de sosialpolitiske målene bak tjenesten. Overgangen til en utvidelse av omsorg til å være delt mellom digitale ressurser som det digitale tilsynet og medarbeidere utfordrer derfor hennes teori fordi og forskyver ideen om omsorgsrasjonalitet.

Omsorgen som gis på en i en helse- og somrogsbolig skiller seg fra andre typer omsorg ifølge Wærness da den er relasjonell. Begrunnelsen for dette er at den foregår mellom mennesker og er asymmetrisk fordi det utføres et hjelpearbeid som omsorgsmottakeren er avhengig av fordi vedkommende ikke makter å utføre det selv. I hennes tenkning er det en distinksjon mellom omsorg og omsorgsarbeid. Wærness mener dermed at omsorgsarbeid forutsetter ikke omsorg og mener det går an å yte slikt arbeid både med og uten omsorg. Kari Martinsen argumenterer heller for at omsorgen som gis i helse og omsorgssektoren er beskrevet som kulturell. Grunnen til dette er at omsorgen viser seg gjennom menneskelig og profesjonell omsorg i ord og handling. Slik praksis viser seg på samfunnsnivå gjennom kulturelle ordninger laget for å ta vare på

innbyggerne (jfr. den politiske samaritan), eller mellom enkeltpersoner, eksempelvis en profesjonell omsorgsgiver og en omsorgsmottaker ( jfr. den barmhjertige samaritan) (Martinsen, 2000, 2012). Martinson argumenterer gjennom «Den omvendte omsorgens lov», det vil si at de som trenger mest omsorg, får minst.

Katie Eriksson beskriver omsorgen som gis i helse og omsorgssektoren som ikke-omsorg. Eriksson argumenterer for at denne formen for omsorg er den mest vanlige formen for krenkelse av lidende menneskers verdighet (Eriksson, 1994, 2018). Helsepersonells menneskesyn, verdigrunnlag og moralske forankring er derfor avgjørende for om denne lidelsesform blir påført pasienter og pårørende – som allerede lever med sykdomslidelse (Nåden & Eriksson, 2004).

Typen omsorg som gis på et eldre hjem skiller seg fra den type omsorg vi ellers gir til våre nære og kjære. Gjennom en karitativ tilnærming beskriver alle omsorgsforskerene en iboende lyst til å gi mennesker som trenger det nestekjærlighet. Martinsen som beskriver den kulturelle og profesjonelle omsorgen og har en sterk overførbarhet til dagens omsorg som gis i omsorgsyrker. Hun argumenterer for at de som roper høyest ofte også får mest omsorg. Innføringen av det digitale tilsynet støtter også denne måten å gi omsorg på. Men utfordrer det digitale tilsynet egentlig karitas omsorgen? Jeg vil argumentere for at det digitale tilsynet muliggjør begge omsorgsformene da de som trenger det mest også har mulighet til å få mest uten å rope høyest. Sensoren kan produsere ny informasjon igjennom kroppen til beboerne og på den måten vil de som trenger det mest kunne bli prioritert over de som aktivt kan ytre behov for omsorg.

Som vist i analysen samler det digitale tilsynet ulik informasjon om beboerne enn det medarbeidere samler inn da de går fysiske runder. Selv om det digitale tilsynet samler data med stor nytteverdi kan for eksempel sensoren ikke informere medarbeiderne når de gråter, men de kan informere dem om at en beboer har falt ut av sengen sin på under tretti sekunder. Dette er som vist i analysen god nok grunn for de fleste av medarbeiderne til å tviholde på eldre praksiser.

Gjennom det digitale tilsynet ble det i analysen argumentert for at beboerne og deres kropp fikk en mulighet til å fortelle hvordan de egentlig hadde det, noe de ikke hadde muligheten til før. Det er imidlertid ingen direkte uttrykk beboerne avgir når medarbeiderne mottar informasjon fra sensoren. Når medarbeiderne mottar informasjon om beboeren og deretter ser til om alt står til inne hos beboeren, kan det oppstå en vellykket interaksjon. Goffman sin teori om inntrykkskontroll for en vellykket interaksjon blir dermed svekket da teknologien ikke var tatt høyde for når teorien ble skrevet. Informasjonen kroppen til beboeren avgir til sensoren må tas



opp riktig for at interaksjonen skal bli vellykket og dermed får sensoren en sentral posisjon i informasjonsdelingen mellom beboer og medarbeider.

På grunnlag av dette underbygger funnene et bilde om at flere i avdelingen ikke innehar overførbare praksiser og vaner for å få fullstendig utbytte av funksjonalitetene i det digitale tilsynet. Majoriteten av informantene ser det som en vanskelig utfordring å la det digitale tilsynet bli brukt alene og at et samspill mellom det digitale og det fysiske er det mest hensiktsmessige å gjøre.

Det kan argumenteres for at en mulig frigjort tid med hjelp av det digitale tilsynet kan gi medarbeiderne en mulighet til å unngå å bruke så mye av sin emosjonelle energi på alle beboerne og heller prioritere de som trenger deres omsorg mest. En årsaksfaktor bak manglende bruk av denne muligheten kan knyttes til at det ligger internaliserte sosialiseringprosesser bak det å gjøre en emosjon offentlig er det samme som å presentere et bestemt ansikt (Goffman 1992).

Hypotesen om effektivitet er allikevel styrket da det digitale tilsynet muliggjør en mer objektiv prioritering av tid til omsorg. Funnene kan også sies å styrke den omvendte omsorgs teorien til Martinsen, gitt redefinerte handlingsmønstre beskrevet i rutiner og roller.

Det digitale tilsynet bidrar til en effektivisering gjennom registrering av data om beboeren. På denne måten får man mer ut av ressursbruken og beboerne får økt nytte av å et digitalt tilsyn som registrerer flere elementer ved pasientens fungering enn ved manuelt tilsyn. Verktøyet kommuniserer også med flere roller på samme tid og medarbeiderne trenger ikke lenger å gå fysisk inn til beboerne for å se til hvordan de har det. Informasjonsflyten går dermed raskere og medarbeiderne kan prioritere de som trenger tilsynet med en gang. Det digitale tilsynet skaper dermed en økt pasienttrygghet og effekt av ressursbruken. Til tross for dette er det også hindringer som kommer til syne ved implementering da tillit til verktøyet svekkes da det er manglende forventninger til endringer i rolleatferd. Gjennom en «la det skure holdning» i forhold til atferdsforventninger og ensidig fokus på funksjonalitet skjer det ikke nødvendigvis en klar endring ved innføring. Resultatet er at medarbeiderne gjør et dobbeltarbeid og effektiviteten ser dermed ut til å svekkes. Johnson sin beskrivelse av behovet for å eksternalisere de internaliserte atferdsscripene får herigjennom støtte og belyser kompleksiteten i samspillet mellom aktørene når teknologien spiller en rolle i samspillet.

Som verktøy forstås omsorg som en del i en større helhet, nemlig å utføre jobben sin. Omsorg er noe som brukes med tydelige formål, hvor oppfyllelse gir verdi for informantene da arbeidsoppgaver blir fullført. Ved hjelp av teknologien kan medarbeiderne gi en prioritert omsorg slik at ikke hver enkelt medarbeider må ta en skjønnsvurdering på hvem de skal se til. Denne muligheten er ikke innøvd og beskrevet i ny rutine, utvidelsen av omsorgsarbeidet ved innføringen av det digitale tilsynet er ikke eksplisitt vektlagt i innføringen, og når teknologien ikke er eksplisitt en del av omsorgsfunksjonen kan en hevde at aktør – nettverks – teorien til Latour svekkes fordi det ikke skjer en naturlig sammensmeltning når teknologien er introdusert som en funksjon og ikke en del av det sosiale omsorgssamspillet. Legitimiteten for å endre atferd og lene seg til det digitale tilsynet alene daler raskt ved tekniske utfordringer. Forventningene til verktøyet er kun knyttet til funksjonalitet, ikke til selve omsorgsutøvelsen og verdien av å kunne gi omsorg til de som trenger det mest.

For at en mulig optimalisering av omsorgen må en rutineendring skje på avdelingen slik at omsorgsprioritering baserer seg på objektive analyser fra det digitale verktøyet. Dette vil videre kunne bidra til en utvidelse av den emosjonelle dimensjonen av arbeidet da omsorg vil kunne rettes mot de som objektivt trenger det mest til enhver tid.

Ved innføring av digitalt tilsyn er det også interessant å se på hvor mye den egentlig styrer med tanke på medarbeidernes vurderinger. Er det noens behov som skygges til? Med teknologien og informasjonen sensoren produserer reduseres også kanskje muligheten medarbeiderne har til å prioritere. Samtidig lærer medarbeiderne å kjenne den enkelte beboer gjennom emosjonelt arbeid. Det vil dermed også være mulig for medarbeiderne å kombinere den faglige skjønnede vurderingen med informasjonen de får fra teknologien. På denne måten kan også prioriteringen de gjør når det kommer til hvem som skal få omsorgen bli mer presis og objektiv da de må vurdere ut ifra flere hold. Spørsmålet en kan stille seg er om omsorgen noen gang bli kan bli helt objektiv? eller er det noe teknologien ønsker at vi skal tro? Teknologien muliggjør en mer objektiv å synliggjøre fakta nøytralt slik at den faglige skjønnsmessige vurdering av prioritering kan gjøres av omsorgs medarbeideren. Det er en muliggjøring, men prioriteringen gjøres fremdeles av medarbeideren. Problemet her er at de ikke har fått noen krav til endring ved innføring av verktøyet. Omsorg baserer seg også på følelser og flere av forskerne jeg har trukket fram i oppgaven har vist at vi har en iboende kraft i oss som gir oss lyst til å gi omsorg. Medarbeiderne kan også tenkes å miste sitt iboende instinkt på hvem som trenger omsorgen mest da andre aktører som teknologien forsøker å gjøre omsorgen nøytral.

På bakgrunn av funn fra analysen og diskusjonen kan jeg ikke finne forskyvninger i omsorgsfeltet ettersom det ikke kommer krav fra ledelsen til vurdering og prioriteringer av omsorg. Dersom det kommer krav fra organisasjonen til hvordan prioriteringen skal skje vil også feltet endret seg.

Som vist i analysen bruker medarbeiderne omsorgskoreografi som et verktøy for å effektivisere arbeidet sitt. Innføringen av det digitale tilsynet behøver ikke å fjerne karitas omsorgen og vil heller optimalisere omsorgsarbeidet ved mer informasjon til medarbeiderne. Deres vurderinger blir dermed mer presis og de som roper høyest får nødvendigvis ikke hjelp først, men de som faktisk trenger det.

Jeg har nå diskutert ulike perspektiver av hvilken type omsorg som utføres i helse- og omsorgssektoren. Martinsson sitt bidrag på omsorgsfeltet kan argumenteres for å ha en overførbarhet ved prioritering av omsorg. Ved implementering ser det ut til å optimalisere omsorgen og objektivere den noe som trolig kan føre til en mer presis prioritering. Beboerne får på en måte muligheten til å tilkalle hjelp uten å si noe som var et større prioriteringsproblem ved det fysiske tilsynet.

#### **5.4 En utvidelse av omsorgsarbeidet**

Omsorgsforskningen sine perspektiver er løftet frem i denne oppgaven, fokuserer på omsorgens grunnlagstenkning og diskusjonen til nå har berørt hvordan en utvidelse av perspektivene kan skje med utgangspunkt i sosiomaterialitet.

Jeg vil nå se på omsorgsarbeidet med utgangspunkt i Eriksson, som tydeliggjorde omsorgens forankring i naturens ethos:

*«Jag var där, jag såg, jag vittnade och jag blev ansvarig»*

(Eriksson, 2013, s. 70).

Perspektivet til Eriksson utfordres av sosiomaterialitetens inntreden fordi Eriksson sin ontologiske forankrede omsorgsteori i utgangspunktet knytter verdighet til å ta ansvar på grunnlag av fysisk opplevelse av omsorgsbehov. Verktøybruken som nå er i bruk og tilhørende diskurs som utvider omsorgsbegrepet, der det er mulig å prioritere og forberede omsorg uten å først å være fysisk til stede for beboerne utfordrer således Eriksson sin teori.

På den andre siden vil Eriksson sitt perspektiv kunne være gjeldende ved implementeringen av det digitale tilsynet fordi den iboende kraften vi har i oss til å hjelpe medmennesker trolig også er til stede når medarbeiderne ser at noen trenger hjelp via en skjerm. Ansvarsfølelsen som beskrives, er funnet å være til stede uavhengig av teknologibruk. Jeg vil derfor argumentere for en overførbarhet fra Erikssons sin inngang.

Martinsen sitt perspektiv er knyttet til hvordan å profesjonalisere den personorienterte omsorgen. (Martinsen, 2000, s. 12). Den kulturelle siden av omsorg og hvordan helseplanlegging og prioriteringer kan veilede de profesjonelle til å gi de omsorg til de som trenger det mest. (Martinsen, 1979, 1989, 2000, 2012). Oppgavens funn gir støtte til Martinsen sin inngang som tydeliggjør at omsorgskvaliteten kan styrkes fordi de som trenger det mest vil kunne gis prioritet via en tydeliggjøring av helsedata gitt av det digitale tilsynet. Dette avhenger imidlertid av en bevisstgjøring av denne kulturelle siden av omsorg. Goffman sin teori om rolletilknyttet atferd kan bidra til å gi en forståelse av årsaksforholdet bak denne avhengigheten.

Teknologien har fått liten, eller ingen plass i den tidlige omsorgsforskningen som vist hittil i diskusjonen. Til tross for manglende teknologisk forankring i omsorgsteoretikernes tekster vil jeg argumentere for at teoriene enda har en viss overførbarhet ved implementering av det digitale tilsynet.

Omsorgsarbeid i helse og omsorgssektoren er stadig er i endring og det er et behov for effektivisering som ofte forsøkes løst med teknologi. Jeg har i denne oppgaven funnet at det er behov for en sterkere bevisstgjøring av omsorg i en sosiomaterialitets diskurs som utvider omsorgsforskningens kjerne og identitet.

## **5.5 Avrundning diskusjon**

Dette kapittelet har jeg diskutert innføringen av det digitale tilsynet med fokus på om det endrer omsorgsarbeidet.

Det har blitt diskutert om innføringen av digitalt tilsyn bidrar til effektivisering av omsorgsarbeidet. For å belyse dette temaet diskuteres årsaksforhold som kan påvirke endringer i atferd innen omsorgsrollen, da effektivisering er avhengig av slike atferdsendringer. Diskusjonen

indikerer at potensialet for atferdsendring ikke er fullt utnyttet. Endring av atferdsmønstre virker å være overlatt til individuelle medarbeidere, og resultatet er små justeringer som reduserer den forventede effekten av innføringen. En tydelig faktor som påvirker dette er Goffmans teori, som fremhever behovet for opprettholdelse av forventet inntryksstyring for å opprettholde en interaksjonsorden i sosiale samspill.

Omsorgskoreografi-perspektivet indikerer at teknologien bidrar til å forme fellesskapet og skaper opplevelser av omsorg. Til tross for dette diskuteres atferdsendring da de fremdeles opprettholder de gamle rollene og rutinene sine. Det har blitt diskutert en usikkerhet som kan oppstå ved atferdsendring i omsorgssettinger. Goffmans beskrivelse av frykt for det ukjente og pinlige i samhandling med andre kan forklare hvorfor medarbeidere søker å normalisere atferd. Sammenkoblingen mellom digitalt tilsyn og medarbeidernes sosiale interaksjon utfordres av et ubevisst handlingsmønster som opprettholder eksisterende interaksjonsorden, slik Goffman beskriver det.

Videre har overgangen til digitalt tilsyn og dets påvirkning på omsorgsrollen blitt diskutert, ved å bruke et sosiomaterielt perspektiv. Den emosjonelle delen av omsorgsrollen anses som viktig, da emosjonsarbeid kan føre til positive opplevelser, motivasjon og mestring. Dette er verdsatt blant medarbeidere og betraktes som en meningsfull del av rollen. Det blir argumentert for at det digitale tilsynet gir mulighet for forberedelse av emosjoner som medarbeiderne vil møte og vise til beboerne. Dette er knyttet til Hochschild's teori om emosjonsregulering for å unngå en følelse av fremmedgjøring. Imidlertid viser funnene at medarbeiderne ikke bruker digital tilsynsinformasjonen for å forberede seg på møtene med beboerne, og det har ikke ført til nye handlingsmønstre for emosjonsregulering. Videre diskuteres hvordan informasjonsdeling gjennom teknologien kan føre til avstand eller avpersonifisering av omsorgsarbeidet. Dette kan skape et dilemma mellom det verktøyet forteller medarbeiderne å gjøre og hvordan de tradisjonelt ville utøve rollen følelsesmessig. Effekten fra det digitale tilsynet er ikke tatt ut slik det var tiltenkt da manglende aktiv sosialisering med det digitale tilsynet blant medarbeiderne ikke er tatt i betraktning.

Det har så blitt diskutert en sammenheng mellom det sosiale og materielle under implementeringen av digitalt tilsyn i omsorgsarbeid. Ifølge Orlikowski, er det en tett forbindelse mellom det sosiale og det materielle – det er ingen sosiale aspekter som ikke er materielle, og ingen materielle aspekter som ikke er sosiale. Teksten diskuterer hvordan implementering av

teknologi kan forstås som en sosialiseringsprosess der teknologien finner sin plass i en eksisterende organisasjonskultur. Diskusjonen viser at det digitale tilsynet ikke får den forventede verdien når det ikke kontekstualiseres til brukergruppen. Medarbeidernes holdninger, tillit og motstand påvirker bruken av teknologien, og det blir tydelig at implementeringen krever aktiv sosialisering og endring av fastlagte handlingsmønstre. Goffmans perspektiv på rollespill, selvpresentasjon og inntrykkshåndtering blir også viktig i diskusjonen. Rollen til omsorgsarbeiderne er allerede etablert med faste handlingsmønstre, og innføringen av ny teknologi krever en redefinering for å opprettholde et situert aktivitetssystem. Sammenkoblingen av teknologi og omsorg krever tydelige rollebeskrivelser og involvering for å unngå usikkerhet og forventet atferdsendring. Det er på bakgrunn av dette nødvendig å etablere klare rammer for hvordan teknologien skal håndteres og hvordan data skal behandles.

Mangel på klar kommunikasjon og forståelse for endringens formål kan føre til motstand og manglende endring i atferd. Sosiomateriell tilnærming viser at teknologi og sosiale faktorer er gjensidig avhengige, og en helhetlig tilnærming er nødvendig for å oppnå ønsket effekt ved implementeringen av det digitale tilsynet. For å oppnå effektiv bruk av digitalt tilsyn, må endringer i atferd og rolleforståelse for omsorgsarbeiderne være i fokus.

Bruken av emosjoner og omsorg i arbeidet blir videre diskutert gjennom Hochschild, Martinsen, Eriksson og Wærness. Forskjellige teorier om omsorg, inkludert omsorgsrasjonalitet, kulturell omsorg og ikke-omsorg, blir presentert og diskutert i forhold til den konteksten hvor digitalt tilsyn introduseres. Det påpekes at digitalt tilsyn muliggjør både effektivisering og en mer objektiv prioritering av omsorgstid, men samtidig utfordrer det også de etablerte praksisene og forventningene. Implementeringen av digitalt tilsyn endrer måten medarbeidere vurderer og prioriterer omsorg på. Mens teknologien gir mer informasjon, kan den også begrense medarbeidernes mulighet til å bruke skjønn og følelser i prioriteringen. Avveiningen mellom objektivitet og emosjonell omsorg blir diskutert, og det pekes på behovet for en balanse.

Tidligere omsorgsforskeres grunnleggende tenkemåter har ikke tatt teknologien i betraktning. teoriene kan likevel ha relevans ved implementeringen av digitalt tilsyn. Det argumenteres for en utvidelse av perspektivene ved å inkludere begrepet sosiomaterialitet. Eriksson fremhever omsorgens forankring i naturens ethos og betydningen av å ta ansvar basert på fysisk opplevelse av omsorgsbehov. Implementeringen av digitalt tilsyn utfordrer dette perspektivet ved å introdusere verktøybruk og muligheten til å prioritere omsorg uten fysisk tilstedeværelse. Martinsen fokuserer på profesjonalisering av personorientert omsorg og betydningen av kulturell

forståelse i helseplanlegging og prioritering. Tekstens funn støtter Martinsens inngangspunkt ved å vise hvordan digitalt tilsyn kan styrke omsorgskvaliteten ved å prioritere de som trenger det mest basert på tydeliggjøring av helsedata. Samtidig understrekes behovet for bevissthet rundt den kulturelle siden av omsorg.

I neste kapittel besvarer jeg oppgavens problemstilling og underproblemstillinger, samt gir mine tanker om videre forskning på feltet.

## 6. Avslutning

Det fysiske og digitale tilsynet kan sees i sammenheng med sitatet fra Niels Bohr på forsiden av oppgaven som handler om dype sannheter. Den digitale omsorgen og den fysiske omsorgen kan bli sett på som to motsetninger ut fra diskusjonen. En enkel sannhet er at de varme hendene som sorgen står for er nære og personlige og at teknologi er upersonlig, objektivt derfor kaldt. Ved nærmere betraktning og sett i sammenheng, er motsetningen urimelig. I lys av det komplekse samspillet mellom teknologi og mennesker har jeg undret meg på hvordan det digitale tilsynet påvirker omsorgsarbeidet. Jeg har funnet at samspillet skaper dype sannheter der digitalt tilsyn og varme hender både er motsetninger, men også kan styrke og bekrefte hverandre. Kompleksiteten henger sammen med at teknologien ikke bare kan skrues på og dermed får en integrert rolle i omsorgsarbeidet. Det digitale tilsynets integrering i omsorgsutøvelsen ser ut til å avhenge av aktiv sosialisering dersom den skal oppfattes som noe mer enn et kaldt verktøy.

Denne studien belyser viktigheten av å fokusere på omsorgsdelen av rollen og den emosjonelle delen av rammen for å gripe fatt i kompleksiteten i samspillet mellom teknologi og mennesket. Fra analysen ser vi at omsorgsarbeid påvirkes og oppleves tryggere ved innføring av digitalt tilsyn. Bruken av det digitale tilsynet endrer også interaksjonsordenen, men tilfeldig, individualisert og innrammet av tidligere etablert sosial konstruksjon når det ikke åpent integreres gjennom krav om tilpasning fra ledelsen. Et fellestrekk er bruken av tilsynet som verktøy som registrerer data om beboerne og det er mulig å trekke ut en positiv endring knyttet til pasientsikkerhet.

For å svare på hovedproblemstillingen i oppgaven «*Hvordan endrer digitalt tilsyn omsorgsarbeidet?*» har denne studien vist at det ikke er et «to streker under svaret-svar». På den

ene siden gjør det digitale tilsynet omsorgsarbeidet mer komplekst. På en annen side styrkes pasientsikkerhetsdelen.

For å svare på den første underproblemstillingen: «*Endrer overgangen til digitalt tilsyn tjenesteansattes opplevelse av egen rolle som omsorgsutøver, og i så fall hvordan?*»

viser studien at ved innføring av det digitale tilsynet endrer rollen til omsorgsutøverene seg på flere måter. På den ene siden kan medarbeiderne forberede seg på interaksjonen de skal ha med beboeren igjennom ny informasjon de får fra sensoren, men dette løftes ikke frem som en felles endring i rollen. Informasjonsflyten blir også endret da dataen som sensoren produserer skiller seg fra observasjonene de tidligere gjorde under fysisk nattilsyn.

Studien har vist at selve opplevelsen av å være en omsorgsmedarbeider ikke nødvendigvis endret seg. Fra et sosiomaterielt perspektiv vil det hevdes at betydningen av denne sosiale konstruksjonen som emosjonell omsorgsutøvelse i en profesjonell rolle er, vil reduseres når teknologien integreres i samspillet. Her har jeg funnet at emosjonsarbeidet legitimerer omsorgsrollen og at denne delen av rollen er lite påvirket av det nye samspillet. Dette utfordrer inngangen det sosiomaterielle perspektivet tar. Jeg har funnet at teknologien har fått en støtterolle og det ser ut til å henge sammen med at hver enkelt omsorgsarbeider fikk friheten til selv å finne god bruk av verktøyet. Individualisering av teknologi integrering i en sosialisert arbeidsplass ser derfor ut til å skape utfordringer, fordi det sosiale fellesskapet har normer som er vanskelig å bryte ut av. Dette bekrefter at omsorgskoreografifeltet er veldig komplekst.

For å svare på den andre underproblemstillingen «*På hvilken måte medvirker digitalt tilsyn til effektivisering?*» er en oppnådd effekt at bruken av tilsynet som verktøy har ført til en positiv endring knyttet til pasientsikkerhet fordi dataene er mer informative enn det fysiske tilsynet alene. Effektivitet i form av behov for en minsket bemanning har ikke denne studien funnet, det er heller funnet et slags dobbelt arbeid der medarbeiderne har beholdt sin rutine og i tillegg støtter seg til det digitale tilsynet sine data. Jeg har sett til innføringen for å finne svar på hvordan utfallet kunne bli slik og det ser ut til at når fokuset er på funksjon og ikke på hva som legitimerer omsorgsarbeidet, samt manglende krav til rolleendring, blir ikke verktøyet sosialisert.



## 6.1 Videre forskning

Teknologi i helse- og omsorgstjenestene er noe vi kommer til å se mer av. I møte med demografiske endringer er vi avhengige av å slippe til ny teknologi. Feltet er komplekst med utfordringer som på mange måter utvikles i takt med teknologisk utvikling.

Sosiologiens bidrag på feltet er viktig å belyse ved implementering av teknologi som påvirker sosiale institusjoner. Som vist i denne studien er det derfor nødvendig med flere perspektiv fra ulike hold.

Jeg vil anbefale videre forskning på implementeringen av velferdsteknologiske løsninger. I tråd med resultatene fra dette studiet er det nødvendig for fremtidens forskning å se nærmere på det komplekse bildet en innføring skaper og årsaksforholdet som knytter effekt med teknologibruk og omsorg tettere sammen. Det er også interessant å ytterligere belyse omsorgsarbeid, den profesjonaliserte omsorgsrollen og bruken av det emosjonelle arbeidet i samspill med teknologi.

Studien viser omsorgsutøvelse som en legitimerende del av rolleutøvelsen og at atferden til medarbeiderne ikke har blitt så sterkt påvirket etter innføringen av det digitale tilsynet. Atferden har dermed ikke blitt sterkt påvirket på grunn av det emosjonelle arbeidet er en så fundamental del av rollen. Studien min har fokusert på omsorg og emosjonsbruk. med utgangspunkt i dette kan det være interessant å undersøke om andre deler av rollen kan være lettere å påvirke. Kanskje det er andre deler av rollen som ikke nødvendigvis er så legitimerende? Det er mulig at noen andre deler lar seg lettere påvirke.

Jeg ønsker at oppgaven skal bidra til læring og refleksjon rundt utvidelse av omsorgsarbeidet i fremtidig forskning.

## 7. Litteraturliste

Adams, B. N. & Sydie, R. A. (2001). *Sociological Theory* Thousand Oaks, California Pine Forge Press

Almklov, P. and Antonsen, S. (2019). Standardisation and Digitalisation: Changes in Work as Imagined and What This Means for Safety Science. In Le Coze, J.-C. (Ed.) *Safety Science Research: Evolution, Challenges and new Directions* (pp. 3-19). Boca Raton: CRC Press.

Alvsvåg, H., Førlands, O., Tranvåg, O. (2018). Perspektiver på omsorgsforskning. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 4 (3). <https://www.idunn.no/doi/10.18261/issn.2387-5984-2018-03-02>

Alvsvåg, Herdis, Bergland, Ådel, & Førland, Oddvar. (2013). Innledning: samfunnskritiske og fagkritiske omveier. I H. Alvsvåg, Bergland, Å. & Førland, O. (Red.), *Nødvendige omveier: en vitenskapelig antologi til Kari Martinsens 70-årsdag* (s. 17–26). Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Appelrouth, S. & Edles, L. D. (2012). *Classical and contemporary sociological theory : text and readings* (2nd ed. utg.). Los Angeles, Calif: SAGE.

Atkinson, P. (2015). *For Ethnography*. London: SAGE Publications.

Barker, C & Emma, A. J. (2016) *Cultural studies: Theory and Practice*. Los Angeles.

Bavdaz, A. (2017). Past and Recent Conceptualisations of Sociomateriality and its Features: Review. *Athens Journal of Social Sciences- Volume 5, Issue 1 – Pages 51-78*

Bolton, S. C. (2004). *Emotion Management in the Workplace*: United Kingdom: Palgrave Higher Ed M.U.A.

Bolton, S. C. (2004). *Emotion Management in the Workplace*: United Kingdom: Palgrave Higher Ed M.U.A.

Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative & Mixed Methods Approaches* (5. utg.). Los Angeles: SAGE Publications.

Cussins, C. (1996). Ontological Choreography: Agency through Objectification in Infertility Clinics. *Sage journals*. <https://doi.org/10.1177/030631296026003>

Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.

Dickson-Swift, V., James, E. L., Kippen, S. & Liamputtong, P. (2009). Researching sensitive topics: qualitative research as emotion work (Vol. 9, s. 61-79).

Direktoratet for e-helse (2023, 12. januar). *Mål 3: Helsedata til fornying og forbedring*. Ehelse.no Lastet ned [sett inn datoen her]. <https://www.ehelse.no/strategi/nasjonal-e-helsestrategi-for-helse-og-omsorgssektoren/mal-3-helsedata-til-fornyning-og-forbedring>

Dodd, N. & Raffel, S. (2013). The everyday life of the self: Reworking early Goffman. *Journal of Classical Sociology*, 13(1), 163-178.

Eriksson, Katie. (1994). *Den lidande människan*. Stockholm: Liber.

Eriksson, Katie. (2013). Jag var där, jag såg, jag vittnade och jag blev ansvarig – den vårdande etikens mantra. I Herdis Alvsvåg, Ådel Bergland & Oddvar Førland (Red.), *Nødvendige omveier* (s. 69–84). Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Eriksson, Katie. (2018). *Vårdvetenskap. Vetenskapen om vårdandet – om det tidlösa i tiden. Samlingsverk av Katie Eriksson*. Stockholm: Liber.

ESV. (2016). *Effektivisering i statsforvaltningen*. Ekonomistyrningsverket (ESV).

Falch, W., Wettergren, Å., Lindgren, G., Arvidsson, M. & Guldvik, I. (2010). Står til tjeneste: Emosjonelt arbeid i tjenestemøtet *At your service: Emotional labour in service encounters*.

Karlstad: Karlstad: Karlstads universitet. Forvaltning og IKT (DIFI). Hentet fra [https://www.difi.no/sites/difino/files/effekter\\_av\\_en\\_fusjon.\\_etableringen\\_av\\_miljodirektoratet\\_difi\\_notat\\_2017\\_1.pdf](https://www.difi.no/sites/difino/files/effekter_av_en_fusjon._etableringen_av_miljodirektoratet_difi_notat_2017_1.pdf)

- Glasø, L. (2008). Det emosjonelle samspillet i leder-medarbeider-relasjonen. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Penguin Books.
- Goffman, E. (1961). *Encounters: two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merrill
- Goffman, E. (1986) *Frame analysis: an essay on the organization of experience*. Northeastern University Press
- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatik*. Oslo: Pax.
- Goffman, E. (1997). *The Goffman reader*. Malden, Mass: Blackwell.
- Goffman, E. (2005). *Interaction ritual : essays in face-to-face behavior*. New Brunswick, N.J: Aldine Transaction.
- Gouldner, A. (1970). *Coming Crisis of Western Sociology*: Basic books
- Grønmo, S. (2015). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Fagbokforlaget. H.-o. omsorgsdepartementet.<https://www.regjeringen.no/contentassets/337fef958f2148bebd326f0749a1213d/no/pdfs/nou202320230004000dddpdfs.pdf>
- Hammersley, M. (2017). Interview data: a qualified defence against the radical critique. *Qualitative Research*, 17(2), s.173-186. <https://doi.org/10.1177/1468794116671988>
- Heen, H. (2008). Om bruken av begrepet arbeid. <https://ojs.novus.no/index.php/SID/article/view/962/953>
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling, Twentieth Anniversary Edition, With a New Afterword*: Berkeley; Los Angeles; London: University of California Press.
- Hoffmann, E. A. (2016). Emotions and Emotional Labor at Worker-Owned Businesses: Deep Acting, Surface Acting, and Genuine Emotions. *Sociological Quarterly*, 57(1), 152-173.

Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (2. utg. utg.). Kristiansand: Høyskoleforl.

Johnson, J. (1988). Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer\*. Comomnus Ohio School of mines. [https://nissenbaum.tech.cornell.edu/papers/Latour\\_Mixing.pdf](https://nissenbaum.tech.cornell.edu/papers/Latour_Mixing.pdf)

Kråkenes, T., & Branæs, H.-M. (2017). *Effekter av en fusjon. Etableringen av Miljødirektoratet*.

Kusenbach, M. (2003). Street Phenomenology: The Go-Along as Ethnographic Research Tool. *Ethnography*, 4(3), 455–485. <https://doi.org/10.1177/146613810343007>

Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kvalitetsforskriften (2003). Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene. Sosialdepartementet.

Latour, B. (2005) *Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford University Press.

Lemert, C. (1997). Goffman IE. Goffman, C. Lemert & A. Branaman (red.), *The Goffman reader*. Malden: Mass: Blackwell.

Leonardi, P. M. (2012b) *Car crashes without cars: Lessons about simulation technology and organizational change from automotive design*. MIT Press, Cambridge, MA

Leonardi, P., M. (2012a) Materiality, Sociomateriality, and Socio-Technical Systems: What Do These Terms Mean? How are They Related? Do We Need Them?

DOI:10.1093/acprof:oso/9780199664054.003.0002

Leonardi, P., M., Huysman, M., & Steinfield, C. (2013) Enterprise Social Media: Definition, History, and Prospects for the Study of Social Technologies in Organizations, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 19, Issue 1, 1 October 2013, Pages 1– 19, <https://doi.org/10.1111/jcc4.12029>

- Lindström, Unni Å, Lindholm Nyström, Lisbet & Zetterlund, Joan E. (2018). Katie Eriksson: Theory of caritative caring. I M. R. Alligood (Red.), *Nursing theorists and their work* (9 utg., s. 140–163). St.Louis, Missouri: Elsevier.
- Martinsen, Kari, & Wærness, Kari. (1979). *Pleie uten omsorg? Norsk sykepleie mellom pasient og profesjon*. Oslo: Pax.
- Martinsen, Kari. (2000). *Øyet og kallet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Meland, P. & Østreng, D. (2006). Goffman. *Sosiologi i dag årgang 36*(nr 1 ).
- Monteiro, E., Almklov P. & Hepsø V. (2012) Living in a Sociomaterial World. In: Bhattacharjee A., Fitzgerald B. (eds) *Shaping the Future of ICT Research. Methods and Approaches*. IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol 389. Springer, Berlin, Heidelberg
- Moser, I. (red.) (2019) *Velferdsteknologi- en ressursbok*. Cappelen Damm, Oslo
- Nåden, Dagfinn & Eriksson, Katie. (2004). Understanding the Importance of Values and Moral Attitudes in Nursing Care in Preserving Human Dignity. *Nursing Science Quarterly*, 17(1), 86–91. <https://doi.org/10.1177/0894318403260652>
- Nadim, M. (2015). Generalisering og bruken av analytiske kategorier i kvalitativ forskning. *Sosiologisk tidsskrift*, 3(23), s.129-148. <https://doi.org/10.18261/ISSN15042928-2015-03-01>
- NOU 1992: 1. (1992). *Trygghet - Verdighet - Omsorg*. Oslo: Sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/odn/tmp/2002/0034/ddd/pdfv/154788-nou1992-1.pdf>
- NOU 2023: 4. (2023). *Tid for handling: Personellet i en bærekraftig helse- og omsorgstjenestene*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2023-4/id2961552/>
- Olsson, E. (2008). Emotioner i Arbeide: En studie av vårdarbetares opplevelser av arbeidsmiljø och arbeidsvillkor. *omsorgstjeneste*.
- Orlikowski, W. J. & Scott, Susan V. (2015) Exploring material-discursive practices. *Journal of Management Studies*, 52 (5). pp. 697-705. ISSN 1467-6486

Orlikowski, W., J. & Scott, S., V. (2008) Sociomateriality: Challenging the Separation of Technology, Work and Organization. *ANNALS*, 2, 433–474,  
<https://doi.org/10.5465/19416520802211644>

Orlikowski, W.J. (2007), “Sociomaterial practices: exploring technology at work”, *Organization Studies*, Vol. 28 No. 9, pp. 1435-48. Oslo: Direktoratet for Parmiggiani, E & Mikalsen, M. (2013). The Facets of Sociomateriality: A Systematic Mapping of Emerging Concepts and Definitions. 87-103. 10.1007/978-3-642-39832-2\_6.

Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode: en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Psathas, G. (1996). Theoretical Perspectives on Goffman: Critique and Commentary. *Sociological Perspectives*, 39(3), 383-391.

Riessman, C. K. (2008). *Narrative Methods for the Human Science*. London: Sage Publications Ltd.

Schartum, W, D. (2009/20011). Omsorgsteknologi og personvern for elder som er I offentlig pleie og omsorg. Universitetet i Oslo (UIO).  
[https://www.jus.uio.no/ifp/om/organisasjon/afin/forskning/notatserien/2000/5\\_00.html](https://www.jus.uio.no/ifp/om/organisasjon/afin/forskning/notatserien/2000/5_00.html)

Skjølsvold, T.M (2015) *Vitenskap, teknologi og samfunn. En introduksjon til STS*. Cappelen Damm Akademisk

Slagsvold, B. (1999). Kvalitet og kontekst i Thorsen, K. og Wærness, K. (red.) ”Blir omsorgen borte? Eldreomsorgens hverdag i den senmoderne velferdsstaten.” Oslo: Ad Notam Gyldendal, 105-126

Somnofy. (u.å). Hentet 20 juni 2023 fra <https://somnofy.no>

Tavory, I. & Timmermans, S. (2012). Theory Construction in Qualitative Research: From Grounded Theory to Abductive Analysis. *Sociological Theory*, 30(3), s.167-186.

Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Theodosius, C. (2006). Recovering emotion from emotion management.(Author abstract). *Sociology*, 40(5), 893.

Theodosius, C. (2006). Recovering emotion from emotion management.(Author abstract). *Sociology*, 40(5), 893.

Thorjussen, E. (2004). Vårt rollespill til daglig : en normsosiologisk, interaksjonistisk sui generis eller rasjonelt-aktør teoretisk? : (en analytisk tilnærming til Erving Goffmans "The presentation of self in everyday life")

Thorsen, K. og Wærness, K. (1999). Eldreomsorg i omforming i Thorsen, K. og Wærness, K. (red.) "Blir omsorgen borte? Eldreomsorgens hverdag i den senmoderne velferdsstaten." Oslo: Ad Notam Gyldendal, 11-24

Thygesen, H. (2019). Velferdsteknologi og nye løsninger. Definisjoner, kategorier, bakgrunn og etikk. I I. Moser (red.), *Velferdsteknologi: En ressursbok* (s. 25–44). Oslo: Cappelen Damm.

Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Tjora, A. (2018). *Viten skapt. Kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Oslo: Cappelen Damm.

Tøndel, G. (2018). Omsorgens materialitet: trygghet, teknologi og alderdom. Tidsskrift for omsorgsforskning. <https://doi.org/10.18261/issn.2387-5984-2018-03-11>

Torsteinsen, H. (2012). Lederroller og lederrelasjoner i Torsteinsen, H. (red.) "Resultatkommunen. Reformen og resultater." Oslo: Universitetsforlaget, 77-92

Vabø, M. (2015). "Hverdag i sykehjem." Konferanserapport. Høgskolen i Oslo og Akershus, Oslo, 15.-16. oktober 2015.

Verdighetsgarantien (2010). Forskrift om en verdig eldreomsorg. Helse o omsorgsdepartementet

Vie, T. L. & Glasø, L. (2008). Følelsesregulering som et jobbkraft. *Magma: econas tidsskrift for økonomi og ledelse* 11(6), 93-100. Lastet ned fra <https://www.magma.no/foeelsesregulering-som-et-jobbkraft>



Wærness, Kari. (1982). *Kvinneperspektiver på sosialpolitikken*. Oslo: Universitetsforlaget.

Watt, P. (2007). „I need people that are happy, always smiling“ guest interaction and emotional labour in a Canadian downtown hotel. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 10, 45-59.

Wouters, C. (1989a). Response to Hochschild's Reply. *Theory, Culture & Society*, 6(3), 447-450. doi: 10.1177/026327689006003006

Wouters, C. (1989b). The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart. *Theory, Culture & Society*, 6(1), 95-123. doi: 10.1177/026327689006001005

Ytrehus, S. (2013). Kvalitet i eldreomsorgen i Bergland, Å. og Moser, I. (red.) “Kvalitetsarbeid i helsetjenester til eldre.” Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

## 8. Vedlegg

### Vedlegg 1: Godkjenning av Sikt

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

26.04.2023, 13:27



[Meldeskjema](#) / [Omsorgsarbeid: digitalt tilsyn og frigjørelse av tid](#) / Vurdering

## Vurdering av behandling av personopplysninger

**Referansenummer**  
143053

**Vurderingstype**  
Standard

**Dato**  
02.02.2023

**Prosjekttittel**

Omsorgsarbeid: digitalt tilsyn og frigjørelse av tid

**Behandlingsansvarlig institusjon**

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for sosiologi og statsvitenskap

**Prosjektansvarlig**

Gunhild Tøndel

**Student**

sophie volland skrede

**Prosjektperiode**

20.01.2023 - 15.06.2023

**Kategorier personopplysninger**

Alminnelige

Særlige

**Lovlig grunnlag**

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 15.06.2023.

[Meldeskjema](#)

**Kommentar**

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

**TYPE OPPLYSNINGER**

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger og særlige kategorier av personopplysninger om helseforhold.

**TAUSHETSPLIKT**

Forskningsdeltagerne har yrkesmessig taushetsplikt. De kan ikke dele taushetsbelagte opplysninger med forskningsprosjektet. Vi anbefaler at du minner dem på taushetsplikten.

**FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER**

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettsperreskjema, videosamtale el.)

## Vedlegg 2: Informasjonsskriv til informanter

Invitasjon til å delta som informant i masteroppgaven om: *omsorgsarbeid: digitalt tilsyn og frigjørelse av tid* ved NTNU.

Mitt navn er Sophie Valland Skrede, og jeg gjennomfører i skrivende stund det siste semesteret på den toårige masterutdanningen i sosiologi ved NTNU, institutt for sosiologi og statsvitenskap. Prosjektet mitt skal handle om digitalt tilsyn og opprettholdelsen av omsorgsarbeid (emosjonelt arbeid) i helse og omsorgstjenester. Jeg vil mer spesifikt se på hvordan digitalt tilsyn kan frigjøre tid.

Som en del av prosjektets overordnede målsetting vil det også være interessant å se på ulike aspekter tilknyttet: tilsyn om natten både digitalt og fysisk, institusjoner som har tilsyn om natten, emosjonelt arbeid, effektivisering og ressursbruk i helse og omsorgstjenesten.

I arbeidet med oppgaven er det ønskelig å komme i kontakt med personer som trenger tilsyn om natten eller opplever en endring/erstatning av tilsynsarbeidet sitt.

På denne måten kan jeg som masterstudent få en unik tilgang på erfaringer, tanker og refleksjoner fra personer som opplever en endring der teknologien blir innført.

Undersøkelsen baserer seg på et intervju med en varighet på 30-60 minutter, og vi kan sammen avtale tid og sted for gjennomføringen av intervjuet.

Det er frivillig å delta som informant i undersøkelsen, og du kan på hvilket som helst tidspunkt trekke deg uten videre begrunnelse og negative konsekvenser. Som informant er det dine erfaringer jeg som forsker er interessert i, det vil gjennom prosessen bli gjort tiltak for å forhindre at identifiserbare karakteristikk om tredjepersoner forekommer. Når det kommer til dine rettigheter (jamfør personopplysningsloven) som deltaker i prosjektet, innebærer dette retten til innsyn, retting og sletting av opplysninger. I tillegg har du som deltaker retten til å be om en kopi av det transkriberte intervjuet, og klage til datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger. Videre vil det dersom du samtykker benyttes en lydopptaker i intervjusituasjonen. Det er her viktig å understreke at alle personidentifiserbare opplysninger vil bli anonymisert før de behandles i det videre arbeidet. Lagringen av opplysninger vil bli anonymisert før de behandles i det videre arbeidet. Lagringene av opplysningene vil finne sted på NTNUs egne forskningsservere etter avtale om lagring av aktive forskningsdata, og disse vil ikke oppbevares på bærbare medier uten at opplysningene er kryptert på nivå med 256 BITS AES. Dette er for å hindre at uvedkommende får tilgang til opplysninger, i tråd med EUs personvernforordning (GDPR) som siden 20 juli 2018 har vært gyldig som lov i Norge. I tillegg vil både lydopptak og transkriberinger slettes når prosjektet er ferdigstilt i begynnelsen av juni 2023.

Dersom du har spørsmål i forbindelse med undersøkelsen kan jeg og min veileder kontaktes på E-post, i tillegg til at undertegnede også kan nås på telefon. Kontaktinformasjonen til NTNUs personvernombud finnes også i dette informasjonsskrivet, dersom du som deltaker har spørsmål til vedkommende

### Kontaktinformasjon:

Masterstudent Sophie Valland Skrede. Epost [sophievs@stud.ntnu.no](mailto:sophievs@stud.ntnu.no). Tlf: 47922501

Veileder: Professor Gunnhild Tøndel. Epost:

Personvernombud, NTNU: Thomas Helgesen. Epost: [thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no)

Med vennlig hilsen, Sophie Valland Skrede,  
NTNU, Institutt for sosiologi og statsvitenskap

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *omsorgsarbeid: digitalt tilsyn og frigjøring av tid* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

Å gjennom intervju delta som informant i masteroppgaven

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektleder, dato)

## Vedlegg 2: Intervjuguide til de ansatte

### Intervjuguide

#### Arbeidere fra helse og omsorgstjenester:

##### A. Åpningsspørsmål

- Hvor gammel er du?
- Hva studerer du/jobber du med?
- Hvor bor du?/Har du bodd her lenge?
- Hvor kommer du fra?
- Hva liker du å gjøre på fritiden?

##### B. Generelt om søvn og tilsyn om natten

- Hvordan fungerer tilsynet om natten her på institusjonen til vanlig?
- Hva tenker du på når du hører ordet ”tilsyn”?
- Har du noen tanker om hvorfor tilsynet gjennomføres?
- Hvordan opplever du å arbeide med tilsyn om natten?
- Hvordan tror du de andre på institusjonen opplever tilsynet om natten?

##### C. Generelt om digitalt tilsyn om natten

- Hvordan oppleves endringen fra det fysiske tilsynet til det digitale?
- Hvordan var det å prøve digitalt tilsyn for første gang?
- Hvordan vil du beskrive reaksjonen til de ansatte som normalt var inne og så til at alt var bra på natten etter tilsynet ble digitalt? Var det andre på institusjonen som hadde andre reaksjoner enn deg?
- Hvordan opplevde du reaksjonen til personene som fikk digitalt tilsyn om natten?

#### D. Emosjonelt arbeid

Kjenner du igjen en slik situasjon ut fra det jeg forklarte (der emosjonelt arbeid brukes)? Når opplever du dette?

-Hva er viktigst for deg her på institusjonen?

- På hvilken måte bidrar du til å gi omsorg til de som bor her? -Og er det viktig for beboerne? Hvorfor?

-Hva er emosjonelt arbeid for deg?

-Hva er viktigst for deg mht emosjonelt arbeid?

#### E. Effektivisering og ressursbruk

-Er det fysiske eller digitale besøket om natten resurskrevende?

-Hvilken av de to metodene for tilsyn opplever du som mest effektivt?

Hvordan har arbeidshverdagen din endret seg etter innføring av digitalt tilsyn?

På hvilken måte har det digitale tilsynet bidratt til effektivisering her på arbeidsplassen?

#### F. Avslutningsspørsmål

- Hva var din motivasjon for å bli med på prosjektet?

-Er det noe i denne endringsprosessen du ville gjort annerledes?

-Opplever du at det er viktig å se til at folk sover godt her på institusjonen?

- Helt til slutt; er det noe vi ikke har snakket om, som du tror kan være relevant i sammenheng med det digitale eller fysiske tilsynet?

### **Vedlegg 3: Intervjuguide til brukere/eldre**

#### **Intervjuguide**

##### **Brukere av helse og omsorgstjenester:**

###### A. Åpningsspørsmål

- Hvor gammel er du?

- Hva studerer du/jobber du med?

- Hvor bor du?/Har du bodd her lenge?

- Hvor kommer du fra?

- Hva liker du å gjøre på fritiden?

###### B. Generelt om søvn og tilsyn om natten

-Sover du godt her på institusjonen? Hvordan sover du om natten?

- Hva tenker du på når du hører ordet "tilsyn"?

- Har du noen tanker om hvorfor tilsynet gjennomføres?

-Hvordan opplever du tilsynet om natten? Sover du rolig eller urolig om natten?

###### C. Generelt om digitalt tilsyn om natten

-Hvordan oppleves endringen fra det fysiske tilsynet til det digitale?

-Hvordan var det å prøve digitalt tilsyn for første gang? Hvordan vil du beskrive følelsen?

-Hvordan opplevdes endringen fra fysisk til digitalt tilsyn for deg?

- Hva med dag nummer to; skilte den andre kvelden seg fra den første kvelden? Hvordan har du det etter en mnd?
- Hvordan vil du beskrive reaksjonen til de ansatte som normalt var inne og så til at alt var bra på natten etter tilsynet ble digitalt? Var det andre på institusjonen som hadde andre reaksjoner enn deg?

#### D. Emosjonelt arbeid

-hva tenker du på når jeg sier emosjonelt arbeid?

Hva er viktigst for deg her på institusjonen?

Hvordan har det emosjonelle arbeidet endret seg etter at det ble innført digitalt tilsyn?

#### E. Avslutningsspørsmål

- Hva var din motivasjon for å bli med på prosjektet?

-Er det noe i denne endringsprosessen du ville gjort annerledes?

-Opplever du at det er viktig å se til at folk sover godt her på institusjonen?

- Helt til slutt; er det noe vi ikke har snakket om, som du tror kan være relevant i sammenheng med det digitale eller fysiske tilsynet?

### Vedlegg 3: Tabeller

<b>Informanter</b>	<b>Stilling</b>	<b>Aldersgruppe</b>	<b>Arbeidsoppgaver</b>
<b>Arbeider 1</b>	Student, Dagvakt/Nattevakt	30-35	Deltid natt/dag
<b>Avdelingsleder 2</b>	Avdelingsleder	35-40	Avdelingsleder
<b>Arbeider 3</b>	Dagvakt/Nattevakt	35-40	Sykepleier
<b>Arbeider 4</b>	Dagvakt/Nattevakt	30-35	Vernepleier
<b>Arbeider 5</b>	Nattevakt	20-25	Vernepleier
<b>Arbeider 6</b>	Nattevakt	55-60	Helsefagarbeider
<b>Arbeider 7</b>	Nattevakt	30-35	Helsefagarbeider
<b>Arbeider 8</b>	Nattevakt	35-40	Sykepleier
<b>Beboer 9</b>	Beboer	90-95	
<b>Beboer 10</b>	Beboer	80-85	
<b>Beboer 11</b>	Beboer	95-100	
<b>Beboer 12</b>	Beboer	70-75	
<b>Beboer 13</b>	Beboer	85-90	

Tabell 1: informantene i avdelingen

