



Inspiration til fremtidens e-sundhedsvæsen

Erfaringer fra ældre, 'it-svage' borgeres overgang til Digital Post og offentlig digital selvbetjening

Signe Lund Tovgaard, cand.scient.anth

Disposition

Tre udfordringer

1. “Teknologitæmning”:
teknologiens rejse ind i
hjemmet
2. Den gode borger i det
digitale fællesskab
3. Mestring af teknologier er
afhængigt af støttende
netværk



Datagrundlag

- Antropologisk feltarbejde i foråret 2014 blandt “it-svage” ældre i kommunalt it-projekt
- Interviews, fokusgruppeinterviews, deltagerobservation
- Min rolle: feltarbejder og it-vejleder på it-caféer og i ældre borgers hjem



Din kontakt
med det
offentlige
starter på
nettet



borger.dk

“Teknologitæmning”: teknologiens rejse ind i hjemmet

Eksempel:

- Poul og Alma er et ægtepar i midt 60'erne. De har købt en computer i forbindelse med Digital Post. Poul er interesseret og motiveret, men har dårligt helbred. Alma er ikke interesseret og er nervøs omkring computeren.
- Alma: ”Jeg kan ikke sige hvorfor, fordi jeg kan lide så meget andet. Men jeg kan ikke lide den der. Og jeg har aldrig kunnet lide den. Vi har haft en for mange år siden, og jeg kylede den ud. Jeg ville simpelthen ikke have den. Men nu købte vi den der, og jeg kommer aldrig til at blive tryk ved den. Jeg er utryk”
- Mig ”Har du oplevet det i andre situationer?”
- Alma: ”ja til eksaminer. Der går fuldstændig ged i hovedet på mig. Jeg kan ikke forklare det. Jeg bliver utryk, og jeg kan blive ked af det faktisk. Og det er da lidt uhyggeligt egentligt. Jeg ligger sgu vågen om natten af rædsel for den, bare fordi jeg ved, at jeg skal den. Jeg kan ikke lide, når jeg er prisgivet. Og det føler jeg simpelthen, at jeg er med den der”.

Udfordringer i en e-sundhedssammenhæng?

- Poul og Almas ulige it-kompetencer giver ulige adgang til vigtig, indkommen post
- Teknologi er ikke neutrale værktøjer, der blot faciliterer en sundhedsservice. Teknologi får sin egen plads og rolle i hjemmet, når den bliver inkorporeret i hjemmets hierarkier og strukturer.
- Som et led i vurderingen af borgerens/patientens e-sundhedskompetencer, kan sundhedsprofessionelle med fordel observere borgeren med udgangspunkt i følgende spørgsmål:
 - Hvilken plads får teknologien i hjemmet?
 - Hvordan omtaler borgeren/patienten teknologien?
 - Hvordan omgås og bruger borgeren/patienten teknologien?

Den gode borger i det digitale fællesskab

- 80 % målsætning om digital kommunikation i det offentlige afspejler generel antagelse om it-kompetencer hos danske borgere
- Offentlig diskurs om det digitale samfund som værende billigere, optimalt, hurtigere, effektivt. Dens modsætning – det ikke digitale samfund – italesættes som trægt, dyrt, ineffektivt, gammeldags og langsomt
- Modsætninger mellem det digitale og det ikke-digitale samfund havde indflydelse på ældre, "it-svages" selvforståelse

Eksempler

Jeg snakker med Alma om at blive fritaget fra digital post. Først fortæller hun, at hun vil ikke stå der og være dum "nede på kommunen", og at fritagelse kun er for syge og demente. Det ender alligevel med, at hun bliver fritaget, og i den forbindelse fortæller hun:

"Det føles lidt som en falliterklæring.

Mig: "Hvorfor?"

Alma: "Fordi jeg ikke kan, men jeg vil heller ikke. Jeg kan ligge vågen om natten og granske mig selv, hvorfor gider jeg det ikke? Jeg er ellers positivt menneske, som gerne vil lære nye ting"

Flere ældre havde også den opfattelse, at hvis man ikke kunne bruge digital post, så stod man uden for fællesskabet. Jeg taler med en mandlig borger, som får hjælp til en it-cafe og spørger, hvordan han har oplevet det at skulle have en digital postkasse:

"Joh, men det var jo næsten ligesom, jamen kunne man ikke noget af det, så var man, ja, måske dum... Man har nok følt sig lidt uden for, hvis ikke man kunne det"

Utilsigtede effekter af 80% målsætning

- Mestring af teknologier i forbindelse med digital post bliver et spørgsmål om at være en byrde for samfundet og ikke at leve op til idealet om den gode borger
- Stress og bekymring blandt ældre borgere fører ikke til bedre livskvalitet og selvstyring
- I den sundhedsprofessionelles vurdering af borgerens e-sundhedskompetencer kan der derfor også indgå en vurdering af borgerens motivation: Indlader borgeren sig på e-sundhed af pligt og skræk (myndighedsopfattelse)? Eller fordi borgeren har lyst til at tage styring i eget liv?

Det støttende netværk

- “It-svage” – en kategorisering, der reducerer borgerens svaghed til et teknisk problem
- Svaghed blandt mine informanter kunne også være helbred, ressourcer, begrænset eller ingen kontakt med pårørende, økonomi
- Om borgeren blev ”digital borger” (altså faktisk mestrede digitale løsninger) afhang også af et støttende netværk
- Borgerens e-sundhedskompetencer bør derfor også vurderes ud fra i hvor høj grad borgeren er omgivet af et støttende netværk

Konklusion

1. Teknologi er ikke blot en neutral facilitator for e-sundhed. Teknologi kan også blive en indgribende aktør i borgerens liv
1. Borgerens myndighedsopfattelse (motivation) har indflydelse på, om borgeren oplever øget livskvalitet og selvstyring ved hjælp af teknologier
1. Borgerens e-sundhedskompetencer må ikke isoleres til et spørgsmål om "teknisk snilde". E-sundhedskompetencer hænger også sammen med borgerens andre relationer

Forslag til videre læsning

Tovgaard, Signe Lund (2014) Digitalisering er det mindste problem: Åbner ladeport af sociale og kulturelle udfordringer. Den Offentlige. [Link.](#)

Skaarup, Søren; Madsen, Christian Østergaard; Berger, Jesper (2014). Forventninger til den digital fremtid. Berlingske. [Link.](#)