

# Prosjektrapport

## Hvor er fagfolkene?

**IKT som hjelpemiddel for å øke kompetanse  
i og mellom tjenestenivåene**

Eirik Øvernes  
Rigmor Furu



<b>Tittel:</b>	<b>Hvor er fagfolkene? IKT som hjelpemiddel for å øke Kompetansen i og mellom linjenivåene.</b>
NST-rapport:	06-2004
Prosjektleder:	Rigmor Furu
Forfattere:	Rigmor Furu og Eirik Øvernes
ISBN:	82-92092-43-9
Dato:	18.03.04
Antall sider:	26
Oppsummering:	Formålet med denne rapporten er å redegjøre for de erfaringer som er gjort gjennom bruken av videokonferanse i én del av Autismeprojektet. Gjennom bruk av videokonferanse ble det etablert en arena for kommunikasjon hvor pårørende til et barn med autisme og lærerne ved barnets skole fikk mulighet til å opprettholde kontakten med fagmiljøer andre steder i landet. Evalueringens mandat har vært å undersøke hvorvidt videokonferansebruken har økt tilgjengeligheten til fagkunnskap for pårørende og lærerne, om bruken har bidratt til kompetanseutvikling hos de involverte parter og ikke minst om den har bidratt til bedre samarbeid på tvers av linjenivåene. De kommer med noen forslag til endringer og ikke minst aspekter en bør være seg bevisst ved bruk av videokonferanse. Disse tilbakemeldingene knyttes særlig til bruken av de ulike tekniske funksjonalitetene som ligger nedfelt i utstyret, og til en bevisstgjøring vedrørende organisering og gjennomføring. Evalueringen viser likevel utelukkende positive tilbakemeldinger fra partene, og et uttrykt ønske om videre bruk av videokonferanser for veiledning og kompetanseutvikling.
Utgiver:	Nasjonalt senter for telemedisin Universitetssykehuset Nord-Norge Postboks 35 9038 Tromsø Telefon: 77 75 40 00 E-post: <a href="mailto:info@telemed.no">info@telemed.no</a> Internett: <a href="http://www.telemed.no">www.telemed.no</a>

Det kan fritt kopieres fra denne rapporten hvis kilden oppgis. Brukeren oppfordres til å oppgi rapportens navn, nummer, samt at den er utgitt av Nasjonalt senter for telemedisin og at rapporten i sin helhet er tilgjengelig på [www.telemed.no](http://www.telemed.no).

## English summary

**Title:** Where are the professionals?  
ICT as a tool for improving competence in and between the different units within the health and social sector.

**Abstract:** The purpose of this report is to elaborate on experiences gained through the use of videoconferencing as part of the Autism project. In 2001, the Norwegian Ministry of Health and the Ministry of Social Affairs allocated funds to the National Centre for Telemedicine and the Autism Unit, and a co-operative project called the Autism Project was initiated. This report shows how a family with an autistic child and the child's teachers, gained further knowledge on autism through videoconferencing. The application of videoconferencing has provided a meeting place for family members, teachers and professionals from three different centres of expertise countrywide. Consequently, the use of videoconferencing has contributed to more effective co-operation between different units within the health and social sector, and professional expertise has become more accessible. Based on their experiences the users involved in the project offer suggestions for a smoother process regarding the organising, the initiating and the application of videoconference meetings. The report outlines positive feedback from the users, and documents their wish for further use of videoconferencing for supervision and for enhancing expertise.

## Forord

Denne evalueringsrapporten er ført i pennen av Eirik Øvernes og Rigmor Furu ved Nasjonalt senter for telemedisin. Rapporten har sitt fokus på bruken av videokonferanse som arena for veiledning og kommunikasjon mellom de ulike tjenestenivåene innenfor autismeomsorgen.

Rapporten baserer seg på deltakernes erfaringer med bruken av videokonferanse. Erfaringene deres er samlet inn gjennom intervjuer og via spørreskjema over Internet. En takk rettes til Kirsten Eriksen og Vibeke Flytkjær for nyttige kommentarer og innspill underveis. Takk også til Ellen K. Christiansen som leste rapporten og ga nyttige tips til hvordan vi skulle ivareta informantenes personvern.

Tromsø 16. februar 2004

Eirik Øvernes og Rigmor Furu  
Nasjonalt senter for telemedisin,



# Innholdsfortegnelse

<b>INNLEDNING</b> .....	<b>9</b>
<b>1. HISTORIEN BAK DENNE SATSNINGEN</b> .....	<b>10</b>
<b>2. DOKUMENTETS FOKUS</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 PROSJEKTETS ORGANISERING</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2 METODEVALG OG INFORMANTENE.</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3 VIDEOKONFERANSE</b> .....	<b>12</b>
<b>2.4 HVORFOR VIDEOKONFERANSE?</b> .....	<b>13</b>
<b>3. PRESENTASJON AV DATA: TILBAKEMELDINGER FRA PARTENE</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 PÅRØRENDE OG LÆRERNE</b> .....	<b>14</b>
3.1.1 <i>Oppstart, etablering av utstyr og opplæring.</i> .....	<b>14</b>
3.1.2 <i>Gjennomføring av veiledninger</i> .....	<b>14</b>
3.1.3 <i>Rollefordeling og organisering av veiledningsmøtene</i> .....	<b>15</b>
3.1.4 <i>Tanker om fremtiden</i> .....	<b>16</b>
<b>3.2 FAGPERSONENE</b> .....	<b>17</b>
3.2.1 <i>Oppstartsfasen</i> .....	<b>17</b>
3.2.2 <i>Forutsetninger for veiledninger gjennom bruk av videokonferanse</i> .....	<b>18</b>
3.2.3 <i>Organisering og gjennomføring av møtene</i> .....	<b>18</b>
3.2.4 <i>Samarbeidet mellom linjetjenestene</i> .....	<b>19</b>
3.2.5 <i>Tekniske problemer</i> .....	<b>20</b>
3.2.6 <i>Tanker om fremtiden</i> .....	<b>21</b>
<b>4. DISKUSJON OG KONKLUSJON</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1 MOTIVERING</b> .....	<b>21</b>
<b>4.2 OPPLÆRING OG BETJENING AV UTSTYRET</b> .....	<b>22</b>
<b>4.3 FORUTSETNINGER FOR GOD VEILEDNING VED VIDEOKONFERANSE</b> .....	<b>22</b>
<b>4.3 SAMARBEIDET MELLOM LINJENIVÅENE</b> .....	<b>24</b>
<b>4.4 KOMPETANSEUTVIKLING?</b> .....	<b>24</b>
<b>5. AVSLUTNING</b> .....	<b>25</b>
<b>REFERANSER:</b> .....	<b>27</b>



# Innledning

I 2001 ble det tildelt prosjektmidler fra Sosial- og helsedepartementet for å igangsette et prosjektsamarbeid mellom Nasjonalt senter for telemedisin (NST) og Autismeenheten i Oslo<sup>1</sup>. Prosjektets målsetting var å få til økt samhandling i og mellom de ulike nivå innenfor helse- og sosialtjenesten knyttet til undervisning, veiledning og oppbygging av faglige nettverk. Autismeenheten fikk samtidig i oppdrag å utvikle en modell for bruk av IKT<sup>2</sup> til undervisning, veiledning og oppbygging av faglig nettverk i autismeomsorgen. Felles for begge disse oppdragene var å sikre overføringsverdi til andre fagområder innen pleie- og omsorgssektoren.

Formålet med prosjektet var å bruke IKT som verktøy i kompetanseutviklingen til ansatte i kommunene for å sikre stabilitet og kontinuitet i tjenestetilbudet. Forbedret tilgang på veiledning og kompetanseutveksling var videre tenkt å komme brukerne i de respektive kommuner til gode.

Prosjektets store utfordring var dermed å få til økt informasjon og kommunikasjon i og imellom 1., 2. og 3. linjetjenesten ved bruk av teknologi.

Autismeenheten valgte for prosjektet ut tre satsningskommuner. To av disse hadde gode faglige nettverk innenfor autismeomsorgen. De hadde også en godt utbygd infrastruktur for bruk av IKT. Tidligere hadde kommunene samarbeidet både med NST og Autismeenheten. Forutsetningene for bruk av videokonferanse i veiledning og kommunikasjon i den tredje satsningskommunen var noe annerledes enn i de to andre. Kommunen hadde ikke en velutviklet teknisk infrastruktur og dermed var det praktiske utfordringer knyttet til denne problematikken. Det er satsningen i denne kommunen som vil bli belyst i denne rapporten. Til tross for dette vil denne rapporten tydeliggjøre hvordan bruk av IKT kan gi en effektiv kommunikasjonsflyt selv der hvor infrastrukturen i utgangspunktet er relativt lite utbygd<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> "Tilskudd til utvikling av IKT basert undervisning, veiledning og faglig nettverk knyttet til pleie- og omsorgstjenesten", tildelingsbrev fra Sosial- og Helsedepartementet av 22.06.01.

<sup>2</sup> IKT betyr Informasjons og Kommunikasjonsteknologi og er en samlebetegnelse for alt som har med teknologibasert kommunikasjon og gjøre.

<sup>3</sup> Evaluering av de andre satsningskommunene vil bli i etterkant av denne evalueringen

# 1. Historien bak denne satsningen

Sommeren 2001 fikk NST en henvendelse fra en pårørende med et barn med autisme. Familien bodde i en liten kommune i Nord Norge, med lite utbygd teknisk infrastruktur. Barnet var 8 år gammel, og det var ikke mer en to år siden autismediagnosen ble satt. Dette ble opplevd som traumatisk av familien. Kommunen hadde ikke kompetansen knyttet til autisme som de pårørende etterspurte, og de henvendte seg til nærmeste PP-tjeneste. Denne lå et stykke unna familiens bosted noe som innebar dårligere tilgang til veiledning og støtte. PPT bidro likevel i tilretteleggingen av trenings- og opplæringsplaner for barnet. Familien opplevde at dette tilbudet ikke var tilstrekkelig og de etterlyste bedre tilgang til kompetanse og bedre samarbeid mellom de ulike kompetansemiljøene til tross for geografiske avstander.

Henvendelsen var interessant for NST ettersom den kom akkurat da gjeldende prosjektsamarbeid var igangsatt, og fordi kommunen det her var snakk om ikke hadde noe etablert samarbeid verken med Autismeenheten eller NST fra før. Kommunen hadde som nevnt heller ikke de samme forutsetningene som de andre to kommunene i prosjektet der det var godt utbygd infrastruktur og faglig nettverk knyttet til autisme. Dermed stod NST overfor andre utfordringer i tilretteleggigen av IKT for bedre samhandling og kommunikasjon mellom linjetjenestene. Erfaringer fra å inkludere denne kommunen i prosjektet kunne dermed vise seg å være spesielt nyttig å ta med seg videre. Satsingen i denne kommunen ville kunne bidra som et lærende korrektiv i forhold til arbeidet i de andre kommunene. Erfaringer som kan trekkes ut av innføring av videokonferanse i en kommune med lite utbygd teknisk infrastruktur, er et godt utgangspunkt for evaluering av utfordringer og gevinster som åpenbarte seg i prosjektsamarbeidet. Hvilke faktorer måtte tas hensyn til i tilretteleggingen, hvilke utfordringer stod vi overfor?

## 2 Dokumentets fokus

I hovedsak vil denne evalueringen ha sitt utgangspunkt i de erfaringer som er gjort hos pårørende og lærerne rundt barnet med autisme i bruk av videokonferanse for veiledning og kommunikasjon. Det er disse personene som etterspurte et behov for faglig oppfølging og veiledning. Videre vil tilbakemeldingene fra fagpersonene i prosjektet stå sentralt. Her er det én representant fra den lokale PP-tjenesten, Autismeenheten i Oslo og Habiliteringsenheten på nærmeste større tettsted. Disse har, sammen med foreldrene og to av lærerne ved barnets skole, utgjort kjernegruppa i denne delen av prosjektet, og tydeliggjør hvordan nettverk kan bygges opp og fungere godt i områder der nettverket i utgangspunktet var dårlig utbygd. Bruken av videokonferanse vil vise hvordan nettverket ble ivaretatt, og hvordan geografiske avstander ble overkommet. Evalueringen vil videre undersøke hvorvidt det har funnet sted en kompetanseutvikling hos de involverte partene gjennom bruk av videokonferanse. Et sentralt, bakenforliggende spørsmål blir hvorvidt prosjektet har bidratt til å dekke de involverte parter behov for veiledning og kompetanseutvikling.

### 2.1 Prosjektets organisering

Satsningen har på ulike tidspunkt inkludert mange aktører. For å gi en liten pekepinn på hvor mange som på forskjellige tidspunkt har vært involvert, vil det i det følgende gis en kort oversikt over involverte parter.

Tidlig i prosjektet ble det utført en kartlegging av barnets og familiens hverdagsarena. Denne kartleggingen ble stadig utvidet, og inkluderte til slutt flere parter innenfor kommunen; pleie-

og omsorgsleder, ordfører, rådmann og IT-ansvarlig. Kartleggingen ga en beskrivelse av de ulike arenaene og kommunikasjonslinjene mellom disse. Ulike situasjoner som oppstod på arenaene ble særlig fulgt opp. Beskrivelsen gjennom kartleggingen illustrerte og representerte utfordringer for utformingen av IKT baserte løsninger og til hvilke nettverkspersoner disse kunne kobles. Videre ble det i dette arbeidet beskrevet noen av de organisatoriske forutsetningene som måtte være til stede for at IKT løsningene skulle kunne styrke fagnettverkene, både med hensyn til opplæringen, ansvarsområde for drift, teknisk support, tilgjengelighet og liknende.

Kartleggingen viste at flere aktører utover kjernegruppa måtte involveres. Den mest sentrale av disse var leder for kommunens pleie- og omsorgsavdeling. Hun ble tidlig informert om tilbudet som skulle etableres, og var involvert i prosjektets tidlige fase. Hun ga på dette tidspunktet også uttrykk for at de ansatte innenfor pleie- og omsorgstjenesten måtte gis muligheten for videreutdanning og kompetanseheving. For prosjektets videre bruk av utstyret, og med tanke på overføringsverdi burde det her ligge muligheter for videre bruk.

På dette tidspunktet ble også ordfører for kommunen sammen med IT-ansvarlig og rådmann orientert om de mulighetene som ligger i bruk av videokonferanse for kommunikasjon og læring.

Ingen av disse partene har vært aktive deltakere i satsningens videre gang, men utgjør likevel en gruppe i satsningens omgivelser det vil være avgjørende å gjenoppta kontakten med i forkant av prosjektslutt. Ved å involvere disse partene igjen kan en sikre videre bruk av utstyret, og ikke minst tenke overføringsverdi av de erfaringer som er gjort til andre yrkesgrupper i kommunen.

NSTs rolle i satsningen har vært å tilrettelegge den tekniske infrastrukturen, opplæring, organisering og gjennomføring ved bruk av videokonferanser. Videre har det i de fleste veiledningene blitt ringt opp fra studio hos NST til de andre partene. NST har også bidratt med rådgivning vedrørende møtekultur og teknisk utnyttelse av utstyret.

Representanten fra Habiliteringen har vært ansvarlig for prosjektets faglige innhold. Autismeenhetens rolle var sammen med Habiliteringen og den lokale PP-tjenesten å bidra med kompetanse vedrørende autisme.

## **2.2 Metodevalg og informantene.**

Det ble i september 2003 foretatt et gruppeintervju med de som stod det autistiske barnet nærmest. Disse faller inn under førstelinjetjenesten og var en pårørende og to lærere. Før intervjuet samtykket informantene til intervju, og svarene er anonymisert i evalueringen.

Gruppeintervjuet ble gjennomført ved barnets skole av to representanter fra Nasjonalt senter for telemedisin. Grunnen til at det ble foretatt intervju med pårørende og to av barnets nærmeste lærere i lag, var at gruppen har hatt et godt og tett samarbeid den tida prosjektet har vart. Vi antok at de ville utfylle hverandre bra, og dermed kollektivt få frem synspunkter knyttet til videokonferansebruken. Målsettingen med et intervju som dette er å få frem informantenes opplevelser, meninger og synspunkter. Denne tilnærmingen beskrives av Kvale (1998) som å ta "*de utforskedes perspektiv*".

Det ble lagd en intervjuguide for intervjuet. Denne tok utgangspunkt i ulike temaer knyttet til bruken av videokonferanse.

For å få frem brukerperspektivet til de andre linjetjenestene involvert i prosjektet, kontaktet vi de involverte representantene fra den nærmeste PP-tjenesten, Habiliteringen og Autismeenheten i Oslo. Disse tre partene har vært aktive deltakere gjennom hele prosjektet, og bidratt med veiledning og undervisning. Vi valgte, via e-post å sende et spørreskjema til disse med åpne spørsmål. Alle sa seg på forhånd villige til å svare. Det viste seg at en av partene grunnet tekniske problemer ikke var koblet til Internett. Dermed fikk denne personen tilsendt intervjuet via faks.

De tre fagpersonene fikk tilsendt de samme spørsmålene, og dermed fikk vi inn svar som kunne sammenliknes. Spørsmålene appellerte til refleksjon omkring bruken av videokonferanse. Både i forhold til teknisk brukerterskel, og som arena for veiledning, kursing og utveksling av kompetanse mellom de ulike linjetjenestene. Grunnen til at e-post ble valgt som kanal for intervju var at dette praktisk sett var enklest.

I tillegg til disse partene har vi også vært i samtale med rektor ved barnets skole. Hennes tilbakemeldinger vil inkluderes i avslutningen. Alle partene har tilgang til Internett, selv om en av de involverte var frakoblet Internet i en kort periode. Internett har blitt brukt i kommunikasjon mellom partene, og ble også brukt til intervju av fagpersonene i prosjektet.

Ingen fra NST har blitt intervjuet, men denne evalueringen er satt sammen av NST som har fulgt prosessen fra begynnelsen og frem til dag.

## 2.3 Videokonferanse

Arenaen for kommunikasjon og veiledning har i dette prosjektet vært videokonferanse. For å gi en forståelse av hva videokonferanse er og dets iboende muligheter og eventuelle begrensinger, vil vi i det følgende gi en kort oversikt.

"Videokonferanse er to- eller flerveis lyd- og billedkommunikasjon, og kan benyttes til ulike typer konsultasjoner, undervisning, møter, konferanser, m.m. hvor det er behov for visualisering i tillegg til lydoverføring" (Larsen, Frank mfl. 2002:7).

Videokonferanse blir gjerne brukt i tilfeller hvor deltakerne er geografisk atskilte. Ved å benytte seg av videokonferanse kan deltakerne, til tross for geografisk atskillelse, se og høre hverandre, og kommunisere synkront. I tillegg til dette kan andre typer data benyttes under videokonferanse, slik som grafikk, stillbilder og lyd dokumenter.

Ved bruk av videokonferanse er det flere organisatoriske hensyn som må tas. Ikke alle brukerne er innehavere av teknisk kompetanse god nok til å møte eventuelle teknologiske problemer som kan oppstå. Det må derfor etableres organisasjons – og arbeidspraksiser for bruk av videokonferanser, og ikke minst må det etableres en drifts- og supporttjeneste rundt teknologien.

Det stilles noen andre typer krav til deltakere under videokonferanse enn det gjør i vanlige møter ansikt til ansikt. Dette innebærer at deltakerne bør få opplæring i bruk av videokonferanse. Denne opplæring må særlig gjøres i forhold til enkle tekniske grep og regimuligheter som zooming av bilde, samt til hvordan en bør forholde seg som deltaker under en videokonferanse til forskjell fra et møte ansikt til ansikt. Kommunikasjon via skjerm stiller andre krav til deltakernes oppførsel, og kravet til struktur må tilpasses spesielt. Deltakerne må ha en klar agenda for hva det skal prates om, og når en kan ta ordet. Kravet til møtестruktur øker med antall deltakere.

Møtet kan også påvirkes av om deltakerne kjenner hverandre på forhånd eller ikke. Som en generell tendens kan vi si at det ofte er en fordel om deltakerne har truffet hverandre på forhånd (ibid.). I tilfeller hvor kommunikasjon og veiledning innebærer tiltak og informasjonsutveksling mellom spesialisttjenester og pårørende kan dette være nyttig. Tillit i forhold til informasjonen som skal utveksles kan være viktig, og for mange etableres dette enklere gjennom det fysiske møtet. På den andre siden har vi eksempler hvor deltakerne sier de har lært hverandre å kjenne nettopp gjennom videokonferanser. Hvorvidt deltakerne bør treffe hverandre på forhånd kan vurderes i forhold til tematikk, og videokonferansenes formål.

## 2.4 Hvorfor videokonferanse?

Et vesentlig argument for å bruke videokonferanse er at den åpner for synkron kommunikasjon på tvers av lange avstander. Dette gir en gevinst i form av spart tid og reiseutgifter, og lange og slitsomme reiser kan unngås for de involverte parter. Videre vil økt bruk av videokonferanse gi spredning i fagkunnskap og kompetanse, og dermed utvikles og vedlikeholdes faglige nettverk innenfor de ulike linjetjenestene. Vi vil også peke på at det ligger et potensial for bedret kommunikasjon, veiledning og undervisning mellom de ulike linjetjenestene gjennom bruk av videokonferanse. Disse punktene blir særlig tydelig i erfaringene som ble høstet i veiledningene mellom pårørende, lærerne og de tre fagpersonene.

Den overordnede målsettingen var å bedre kommunikasjon mellom 1., 2. og 3. linjetjenesten, for dermed sikre at nødvendig kompetanse kommer brukerne til gode. Formålet var å bidra til stabilitet og kontinuitet i fagmiljøene samt å bryte faglig isolasjon. De geografiske forutsetningene for veiledning og kommunikasjon var i liten grad til stede i forkant for den aktuelle kommunen. Familien til barnet med autisme bor på en øy, langt unna nærmeste kompetansesenter for autisme. Utfordringen lå dermed i å bringe dem "nærmere" de ulike kompetansesentrene, og sikre at nødvendig kompetanse ville komme dem til gode.

I det følgende kommer en nærmere gjennomgang av hva pårørende, lærerne og de tre, involverte fagpersonene har erfart gjennom bruk av videokonferanse først og fremst til veiledninger, men også til undervisning.

## 3 Presentasjon av data: tilbakemeldinger fra partene

En av målsettingene bak denne satsningen var å tilføre kompetanse vedrørende autisme til pårørende og lærerne. På den ene siden sitter de som ønsker kompetanseutvikling og på den andre siden de som besitter denne kompetansen. Det er derfor et poeng i denne rapporten å synliggjøre begge grupper sine opplevelser vedrørende bruk av videokonferanse. Gruppene er derfor delt i to i denne rapporten. Den første delen vil vies de data vi fikk inn fra pårørende og lærerne. Den neste delen er viet tilbakemeldingene fra de tre fagpersonene i prosjektet.

I rapportens siste del vil tilbakemeldingene, og erfaringene gjort av gruppene i forhold til prosjektets hovedmålsetting og delmål, bli drøftet.

### 3.1 Pårørende og lærerne

Skolen ligger i en liten bygd ved kysten. Her kjenner de fleste hverandre. Pårørende til barnet med autisme, og de lærerne som i første rekke har fulgt barnet opp, kjente hverandre før gutten begynte på skolen. Fra den tida barnet begynte på skolen og frem til i dag har de samarbeidet tett, og delt både frustrasjoner og oppturer.

#### 3.1.1 Oppstart, etablering av utstyr og opplæring.

Etter at kontakten var etablert mellom NST, pårørende og skolen skjedde det mye. Det ble gjort en avtale mellom NST og skolen om utlån av videokonferanseutstyr, og i mars 2002 ble utstyret satt opp på barnets arbeidsrom på skolen. Lærerne og pårørende brukte tiden frem mot sommeren til å trene på bruken av utstyret. Utgangspunktet var i følge begge partene den samme: *"..like grønn begge to.."*.

Både pårørende og læreren ga uttrykk for at de i oppstartsfasen var motivert og klar til å lære hvordan de skulle bruke utstyret. De ga også uttrykk for at de ikke var redd for å prøve selv. Pårørende sier: *"en må tørre å kaste seg ut på litt dypt vann. Vi får til å skru av og på, men innimellom må vi ha litt assistanse"*. Betydningen av å være flere som kan støtte hverandre har betydd mye. I dag betjener de utstyret selv, og har i tillegg lært seg hvordan en kobler eksterne hjelpemidler til videokonferansenheten. Likevel sier en av lærerne at *"..det er viktig med hjelp disponibelt ved tekniske problemer. Vi må ha noen i bakhanda"*.

Pårørende og lærerne har ikke på noe punkt i prosjektet utvist skepsis i forhold til det nye "utstyret". Det viste seg derfor at en ikke trengte å bruke tid på motivering for bruk av videokonferanse. De tok selv aktivt initiativ til bruk, og ikke minst så de mulighetene heller enn begrensningene.

#### 3.1.2 Gjennomføring av veiledninger

Pårørende og lærerne ved skolen hadde tidligere vært med på den første forelesningen i Autisneprosjektet som ble gjennomført over videokonferanse 07.12.01. Forelesere var representanter fra Tambartun kompetansesenter. Dette var pårørende og lærernes første møte med videokonferanse. Denne forelesningen fant sted ved PP-tjenestens kontor og samlet mange deltakere med det til felles at de var pårørende, eller jobbet tett opp mot personer med autisme. Erfaringer gjort fra denne forelesningen viser at deltakerne var fornøyd. Total sendetid var 3x45 minutter. De fleste deltakerne ga uttrykk for at de ønsket mer tid. Foreleserne viste seg å være erfarne, og de varierte fremstillingsmetodene bra. Deltakerne ble utfordret med spørsmål og problemstillinger. Responsen på dette var bra.

Den første sendingen fra barnets skole ble gjennomført 24.04.02. Til stede var pårørende, lærerne, Habiliteringen, PP-tjenesten og NST. Siden er det gjennomført 12 videokonferanser (pr.03.12.03), og det er planlagt 6 nye i løpet av våren 2004. Videre har det vært gjennomført 7 fysiske samlinger ved skolen, og tre nye er planlagt i løpet av våren 2004. I tillegg har det vært tilbud om å delta på undervisning via videokonferanse annonsert i nasjonal katalog for fjernundervisning.

Betydningen av å ha jevnlig kontakt over videokonferanse oppleves som vesentlig. Pårørende sier: det er *"..også viktig at det ikke nødvendigvis er store saker som må opp hver*

*gang. Kontakten i seg selv er viktig. Ved jevnlig møter blir det lettere å ta kontakt". Slik vil møtene forløpe enklere og en kan unngå at en samler opp en lang sakliste til hvert møte.*

Pårørende har hele tiden i dette prosjektet lagt vekt på at jevnlig kontakt mellom partene er viktig. Videre vektlegges også betydningen av det fysiske møtet partene i mellom før veiledninger over videokonferanser begynner. Dette handler om tillit sies det. Jevnlig kontakt mellom partene og opplevelsen av tillit og fortrolighet henger sammen, og viser at i dette prosjektet er det et ytre ønske om å se bruken av videokonferanse som en av flere møtearenaer (Internet har også vært brukt som verktøy for kommunikasjon, men da ikke som møteplass for flere parter. NST utvikler for tiden et fagnettverk som vil inkludere møteplasser mellom ulike miljøer innen autismeomsorgen).

Etter disse videokonferansene er også andre utfordringer knyttet til slik møtevirksomhet kommet frem. Både pårørende og lærerne peker på at det ofte går med tid til oppkobling av de ulike partene. Lærerne gir uttrykk for at de ofte har begrenset med tid og at de kan ha problemer med å frigjøre tid til oppkobling i forkant av møtestart. Likevel ser de verdien av at det settes av tid til oppkobling noen minutter før møtet begynner, og vil forsøke å få dette til i fremtiden.

### *3.1.3 Rollefordeling og organisering av veiledningsmøtene*

Deltakeren fra Habiliteringsenheten har vært den lokale prosjektleder, og dermed den som har ledet veiledningene. I forkant av veiledningene har han sendt ut agenda og nødvendig skriftlig informasjon til deltakerne.

Ved videokonferanser er det hensyn å ta knyttet til organisering og rollefordeling (se avs. om Videokonferanse). Partene ble spurt hvordan de syntes det fungerte med flerpartssendinger. Ble de hørt slik de ønsket?

Både pårørende og lærerne opplevde at det noen ganger kan være vanskelig å få alle parter i tale ved flerpartssendinger. Avgjørende er det at strukturen på møtene ivaretas, og at deltakerne kjenner til forskjellen mellom videokonferanser og vanlige møter. I forhold til barnets behov mener lærerne at det noen ganger kan være vanskelig med flerpartssendinger. Når alle skal si noe og bli hørt tar det tid, noe som igjen kan gå utover veiledningen.

Pårørende og lærerne har etterlyst sendinger hvor det kun er med to parter; *"..er det for mange som er med er det ofte noen som glemmer å slå av mikrofonen, eller noen skrapper på mikrofonen. Slike ulyder tyder på at utstyret ikke er mye i bruk".* De gir uttrykk for at en-til-en veiledning har gitt mest utbytte. En trenger ikke vente på tur for å si noe, og lyden kan være skrudd på hele tiden i de respektive studioer. Et forslag som pårørende og lærerne kommer med er at det så langt det lar seg gjøre kan lages en plan over møtene som skal avholdes neste semester. Denne planen kan gi en oversikt over hvilke tema som skal tas opp og når det er behov for flere parter til stede.

Som en konsekvens av dette forslaget ga pårørende og lærerne uttrykk for at det oppstår andre hensyn en må ivareta mer aktivt enn tidligere. Disse hensyn innebærer at det må etableres rutiner for kommunikasjon og oppdateringer mellom partene etter avholdte møter. Har det vært et møte mellom to av partene må de andre partene oppdateres slik at alle involveres. En måte å gjøre dette på er aktiv bruk av e-post mellom partene.

Både pårørende og lærerne har jobbet frem mye erfaring og tanker om gjennomføring av videokonferanser. De har selv oppnådd et mestringsnivå i bruken av utstyret som viser at de ser årsaker til hvorfor møter som disse kan forbedres med relativt enkle grep. Interessant er det at de har diskutert nye måter en kan organisere tilbudet på, og ikke minst at de reflekterer over nye hensyn en må ta i en slik eventuell tilpasning av møteplanen.

### 3.1.4 Tanker om fremtiden

Både pårørende og lærerne legger vekt på at videokonferansen har blitt en møteplass som det er viktig å ivareta. Men snart er prosjektperioden over og videokonferansebruken skal inkorporeres som del av innarbeidede rutiner og kultur i tilretteleggingen av det faglige og sosiale rundt barnet, både i forhold til skolesituasjonen og hjemmesituasjonen. Det ble på dette punktet gitt uttrykk for usikkerhet knyttet til videreføringen av tilbudet. Brukerne er klar over at de på dette tidspunkt kun er med i et prosjekt med midlertidig varighet, og alt det innebærer av oppfølging fra de involverte partene. Både skolen og pårørende legger ikke skjul på at bruken av videokonferansene har medført økt kompetanse i forhold til autisme. Dette har igjen ført til bedre tilrettelegging av opplegget rundt barnet. Hva skjer videre?

Usikkerheten knytter seg i første rekke til hvem som skal betale for den videre driftingen av tjenesten. Det har pr. i dag ikke vært rettet noen aktiv forespørsel til kommunen om videre drifting. I så henseende tenker pårørende og lærerne seg at det vil være viktig for dem å kontakte sentrale aktører innenfor lokalpolitikken. Pårørende gir uttrykk for at de *„er kjempeusikker på om kommunen bevilger mer penger til videreføring av tilbudet. Vi har ikke spurt enda og vet ikke hvordan signaler vi kan forvente derifra. Dette er noe vi må arbeide med“*.

De tenker seg at det vil være god reklame om de kan argumentere for at flere fagmiljø kan benytte videokonferanseutstyret. Pårørende ser flere potensielle brukergrupper, blant annet innenfor autismemiljøet. Et konkret forslag som lanseres er muligheten for at foreldre til barn med autisme kan møtes på videokonferanse; *„jeg ser for meg hvordan det kan være mulig å arrangere møter i fylkeslaget via videokonferanse. Det har blitt kommentert at det er dyrt å reise. Reising koster, det tar tid, og tid er penger“*. I dag, sier det, er det nokså sjeldent foreldre og pårørende kan møtes grunnet lange avstander. En måte å videreføre de fysiske møtene er derfor å etablere videokonferanse som en komplementerende arena for møter. Under intervjuet ble det også etterlyst muligheten for en møteplass på Internet hvor en kan møte likesinnede og fagpersoner innenfor autismeomsorgen.

Når barnet får egen bolig i fremtiden ser pårørende for seg hvordan de og barnet kan kommunisere med hverandre over videokonferanse. Dette er langt frem i tid, men mulighetene ligger der og tilgangen til teknisk utstyr som kan brukes i et slikt tilbud gjøres stadig mer tilgjengelig (eks. bruk av web kamera)

Innenfor det lokale helsevesenet er behovet for kompetanseheving kontinuerlig til stede. For denne gruppen, mener både lærerne og pårørende, at det etablerte studioet representerer en potensiell arena for læring og veiledning. Men skal utstyret bli brukt av andre grupper i kommunen krever det en omfattende offensiv mot disse miljøene. Pårørende og lærerne mener det vil styrke de kommunale tjenestene innenfor pleie- og omsorgssektoren om tilbudet gjøres kjent, og at en tenker overføringsverdi til andre yrkesgrupper.

Lærerne ser også for seg hvordan utstyret kan bli brukt av andre grupper internt ved skolen; *„det er viktig å dele de erfaringer vi har gjort her til andre skoler og andre eventuelle interessenter. Behovet er der. Ved en forelesning på PPT var det fullt hus med interesserte“*.

Under intervjuet ble det lansert forslag om at skolen kunne koble seg opp mot andre skoler i landet. Videokonferanser kan brukes som møteplass både for elever og lærere hvor de kan utveksle erfaringer knyttet til ulike tema de jobber med. Autisneprosjektet har hatt stor suksess i gjennomføringen av forelesninger og kursing. Noe liknende mener de burde være mulig for lærergruppen internt på skolen.

Overgangen fra prosjekt til etablert drift kan være et springende punkt. For deltakere i et lukket prosjekt er det av erfaring knyttet usikkerhet til hvorvidt prosjektet blir videreført eller ikke. Også pårørende og lærerne opplever denne usikkerheten. Deres tilbakemeldinger levner ingen tvil om at bruken av videokonferanse har lettet deres hverdag og ikke minst kommet barnet selv til gode. Interessant er det at bruken av videokonferanse har blitt en så naturlig del av deres hverdag at den nå generer nye ideer til bruk innenfor andre områder i kommunen. Dette igjen viser at bruken av utstyret ikke lenger representerer en sær og spesiell arena for møter, men en arena som er lett tilgjengelig, og den bør derfor gjøres tilgjengelig for flere profesjonsgrupper internt i kommunen.

## 3.2 Fagpersonene

Til fagpersonene ble følgende overordnede spørsmål stilt: Videokonferanse har vært brukt som et verktøy for å minske avstanden mellom de ulike nivåene i pleie- og omsorgssektoren/helse- og sosialsektoren. Har bruken av videokonferanse til veiledning og kompetanseheving bidratt til å dekke de etterspurte behovene?

### 3.2.1 Oppstartsfasen

I dette prosjektet hadde to av fagpersonene kjennskap til bruk av videokonferanseutstyr. Den ene deltakeren kunne fortelle at hun allerede i 1989 hadde brukt liknende utstyr, dog mer komplisert. Derfor opplevde ikke hun det som en høy terskel å ta i bruk utstyret. Den andre deltakeren som hadde kjennskap til bruken opplevde heller ikke noen høy terskel for igangsetting og bruk. Den tredje deltakeren hadde ikke noen kjennskap til videokonferanse fra før, og opplevde derfor en viss terskel ved oppstarten av prosjektet. Denne terskelen kobles til mangel på teknisk kjennskap til bruken av utstyret, og et visst behov for å beherske dette. Hvorvidt utstyr er brukervennlig eller ikke, henger sammen med flere forhold. Brukervennlighet er et begrep som oppleves forskjellig fra person til person. Dermed er det også vanskelig å si hva som vil være brukervennlig. Om utstyr oppleves brukervennlig eller ikke henger blant annet sammen med motivasjon for bruk, eventuell "tastaturredsel", generell kjennskap til teknologiske verktøy og ikke minst tilgang til opplæring. Til tross for at brukervennlighet er et relativt begrep er det viktig i videreutviklingen og tilretteleggingen for videokonferanser å ha et fokus på dette.

Den ene deltakeren nevner videre enda en utfordring av mer praktisk art knyttet til oppstarten av dette prosjektet: *"..en terskel var plasseringen av utstyret på et mye brukt møterom. Da utstyret ble transportabelt og kunne brukes på alle rom, ble det langt lettere å ta i bruk"*. Hvor en skal plassere utstyret er første rekke et praktisk anliggende. Ved implementering av videokonferansebruk er det viktig at utstyret ikke plasseres i et lokale hvor det kan oppstå en interessekonflikt med andre parter. Hos den ene parten i dette prosjektet ble dette løst ved å benytte en mobil løsning som enkelt lot seg flytte, og dermed representerte ikke videokonferanseutstyret lenger noen "trussel" mot andre brukere av møterommet.

### 3.2.2 Forutsetninger for veiledninger gjennom bruk av videokonferanse

I avsnittet om videokonferanse pekte vi på en noen hensyn det er viktig å ta når en skal forholde seg til møter via videokonferanse. Fagpersonene fikk spørsmål relatert til dette emnet og pekte på noen forutsetninger de mente var viktig å ta hensyn til. En av fagpersonene sier at alle partene i et prosjekt som dette bør involveres på ett tidlig tidspunkt. Som pårørende til barnet, legger også denne parten vekt på at det fysiske møtet i forkant av veiledningene var av betydning for verdien av veiledningene. I forhold til de tema det skal diskuteres og veiledes i forhold til, vil veiledningssituasjonen styrkes av at en er godt kjent med hverandre fra før.

En av deltakerne listet opp noen punkter som avgjørende for å få til gode veiledninger på videokonferanse:

- *involvering i forkant*
- *folk bør kjenne hverandre*
- *god sakkunnskap*

En annen forutsetning for gode veiledninger er behovet for gode problemstillinger til hver veiledning. Som vist må en ved videokonferanser forholde seg til visse rutiner, normer og regler. Innenfor disse rammene er det viktig, i følge en av partene, at sakslisten for møtet er klar og oversiktlig, og at møtet kan gjennomføres på en strukturert måte.

Et annet punkt vi velger å se som en viktig forutsetning for bruk av videokonferanse er knyttet til partenes holdninger og forventninger. Som en av partene sier det: *"Et vesentlig punkt er folks innstilling til bruken av mediet og til hverandre på forhånd. I dette prosjektet har atmosfæren hele tiden vært positiv, så det kreves nok både velvilje i forhold til mediet, til møtetema og personer hvis videokonferanser skal fungere bra".*

### 3.2.3 Organisering og gjennomføring av møtene

Gjennom prosjektperioden har de involverte fagpersonene opparbeidet seg en viss erfaring i gjennomføringen av videokonferanser, og ikke minst gjort seg opp meninger om hvordan møtene har forløpt.

En av deltakerne sier hun synes gjennomføringen av møtene har variert noe. Hun sier *"..det er viktig at det er en tydelig møteleder som ivaretar alle parter. Viktig å bruke tid til presentasjon av alle som deltar, også passive deltakere. Her har det noen ganger gått litt kjapt for seg. Fordel med litt småprat i start og avslutning av møtene. Må markere forskjellen på dette og et tv-program".* Likevel har hun jevnt over opplevd det som greit å ta ordet under møtene. Derimot etterlyser hun at deltakerne i større grad benytter seg av noen av de tekniske hjelpemidlene som er tilgjengelig. For å skape nærhet og mer effektiv kommunikasjon foreslår hun at møtene åpnes med litt småsnakk og et "tak for sist".

Hvordan en betjener de tekniske funksjonalitetene som ligger i videokonferanse som verktøy vil også påvirke gjennomføringen av møtet: *"lyden har noen ganger vært preget av romklang eller mikrofoner som har vært for langt borte. Da blir det roping og mer hakkede samtaler. Jeg synes folk stort sett har vært for dårlig til å zoome inn på hver og en sammen med tid til litt takk for sist osv. Det skaper nærhet og mer effektiv kommunikasjon".*

En av de andre deltakerne, derimot, mener bruken av de tekniske hjelpemidlene er underordnet; *"det går bra når man først har lært det med de tekniske finessene. Synes ordet er det viktigste, og zoomingen underordnet. Hittil har jeg heller ikke brukt dokumentkamera"*. Ordet fremheves her som det viktigste ved møtene, og det som burde stå i fokus. Fra en av deltakerne blir det foreslått konkrete endringer som kan gjøres for at organiseringen og gjennomføringen av møtene skal bli enda bedre enn den er i dag. For det første sies det her at de møtene som har fungert best har vært de uten for mange deltakere. Videre har de beste veiledningene vært de hvor det har vært nok med tid. Det blir sagt her at rammene for møtet må utvides noe i og med at det går med tid til oppkobling av de ulike studier. Det er ofte små tidsforsinkelser knyttet til gjennomføringen av videokonferansene. Disse små tidsforsinkelsene henger sammen med oppkobling, prating i munnen på hverandre og bruk av eventuelle tekniske hjelpemidler. Det bør og settes av tid til en kort oppsummering av møtet og planlegging av neste. Alt dette må i følge denne deltakeren kunne gjøres uten at noen blir stresset eller utålmodig. Felles for disse punktene er *tidsaspektet*.

### 3.2.4 Samarbeidet mellom linjetjenestene

En av de uttalte målsettingene ved dette prosjektet har vært å bedre kommunikasjonen og samarbeidet mellom de ulike linjetjenestene. Fagpersonene ble derfor spurt om bruken av videokonferanse hadde påvirket samarbeidet mellom de ulike linjetjenestene.

En av partene sier samarbeidet gjennom videokonferanse har blitt opprettholdt regelmessig, og oftere enn om partene skulle møttes fysisk. En konsekvens av dette er at *"..samarbeidet ikke hadde vært så tett uten videokonferanse"*. En annen av partene peker på at de har kommet nærmere hverandre. Partene har videre uttrykt behov for å kombinere møter på den fysiske arena med videokonferanser. Dette fordi møtet i det fysiske rom enda representerer et nærere møte enn videokonferansen gjør. Det må i følge partene ikke bli et "enten-eller". Tilbudene må supplere hverandre, og teknologien må ikke bli det som står i fokus som en erstatning for det fysiske møtet. Bruken av videokonferanse må altså ses på som en del av hele veiledningstilbudet, et hjelpemiddel, et verktøy for kommunikasjon.

Fagpersonene mener alle som én at bruken av videokonferanse har påvirket hverdagen til pårørende og lærere. En av fagpersonene sier; *"de føler seg sett. Deres oppgaver er overordnet og støttet opp om"*.

En annen av deltakerne sier at pårørende og lærerne har hatt:

- *mulighet til å påvirke prosessen*
- *fått nødvendig informasjon*
- *mulighet til å tenke prosess over tid*

Tilbakemeldingene vi fikk på disse punktene viser at det er enighet om at bruken av videokonferanse har påvirket kommunikasjonen mellom de ulike linjetjenestene på en positiv måte.

Positivt ut fra et praktisk ståsted:

- De begrensninger geografiske avstander innebærer for kommunikasjon mellom partene opphører i og med at deltakerne treffer og ser hverandre på videokonferanse

Positivt ut fra en ide om hvordan et godt veiledningsforhold skal være:

- Videokonferansebruken blir en integrert del av veiledningsforholdet som kompletterer og viderefører veiledningene ved de fysiske møtene. Dette bidrar til at partene opplever fremdrift og opprettholder opplevelsen av nærhet og tillit til hverandre.

Positivt fordi bruken av videokonferanse ser ut til å komme de pårørende og lærerne til gode:

- Fagpersonene peker alle på at både pårørende, lærerne og ikke minst barnet selv, ser ut til å profitere på bruken av videokonferanse i dette prosjektet. Videokonferansebruken gir mulighet for direkte, synkron kommunikasjon med deres og barnets behov satt i sentrum for veiledningene.

### 3.2.5 Tekniske problemer

Som arena for møtene representerer videokonferanse et teknisk verktøy som bør fungere om møtene skal oppleves bra. Erfaringer gjort ved NST viser at en ikke kan komme utenom tekniske problemer fra tid til annen.

Likevel er ofte deltakerne ved videokonferanser opptatt av om det tekniske fungerer som det skal. Det er i så henseende interessant å få vite mer om hvordan deltakerne gikk frem dersom det oppstod tekniske problemer av noen art. Hvor fikk de hjelp, hvis og når, tekniske problemer oppstod?

Den ene deltakeren sier hun ikke har god nok teknisk innsikt til å løse slike problemer selv. Hun har henvendt seg til teknisk ansvarlig og spurt han til råds. Hun peker på at hun synes det er irriterende når teknikken svikter.

En av de andre partene sier hun har reagert med noe bannskap når teknikken har sviktet. Deretter har hun forsøkt å ringe opp de andre studioene, eller starte utstyret på nytt for å finne ut hvor feilen lå. Kom hun ikke gjennom til de andre studioene, forsøkte hun å ringe opp et annet studio utenfor dette prosjektet for å undersøke om utstyret hennes virket. Dette benevner hun som *"innbrudd i videokonferanserom"*. Virket ikke dette ringte hun opp de andre deltakerne, og deretter til dataansvarlig ved arbeidsplassen. Noen ganger har problemet latt seg løse raskt, andre ganger har det tatt mer tid, eventuelt møtet må fortsette uten hennes tilstedeværelse. Den siste deltakeren sier han har henvendt seg til andre instanser ved tekniske problemer. Enten har henvendelsen gått til Nasjonalt senter for telemedisin, eller til et annet firma de benytter ved tilrettelegging av videokonferanser.

Erfaringer gjort ved NST viser at en viktig del av et prosjekt hvor bruk av et teknisk verktøy som videokonferanseenheten representerer, innebærer at deltakerne forberedes på at problemer knyttet til det tekniske kan oppstå. Teknikken er ikke ufeilbarlig, og feiler den vil dette påvirke hele veiledningskonteksten. Noen ganger har det da også vært slik at møtene har måttet fortsette uten en av de andre deltakerne fordi denne har falt ut. Dette er en faktor som ofte ligger utenfor deltakernes rekkevidde, og dermed er det avgjørende å ikke ende opp med et for stort fokus på hvorvidt enheten fungerer teknisk feilfritt eller ikke. Skjer dette går en i den fella at det tekniske settes i fokus, og ikke det faglige innhold. Ved frafall av deltakere grunnet tekniske problemer bør en heller tenke alternative metoder for å oppdatere den frafalne deltaker, eksempelvis gjennom e-post, eller telefon.

### 3.2.6 Tanker om fremtiden

Fagpersonene ble også spurt om videreføringen av bruken av videokonferanse i dette prosjektet. Alle som en uttrykker de et ønske om å videreføre veiledningene og forelesningene gjennom videokonferanser. En bør heller tenke i retning økt bruk, enn å tenke innskrenkning. En av partene sier han ser videokonferanse som et nyttig hjelpemiddel fordi:

- *vårt arbeid krever utstrakt kontakt med helsetjenestene i kommunene*
- *videokonferansen gir god tilgjengelighet og frekvens i kontakt (positivt)*
- *vi sparer reisetid*

En annen av partene er helt klar på dette punktet. Når hun blir spurt hvorvidt hun ser bruken av videokonferanse som et nyttig hjelpemiddel i det videre arbeidet, svarer hun; *"Ja, absolutt. Jeg ønsker å utvide bruken av VK"*. Hun argumenterer ut fra både praktiske hensyn, og faglige hensyn: *"Blir fort sliten av å reise, og ser at VK i mange tilfeller kunne gjort samme nytten. Bruk av VK kan også føre til at en blir flinkere til å filme opplæringssituasjoner og bli mer konkret i veiledningen. Bruk av VK kan også føre til strammere møter med mer effektiv bruk av tiden"*.

## 4 Diskusjon og konklusjon

I det foregående har det blitt redegjort for tilbakemeldingene fra de ulike partene og deres vurdering av bruken av videokonferanse for kommunikasjon og veiledning.

Nå vil det ses nærmere på hovedfunnene i denne evalueringen. De erfaringene pårørende og lærerne, og de tre fagpersonene har gjort seg vil bli sammenliknet. Hvilke erfaringer kan vi trekke ut av dette prosjektet?

Det vil bli rettet fokus mot noen faktorer vi mener har vært avgjørende for bruk av videokonferanse i denne delen av Autismeprosjektet:

- Motivering / opplæring / betjening
- Organisering
- Viktige forutsetninger for god veiledning:
  - Trygghet
  - Tillit
  - Felles forståelse av veiledningsforhold og forventninger
- Økt samarbeid mellom linjenivåene
  
- Kompetanseutvikling gjennom bruk av vk – sikre den.

I det følgende vil det drøftes hensyn som er viktig å ta for at bruken av videokonferanse kan videreutvikles enda mer.

### 4.1 Motivering

Ved igangsettelse av et prosjekt som dette er det helt avgjørende at de aktuelle partene tidlig involveres og ikke minst motiveres for bruk. Når et nytt teknisk medium skal tas i bruk vil en

kunne møte skepsis. I dette prosjektet har ikke dette vært noe problem. Både pårørende, lærerne og fagpersonene har gitt uttrykk for at de heller har sett muligheter enn begrensninger. Å motivere deltakere handler mye om involvering og informasjon. Deltakerne må tas på alvor, føle at de er en del av prosjektet og dermed se nytten av å inkludere bruken av videokonferanse som arena for veiledning og kommunikasjon.

## 4.2 Opplæring og betjening av utstyret

En av de involverte fagpersonene hadde ikke noen erfaring i bruk av videokonferanseutstyr før oppstart. Derfor opplevde hun en viss terskel knyttet til betjening av utstyret. Ved NST er det erfart at opplæring i bruk av videokonferanseutstyr, både praktisk, teknisk, pedagogisk og i forhold til normer for møtekultur på denne arena, er avgjørende for at utbyttet skal svare til forventninger hos de ulike partene. Også pårørende og lærerne vektla opplæring som avgjørende for suksess. Dette til tross for at de selv ikke opplevde dette som noe problem. Deres poeng kan ses i sammenheng med en tanke om overføringsverdi til andre brukergrupper. En kan ikke forvente at alle skal "hoppe i det", uten noen form for organisert opplæring. Videre vektla alle partene betydningen av å ha kvalifisert hjelp tilgjengelig om det oppstår tekniske problemer.

Både pårørende, lærerne og fagpersonene hadde sine meninger om betjeningen av utstyret. Tilbakemeldingene som ble gitt var nokså like. Når kommunikasjonen går via et teknisk medium ligger det ulike regivalg nedfelt i verktøyet. Partene argumenterte for at en burde ha visse grunnleggende ferdigheter knyttet til den tekniske betjeningen. I henhold til pedagogiske ideer om et godt læringsmiljø vil blant annet måten verktøyet brukes på, i dette tilfellet videokonferansenheten, ha betydning for opplevelsen til de involverte partene. Samhandlingen med verktøyet er en del av den samhandlingskonteksten deltakerne inngår i, og kan ikke utelates fra sammenhengen (Løkensgard Hoel 2001). En veiledningssituasjon ved bruk av videokonferanse hvor deltakerne har de grunnleggende tekniske brukerferdighetene inntakt, vil føre fokus vekk fra det tekniske aspektet og over mot det faglige innholdet. En kan altså ikke se den ene faktoren løsrevet fra den andre. For å få innholdet og ordet best frem vil det være bra å eksempelvis zoome inn, og forhåndsinnstille kamera på deltakerne i de respektive studioer. Dette vil gi en bedret følelse av nærhet mellom partene. Det faglige kommer til sin rett og partene vil legge gode premisser for et gjensidig, positivt veiledningsforhold.

Til tross for at partene nevner betydningen av et fokus på opplæring og brukerferdigheter, har ikke dette vært noe stort uttalt problem her. Ytringene må ses som forslag til hvordan praksisen knyttet til videokonferansebruk stadig bør evalueres, og at den eventuelt kan forbedres med relativt enkle grep. For deltakerne i dette prosjektet handler det mest om en bevisstgjøring vedrørende disse aspektene. De er alle som én åpenbart fornøyd med veiledningene, likevel er det noen små grep som kan gjøre de enda bedre. Partene ved videokonferanse kan innimellom sette av tid til en kort oppsummering, og hvis nødvendig, en kort trening og oppfrisking av praktiske ferdigheter knyttet til regimulighetene i utstyret.

## 4.3 Forutsetninger for god veiledning ved videokonferanse

Partene peker under dette punktet på flere faktorer som de mener ligger som forutsetninger for gode veiledninger. Vi velger her å dele disse inn i to hovedpunkter:

1. Trygghet og tillit:

For deltakerne i dette prosjektet kan en argumentere for at behovet for trygghet i særlig grad gjelder tre forhold:

1. Trygghet i forhold til det tekniske hjelpemiddelet, jamfør forrige avsnitt
2. Trygghet i forhold til de andre i gruppa
3. Trygghet i forhold til selve kommunikasjonssituasjonen

I et prosjekt som dette hvor videokonferanse i første rekke blir brukt som arena for veiledning i forhold til barnet med autisme, vil det være nære bånd og følelser som berøres. Trygghet blir dermed et sentralt begrep. Begrepet vil i enhver veiledningssituasjon være avgjørende for hvordan kommunikasjonen forløper, og de tre punktene over viser at det er flere aspekter knyttet til trygghetsbegrepet. Alle disse må ses i sammenheng ved veiledning over videokonferanse.

Ett punkt som henger tett sammen med behovet for trygghet, er tillit. Veiledning handler mye om tillit. Deltakerne har derfor et behov for å opparbeide et tillitsforhold til hverandre. Løgstrup (1999) peker på at en grunnleggende tillit kan ses i enhver menneskelig samhandling, og at det ikke er mulig å unndra seg tillitsaspektet i møtet med andre mennesker. Han sier videre at det vil være tillitsfullhet i enhver ytring, og at det alltid vil ligge et krav i den om ivaretagelse. Tillit vil derfor være helt avgjørende for et godt veiledningsforhold. Alle deltakerne i dette prosjektet uttrykte betydningen av å treffes ansikt til ansikt i forkant av prosjektet. Dette kan ses på som et uttrykk for at partene vil bli kjent med hverandre slik at det kan etableres en gruppekultur som alle føler seg hjemme i, og som gir mening for alle sammen. Hva det er som utløser et slikt ønske hos deltakere i et prosjekt som dette kan være vanskelig å si. Bruken av videokonferanse er tross alt den elektroniske møtearena som kommer lengst i å tilnærme seg det fysiske møtet. Men menneskene står i et levende samspill, og i en ustanselig dialog med omverdenen. Vi sanser omverdenen gjennom våre kroppar ved berøring, smak, syn og hørsel (Duesund, Liv 1995). I dette ligger det noen eksistensielle krav til kommunikasjon som kanskje ikke videokonferansen som verktøy for kommunikasjon fanger. For at tilliten skal bli etablert og ivarettatt, kan det være at dette må skje gjennom det fysiske møtet hvor alle aspekter ved den menneskelige samhandlingen fanges opp. Partene kunne ikke fått dette like bra til gjennom kun å møtes på videokonferanse. Som pårørende sier: *"kurs er ok uten kjennskap til hverandre, men veiledning ville blitt umulig uten kontakter som er knyttet. For det handler om tillit. Hvordan ta imot råd hvis man er usikker på motparten?"*

Likevel vil vi påstå at videokonferansebruken, i kombinasjon med fysiske møter, har bidratt til å opprettholde og vedlikeholde tillitsforholdet mellom partene.

Nå kan det diskuteres hvorvidt det er nødvendig å treffes fysisk ved alle prosjekter hvor videokonferanse inngår som en arena for kommunikasjon. Nødvendigheten av å treffes fysisk kan nok til en viss grad knyttes opp mot tema for veiledning og læring. I dette tilfellet hvor tema for veiledningene griper så nært inn i pårørendes liv, ble det gjennom det fysiske møtet lagt premisser for veiledningene som gagnet både pårørende, lærere og fagpersoner. I andre tilfeller hvor tema ikke er av så personlig art, kan en tenke seg at behovet for det fysiske møtet ikke trenger å ligge så implisitt fremme hos deltakerne.

## 2. Felles forståelse av veiledningsinnhold:

Det er viktig å avklare forventninger i starten. Hvordan skal en videokonferanse gjennomføres og hva kan en få ut av den? Hvordan konferansen gjennomføres henger nøye sammen med opplæringen og innføring i teknikker knyttet til denne formen for

møtevirksomhet. Vel så viktig er enigheten om selve innholdet. Dette innebærer både en felles avklaring av mål, innhold og plan for møtestruktur, tidspunkt og gjennomføring. Både pårørende og lærerne gir uttrykk for at de har lært mye av veiledningene over videokonferanse. Disse signalene tyder på enighet mellom partene om innhold og mål.

### **4.3 Samarbeidet mellom linjenivåene**

Et av argumentene for å bruke videokonferanse som arena for veiledning er at samarbeidet og kommunikasjonen mellom de ulike tjenestenivåene bedres. I dette prosjektet har dette vært en av målsettingene. Konklusjon av tilbakemeldinger fra deltakerne, er at videokonferansebruken har bedret muligheten for kommunikasjon og veiledning. Videokonferansene har medført at partene har opprettholdt kontakten og både pårørende, lærerne og fagpersoner har etablert en felles møteplass for alle parter på en gang. Alle bidrar med sin kompetanse, og her får de mulighet til å komplettere hverandres styrker og svakheter. Det sier seg selv at med de geografiske betingelsene en opererer under i Norge ville en hatt store vansker med å etablere en slik møteplass basert på kun fysiske samlinger, og med samme møtefrekvens. En kombinasjon av enkelte fysiske samlinger og bruken av videokonferanse har i dette prosjektet vært særs vellykket, og bidratt til å muliggjøre et stabilt samarbeid og kontinuitet mellom partene.

### **4.4 Kompetanseutvikling?**

Med bakgrunn i den foregående diskusjonen er det i forhold til prosjektets målsettinger relevant å spørre hvorvidt det har skjedd en kompetanseutvikling i forhold til autisme hos pårørende og lærerne. Opplevelsen deres tyder på at de i dag er mer sikker og ikke minst trygg i forhold til hvordan de skal håndtere barnet med autisme. De har gjennom veiledningene fått innspill til nye måter å jobbe og tilrettelegge hverdagen i forhold til barnet. Videre har de fått tilgang til en arena hvor det er åpning for spørsmål og problemstillinger som dukker opp. I henhold til en forståelse av begrepet kompetanse som "individets kunnskaper, ferdigheter og evner som kan bidra til løse problemer og utføre arbeidsoppgaver" (NOU, 1997: 24), vil en naturlig konsekvens av de tilbakemeldingene vi har fått, tyde på at det er blitt tilført kompetanse til pårørende og lærerne. Kompetansen som er blitt tilført er viktig for mestringen av de ulike utfordringer og samhandlingssituasjoner både pårørende og lærere møter i hverdagen. Slik sett har videokonferanse blitt et verktøy for kompetanseutvikling for fagpersoner, pårørende og lærere.

Denne omtalte og evaluerte delen av Autisneprosjektet har blant annet gjennom elektronisk samhandling maktet å øke informasjonsflyten mellom linjetjenestene, noe som har kommet brukerne til gode. Brukerne, i dette tilfellet pårørende og lærere, har via videokonferanse fått enklere tilgang til nødvendig kompetanse tilknyttet autisme.

I tillegg har pårørende og lærerne blitt tilført kompetanse på et annet område knyttet til et teknisk aspekt. Ingen av partene hadde i forkant av prosjektet kjenneskap til bruk av den type utstyr som var en forutsetning for kommunikasjonen mellom partene. I løpet av denne tiden har de lært seg hvordan de skal bruke utstyret og behersker bruken bra i dag. Som tidligere nevnt er det likevel regimuligheter i utstyret som med fordel kan benyttes oftere. Likevel er de nå besittere av kunnskaper som bør kunne komme andre fagmiljøer lokalt til gode. For kommunen er dette kunnskaper det er vel verdt å ta vare på.

Oppsummeringsvis kan vi derfor, i henhold til de involverte parters tilbakemeldinger, konkludere med at bruken av videokonferanse som arena for veiledning og undervisning har bidratt til kompetanseutvikling i forhold til arbeidet rettet mot barnet med autisme. I tillegg har

de fått opplæring, og økt sin kompetanse knyttet til det tekniske aspektet; betjening av videokonferanseutstyret. Dette er en kompetanse både skolen og lokalmiljøet vil nyte godt av.

I et distriktspolitisk perspektiv kan vi derfor konkludere med at lokalmiljøet har økt sin kompetanse med hjelp fra kompetansemiljøer andre steder i landet, dette på en enkel og effektiv måte.

## 5 Avslutning

Målet med dette prosjektet var å sikre at nødvendig kompetanse skulle komme brukerne til gode i kommunen gjennom bruk av teknologi. Fokus for prosjektet har vært bruk av videokonferanse til veiledning og undervisning. Bakgrunnen var et uttrykt behov fra pårørende til et barn med autisme om å lære mer om autisme. Dermed ble det etablert utstyr på barnets skole, hvor både pårørende og lærere ble tilbudt veiledning og undervisning fra kompetansesentra andre steder i landet.

En viktig faktor i den interaksjonen som har funnet sted er selve redskapet som har vært brukt. Redskapet er videokonferanse. Dette må inkluderes i vurderingen av interaksjonen mellom deltakerne. Det knytter seg bestemte egenskaper til dette redskapet, noe som igjen påvirker kommunikasjonen. Dette er det nødvendig å være bevisst på. Prosjektet kan, slik vi ser det, utnytte noen av de regimulighetene som ligger nedfelt i utstyret enda bedre, og dermed forbedre kommunikasjonen ytterligere.

Deltakerne fremhever også kombinasjonen mellom fysiske møter og videokonferanser som positivt. For pårørende var det en forutsetning å treffe de involverte fagpersonene ansikt til ansikt før møtene på videokonferanse. Dermed ble det etablert en trygghet, og et tillitsforhold mellom partene som for pårørende var avgjørende for videre veiledninger.

Til slutt i denne rapporten vil vi vie fremtiden noen tanker. Pårørende og lærerne uttrykte en viss bekymring for den videre bruk av videokonferanseutstyret etter at prosjektperioden er over. For prosjektet bør det i tida fremover fokuseres på overgangen fra prosjekt til etablert drift. Til den videre driftingen utover prosjektperioden knytter det seg noen forhold som representerer utfordringer både av økonomisk og administrativ art: Hvem skal betale for videre drifting, hvem skal drifte og hvem skal få tilbud om bruk?

Spørsmålene er mange, og svarene krever innsats og målrettet arbeid. Til nå har ikke dette vært tema for møtene i prosjektet, men tiden går ubønnhørlig mot prosjektslutt (juni-04). Erfaringer gjort ved NST tilsier at dette er et stadium i ethvert prosjektarbeid som bør vies oppmerksomhet. I dette prosjektet kan de erfaringer som er gjort av de involverte partene med fordel brukes i et slikt arbeid rettet mot sentrale aktører i omgivelsene.

Tilbakemeldingene viser klart og tydelig hvordan videokonferansebruken har bidratt til å skape nærhet mellom ulike linjenivå på tvers av geografiske avstander, og dermed bidratt til kompetanseutvikling hos pårørende og lærerne. Videre viste tilbakemeldingene at brukerne hadde forslag om andre miljøer som kunne nyte godt av det tekniske utstyret. En part som allerede har tatt utstyret i bruk er rektor ved barnets skole. For rektor stod valget mellom å reise til kommunesenteret for ett møte, noe som ville tatt én dag, eller ta i bruk videokonferanseutstyret og ringe opp den andre deltakeren. Hun valgte det siste og reaksjonene var utelukkende positive. Her ser vi overføringsverdien, og hvor lett det i praksis er å ta i bruk etablert utstyr. Dette viser også at terskelen for andre miljøer til å ta utstyret i

bruk, ikke trenger å være stor. Det er heller ikke vanskelig å se at andre fagmiljøer innenfor kommunen kunne nyte godt av en slik arena for kommunikasjon. En del av prosjektets avsluttende del bør være å arbeide mot de aktørene som var involvert i prosjektets startfase. Noen av disse er sentrale aktører i kommunen, og pleie- og omsorgssektoren. Det vil være viktig å inkludere disse i spørsmål om videre drift av utstyret. Ved å rette oppmerksomheten mot disse vil også de involverte partene i prosjektet vise at de ikke har glemt betydningen av å sikre organisatorisk tilrettelegging rundt gjennomføring og drift. Dette innebærer blant annet etablering av kontaktpersoner, tilbud om opplæring og supporttjeneste til de involverte parter.

Aktiv bruk av videokonferanse har bidratt til at pårørende og lærere er blitt tilført kjærkommen kompetanse og lærdom vedrørende autisme, og barnet nyter godt av dette i sin hverdag. Deres fortelling bør frem i lyset, slik at erfaringene kan bli delt med andre. Fordelene og mulighetene ved bruken av videokonferanse må synliggjøres til andre grupper i omgivelsene, både lokalt og i et større perspektiv utenfor kommunens grenser. Som sluttkommentar til denne rapporten må det tilføyes at tilbakemeldingene har vært overveidende positiv fra de involverte parter, og at arbeidet med bruk av videokonferanse i kommunikasjons og undervisningsøyemed burde videreutvikles.

## Referanser:

Kvale, Steinar (1998): *InterView. En introduksjon til det kvalitative forskningsinterview*. Hans Reitzels Forlag a/s, Danmark.

NOU, 1997: 24: *Ny kompetanse. Grunnlaget for helhetlig etter- og videreutdanningspolitikk*.

Larsen, Frank, Burkow, Tatjana. M., Olsen, Jan Hugo, Bakkevoll, Per Atle, Henriksen, Eva (2002): *Videokonferanse i Nasjonalt helsenett. En veileder*. Nasjonalt senter for telemedisin.

Hoel, Løkensgard (2001): "Interaksjon og læringspotensial i samtalegrupper på e-post", i Ludviksen, S., T., Hoel, T., L.(red.): *"Et utdanningssystem i endring. IKT og læring*. Gyldendal norsk forlag.

Sundsvoll, Bente (2001): Intern evaluering fra Autismeprosjektet.

Duesund, Liv (1995): *"Kropp, kunnskap og selvoppfatning"*. Universitetsforlaget. Oslo.

Løgstrup, K., E. (1999): *"Den etiske fordring"*. J. W. Cappelens Forlag A/S.