

Fakultet for helse og sosialvitenskap

Kai-Ove Norkyn

Masteroppgave

Digitalt utenforskap

Bostedsløse med ruslidelser i møte med offentlige digitale tjenester.

En kvalitativ studie

Digital Exclusion

Homeless substance abuse and their encounter with a digitized public service

A qualitative study

Master i psykisk helsearbeid 4PM791

2020

Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært lærerikt og spennende. Prosessen har gitt meg nye faglige perspektiver og interesse for forskning.

Jeg ønsker å rette en stor takk til deltakerne som stilte opp til intervju. Uten deres formidling av opplevelser med offentlige digitale tjenester ville det ikke blitt noen oppgave.

Takk til alle som har hjulpet meg og sagt at dette får du til og dette går bra. Takk til Rolf Myrvang med fam, for teknisk support og retting av skriftspråk. Takk til min kollega Hege Storhov for konstruktive kommentarer.

Videre vil jeg takke min veileder Børge Baklien som har vært tilgjengelig for veiledning av meg under hele prosessen og hele tiden hjulpet meg et skritt videre.

Til slutt vil jeg takke min familie som har holdt ut min eremitt tilværelse i perioder. Spesielt en stor takk til min kone som har organisert det meste i familien og gitt meg tid til å skrive.

Antall ord: 15717

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage	JA	X	NEI	
--	----	---	-----	--

Innholdfortegnelse

INNHALDFORTEGNELSE	3
NORSK SAMMENDRAG	5
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	6
1. INNLEDNING	7
1.1 BAKGRUNN FOR OPPGAVEN	9
1.2 FORMÅL OG PROBLEMSTILLING.....	9
1.3 BEGREPSAVKLARING	10
1.4 OPPGAVENS RELEVANS FOR PSYKISK HELSEARBEID.....	11
1.5 TIDLIGERE FORSKNING.....	12
2. TEORETISK BAKGRUNN	14
2.1 EKSISTENSIALISMEN	14
2.1.1 <i>Sentrale begrep i eksistensialismen</i>	14
2.1.2 <i>Frihet og ansvar</i>	15
2.1.3 <i>Isolasjon</i>	15
2.2 AVHENGIGHET	16
2.2.1 <i>Biopsykosoial forståelse</i>	17
3. METODE	19
3.1 UTVALG OG REKRUTTERING.....	19
3.2 INNSAMLING AV DATA	20
3.3 INTERVJUSITUASJONENE	21
3.4 TRANSKRIPSJON	21
3.5 ANALYSE- SYSTEMATISK TEKSTKONDENSERING	22
3.5.1 <i>Helhetlig tilnærming</i>	22

3.5.2	<i>Meningsbærende enheter</i>	23
3.5.3	<i>Kondensering</i>	23
3.5.4	<i>Syntese</i>	24
3.6	METODE REFLEKSJON.....	24
3.7	FORSKNINGSETIKK	30
4.	RESULTATER	31
4.1	EMOSJONER.....	31
4.2	MANGLENDE DIGITAL KOMPETANSE	32
4.3	BEGRENSET MED MIDLER	33
4.4	PRIORITERING AV RUS	34
5.	DISKUSJON	35
5.1	EMOSJONER.....	35
5.2	MANGLENDE DIGITAL KOMPETANSE OG BEGRENSEDE ØKONOMISKE MIDLER	39
5.3	PRIORITERINGER AV RUSMEDIKAMENTER	43
5.4	REFLEKSJON OVER DISKUSJON	44
6.	KONKLUSJON	46
	LITTERATURLISTE	48

Vedlegg 1 : Informasjonsskriv

Vedlegg 2 : Tilbakemelding fra NSD

Vedlegg 3 : Intervjuguide

Vedlegg 4 : Databehandleravtale

Norsk sammendrag

Bakgrunn: Denne studien omhandler bostedsløse med ruslidelse, og deres møte med offentlige digitale tjenester. Jeg ønsker å finne ut om digitalisering av de offentlige tjenestene imøtegår denne gruppen på en god og tilfredsstillende måte. I forbindelse med min jobb som psykisk helsearbeider møter jeg mennesker med store vansker, og som har lite kjennskap til den digitaliserte verdenen, men som samtidig har store behov for tjenester. Digitalisering har et mål om effektivisering, og jeg opplever at det ligger en forventning om at alle skal kunne bruke disse tjenestene ved egen hjelp. Min bekymring ligger i om svakerestilte og marginaliserte grupper får den hjelpen de trenger i et stadig mer digitalisert samfunn. Jeg vil vektlegge å få frem stemmen til denne gruppen for at vi kan utvikle de offentlige tjenestene slik at de blir tilgjengelige og brukes.

Hensikten: Hensikten er å se om disse bruker erfaringene kan være med på å utvikle bedre digitale tjenester for bostedsløse med ruslidelse, samt heve forståelsen og kompetansen for psykisk helsearbeidere og andre tjenester som jobber med denne gruppen. Slik kan tjenester bli tilgjengelig for de som trenger de.

Metode: For å få svar på dette har jeg benyttet meg av kvalitativ metode, og brukt semi-strukturerte intervjuer. Informantene som ble valgt ut, hadde egne erfaringer med bostedsløshet og ruslidelse. Dataene ble analysert ved Malterud sin systematiske tekstkondensering

Resultat: Resultatene i studien viser manglende kompetanse med bruk av digitale tjenester, og at det er en prioritering av rusmidler fremfor å tilegne seg en slik kunnskap. Den viser også at det er knyttet mange følelser til å ikke mestre dette. De mangler også ofte elektronisk ID. Til slutt fant jeg at mange av informantene manglet midler til å kunne benytte seg av de digitale tjenestene

Konklusjoen: Konklusjonen av studien er tat at ODT fremstår som et paradoks. ODT er tenkt å skulle hjelpe å være et gode, men i praksis så fremstår ODT som mer begrensende for denne gruppens livskvalitet en den er berikende. De står med begrenset tilgang til sine rettigheter og sine plikter. En kan si at funnene formidler at i praksis er denne gruppen logget av informasjon samfunnet. I tillegg viser funnene at de opplever mange negative følelser i møte med ODT.

Engelsk sammendrag (abstract)

Background: This study assesses how homeless people with substance addiction are affected by digital public services. I wish to ascertain whether the digitization of public services answers the needs of the target group. In my work as a mental health worker, I meet people with severe challenges, that have great need for the provided services, but have limited knowledge about the digital world. The goal of digitization is to streamline the public service experience, and I feel that the underlying expectation is that you should be able to work out how to use these services by yourself. I worry that disadvantaged or marginalized groups might not get the help they need, as we move to a more digitized society. I want to advocate the views of this group in helping develop public services to make them accessible and usable by all. The goal of public services is to be used by the people they are meant to help.

Purpose: The purpose of the study is to see whether user experiences can be instrumental in developing more suitable digital services for homeless people suffering from substance-related disorders, as well as raising awareness and knowledge among mental health workers and other public service workers that interact with this group. This way public services can be accessible for the people that need them.

Method: I have chosen to use qualitative methodology and semi structured interviews to answer this question. The chosen informants all had personal experience with homelessness and substance abuse. The interviews were analyzed using Malterud's systematic text condensation.

Results: The study shows that the target group require fundamental skills in using digital services, and that securing drugs takes precedence over attaining the necessary skill set. It also shows that their shortcomings are a touchy subject linked to strong emotions. Using the services requires an electronic ID which the target group often lack. Many of the informants have insufficient funds to make use of the digital services.

Conclusion: The conclusion from the study is that Digital Public Services (DPS) appears as a paradox. DPS is meant to improve the user experience and help the users, but for the target group it limits their quality of life. They have limited access to their rights and duties. The findings suggest that a subset of our society is logged off from the information society, and that they experience negative emotions in their interaction with DPS.

1. Innledning

Denne oppgaven omhandler bostedsløse med ruslidelse, og deres møte med offentlige digitale tjenester. Jeg ønsker å vise til et konkret eksempel fra min praksis for å sette oppgaven i et perspektiv

“Per har fått oppsigelse av kommunen som leietager grunnet manglende betaling av husleie, og Namsmannen har gjennomført en utkastelse. Per sier han har blitt kastet ut fra kommunale boliger flere ganger. Per fremstår som klar, orientert, ordrik og med innsikt i egen situasjon. Han forteller om mange år med rus og psykiske vansker, og mange møter med offentlige tjenester.

Per har ingen penger og må søke om nødhjelp fra NAV. Ved søknaden må Per legge ved kontoutskrift som Nav krever som vedlegg til søknaden. Men Per har mistet sin bankID, og får dermed ikke tilgang til sin bankkonto. Per trenger å få tilsendt ny bankID. Til dette trenger banken kopi av legitimasjon. Per har kun pass. Banken til Per er en bank uten filial, slik at Per må få en annen bank til å videresende id-bekreftelsen. Passet til Per er hos politiet. En annen utfordring er at Per ikke lenger har en adresse siden han ble uten fast bolig. Dermed har ikke banken lenger en adresse å sende bankID til. Per har en bankboks, men han har mistet nøkkelen, og heller ikke betalt for den. Når Per får ny bolig må han melde om adresseendring, dette gjøres raskest på skatteetatens sider. I tillegg ønsker også banken å få ny adresse tilsendt på mail. Det er vanskelig for Per å komme i gang, finne frem på nettet og gjøre ting i rett rekkefølge. Med hjelp fikk Per ordnet det meste, men det tok fire uker.

Mennesker med psykisk lidelse, og/eller ruslidelse samt manglende bosted, blir definert under en gruppe som har store og sammensatte behov (Helsedirektoratet, 2017) som igjen har behov for flere, sammensatte og koordinerte tjenester (Helsedirektoratet, 2014). Mennesker med ruslidelse har utfordringer med å klare seg i samfunnet, de tilhører en marginalisert gruppe, har ofte redusert livskvalitet og lavt funksjonsnivå. Rusmiddelmissbruk har store konsekvenser for livet på mange forskjellige områder, dette være seg psykisk- og somatisk helse, nettverk, økonomi, boligsituasjon, jobb med mer. Rusen påvirker også personlighetstrekk, kognitiv utvikling, hukommelse, konsentrasjon, kontroll, resoneringsevne, motivasjon og læring (Helsedirektoratet, 2014). Denne pasientgruppen har ofte behov for mer kontakt med hjelpeapparatet, og flere ulike tjenester som blant annet kan innebære behandling, bistand med økonomi, bolig og nettverksarbeid etc. (Helsedirektoratet 2017; Helsedirektoratet, 2014).

En viktig forutsetning for å følge opp og lykkes med behandling er bolig (Helsedirektoratet, 2014). Det anslås at ca 54% av de bostedsløse har en ruslidelse, mens 38% har en psykisk lidelse og 25% en kombinert rus- og psykisk lidelse. Denne gruppen er også oftere bostedsløse over lengre tid, dette være seg seks måneder eller lenger (Norge Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). I 2016 ble 3909 regnet som bostedsløse i Norge. De fleste var tilhørende byer, men det var også noen i små kommuner og rurale strøk. 80% av disse var født i Norge, og tre av fire var menn, og mellom 25 og 54 år. De fleste hadde sin inntekt fra NAV (Husbanken, 2017). Bolig er viktig for trygghet, helse og selvstendighet, og en forutsetning for god behandling, oppfølging og rehabilitering (Helsedirektoratet, 2014). Forskning har vist at det å være uten fast bolig, eller å ha en utrygg bosituasjon, øker sjansen for kriminalitet, rus og psykisk lidelse, og minsker muligheten for integrering og beholde eller få arbeid. (Norge Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). Det boligsosiale arbeidet har som mål at alle skal ha et godt sted å bo, alle med behov for tjenester skal få hjelp og innsatsen skal være helhetlig og effektiv (Norge Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). Det er anbefalt at tjenester skal tilrettelegges, slik at det i størst mulig grad oppnås brukermedvirkning, selvstendighet, mestring, styrking av egne ressurser, og ansvar i eget liv (Helsedirektoratet, 2014). Det er også anbefalt at kommunene bør ha en boligsosial handlingsplan for denne gruppen (Norge Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014).

I tillegg til det boligsosiale arbeidet skal digitale tjenester legges til rette for denne gruppen. Ifølge Meld. St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge, er digitaliseringen av offentlige tjenester fremtiden, og det satses på automatisering og digitalisering. Meldingen har fem hovedprioriteringer. Den første er at brukeren og deres behov skal være i sentrum for tjenesten, og at den skal være helhetlig og sammenhengende. Det andre er at digital kompetanse skal økes, og at tjenestene skal bli lette å forstå og bruke for alle. Et tredje er effektiv digitalisering av offentlig sektor, noe som forutsetter effektive og brukervennlige digitale tjenester. De to siste er personvern og sikkerhet, samt innovasjon og produktivitet. Digitale tjenester er en del av hverdagen, og i 2015 hadde 97% av befolkningen tilgang på internett. Flere og flere tjenester går over til å bli digitale som eksempelvis post, selvangivelse/skattemelding, ytelser/tjenester fra nav, individuell plan og tjenester fra helse Norge som resept, vaksine, journal o.l. (Meld. St 27).

1.1 Bakgrunn for oppgaven

Per er grunnen til at jeg valgte å skrive om mennesker uten fast bosted (UFB) og ruslidelse, og møte med offentlige digitale tjenester. I møtet med Per undret jeg meg over om digitalisering av de offentlige tjenestene imøtekommer gruppen uten fast boligs behov på en god og tilfredsstillende måte. Det er et økt fokus på tilrettelagte tjenester, brukerinvolvering i utviklingen av tjenestene, og tjenestene skal fremme mestring og selvstendighet (Norge Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). Jeg undrer meg på om dette også gjelder de offentlige digitale tjenestene. I forbindelse med min jobb som psykisk helsearbeider møter jeg mennesker med store vansker og som har lite kjennskap til den digitaliserte verdenen. Det å ha tilgang til PC, holde orden på bankID og koder er en utfordring for mange, og ikke minst å ha tilstrekkelig med digital kompetanse for å kunne bruke tjenestene. Digitalisering har et mål om effektivisering, og jeg opplever at det ligger en forventning om at alle skal kunne bruke disse tjenestene ved egen hjelp. Min bekymring ligger i om svakerestilte og marginaliserte grupper får den hjelpen de trenger i et stadig mer digitalisert samfunn. Dette er en gruppe som har behov for flere offentlige tjenester, og som har store utfordringer i livet. Når informasjon og hjelp frem til denne gruppen? Hvordan er det å være Per i møte med den digitale verden? Kunnskap om dette er viktig for å få frem erfaringen med bruk av digitale offentlige tjenester i et psykisk helseperspektiv, og se hvordan dette innvirker på brukernes liv.. Min bekymring er at digitale tjenester vanskeliggjør kontakten med den offentlige forvaltningen for de som kanskje trenger det aller mest. Jeg vil derfor vektlegge å få frem stemmen til denne gruppen for at vi kan utvikle de offentlige tjenestene slik at de blir tilgjengelige og brukes.

1.2 Formål og problemstilling

Formålet med prosjektet er å få kunnskap for å forbedre ODT. Jeg vil se på hvilke praktiske erfaringer de har, men også hvordan de opplever møtet med ODT på et følelsesmessig plan. Hvordan er det å være UFB med en ruslidelse i møte med ODT? Hensikten er å se om disse brukererfaringene kan være med på å utvikle bedre digitale tjenester for bostedsløse med ruslidelse, samt heve forståelsen og kompetansen blant psykisk helsearbeidere og andre tjenester som jobber med denne gruppen. Slik kan tjenester bli tilgjengelig for de som trenger de.

Studiets problemstilling:

Hvilke opplevelser har bostedsløse med ruslidelse med offentlige digitale tjenester?

1.3 Begrepsavklaring

Jeg vil her presentere sentrale begreper i oppgaven

Offentlige digitale tjenester (ODT) er alle offentlige digitale tjenester, men i denne oppgaven vil det for det mest refereres til NAV, fordi det var den offentlige tjenesten som flest av informantene refererte til. Andre offentlige tjenester er digital postkasse, nettbank, elektronisk id og individuell plan.

Bostedsløs/Uten fast bolig (UFB)

Jeg har valgt å bruke definisjonen på bostedsløse som Husbanken viser til og som flere direktorater også bruker (Husbanken, 2020).

Definisjon på bostedsløs

En bostedsløs er en person som ikke disponerer egen eid eller leid bolig og er i følgende situasjoner:

- *Mangler tak over hodet kommende natt.*
- *Henvist til akutt/midlertidig botilbud (for eksempel natthjem, varmestue, pensjonat, campinghytte)*
- *I fengsel og skal løslates innen to måneder.*
- *I institusjon og skal skrives ut innen to måneder, inkludert ut av barnevernets omsorg.*
- *Bor midlertidig hos venner, kjente eller slektninger.*

Det er et kriterium at man må være i kontakt med eller være kjent av tjenesteapparatet for å bli regnet som bostedsløs, og at man trenger hjelp til å løse boligproblemet. Personer som bor permanent hos nær familie eller pårørende er ikke bostedsløse. Det er heller ikke personer som bor i framleid bolig, studenter eller andre unge som bor på korttidskontrakter.

Ruslidelse

Begrepet ruslidelse er et samlebegrep for diagnosene avhengighet, skadelig bruk og misbruk. Begrepet er hentete fra: (Helsedirektoratet, 2014)

Kort om Diagnosene:

- Avhengighetssyndrom: når en utvikler kognitive, adferdsmessige og fysiologiske fenomener som utvikler seg etter gjentatt stoffmisbruk der stoffbruken får en høyere prioritet enn andre aktiviteter og forpliktelser.
- Skadelig bruk: når rusmedikamenter brukes slik at det gir helseskade.
- Misbruk: når rusmedikamentbruk fører til sosiale konsekvenser og kriminalitet.

1.4 Oppgavens relevans for psykisk helsearbeid

Jeg vil her si noe om oppgavens tilknytning til psykisk helsearbeid. Alle har en psykisk helse, og den påvirkes av mange ulike forhold. Utviklingen av en ruslidelse kan ha en psykisk årsak, men vil også kunne gi psykiske helseplager. Flere veiledere, retningslinjer og opptrappingsplaner viser den gjensidige påvirkningen mellom psykisk helse og rus, samt viktigheten av en egnet bolig (Helsedirektoratet, 2014); (Helse og Omsorgsdepartementet, 2016); (Helsedirektoratet, 2012); (Helse og omsorgsdepartementet, 2017); (Helsedirektoratet, 2017). I regjeringens strategi for god psykisk helse skal helsetjenesten styrkes. Brukerne skal ha innflytelse over egen behandling, og utredning, men også involveres i å utarbeide og utvikle tjenestene. Tjenestene skal da være preget av forståelse for brukerkunnskap (Helse og omsorgsdepartementet, 2017). Tjenestene skal fremme myndiggjøring, selvstendighet og økt kontroll hos brukerne. Det skal tilrettelegges for innflytelse og medvirkning både under planlegging, utforming av tiltak, gjennomføring av tiltak og evaluering. Brukerne skal kunne medvirke ut ifra egne forutsetninger, og tjenestene skal tilpasses brukernes evner og funksjonsnivå (Helsedirektoratet, 2017). I lys av dette finner jeg oppgaven særs relevant i forhold til psykisk helsearbeid, og for at brukerne skal kunne benytte seg av offentlige digitale tjenester ut ifra egne evner og ferdigheter.

1.5 Tidligere forskning

Da jeg satte meg inn i hva som er forsket på rundt de temaene jeg var interessert i, i forhold til problemstillingen, brukte jeg Brage, SveMed+ og Ovid Medline som data-baser. Jeg fant mange artikler om ruslidelser, bostedsløse og mye om digitalisering. Men jeg fant ingen artikler som omhandlet de tre temaene sammen, men mindre en tenker offentlige veiledere som omtaler at tjenester skal tilrettelegges for brukere på alle nivå. Studiene jeg fant viste at bostedsløse ofte hadde varierende tilgang til internett. En studie viste at 60% har telefon, bruker internett eller har e-postkonto, men at det varierte med alder og hvor lenge de hadde vært bostedsløse (Reizer, Parker, Crimmins, & Ruel, 2017). En annen studie viste at bostedsløse med samtidige ruslidelser opplever å ikke ha tilgang til internett og har erfaringer med utestengelse på grunn av manglende kompetanse og dårlig teknologisk verktøy (Neale & Stevenson, 2014). Jeg valgte bort noen av studiene som var litt gamle og informasjonssamfunnet endrer seg raskt. Jeg fant interessante studier som nyanserer rusavhengighet, utfordringer ved å bo på gata, og om digitalisering av Norge. En artikkel handler om bevegelsesfriheten til de som bor på gata og beskriver at bostedsløse blir bortvist fra mange offentlige arenaer. Dette er relevant i forhold til tilgang på digital teknologi, for eksempel pc eller internett. Jeg opplever det som relevant for denne studien fordi det viser at bostedsløse ikke har samme tilgangen til offentlige rom som vi andre (Katja, 2013). Jeg fant artikler om digitalisering av helsetjenester (Dyrøy, 2015), banktjenester (Bagn, 2015) og posttjenester (Mathisen, 2015). Alle interessante artikler som viser til at digitaliseringen er kommet for å bli. Artikkene formidler at teknologien er enkelt å bruke og alle har tilgang til den. Men jeg fant ingen studier som omtalte de bostedsløse med ruslidelsers opplevelser med ODT. I forhold til utlandet er det forståelig siden vi har forskjellige trygdesystemer. Spesielt i forhold til USA. Jeg tenkte at flere av studiene jeg fant fra utlandet meste sannsynlig har overføringsverdi til min problemstilling, men jeg var nysgjerrig på norske forhold. Jeg burde kanskje ha søkt i flere databaser og en kan si at det er en svakhet ved studien. Samtidig så jeg grundige på de studiene jeg fant og jeg så på referansene til de studiene jeg fant interessante. Samtidig har Norge et eget trygdesystem og systemet vårt er andreledes enn mange andre land. Vi har våre egne veiledere, regelverk og lovverk. Og siden denne studien omhandler UFB med ruslidelser i Norge, var det naturlig å studere det i sin egne kontekst. Min studie ser på bostedsløse med ruslidelser sine opplevelser i møte med ODT og det har jeg ikke funnet noe andre artikler som gjør. Samtidig vet vi mye om ruslidelser, digitalisering og bostedsløse, men

vi vet ikke så mye om hvilke opplevelser de har i møte med ODT, noe denne studien prøver å utvikle kunnskaper om.

2. Teoretisk bakgrunn

I dette kapittelet vil jeg si litt om eksistensialismen og om hvordan jeg forstår rusmiddelavhengighet. Jeg bruker tre begreper fra eksistensialismen og den biopsykososiale forståelsen i forhold til avhengighet. Begrepet eksistensiell isolasjon belyser en mulig eksistensiell opplevelse i møte med ODT. Begrepene frihet og ansvar representerer en måte å forholde seg til livet på, som tydeliggjør vårt ansvar for våre egne liv. Begrepet avhengighet er relevant i forhold til ruslidelser og gir en forståelse av at ruslidelser må ses på som en sykdom og nyansert i forhold til egne valg. Disse to teoretiske perspektivene sammen får frem relevante aspekter rundt funn og belyser problemstillingen inn mot mitt praksisfelt.

2.1 Eksistensialismen

Eksistensialismen er vanskelig å definere da det er forskjellige forståelser av denne retningen. Dette definisjonsproblemet kan unngås ved å vise til ulike temaer som er forbundet med menneskets opplevelse av å eksistere. For eksempel begreper som væren, frihet, ansvar, valg, mening, isolasjon, angst og død. Stigen (1983) beskriver den samme problematikken om å definere eksistensialismen og viser til at eksistensialismen omhandler felles problemer og emner. Som for eksempel temaer som væren og eksistens, eller valgets sentrale plass i menneskets liv og temaet særlige sinnsstemninger som for eksempel angst. Innen eksistensialismen stiller man andre spørsmål enn innenfor naturvitenskapen og var svar på at studier av menneskers sjeleliv krevde andre metoder enn naturvitenskapen hadde utviklet frem til 1900-tallet. Eksistensialister var og er opptatt av bevissthet og sjelsliv og de naturvitenskapelige metodene egnet seg ikke for en dypere forståelse av eksistensen grunnvilkår (Stigen, 1983).

2.1.1 Sentrale begrep i eksistensialismen

Jeg har valgt tre begreper: Frihet, ansvar og isolasjon. Jeg har valgt å bruke Yalom (2011) sine beskrivelser av begrepene fordi jeg opplever at de er praksisnære i forhold til min jobb og ikke altfor teoretiske. Jeg tenker at det er gode begreper for å belyse sårbarheten til mennesker. Og denne oppgaven handler om mennesker som lever veldig marginalisert og har en svært krevende livssituasjon.

2.1.2 Frihet og ansvar

Frihet i eksistensielt psykoterapeutisk perspektiv handler om å kunne skape seg sitt eget liv (Yalom, 2011, s. 161). Det å være seg bevisst at en er opphavet til sin egen livssituasjon, sine følelser og sin skjebne. En velger selv hvordan en vil forhold seg til situasjonene en er i, slik også med følelser og hvordan en velger å forholde seg til dem. Yalom (2011, s. 264) skriver at hans opplevelse av verden er hans eget verk. Han skriver om en opplevelse der han dykker blant vakre korallrev og nyter alt han ser fordi det er så vakkert, og så går det opp for han at ingenting av det han opplever er klar over sin egen skjønnhet. Det er han selv som tillegger det mening og sammenheng. Yalom (2011, s. 264) viser til romanen *Kvalmen* av Sartre som har en åpenbaring når han sitter ved et tre og tar innover seg treets masse og det står klart frem for bokens hovedperson at verden får bare betydning i kraft av den måten mennesket skaper den på. Det er ingen mening i verden utenfor hva mennesket selv velger å skape. I denne erkjennelse av at en er ansvarlig for seg selv og sin verden faller alle systemer vi har sammen. Det er ingen dypere hensikt med universet, ingen regler og ingen etiske systemer. Yalom (2011) skriver at en følelse av grunnløshet ofte er blitt brukt som den subjektive opplevelse av ansvar og erkjennelse. Grunnløsheten blir også beskrevet som selve ur-angsten, en angst som griper dypere enn angsten som er forbundet med døden. Som mennesker ønsker vi å fri oss fra denne angsten og derfor har vi utviklet systemer som beskytter oss fra den. Ifølge Yalom (2011, s. 267) søker vi strukturer, autoritet, overordnet hensikt og magi - noe som er større enn oss selv. Vi er i flykt fra friheten fordi den stiller oss til ansvar for oss selv og gjør oss skyldige i våre handlinger og valg. Det vil si ifølge Yalom (2011, s. 268), at vi søker å beskytte oss mot denne friheten på ulike måter blant annet så konstituer og forstår vi verden på en slik måte at den fremtrer uavhengig av våre valg og handlinger. Med andre ord så opplever vi at verden er der og at den skapes uavhengig av oss selv.

2.1.3 Isolasjon

Yalom (2011, s. 415) beskriver tre former for isolasjon i eksistensialismens perspektiv. *Interpersonell* isolasjon som betegner en ensomhet. En isolasjon fra andre mennesker kan være geografisk adskillelse. Som eksempel når samfunnsstrukturer blir endret og nærbutikken eller kirken blir lagt ned og en mister sine sosiale møtepunkter. Eller hvis en er preget av sinnslidelser som forstyrrer de sosiale ferdighetene. Som for eksempel hvis en lider av schizofreni, er paranoid eller narsissistisk. Den andre formen av isolasjon er *Intrapersonell isolasjon*, og beskrives som en forsvarsmekanisme der ubehagelige opplevelser avspaltes fra

sin affekt og blir utilgjengelig (isoleret) for normale tankeprosesser. Et annet begrep for dette fenomenet er dissosiering, en type fortrenning der deler av subjektive opplevelser blir utilgjengelig for selvet. Som for eksempel hvis en utsettes for så overveldende følelser etter traumer som krigshendelser eller seksuelle overgrep, slik at en ikke tåler å kjenne følelsene eller tankene etter hendelsen. Det tredje begrepet er *eksistensiell isolasjon*. Yalom (2011, s 417)) skriver at eksistensiell isolasjon er knyttet til selve eksistensen, den gjør seg gjeldende på et dypere plan. Det er en isolasjon som vedvarer selv om en har den dypeste innsikt i seg selv, den største grad av integritet eller de mest givende forhold til andre mennesker. Eksistensiell isolasjon forstås som en adskilthet i forhold til ens eget selv og andre sitt selv. Og ikke minst en adskilthet fra verden ellers. Eksistensiell isolasjon viser til en fundamental tilstand av å måtte møte verden alene. Dette gir da perspektiver på at en er ansvarlig for sitt eget liv, fordi en er alene om det. En er opphavet til seg selv fordi en er ansvarlig og derfor også skyldig. Ved denne erkjennelse må en oppgi troen på at det er en annen form som ser til oss og våker over oss. Verden er ikke sammenhengende, meningsfull og trygg. I følge Yalom (2011) er vår egen illusjon i et forsvarssystem for at vi skal slippe å kjenne på «urverdenens endeløse tomhet og isolasjon» (s. 421). Yalom (2011) mener at noen ganger får mennesket innsikt i denne egentlige væren, og symbolene våre mister sin mening, vi blir revet ut av vår trygghet i det vi får kontakt med den eksistensielle isolasjonen. Når en er i kontakt med denne følelsen og erkjennelsen blir en overveldet av ensomhet, hjelpeløshet og grunnløshet. I følge Yalom (2011) kan en si at «verden mister sin fortrolighet» (s. 422) . Yalom (2011, s. 423) skriver at bortfall av fortrolighet også kan oppleves som fremmedgjøring, en mister forståelsen av objektene i verden, de blir fremmede og mister sin mening. Dette gjelder ikke bare objekter, men også strukturer som ulike roller, verdier, lover og retningslinjer. En blir grepet av ubarmhjertighet og intethet. En kan føle seg berøvet det som en normalt orienterer seg etter og mister sin tilhørighet.

2.2 Avhengighet

Ruslidelser er et sentralt tema i oppgaven og det er relevant som en teoretisk referanseramme. Jeg har valgt å bruke begrepet biopsykososial forståelse fordi jeg synes det gir et godt bilde på hvordan en kan forstå avhengighet.

2.2.1 Biopsykosial forståelse

Det finnes mange typer avhengighet, men i denne studien referer avhengighet til rusmedikamentale midler. Avhengighet og ruslidelse kan forstås i flere ulike perspektiver, men jeg har valgt Bramnes (2018) og Hole (2014) sin forståelse. Bramnes (2018) har et perspektiv der han sier at vi ikke har den fulle og hele forståelsen av hvordan avhengighet virker, og at avhengighet kan og bør forstås helhetlig ut fra ulike modeller som biologisk, sosial, medisinsk og psykologisk (Bramnes 2018). Denne forståelsen har også (Hole, 2014), han sier at vi må ha en biopsykosial forståelse av årsaksforhold og sammenhenger i tilnærmingen til rusmiddelavhengighet. De fleste hjelpere har også en eklektisk tilnærming som er en praksis der man henter kunnskap og forståelse fra flere ulike teorier og modeller (Hole, 2014). For å kunne tilpasse hjelpen til brukerens behov og situasjon har hjelpere behov for variert kunnskap i kombinasjon med ferdigheter og gode holdninger (Hole, 2014).

Biologisk perspektiv.

Bramnes (2018) ser på avhengighet som en sykdom. Det har vært en uenighet om avhengighet skal sees på som en sykdom, både i forskning og i offentligheten. Forskningen de siste 20-30 årene peker imidlertid i retning av at avhengighet kan anses som en sykdom (Kraft, 2016). En grunn til dette er at forskning har vist at avhengighet gir nevrobiologiske forstyrrelser i hjernen som gir en atferd av tvangsmessig karakter som er utenfor bevisst kontroll. I tillegg er det påvist en grad av arvelighet (Hole, 2014). Det er også stor grad av samsykelighet med psykiske og somatiske lidelser (Helsedirektoratet, 2012); (Helsedirektoratet, 2014); (Hole, 2014)

Psykologisk forståelse.

Avhengighet har noen felles kjennetegn. Det første er at rusen virker belønnende, og gir positiv effekt. Dette i seg selv virker forsterkende og gir et ønske om gjentakelse. Etter hvert vil det oppstå trigger, situasjoner, tanker eller følelser, som fører til et ønske om inntak av rusmidler. Ruslidelse skaper endring i hjernen, og spesielt i motivasjonssystemet, samt redusert selvkontroll (Kraft, 2016). Inntak av rusmidler er et valg man tar, men det skyldes ikke lav viljestyrke eller dårlig moral. Avhengighet fører til kognitive endringer i prioriteringer og tanker, men også endring i atferd. Avhengigheten gjør at prioriteringer blir satt på hodet, og det er mindre stabilitet i valgene som tas. I aktiv rus tar avhengigheten over hjernen, og man blir mer opptatt av rus enn basale behov som mat, søvn og relasjoner med mer. Dette er en del av sykdomsbildet, at prioriteringer endres og man tar andre valg. Man verdsetter i stor grad umiddelbar gevinst, som er rus.

Sosialt perspektiv.

Avhengigheten overtar dagliglivet, og fører til manglende kontroll (Bramnes, 2018). Mange opplever et ukontrollert sug etter rus og jakten på rusmidler blir hovedjobben i livet. Dermed blir andre aktiviteter som jobb, utdanning og sosiale aktiviteter tilsidesatt. Det blir en ond sirkel som for mange fører til økonomisk kollaps, tap av jobb, bolig, nettverk og økt psykiske og fysiske plager (Kraft, 2016). «Den neste rusen blir viktigere enn resten av livet» (Kraft, 2016 s. 26). Avhengighet er sterkt knyttet til skam, og at skam er med på å forsterke en ond sirkel. Skam, prioriteringer og valg er tre temaer som er viktig å jobbe med i behandling.

Selv om avhengighet har mange negative konsekvenser, kan også ruslidelsen være en løsning på et problem. Rus kan brukes som en mestringsstrategi for å unngå vanskelige tanker og følelser (Bramnes, 2018). Mange bruker begrepet selvmedisinering om dette, som en uhensiktsmessig mestringsstrategi for å håndtere et psykisk, fysisk eller sosialt problem (Hole, 2014). Avhengighet er komplekst, og det er individuelt hva som er veien ut av avhengigheten. Bramnes (2018) påpeker viktigheten mellom tro, ansvar og krav.

3. Metode

Jeg vil her redegjøre for mine metodevalg.

Jeg har valgt kvalitativ metode fordi den egner seg godt til å svare på min problemstilling. Jeg ønsker å gå i dybden av brukernes opplevelser med digitale tjenester, samt få frem mangfold, nyanser og subjektive erfaringer. Designet for å innhente data er semi-strukturerte individuelle intervjuer. Det er et godt design for å få beskrivelser av den intervjuede sin livsverden (Kvale & Brinkmann, 2015). Det kvalitative forskningsintervjuet søker kvalitativ kunnskap uttrykt i normalt språk, deskriptivt beskrevet med mest mulige nyanser om hvordan de handler og hva de føler (Kvale & Brinmann, 2015).

3.1 Utvalg og rekruttering

Jeg har valgt et strategisk utvalg av informanter. Et strategisk utvalg er sammensatt med den hensikt å gi mest mulig materiale som kan belyse problemstillingen (Malterud, 2017). Jeg ønsket informanter med egenerfaring fra å være bostedsløs med ruslidelse for å gi best mulig svar på min problemstilling. Med et strategisk utvalg er det mulig å få et mangfold som kan svare på problemstillingen med ulike nyanser om det samme fenomen. (Malterud, 2017). Jeg ønsket seks informanter, tre kvinner og tre menn, og med god aldersspredning for å få forskjellige erfaringer med opplevelsen av ODT. kjMalterud (2017) skriver at hvis informasjonsstyrken er stor kan det holde med fire til sju informanter. Det er viktig at det ikke blir for mye data å analysere, slik at en og mister oversikten (Kvale & Brinkmann, 2015).

Jeg henvendte meg til ulike dagsenter i kommunen for bistand med rekruttering av informanter. Og en nabokommune. Jeg oversendte informasjonsbrevet til de, slik at de kunne ta det med til eventuelle informanter. Etiske vurderte jeg det slik at de kjenner brukerne og vet hvem som kan passe til intervju. Dette er også i tråd med god forskningsmetodikk der en tenker at mulige informanter opplever det som mindre stressende å bli spurt av noen de kjenner og at det vil da være lettere å takke nei hvis de ikke ønsker å delta (Kvale & Brinkmann, 2017). Det var viktig å finne informanter som i dag hadde et godt og stabilt liv for å redusere faren for skade, samt at de er i ervervelse av mest mulig autonomi som Helsinkideklarasjonen (World Medical Association, 2013) vektlegger og vårt eget lovverk (Forskrift om organisering av medisinsk og helsefaglig forskning, 2009, §3). Det viste seg at kun et sted mente at de hadde informanter som passet til inklusjonkriteriene (se vedlegg 1). Det stedet fant to personer

som kunne tenke seg å stille opp til intervju. Jeg drøftet videre rekruttering med min veileder, og vi ble enige om at jeg kunne forsøke å finne informanter i egen organisasjon. Siden det ikke var spørsmål om å vurdere meg eller arbeidsstedet ble det vurdert at også disse informantene kunne gi god og verdifull informasjon. Jeg snakket med min leder og vi ble enig om at jeg informerer på morgenmøtet og spør om noen vet om noen som kan passe til inkluderingskriteriene. En informant ble rekruttert via en kollega, og en via meg. Til sammen hadde jeg da to informanter fra dagsenter og to fra egen organisasjon. Tre menn og en kvinne. De var alle godt voksne med mye rushistorie, og mange og tidvis lange perioder uten fast bolig. Det var viktig at informantene følte seg trygge, komfortable og ivaretatt i intervjusituasjonen (Kvale & Brinkmann, 2015), derfor fikk informantene selv velge hvor de ønsket avholde intervjuet. To intervjuer ble gjort på et dagsenter som bistod med rekrutteringen, mens de to andre ble utført på min arbeidsplass.

3.2 Innsamling av data

Jeg gjennomførte semi-strukturerte individuelle intervjuer for å samle inn data. Jeg laget en intervjuguide med hovedtemaer og underspørsmål for å ha en ramme og en mal å jobbe etter (se vedlegg 3.) Som intervjuer må jeg hele tiden ta valg om hvilke tema jeg vil forfølge, og hvordan (Kvale & Brinkmann, 2015). Intervjuguiden fungerte mest som en huskelapp for meg, slik at jeg var innom alle temaene med alle informantene. Jeg hadde god oversikt over temaene, og hadde hele tiden problemstillingen med meg i hodet for å følge opp de temaene som jeg vurderte å være relevante for problemstillingen. Jeg valgte en semistrukturert interjuvguide fordi jeg ønsker å kunne ha spontane og åpne samtaler som ikke ble avbrutt av spørsmål fra en stringent intervjuguide. Min vurdering var at åpne samtaler - relatert til temaene - ville gi meg den beste posisjonen til å få frem nyanser og stemninger i opplevelsene og utfordringen i møte med ODT. Slik skapes forutsetningen for å utvikle rike og relevante empiriske data (Malterud, 2017). Jeg fulgte Kvale og Brinkmann (2015) sine anbefalinger om etiske retningslinjer under intervjusituasjonen. Jeg startet med å fortelle om prosjektet, min interesse for det, om taushetsplikt, anonymisering, etisk råd og la frem skjema for informert samtykke for signering. Jeg informerte om at de kan trekke samtykke når de ønsker frem til analysen er gjort. Det ble informert om at intervjuet blir tatt opp og transkribert i henhold til personopplysningsloven (2018) vedlegg nr 4. Innledningsvis ba jeg de fortelle litt om seg selv og om livet de har levd, dette etter anbefaling av Kvale og Brinkmann (2015). Etter hvert styrte jeg fokus mot tema som kunne si noe om problemstillingen min. Jeg fulgte temaene i

interjuguiden jeg hadde laget, begynte med introduksjonsspørsmål til temaene som jeg ville utvikle kunnskap om, fulgte opp med oppfølgingsspørsmål og mer inngående spørsmål i forhold til det jeg oppfattet som relevant i forhold til problemstillingen

3.3 Intervjusituasjonene

Kvale og Brinkmann (2015) skriver at intervjueren er et forskningsverktøy og intervjuerens evne til å forstå et svar, samtidig som en ser mange mulige betydninger av svaret, er avgjørende. I dette ligger det en bevissthet om hvilke åpninger svaret eller narrativet gir og hva jeg som intervjuer følger opp og hvordan. Min opplevelse av intervjuet var at det var ganske avslappet stemning, men det er sårbare temaer så jeg følte det var en balansegang mellom å få tak i det personlige og samtidig ikke bevege seg helt inn i det private. Jeg opplevde at informantene etter hvert ble trygge i situasjonen. Jeg var bevisst mitt kroppsspråk, snakket rolig, hadde rolige bevegelser, oppmerksom på min pust og spenningsnivå, regulerte min fysiologi, oppmuntret med å si «ja» og «mm» og brukte pauser godt. Jeg observerte om de var motorisk urolige, kroppsholdningen, om stemmen endret seg, øyebevegelser og ikke minst hva jeg kjente på selv. Det er umulig å beskrive alle observasjoner, stemninger i meg, i informanten og relasjonen mellom oss med få ord. Poenget er at all denne informasjonen, og bevisstheten om det, fungerer som kompasskurser på etiske veivalg og hvilke temaer som skal følges opp. Min opplevelse av informantene etter hvert var at de var ordrike, reflekterte og de turte å by på seg selv. Jeg opplevde meg selv som rolig slik at jeg kunne konsentrere meg om personen og temaene i interjuguiden. Intervjuene varte cirka en time, det ene cirka en time og 30 min. Min erfaring er at samtaler på mer enn 90 minutter er krevende når en berører sårbare temaer, og jeg ønsket ikke at de skulle gå fra intervjuet med å være slitene og utilpass.

3.4 Transkripsjon

Jeg valgte å sette bort transkriberingen til profesjonelle av den enkle grunn at jeg har dysleksi. Transkribering så jeg som en uoverkommelig oppgave med mine utfordringer. Malterud (2017) skriver at ved å transkribere selv vil en få tilgang til materialet fra en ny side, og som vil kunne gi andre ideer og tolkninger. Jeg forsøkte å kompensere dette ved å sette meg inn i den ferdige transkriberingen nøye. Intervjuene ble overlevert byrået i henhold til taushetsplikt og anonymisering (vedlegg 4.)

3.5 Analyse- systematisk tekstkondensering

Metoden jeg har valgt til analyse av tekst er systematisk tekst kondensering STC, slik Malterud (2017) beskriver det. Jeg har valgt STC fordi den er pragmatisk, og tilrettelagt for nybegynnere i forskningsfaget. Det er ikke nødvendig med dybdekunnskaper i forhold til kvalitative metode-tradisjoner eller filosofisk forankring (Malterud, 2017). Malterud (2017) skriver at boken hennes er inspirert av sosialkonstruksjonsismen, som vil si at forskerens rolle medvirker på alle ledd i en kunnskapsutvikling. Slik jeg forstår STC kan en si at analysen av tekstmaterialet rammes inn av hermeneutikken. Moderne forståelse av hermeneutikken setter tolkningsarbeid inn i historisk perspektiv der fortolkeren er underlagt sin kultur (Thomassen, 2006). Dette gir en forståelse av at det ikke er mulig å sette seg selv som fortolker i parentes og stå utenfor sin egen historiske kontekst. Forskerens rolle som fortolker er ikke nøytral og forskerens faglige interessere, motiver og personligere erfaringer vil påvirke kunnskapsutviklingen (Malterud, 2017). I moderne tekstanalyse beskrives hermeneutiske prosesser som forhold mellom teksten og fortolkeren. Der tolkningsprosessen mellom del og helhet i teksten preges av fortolkerens forståelseshorisont (Olsson & Sörensen, 2001). Forståelseshorisont til forsker og horisonten som teksten representerer virker i et gjensidig forhold, slik at ny forståelse hos forsker utvikles og en får en horisontsammensmelting. Dette kalles også den hermeneutiske spiral (Thomassen, 2006).

3.5.1 Helhetlig tilnærming

Første trinn i systematisk tekstkondensering handler om å lese teksten som en helhet, danne seg et oversiktsbilde og bli godt kjent med materialet (Malterud, 2017). Jeg leste alle intervjuene flere ganger, og laget notater underveis med tanker om hva intervjuet handler om. Jeg stilte teksten mange spørsmål for å skape dialog med teksten, men med problemstillingen som bakteppe. Olsson og Sörensen (2001) beskriver det som en dialektisk prosess. Jeg prøvde å sette min forforståelse til side, og se etter andre ting i teksten enn det som naturlig nok ville korrespondere med min forforståelse (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg skrev en del om mine egne opplevelser av å lese teksten for å kjenne etter hva den gjorde med meg. Jeg spurte meg selv hva er det jeg har lest om nå. Jeg prøvde å ta bort min bakgrunn og spurte hva jeg så i teksten da. Jeg erfarte at teksten ble tolket i forhold til hvilke spørsmål jeg stilte. Slik jobbet jeg meg inn i teksten med ulike spørsmål for å utvikle et godt helhetsbilde. På bakgrunn av arbeidet i trinn én satt jeg igjen med ca åtte temaer som jeg oppfattet kunne handle om å gi svar på problemstillingen.

3.5.2 Meningsbærende enheter

Malterud (2017) anbefaler å være flere forskere som jobber med analysearbeidet. Jeg var alene om analysearbeidet, og det er også en grunn til at jeg valgte å bruke forholdsvis mye tid på trinn én, men hadde god hjelp av min veileder til å sortere frem de viktigste temaene. Disse temaene blir omtalt som kodegrupper i trinn to. Dette trinnet handler om å skille relevant tekst fra irrelevant, og finne meningsbærende enheter som kan belyse problemstillingen (Malterud, 2017). Altså organisere det tekstmaterialet som skal studeres nærmere. Her skal en velge ut tekst som bringer frem kunnskap og nyanser om kodegruppene fra trinn en (Malterud, 2017). Jeg gikk igjennom all tekst og farget teksten i ulike farger som var knyttet opp til de ulike kodegruppene. Som eksempel var blå kodegruppe kommunikasjonen og gul en annen kodegruppe. Deretter sorterte jeg de meningsbærende enhetene som var i samme farge og som hørte til samme kodegruppe. Dette er selve kodingen der jeg identifiserte og sorterte meningsbærende enheter til tilhørende kode. Noen ganger var det vanskelig å sortere meningsbærende enheter. Som eksempel hadde jeg en kodegruppe som het kommunikasjon, men under den havnet det så mye at den var for vid. Jeg måtte utvikle andre kodegrupper som ga flere nyanser til belysning av problemstillingen. Jeg endte opp med tre hovedkoder. Malterud (2017) anbefaler tre til fem hovedgrupper. Blir det flere kodegrupper blir det vanskelig å holde oversikten.

3.5.3 Kondensering

Trinn tre inneholder en prosess der jeg tar alle de meningsbærende enhetene som er sortert under en hovedgruppe etter trinn to og gjennomgår de systematisk og trekker ut mening ved å kondensere (trekke sammen) dem (Malterud, 2017). Men, før en begynner arbeidet med å kondensere, lager en to til tre subgrupper ut fra hver av hovedgruppene og sorterer de meningsbærende enhetene under ulike subgrupper. Jeg måtte da ta stilling til hvilke subgrupper som kan utvikles og som sier mest om overskriften til hovedgruppa. Disse subgruppene må inneholde de viktigste aspektene med data som kan svare på problemstillingen (Malterud, 2017). Så kondenserte jeg de meningsbærende enhetene i de ulike subgruppene og skrev ett kondensat som betyr et kunstig sitat. Et kunstig sitat er et metodisk grep i STC (Malterud, 2017). En kan tenke at sitatet bærer med seg et fortettet meningsinnhold fra de meningsbærende enhetene i en konsentrert og generell form (Malterud, 2017). En skal ha kontakt med informantens stemme og en bruker «jeg-form» (Malterud, 2017).

3.5.4 Syntese

Analysens fjerde trinn handler om å lage en analytisk tekst som er satt sammen av kondensatene fra trinn tre og analysen. Den analytiske teksten skal ha et innhold som fanger opp vesentlige perspektiver og horisonter som kan svare på problemstillingen (Malterud, 2017). Samt inneholde begreper og nye forståelser som kan deles med andre (Malterud, 2017). Et viktig element er at det som formidles er forankret i hele materialet, og fra stemmene til informantene, og ikke hentet fra enkeltindividet (Malterud, 2017). Den analytiske teksten skrives i tredje form for å skape en analytisk distanse og stramme opp mitt ansvar for mine tolkninger og formidling av resultater (Malterud, 2017). Malterud (2017) skriver at overskriften til den analytiske teksten skal inneholde essensen av hva vi har funnet, ikke hva vi har undersøkt. Den analytiske teksten skal illustreres med «gullsitater» som understreker innholdet i teksten. Jeg har valgt å presentere resultatene i et eget kapittel.

3.6 Metode refleksjon

Malterud (2017) skriver at refleksivitet, relevans og validitet er grunnleggende betingelser for forskning. «Systematisk gjennomgang av materialet i flere ledd, sammenholdt med de teoretiske perspektivene og overveielsene om relevans, validitet og refleksivitet, skal sikres igjennom analyseprosessen» (Malterud, 2017, s. 100). Jeg ser at prosessen med å skrive en masteroppgave har flere sider eller paralelle spor. En ting er å jobbe med tekstmaterialet og utvikle eller ha en hermeneutisk tilnærming. En annen side er at den hermeneutiske spiralen også fungerer som en prosess mellom meg og selve masteroppgaven. Jeg utvikler stadig ny forståelse av begrepene refleksivitet, relevans og validitet. Og ser at jeg var mindre bevisst på disse begrepene i begynnelsen av oppgaven enn jeg er nå. Jeg ser at mye av det jeg har med meg inn i min forforståelse også reflekteres i funnene. Malterud (2017) sier noe om at da er ikke analysen god nok. Samtidig opplever jeg selv nye forståelser og perspektiver. Jeg mener at selve problemstillingen stiller spørsmål om det jeg lurer på og dermed bringer meg et materiale som er relevant for hva jeg ønsker å se på og utvikle kunnskap om. Og at problemstillingen er relevant for temaer som er viktig å få belyst i et psykisk helseperspektiv for den enkelte, men også for samfunnet. For å se om de tjenesten vi utvikler treffer målgruppen. Jeg har prøvd å beskrive hva jeg har gjort og hvorfor på en etterrettelig måte slik at leseren får forutsetninger for å forstå tolkningene og slutningene som presenteres. (Malterud, 2017). Og jeg mener at kunnskap om problemstillingen som belyses er av stor

betydning for de det gjelder og for oss som jobber i denne konteksten. Malterud (2017) sin STC er et godt analyseverktøy for studenter som skal få erfaring med å forske. Derfor mener jeg at metoden jeg har valg er relevant og en logisk vei å gå for å svare på problemsstillingen for meg som student. Det som er mer kritisk er min egen rolle og hvor refleksiv jeg klarer å være, slik at relevante valg gjøres for å gi oppgaven validitet og relevans.

Når det gjelder utvalg, rekruttering og intervjuguide; én informant rekrutterte jeg selv. Det er en person jeg møtte relatert til min tidligere jobb. I forhold til metoderefleksjon er det legitimt å stille spørsmål om relasjonen vår påvirker intervjuet på en måte som gir oppgaven mindre validitet. Og om det var etisk forsvarlig. Jeg vurderte det slik at han hadde bodd i egen bolig i flere måneder. Han hadde jobb som han hadde ordnet med selv. Han hadde ingen oppfølging fra meg eller kommunen. Derfor var vi i en nøytral posisjon til hverandre. Han var ikke i noe avhengighetsforhold til meg eller i en posisjon der jeg hadde noen form for makt over han. Uansett hva han sa så ville det ikke kunne ha noen konsekvenser for han. På bakgrunn av disse betraktningen vurderte jeg at vi var i nøytrale posisjoner og at det var etisk forsvarlig å bruke han som informant. Det er mulig han snakket med min forforståelse for å være hyggelig mot meg, men slik jeg oppfatter han er han meget reflektert og selvstendig. Samtidig varte intervjuet med han litt lengre enn de andre, og han kom med mye informasjon, kanskje han turte å vise mer av sin sårbarhet fordi han kjente meg litt fra før og stolte på meg. Eller at jeg utforsket mer av de emosjonelle opplevelsene fordi jeg opplevde at han var trygg og komfortabel med situasjonen. Jeg var bevisst det under analysen slik at hans tekst ikke skulle bli dominerende i forhold til hvilke tekster jeg hentet materialet fra.

Alle informanter var godt voksne over 30 år slik at de har ikke vokst opp med det digitale samfunnet som barn av vår tid gjør nå. Derfor kan en si at funnene kan ha lav ekstern validitet for den yngre generasjonen og en sterk ekstern validitet for de eldre. Utvalget er representativt for problemstillingen fordi de alle har erfaring med å være bostedsløs og samtidig ha ruslidelser. Dette gir oppgaven en sterk indre validitet i forhold til problemstillingen, fordi de har de opplevelsene som jeg ønsker å utvikle kunnskap om. Samtidig var det en informant som hadde vært rusfri i mange år og bodd i bolig i mange år. Han hadde ikke så mange erfaringer med digitale offentlige tjenester, men han hadde de samme opplevelsene i møte med de offentlige tjenestene som de andre. Jeg tenkte at det er veldig bra for oppgaven interne validitet at en får med et tidsperspektiv i informasjonen og at dette igjen vil styrke den eksterne validiteten, fordi en opplever de samme utfordringene og opplevelsene over tid. Samtidig hadde han ikke så mye opplevelser med ODT som de andre og det svekker den interne og

eksterne validiteten i forhold opplevelser med ODT, fordi utvalget blir mindre og dermed også informasjonsgrunnlaget. Et relevant spørsmål blir da kanskje at noen av funne handler ikke bare om ODT, men offentlige tjenester som utvikles over tid? Slik sett kan en da tenke at problemstillingen faktisk er for vid og ikke spisset godt nok inn på akkurat det jeg vil måle. Eller mer sannsynlig, at intervjuguiden ikke er godt nok jobbet med for å utvikle kunnskap om akkurat det jeg lurer på. Og da kan en si at dette svekker den interne validitet og den eksterne. Dette er perspektiver jeg får i etterkant når jeg analyserer prosjektet. Allikevel vurderer jeg temaene og spørsmålene i intervjuguiden relevante for informasjonen om ODT på bakgrunn av problemstillingen og derfor er den interne validiteten god. Samtidig ville jeg ha jobbet mer med intervjuguiden i dag for å øke validiteten av spørsmålene og kanskje sikre en større overførbarhet av funnene.

Når det gjelder innsamlingen av data ser jeg at det er det mye å lære. Jeg har lite erfaring med å intervju på denne måten, og selvfølgelig vil en med mer erfaring og kompetanse på intervjuer ha en bedre forståelse. Jeg ser at jeg kanskje oftere kunne bedt om konkrete historier slik at kanskje flere nyanser kom til syne (Kvale & Brinkmann, 2015). Samtidig i større grad også verifisere mine egne tolkninger av svar fra informantene under interjuvet før en slår av båndopptakeren (Kvale & Brinkmann, 2015). Men, jeg oppsummerte samtalen underveis i interjuvet for å sikre at jeg best mulig forstod informanten. Malterud (2017) skriver «Viktigere enn å spørre om deltakerne har snakket sant, er det å spørre seg selv om hva de snakker sant om, eller hva vi retter søkelyset mot i observasjon» (s. 193). Denne refleksive holdningen har jeg tatt mer og mer med meg inn i oppgaven. Jeg tenker at hadde jeg hatt den samme forståelsen i begynnelsen av studien, ville jeg mest sannsynlig foretatt valg om hva jeg skal stille spørsmål om, og hvordan, på en annen måte (Kvale & Brinkmann, 2015). Tekstmaterialet ville da sett andreleds ut og kanskje gitt andre nyanser. Allikevel tenker jeg selv at jeg gjorde mye bra og riktig i intervjuprosessen, og at interjuvene ga meg mye relevant materiale for å belyse sider av problemstillingen. For å synliggjøre meg selv er jeg vant til å jobbe med følelser og det tror jeg materialet bære preg av i den forstand at jeg kanskje inviterte mer til å snakke om emosjonelle opplevelser fordi jeg er trent til å sitte i slike roller. Slik jeg ser det er det styrke i forhold til å hente ut relevant kunnskap om det jeg vil utvikle.

Transkripsjon valgte jeg som tidligere nevnt å sette bort. Transkribering er en viktig fase i studien og hvordan tale blir oversatt til tekst inneholder mange praktiske og prinsipielle problemer (Kvale & Brinkmann, 2017). Kval og Brinkmann (2017) viser til at et intervju er et sosialt samspill der kroppsspråk, turtaking og stemmeleie er en del av kommunikasjonen, men

denne dimensjonen uteblir i en tekst. Kvale og Brinkmann (2017) skriver «et konstruktivt spørsmål er: Hva er nyttig transkripsjon for min forskning?» (s.212) Jeg forsker ikke på hvordan noen sier noe eller det sosiale samspillet mellom oss. Jeg var interessert i opplevelser som ligger bak i tid. Slik jeg tenkte ville nyttig transkripsjon for meg, være å få de ordrett oversatt, slik at jeg har narrative som jeg kan bruke i analysen. Jeg kjøpte en lydopptaker av god kvalitet og stilte den godt inn slik at lydbilde ble bra. Intervjuene ble oversatt ordrett, der det informeres om hvem som snakker, latter, kremting og «hm». Når det gjelder reliabilitet er det selvfølgelig mange nyanser i tale som er vanskelig å overføre til skrift. For eksempel kan et komma feil gi ulike meninger i tekst. Allikevel, når jeg leste igjennom intervjuene, var det ikke mange steder jeg stoppet opp og måtte tenke etter hva sies her. Derfor mener jeg at transkriberingen har en høy reliabilitet.

Analysens trinn en, helhet. Når jeg ser tilbake på analyseprosessen, erkjenner jeg at med så lite forskererfaring vil jeg nok fort følge min forforståelse. Samtidig tenker jeg at jeg gjorde grundige gjennomlesninger og sorterte ut det som jeg opplevde var mest relevant for problemstillingen. Men tolkingen mine preges selvfølgelig av min situerte kunnskap. Jeg har mye erfaring i å jobbe med bostedsløse og vil sannsynligvis fange opp sider i materialet som er forankret i den tematikken mer enn andre som ikke har den erfaringen. Dette er en styrke ved den indre valideringen fordi jeg har mye kompetanse om situasjonen til bostedsløse som vil være med på å hente ut nyanser i forhold til problemstillingen. Samtidig kan jeg som uerfaren forsker kanskje være mer fanget i min egen forståelse av noe, slik at jeg går glipp av mulig relevant kunnskap som ligger i teksten. Det er også slik at jeg har jobbet veldig mye med flyktninger og nok er sensitiv på temaer som handler om marginalisering, rettigheter og stigma. Dette er perspektiver som beskriver noe av min situerte kunnskap. Et annet perspektiv: materialet er kun fire intervjuer og en kan tenke at dette er et lite materiale for å kunne si noe om noe. Samtidig gir dette mulighet for å gå igjennom intervjuene mange ganger og gå i dybden som ønsket. Både Malterud (2017), (Kvale og Brinkamann (2015) vektlegger at det er viktig at materialet ikke blir for stort, slik at en mister oversikten. Det er mulig jeg brukte for mye tid på dette arbeidet grunnet min uerfarenhet, og at jeg beveget meg inn i områder i tekstmaterialet som ikke kunne brukes til å svare på problemstillingen, men jeg opplevde det som lærerikt og fascinerende. Jeg tror at den grundige gjennomgangen styrker den interne validiteten fordi jeg var oppmerksom på hvilke historier som tangerer hverandre og hvilke temaer som var fellesnevner, slik at temaer som ble valgt ut var representert i alle de fire tekstene. Ved den tilnærmingen fanger jeg opp konsensus eller felles opplevelser hos

informantene som omhandler problemstillingens tematikk. Noe som kanskje ville blitt vanskeligere ved mange intervjuer.

Trinn to, meningsbærende enheter. Selv opplever jeg at kundegruppene er godt adskilt, men de meningsbærende enhetene burde kanskje vært mer reflektert over og jobbet grundigere med. Nå i ettertid ser jeg at de kanskje er litt lange og at trinn tre kunne fått mer ut av materialet hvis trinn to hadde konsentrert de meningsbærende enhetene tydeligere. Allikevel fremstår trinn to for meg som en grundig sortering av relevant tekst som henger sammen med problemstillingen. Og en får et godt utgangspunkt for å stille spørsmål om hva dette sier noe om (Malterud, 2017). Slik jeg tenker så konsentrerte det mye av det som jeg klarte å fange opp som relevant fra alle intervjuene i forhold til problemstillingen. Jeg tenkte ikke så mye på overførbareheten i dette trinnet, men mest på å hente ut alle de meningsbærende enhetene til hver kodegruppe. Det kan være en svakhet at jeg ikke hadde det perspektivet med meg, men jeg tenkte at de temaene som jeg har valgt meg ut fra trinn én alle er relevante og har overføringsverdi. Så nå var jobben å skille teksten ifra hverandre. Malterud (2017) mener at tre til fem gjennomarbeidede kodegrupper er et godt grunnlag for dette analysetrinnet. Jeg hadde åtte, så en kan tenke at det kanskje var litt mye. Og mye tekst å forholde seg til som kanskje hindret noe av oversikten. Allikevel ble det tydelig for meg hvilke kodegrupper som var hensiktsmessig å ta med seg videre til trinn tre. En kan kanskje tenke at jeg trengte flere kodergrupper enn anbefalt fordi jeg var alene med analysearbeidet og brukte lengre tid på det enn hvis en hadde vært flere. Jeg tenker at trinn én ble dratt litt inn i trinn to fordi jeg er uerfaren og måtte få en grundigere oversikt over hva teksten inneholdt av meningsbærende enheter før jeg fikk samlet meg om noe få relevante kodegrupper som belyser problemstillingen. Etter trinn to hadde jeg tre hovedgrupper som jeg valgte å ta med meg inn i trinn tre.

Trinn tre, kondensering. Metodekritisk ser jeg i etterkant at jeg kanskje kunne jobbet enda mer med å abstrahere informasjonen som jeg sorterte fra trinn to. Som eksempel kunne jeg jobbet mer med å slå samme flere meningsbærende enheter og kanskje kondensert de bedre og abstrahert meningen i enda mer konsentrert form. Når jeg nå har gått igjennom materialet og har det litt mer på avstand, ser jeg at det var én kodegruppe til fra trinn to som jeg kunne tatt med og utviklet subgrupper og kondensater av. I arbeidet med dette trinnet klarte jeg ikke å se hvordan jeg skulle bruke teorien som jeg tenkte var relevant for å belyse problemstillingen for denne kodegruppa. Dette var en kodegruppe som inneholdt meningsbærende enheter som omhandler tapsopplevelser. Jeg ser nå at det hadde hver en nyanse til for å belyse en

problemstilling og som teorien ville ha hvert anvendelig på. Metodekritisk er det at jeg ikke fikk hentet ut alt som lå i analysen grunnet min manglende erfaring med slikt arbeid. Slik sett kan en tenke at dette gjelder alle trinn i analysen, noe som er nærliggende en fornuftig refleksjon og som er en svakhet. Samtidig kan en si at det var en styrke også siden jeg vurderte kodegruppen opp mot tenkt relevant teori og så for meg at det ville bli rotete i diskusjonen. Det viser en refleksiv holdning med fokus på helheten og valg av relevante elementer fra analysen som kanskje gir oppgaven en økte validitet. Der kunnskap som utvikles ses i større sammenhenger og hvordan det kan brukes utenfor kontekstene det er hentet fra (Malterud, 2017).

Trinn fire, syntese. Metodekritisk tenker jeg de analytiske tekstene jeg har valgt å utvikle, har en styrke i seg ved at de er kontekstnære. Det er tekster som representere alle informantene og derfor styrker valideringen i forhold til overførbarhet. Allikevel, de analytiske tekstene peker på nyanser i forhold til tidligere kjent kunnskap om ruslidelser og UFB. Slik sett opplever jeg at noen av funnene ikke er ny kunnskap i seg selv, men nye og relevante i forhold til ODT. Dette trinnet jobbet jeg mye med og fikk hjelp til å sortere og organisere funnene. Jeg skrev først et resultatkapittel med tre funn og to underkapitler til hvert funn. Og så skrev jeg drøftingen med begreper fra eksistensialismen. Men, jeg så at jeg gjentok noe av de samme funnene i hverandre og skjønnte at de ikke var godt nok gjensidig utelukkende. Jeg jobbet på nytt med trinn fire og sorterte funnene bedre. Jeg fikk da fire funn som resultater. Et annet grep jeg gjorde var å ta vekk et teoretisk begrep fra eksistensialismen i teorikapittelet som omhandlet meningsløshet. Jeg tilførte isteden begrepet avhengighet til teorikapittelet fordi jeg så at bare det å bruke eksistensialismen som teori ble lite nyansert. Jeg opplevde at med et nytt teoretisk begrep om avhengighet fikk jeg muligheten til å drøfte funnene fra to teoretiske perspektiver opp mot min praktiske hverdag. Dette arbeidet med trinn fire ga meg en bedre forståelse av hva som er relevant for å svare på problemstillingen. Samtidig viser det også min manglende erfaring med forskning og hva de ulike analysetrinnene inneholder og rekkevidden av ulike valg, som for eksempel hvilken teori en velger. Et viktig metodekritisk perspektiv, slik jeg ser det, er at i praksis gjør jeg flere ting samtidig i denne studien; jeg prøver å forstå hva forskning handler om og hvordan det gjøres samtidig som jeg gjør det. Det er en bratt læringskurve for meg. Hadde jeg kunnet forskningfaget hadde jeg ikke trengt å lære det samtidig som jeg forsket. Det har hver en krevende øvelse å ha en refleksiv holdning til noe som en ikke helt vet hvordan gjøres, hva det inneholder, og en full oversikt over neste trinn i

analysen. Dette er svakheter slik jeg ser det, men samtidig kan det også være styrker når en er nysgjerrig, ivrig og engasjert i noe som oppleves som spennende og meningsfullt.

3.7 Forskningsetikk

Det er regelverk for forskning og Helsinkideklarasjonen (World Medical Association, 2013) er sentral for etiske prinsipper for medisinsk forskning på mennesker. Sentrale, overordnede prinsipper for forskning er autonomi og å ikke volde skade. Vårt eget lovverk basere seg på prinsippene til Helsinkideklarasjonen. Forskrift om organisering av medisinsk og helsefaglig forskning (2009) er styrende for forskningsarbeid i Norge. Forskriften har mange punkter, men sentralt for denne oppgaven er «A) at det tilrettelegges for at medisinsk og helsefaglig forskning blir utført på en måte som ivaretar etiske, medisinske, helsefaglige, vitenskapelige, personvern- og informasjonssikkerhetsmessige forhold. B) at det tilrettelegges for forsvarlig organisering, igangsetting, gjennomføring, formidling, avslutning og etter forvaltning av forskningsprosjektet» (Forskrift om organisering av medisk og helsefaglig forskning, 2009, §3). Jeg søkte Norsk senter for forskningsdata (NSD) (vedlegg nr. 2) om lov til å gjennomføre prosjektet. Jeg hadde laget et informasjonsbrev der jeg forklarer formålet og hensikten med undersøkelsen, med informasjon om samtykke og retten til å kunne trekke intervjuet tilbake inntil analysen er gjort (se vedlegg nr.1). NSD godkjente det med et par rettelsener i forhold til personvernopplysninger. Vedlegget beskriver også hvordan jeg oppbevarer og bruker opplysninger, samt at jeg brukte en profesjonell til å skrive ned lydopptakene fra interjuvet. Det vil bli inngått en databehandleravtale i henhold til den nye personvernforordningen GDPR (Personopplysningsloven, 2018). Utveksling av lyd og tekstfiler vil skje kryptert via minnepenn og ved personlig overlevering begge veier. Informasjonsskrivet beskriver også hva som skjer med opplysningene når forskningsprosjektet er avsluttet. Jeg har hele tiden gjort etiske overveielser i tråd med lovverket og mine egne etiske verdier og kommentert det i oppgaven der jeg mener det er hensiktsmessig.

4. Resultater

I dette kapitlet vil jeg presentere funnene fra interjuvene. Funnene er organisert i fire hovedgrupper. Først presenterer jeg funnet om emosjoner, videre funnet om manglende digital kompetanse, deretter funnet begrenset med midler før jeg til slutt presenterer funnet om prioritering av rus

4.1 Emosjoner

Alle informantene formidler emosjoner i møte med digitale offentlige tjenester. Informantene gir uttrykk for at de møter digitale systemer som de ikke forstår. Digitale systemer skal levere tjenester for å ivareta deres behov, men deltakerne i denne studien opplever å ikke bli forstått eller hørt i møte med disse tjenestene. Skam og skyld var en følelse som ofte ble nevnt. Dette ble knyttet opp til at de ikke mestret å bruke tjenestene, og at de hadde behov for mye hjelp for å kunne bruke dem. Flere følte seg mislykket i møte med det digitale, og det økte bekræftelsen at de ikke fikk det til. De følte seg dumme når de ikke fikk til, og ikke klarte det som ble forventet av dem. Erkjennelsen av at det ble for vanskelig kom til uttrykk ved sinne og opplevelse av maktesløshet. Noen beskrev også en følelse som å være liten og ydmyket. To informanter ga uttrykk for at de følte seg alene, og ikke fikk den hjelp de trengte. Informantene ga uttrykk for at digitale offentlige tjenester ble enda en arena som bekræftet at de var mislykkede.

Sitat:

OBJ: Det gir, ja altså det skaper jo litt frustrasjon, og så har jeg jo, jeg har jo kjent at da, altså jeg kjente jo da at da følte jeg meg virkelig, altså det er en av de få, det er en av de tingene som gjorde at jeg følte meg som en annenrangs borger. Det var det som jeg virkelig, som gjorde at det sank inn for meg at, jeg er virkelig fattig nordmann som ikke har, ikke sant, fordi at det er, det er litt sånn og da blir du ekskludert på enda et nytt område.

Sitat:

Følte meg mislykket og møte med det digitale økte bekræftelsen på at dette får jeg ikke til. Jeg følte meg oppgitt.

Verdi var et gjennomgående tema i forhold til møte med offentlige tjenester. Informantene opplevde at de var annenrangs borgere, og ikke hadde samme verdi som de andre. De følte seg utenfor det etablerte samfunnet, at de var på den nederste hylle. Møte med digitale tjenester ble enda en arena de ble ekskludert fra.

Sitat:

Så når jeg da skulle ordne meg et sånn postens ID-kort så måtte jeg jo da ringe til fattern husker jeg. Jeg måtte jo da på en måte synke ned på det nivået at jeg lissom måtte ta den telefonen hjem da, i voksen alder, uten noe sted å bo, møkkete, fæl, hadde ikke spist, ikke sovet på et par uker, for å få han til å lissom komme fra jobben da ned til Oslo sentrum hvor vi da måtte dra på politihuset for å få en sånn bekreftelse på at jeg var meg.

4.2 Manglende digital kompetanse

Informantene forteller om manglende digital kompetanse. Beskrivelsen informantene gir av hverdagen er at de er så opptatt med å skaffe seg rusmidler at de ikke følger med på den digitale utviklingen, og havner langt etter i digital kompetanse. Informantene forteller at de opplevde at det var vanskelig å få gjort det de skal, spesielt i forhold til NAV, som for eksempel å levere meldekort. Flere sa det var vanskelig å svare på spørsmål, og følge opp kraven fra NAV eller kreditorer fordi det skulle gjøres digitalt. En av informantene fortalte at han ikke fulgte opp krav fra NAV fordi han ikke klarte å gjøre det elektronisk, og det endte med at de avsluttet saken hans, og at han ikke fikk hjelpen han trengte. En annen informant opplevde sikkerhetssystemene til NAV og Altinn så vanskelig at han ikke kom seg inn og fikk den informasjonen han trengte. En utfordring knyttet til dette var elektronisk id. Informanten fortalte at de ikke visste hvordan de skulle gå frem for å få dette, og at det var vanskelig å få til selv med hjelp. Den ene informantene fortalte at de digitale tjenestene gjorde livet vanskeligere da han ikke hadde kompetansen til å bruke dem.

Sitat:

Så var det jo stadig vanskeligere å få kontakt med det offentlige da når, jeg mistet bankID. Uten bankID har du ikke noe innlogging og kan lese brev ifra Altinn, da har du ikke noe sikkerhetsklarering.

4.3 Begrenset med midler

Sitat:

vi har litt mindre midler eller har ikke så mye ressurser. Så er det, så merkes det jo da, jeg synes det merkes spesielt godt på nettopp det der digitale.

Informantene fortalte at penger var et problem når det kom til offentlige digitale tjenester. En av informantene forteller at han ikke alltid hadde telefon, og enda sjeldnere en smarttelefon. Ingen av informantene hadde pc som vanskeliggjorde tilgangen på digitale tjenester. De ble derfor avhengige av å bruke offentlige rom for å kunne nyttiggjøre seg av offentlige digitale tjenester. En informant sa at han sjelden rakk åpningstiden på NAV for å låne pc, og at han ga opp å prøve. Og ikke hadde han penger til pc. Et annet problem var at informantene ikke hadde noe sted å organisere seg. Informanten forteller om et liv på gata der en har det en står og går i. En tredje utfordring flere av informantene fortalte om var at de ikke var kredittverdige. Dermed var det en stor utfordring å få internettabonnement og mobilabonnement, som igjen gjorde det vanskelig å møte kravene fra den offentlige digitale verdenen. Flere brukte kontantkort når de hadde mobiltelefon der pengene fort ble brukt opp ved internettbruk.

Sitat:

når du ikke har råd til noen ting da blir internett veldig dyrt. Og så har du kanskje betalingsanmerkninger, det har jeg. Og dermed så får man ikke tilgang på, på vanlig internett så da må man kjøpe kontantkort da ikke sant.

Sitat:

altså du merker det jo på når du blir betalingsudyktig, du får ikke søke lån, du får ikke søke kredittkort. Plutselig så blir man så betalingsudyktig at du får ikke internett eller telefonabonnement heller. Og da, da merker du jo at du, da har jo en second rate status.

4.4 Prioritering av rus

Informantene fortalte at rusmidler er en hovedprioritering. Det viktigste er å skaffe seg tilstrekkelig med rusmidler, slik at kontakten med det digitale hjelpeapparatet blir prioritert bort. Prioriteringene deres handler om å leve her og nå, en pragmatisk overlevelsestilnærming der en imøtekommer de meste elementære behov som melder seg. Informantene forteller at rusinntaket gjorde at de ofte rotet bort elektronisk id-brikke og telefoner. Eller telefoner ble solgt for å skaffe rus eller stjålet. Et annet problem var å huske passord, og en informant fortalte at han heller ikke husket sitt personnummer. Informantene forteller at hodet fungerer annerledes i aktiv rus, og at livet er kaotisk og usammenhengende. Hukommelsen ble spesielt påvirket. En av informantene hadde blitt kastet ut når informanten forsøkte å låne pc på offentlig sted på grunn av rusinntak.

Sitat:

OBJ: Ja altså det, altså man må jo ha et passord der óg liksom, og så skal man da, hvis man er opptatt med andre ting da som, for eksempel få seg best mulig rus eller få solgt greiene sine og sånn, så løper man ikke rundt og leter etter hotspots liksom og, da er det andre ting som, som er viktigere.

Sitat:

altså det å være bostedsløs gjorde jo til at jeg ruset meg mye, og det var sånn der, jeg brydde meg egentlig ikke så mye om, det offentlige var lissom en sånn der for de andre, det var ikke for meg.

5. Diskusjon

I dette kapittelet skriver jeg om betydningen av mine funn opp mot praksisfeltet mitt og jeg vil drøfte de i all hovedsak ut fra tre perspektiver. Det ene perspektivet er med begreper fra eksistensialismen som frihet/ansvar og isolasjon. Et annet perspektiv er en forståelse av at avhengighet kan ses på som en biopsykososial lidelse. Det tredje perspektivet er mer i forhold til psykisk helsearbeid i en praktisk hverdag med eksempler fra egen erfaring. Jeg vil først presentere det jeg tenker er mest interessant, og som jeg har vært mest opptatt av, som er funnet om emosjoner. Så ser jeg på funnene av manglende it-kompetanse og midler. Her er jeg mest opptatt av å få frem den praktiske hverdagen i møte med ODT. Det siste funnet handler om prioriteringer og avhengighet der jeg drøfter to ulike forståelsesfronter og hvilke konsekvenser de ulike frontene kan ha for tjenesteutviklingen av offentlige digitale tjenester. Helt til slutt en refleksjon over diskusjonen.

5.1 Emosjoner

Jeg har valgt å belyse disse funnene med begreper fra eksistensialismen. Når det gjelder betydningen av følelser som informanten uttrykker, tenker jeg at begrepet isolasjon er et begrep som gir følelsene som de formidler et uttrykk som kanskje beskriver noen konsekvenser av møte med ODT. Jeg tenker at begrepet eksistensiell isolasjon kan ramme inn de opplevelsen som informantene beskriver i møte med ODT. Yalom (2011) skriver at når en er i kontakt med denne følelsen og erkjennelsen, blir en overveldet av ensomhet, hjelpeløshet og grunnløshet. Flere av informantene beskriver opplevelser som maktesløshet, alene, marginalisert, ingen vei å gå (tolket som ingen retning, ingenting som bærer deg) og avstand i møte med ODT. En informant sa han opplevde å ikke ha noe sted å snu seg, som jeg tolker til at han hadde ingen å be om hjelp og ikke rom å bevege seg i, med andre ord en opplevelse av å være stengt inn. Eksistensiell isolasjon viser til en fundamental tilstand av å måtte møte verden alene (Yalom, 2011).

Dehumanisering

Opplevelsen i møte med ODT beskriver erfaringer som bringer de i kontakt med sin egen isolasjon fra verden og andre selv. De beskriver at det oppleves som stor avstand mellom de som er innafor systemet og de som er utenfor. Dette er mennesker som lever helt på randen av sin egen selvutslettelse og samtidig møter de et system som bygger oppunder opplevelse av at

de er alene, og med veldig begrensede muligheter til å medvirke i skapelsen av et eget uttrykk i den digitale verden. De er fremstår for seg selv som avskåret og tingliggjøres i møte med ODT. De møter et system uten ansikt. En informant beskrev NAV som en statsmann uten fjes og sa at det kunne like gjerne vært en minibank. Jeg tolker det slik at møtene med ODT kan fremstå som dehumaniserende, de møter et system som egentlig skal hjelpe, men som ikke fremstår på en human måte. Deegan (1990) har skrevet en artikkel som belyser dette temaet der pasienter i møte med hjelpere (helsepersonell og instutisjoner) opplever dehumaniserende prosesser. Hun beskriver møte med systemer som skal hjelpe, men som i stedet bryter din ånd ned.

Skam

Informantene forteller at de føler seg dumme, ydmyket og oppgitte, samt at de føler skam i møte med ODT, fordi de ikke mestere det. Farstad (2011) skriver at skam ofte er forbundet med stigma og ulike måter å støte mennesker ut av samfunnet på. Skam kan underbygge opplevelsen av å være utstøtt eller føle seg utenfor det etablerte samfunn. Eller det kan være en riktig informasjon til en selv om at en er utstøtt, hvis en legger følelsesbevissthet som informasjonskilde (Monsen, 1990). Opplevd skam tenker jeg er en kilde til opplevd isolasjon fra samfunnet. Informantene sier at ODT ble enda en arena som bekreftet at de var mislykkede og de uttrykker å føle seg oppgitt. Det å gi uttrykk for å føle seg oppgitt, kan tolkes som å kjenne på en eksistensiell isolasjon, der en er alene i møte med verden, fordi ingen bryr seg og en kommer til erkjennelse av at en må skape seg selv. Eller for denne gruppe, slik jeg resonerer; de må overleve selv. Opplevelsen av mindre verdi er et funn. De formidler at møte med ODT gjorde at de følte de var på en lavere hylle enn resten av samfunnet. Informantene formidler at de er annenrangs borgere. Disse funnene kan tolkes til å henge samme med at de kjenner på skam i forhold å være fattige, stå uten jobb, opplevd ensomhet, ha en ruslidelse og i forhold til å ikke mestere det som er forventet som for eksempel ODT (Farstad, 2011). Dette er et funn som sier noe om hvordan ODT ytterligere kan ramme denne gruppen. Samtidig er det sannsynlig at de i utgangspunktet bærer denne følelse i forhold til situasjonen de er, men at møte med ODT er med på å forsterke den eller tydelig gjøre den, er også sannsynlig. Slik jeg tolker det er opplevelsen av mindre verdi med på å forsterke opplevelsen av manglende anerkjennelse og utenforskap som igjen tangerer en isolasjon fra det øvrige samfunnet og deltagelse. Schibbye (1998) er opptatt av anerkjennelse og ser på hva som skjer med mennesket når det blir behandlet som et objekt. Eller som hun skriver «som en ureflektert ting» (s, 166). Slik jeg forstår henne kan en si at når menneske ikke anerkjennes kan menneske

oppleve angst og smerte. Brunstad (2012) skriver om anerkjennelsen terapi og viser til at det var først når de spedalske ble inkludert i samfunnet at tilhelning begynte. Temaen «mindre verdi» og «anerkjennelse» er av stor interesse når det gjelder psykisk helsearbeid. Det er et tema som bør utforskes og forstås. Både for den det gjelder, men også meg som psykisk helsearbeider, er det viktig å anerkjenne denne opplevelsen og ønske den velkommen til å gi seg et uttrykk ved å ha en undrende holdning og ikke definer hva den andre opplever (Scibbye, 1998).

Manglende tilhørighet

Et annet funn var at de ofte mangler elektronisk id. En informant fortalte at han måtte ha hjelp av sin familie for å få ordnet med id. Noe som for han var veldig nedverdiggende og ydmykende. Han beskrev det som å fremstå liten, avkledd og naken. Men en annen ting er, hva gjør det med deg å være identitetsløs? Jeg tenker at det rammer også eksistensielt, kanskje en mektig pådriver for en forståelse av at en er betydningsløs, utenfor, alene og dermed isolert? Igjen står en alene i sitt ansvar for eget liv og en tvinges til å kjenne på en eksistensiell isolasjon. Jeg tolker det slik at manglende elektronisk id kan gi en opplevelse av manglende tilhørighet til samfunnet, kanskje en kan si at en er uten forankring når en er uten id? Eller at en faller igjennom og blir enda mer usynlig i samfunnet? Kanskje det også gir en opplevelse av manglende anerkjennelse ved å være uten elektronisk id når hele samfunnet og alle digitale tjenester er i ferd med å bygges opp rundt elektronisk id.

Karson og Borg (2013) skriver om samarbeid, likeverd og anerkjennelse. Et av temaene er rettslig anerkjennelse som handler om sosial respekt og inkludering i det samfunnskapte fellesskap. De hevder at rettslig anerkjennes er en forutsetning for utvikling og selvrespekt i dagen samfunn. Jeg tenker at uten elektronisk id vil det bli vanskelig å delta i det digitale samfunnskapte fellesskapet. Og det er nærliggende å tenke at de opplever manglende tilhørighet ved at de blir ekskludert fra den digitale sosiale arenaen. Jeg ble spesielt var på dette funnet og det er kanskje fordi jeg har jobbet mye med flyktninger og vet hvor vanskelig livene til de er på grunn av manglende id. Og ikke minst hvor isolert de ble fra samfunnet når de ikke kunne dokumentere hvem de var eller når UDI ikke godtok identitetspapirene. Dette med tanke på bevegelsesfrihet, rettigheter og plikter. Eksempelvis som tilgang til skole, tannlege eller jobb. Id er noe vi tar for gitt som norsk statsborger, men det er ikke gitt at alle har det. Og det er godt mulig at flere som er UFB med samtidige ruslidelser ender opp i en situasjon der de ikke kan identifisere seg. Av egen erfaring jobber jeg med en som er falt ut av

Folkeregisteret og det er ikke lett å få han inn igjen. Og i mellomtiden har han ingen fastlege for eksempel, ingen bankID og heller ingen journal som jeg kan journalføre i og derfor kan han heller ikke klage på helsetjenester. For øvrig har han ikke noen vedtak fra verken kommunal- eller spesialisthelsetjenester. Et praktisk eksempel på en isolasjon fra samfunnet. Og det er interessant og litt skremmende se på hva det gjør med deg å ikke ha elektronisk id. Hva gjør det for eksempel med rettssikkerheten din?

Frihet til å velge versus avhengighet

Et annet perspektiv når det gjelder eksistensiell isolasjon er at når en har kontakt med denne følelsen og erkjennelsen, kan det gi innsikt i det å være menneske. Det kan gi deg en større forståelseshorisont og kanskje vilje til å finne mening med eget liv. Et av spørsmålene som melder seg da er hvordan en forholder seg til denne forståelsen av at en er dypest sett er alene og må møte tilværelsen med sitt eget vesen alene? Funnene i denne studien viser at møte med ODT kan være forbundet med skam, dehumaniserende og opplevd manglende tilhørighet. Eksistensialisme er opptatt av at mennesket har fri vilje og en er selv skaper av sitt liv (Yalom, 2011). Vi vet at mennesker med ruslidelser ofte har problemer med følelsesregulering og derfor kan velge rusmedikament-inntak som løsning på lidelser (Hole, 2014). I et eksistensielt perspektiv kan en si at de er ansvarlig for sine valg og det er deres eget ansvar hvis de velge rusmedikamenter som løsning. Et annet perspektiv er å se på valgene når det gjelder å bruke rusmedikamenter i et avhengighetsperspektiv som Hole (2014) beskriver. Der en forstår avhengighet som en lidelse og at mange valg ikke er viljestyrt, men styrt ut ifra mange faktorer. Hole (2014) beskriver denne forståelsen av avhengighet som det biopsykososiale perspektivet. Hvis det er slik kan en si at det er sannsynlig at de har mindre frihet til å kunne velge hvordan de vil forholde seg til sin opplevelse av møte med ODT, og sannsynligvis er opplevelsene de har i møte med ODT med på å øke rusmedikament-inntaket.

Isolasjon i en psykisk helse perspektiv

I et psykisk helseperspektiv, og kanskje sett på opp mot min praksis, er begrepet eksistensiell isolasjon en mulig tolkning og tilnærming til disse følelsene som informantene beskriver. Og ikke minst situasjonen de er i som UFB med ruslidelser. Det er også relevant og viktig å ha med i forståelsen at disse er isolert fra det å ha private rom, de er henvist til det offentlige rom. Katja (2013) viser til at bostedsløse ofte ikke er ønsket i offentligheten. Det er sannsynlig at de blir begrenset med tilganger til internett fordi de ikke er ønsket på bibliotek og kaféer med

internett. Et annet perspektiv er at de ikke er frie til å velge når de vil være i sine egne private rom. De er UFB. De har ikke muligheten til å sitte i ro og fred i sitt eget hjem og organisere sitt digitale liv. De har ingen bostedsadresse. Uten tilgang på verktøy, og et sted bruke de på, vil dialogen med ODT bli vanskelig, noe informantene også gir uttrykk for. Dette er også noe Nesse (2020) synliggjør med sin doktorgrad avhandling, der hun viser til at bostedsløse med ruslidelser tener stabile og trygge hjem. Jeg bruker begrepet eksistensiell isolasjon fordi jeg jobber tett på dem og lar meg berøre av deres marginaliserte eksistens. Jeg tenker at funnene av følelser er viktig å ha med seg i møte med denne gruppen. Det viser hvor sårbare de er for ting som vi tar for gitt at de håndterer, men i praksis så rammer det dem i deres eksistens i kampen for å overleve. ODT oppfattes ikke som et gode, i møte med ODT opplever de ytterligere en avgrensing fra samfunnet. Det sier også noe om hvordan samfunnsstrukturer påvirker enkeltindividet i sin egen eksistens og opplevelse av seg selv som isolert fra det øvrige samfunnet. I et praktisk psykisk helsearbeid er dette temaer som kan adresseres til den enkelte og tematiseres slik at den enkelte får oversikt på hva møte med ODT kan gjøre med deg. I et folkehelseperspektiv bør de adresseres til de som utvikler ODT-tjenester og alle som har med denne gruppen å gjøre.

5.2 Manglende digital kompetanse og begrensede økonomiske midler

Jeg har valgt å drøfte manglende digital kompetanse og manglende økonomiske midler under samme kapittel. De handler på mange måter om det samme og de bakenforliggende årsakene kan med fordel ses i sammenheng.

Jeg fant tidligere forskning fra utlandet som viste at UFB og mennesker med ruslidelser manglet digital kompetanse og it-teknologi. Jeg visste ikke at manglende it-kompetanse og teknologi også gjelder i Norge. Funnene i denne studien kan tyde på at de mangler ofte begge deler. I dette kapitlet vil jeg først se på to mulige perspektiver for å forstå manglende digital kompetanse og teknologi. Så vil jeg belyse digitale samfunnsendringer og hvilke utfordringer det kan gi for denne gruppen. Samt hva fattigdom og marginalisering kan gjøre. Kort om mulig ekskludering fra det offentlige rom og en oppsummering til slutt. Noe av eksemplene er fra min egen erfaring i arbeidet med denne gruppen. Og noen refleksjoner er kommet mer i etterkant når jeg har reflektert over hva disse funnene betyr.

Eget ansvar

Eksistensialisme mener at vi har et ansvar for våre liv og i det ligger det et ansvar for å velge hva en vil tillegge seg av kompetanse i eget liv. Eksistensialismen viser til at menneske har frihet til å velge sine liv, og mener samtidig at vi flykter fra friheten fordi den stiller oss til ansvar for oss selv og gjør oss skyldige i våre handlinger og valg (Yalom, 2011). Vi søker å beskytte oss mot denne friheten på ulike måter. Blant annet så konstituerer og forstår vi verden på en slik måte at den fremtrer uavhengig av våre valg og handlinger. Vi opplever at verden er der og at den skapes uavhengig av oss selv (Yalom, 2011). I dette perspektivet kan en tolke den manglende kompetansen på digitale tjenester som en valgt situasjon, skapt av den enkelte for å unngå være digitalt delaktig i sitt eget liv og for å slippe å stå til ansvar for seg selv. I stedet prøver de å overlate ansvaret til de som har skapt tjenesten ved å formidle at ODT fungerer ikke. I forhold til manglene midler peker eksistensialismen på at tilværelsen er det vi selv som skaper og at det er vi som tillegger alt av mening (Yalom, 2011). Slik sett kan en tenke at situasjonen de er i, ved å ikke ha midler, på en måte må ha en mening for dem. De har valgt å bruke pengene de har på noe annet som gir mer mening. Og derfor er de selv skyld i sin situasjon. De kunne ha valgt annerledes i sine liv og hatt tilgang til mer midler. Samtidig vet vi at det meste av midler går til rusmedikamenter og vi kan si at det velger de selv, hvis en ser på valget med eksistensialismens briller. Ser en på det avhengighet med Brumoen (2007) sine briller definerer han avhengighet som noen person fortsetter med å gjøre til tross for at han vet det skadelig. Valgene er styret av situasjonen og det er sterke krefter som trekker i ulike retninger og valgene blir vanskelig.

Konsekvenser ved rusavhengighet

Et annet perspektiv som jeg finner relevant er å forstå den manglende digitale kompetansen og manglende teknologi som en konsekvens av et avhengighetsproblem. De har en avhengighet og i dette tilfellet er det rusavhengighet som er styrende for hvilken kompetanse en velger å utvikle og hva en velger å kjøpe. Hole (2014) viser at avhengighet kan ha stor påvirkning på valg en gjør jamført den biopsykososiale forståelsen. Der en legger til grunn en forståelse av at avhengighet må sees i en større sammenheng enn bare eget initiativ og egne valg, men mer som en lidelse som preger mennesket på mange av livets områder også helt ned på cellenivå. Den biopsykososiale forståelsen viser at mange av valgene ikke er viljestyrt, men må ses i et avhengighetsperspektiv. Slik at økonomiske valg, som ender opp med begrenset tilgang på teknologi, må ses i dette perspektiv der mennesket er forstyrret i sin biologi og har

store utfordringer med å organisere seg og ivareta sine grunnleggende behov. Det å mangle økonomiske ressurser gir en del helt konkrete begrensninger for hvilken deltagelse som er mulig i samfunnet. En kan si at konsekvenser for valgene en gjør i sine liv, når det gjelder å ha frihet til å velge, eller motsatt; valgene en gjør på grunn av sin avhengighet, uansett gir et tydelig utslag på tilgang til ODT. Det er godt mulig en kan si at disse trenger mer gatekapital for å overleve enn digitale kapitale (Sandberg & Pedersen, 2007).

Digitale samfunnsendringer

Samfunnet vektlegger å utvikle effektivitet i forhold til tjenesteproduksjon og tilgjengelighet jmfør St. Meld.15 (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016). Samtidig, for at effektiviteten skal fungere, er det noe som trengs i den andre enden som digital kompetanse og ofte elektronisk id. Digital kompetanse handler om å kunne logge seg inn på nettbank for å organisere sin økonomi. For å ha elektronisk id må en ha bankkonto, for å få en bankkonto må en fremvise pass i banken og har en ikke pass, må en bestille time hos politiet for å søke om pass over internett. Flere og flere bank- og posttjenester administreres over internett. Skal en ha time hos skattemyndighetene må en inn på internett for å bestille time. Nett-påloggingen til NAV, og sikkerhetssystemene, oppleves så vanskelig at de gir opp å prøve. Manglende digital kompetanse hindrer dem for eksempel i å levere meldekort eller følge opp sin sak via «Min side» på NAV. Konsekvensene er at NAV kan avslutte din sak fordi du ikke svarer på spørsmål eller kommer med informasjon de ønsker. Skal en inn på Altinn for å sjekke selvangivelsen trengs det elektronisk id noe som de altså ofte ikke har. Mange av de digitale systemene krever epost, det er det ikke gitt at de har. Eller sikkerhetsklareringen igjennom telefon og sms som de heller ikke alltid har. Et annet tema var kreditorer og at det å kunne følge opp, og få informasjon om gjeld var vanskelig. I forhold til ODT er det i flere kommuner ønskelig at søknader om boligstøtte levers digitalt. Det er nærliggende å tenke at de digitale systemene som vi utvikler nærmest tvinger de ut i en isolasjon fra det øvrige samfunnet. Og hvis det er sant at de mangler digital kompetanse, og en setter det i en kontekst der en tar med hele det teknologiske informasjonssamfunnet som vår kultur utvikler, blir de stående utenfor det som samler oss andre. Våre liv organiseres mer og mer digitalt. Vi bestiller mer og mer av forbruksvarer over nettet. Vi bruker nettet til å finne boliger og jobber. Video-møter er i dag blitt en selvfølge. Vi betaler fakturaer eller kaffekoppen med Vipps. I dag organiserer vi forsikringsavtaler og strøm avtaler på via internett. Vi kan endre mobilabonnement på nett og bestille mer data hvis vi vil. I dag organiserer vi ofte sosiale arrangementer via Facebook og andre sosiale medier. Alt dette blir problematisk uten digital kompetanse. Det er rimelig å

anta at digitale samfunnsendringer og kravet om digital kompetanse for deltagelse marginaliserer de ytterligere fra en allerede vanskelig situasjon.

Fattigdom og marginalisering

Hva betyr funnet av at de har begrenset med midler i forhold til ODT? I dagens samfunn kommer en ikke utenom at mye drives av økonomi og ved fattigdom, som dette egentlig også handler om, er valgmuligheten mindre enn hvis en har god råd. Informantene hadde ingen jobb og heller ingen utdanning. De hadde kun det de gikk og sto i, som de sier selv. Noen var uføretrygdet og noen gikk på sosiale stønader. De omtalte seg som fattige nordmenn. En refleksjon jeg gjør meg er at jeg ofte som psykisk helsearbeider mister dette perspektivet om at denne gruppen er fattig, fordi det er andre ting som tar så mye plass og fokus. Det er mye brannslukking eller akutte situasjoner som må ordnes med. Som akutte innleggelse på grunn av psykose eller overdoser. For å snakke for meg selv så må jeg innrømme at jeg fort kan glemme hvor marginalisert de er rent økonomiske, og hva det gjør med tilgang til det teknologiske informasjonsfunnet. Denne gruppen har ofte ikke de verktøyene som vi andre har tilgang på. Det er sjelden de har en mobiltelefon og enda sjeldnere de har en smart mobil. Mobilen selges og byttes på dårlige dager for å ordne med penger til rusmedikamenter for å slippe å bli syk. Altså ordne seg en friskmelding som noen kaller det. Ingen av de jeg intervjuet hadde råd til pc. Ofte er det usikkert hvor de kan lagre pc-en slik at den ikke blir stjålet.

Et annet perspektiv er at alle informantene har betalingsanmerkninger og derfor ikke får internettabonnement og ikke mobilabonnement. De må eventuelt bruke kontantkort som igjen er dyrere. Og da har de ikke tilgang til teknologien som kreves for å innhente informasjon om ulike tjenester, som for eksempel hva som går på kino, eller kjøpe seg togbillett, eller finne ut av busstider, for ikke å snakke om sosiale medier som FB og Instagram. Eller det å holde seg oppdaterte på nyheter. Jeg og mine kollegaer har brukt ganske mye tid på å informere om Covid19 til mennesker med ruslidelser i denne perioden. De har ikke tv eller radio og de kjøper i liten grad aviser. Når de mangler alle disse informasjonskanalene, blir de veldig isolert fra det øvrige samfunnet. Og jeg forstår når de sier at de opplever å være annenrangs borgere. De har ikke en pc som er tilkoblet internett og linket til en skriver som skriver ut ulike søknadskjemaer eller bankutskrifter som NAV skal ha for å vurdere om du kan få nødpenger. De har som regel ikke en smarttelefon og bankID på mobil, slik at de kan logge seg inn på nettbanken og ta en screenshot av bankkontoen for å laste opp bilde som et vedlegg til en epost til NAV. De har ofte ikke epost-kontoer, langt mindre videokameraer, slik at de kan delta på

vk-møter. Slik de fremstår for meg er de fattige og de lider. Det digitale samfunnet som vi lager har ikke som intensjon å ekskludere, men i praksis, slik jeg forstår det, legger vi opp til et samfunn der vi ekskluderer noen grupper. Digital deltagelse krever moderne teknologi som det er forventet at alle har. Men funnet viser at det er det ikke gitt at alle har og derfor når ikke ODT frem til de som kanskje trenger det aller mest.

5.3 Prioriteringer av rusmedikamenter

Funnet viser at ruslidelser er gjeldende for bortprioritering av ODT. Informantene beskriver at de egentlig mister kontrollen over eget liv, de blir fanget i en avhengighet til rusmedikamenter. Informantene beskriver at de går i sin egen boble eller er på kjøret og rus er så altoppslukende at alt annet mister innhold og mening. Erfaringer med bruk av ODT blir derfor begrenset, ODT blir valgt bort fordi noe annet fremstår som mer viktig. Konsekvensene av inntak av rusmedikamenter gir manglende digital kompetanse og økonomiske midler for få tilgang til ODT. Og ikke minst de emosjonelle belastningene det kan medføre å ikke mestre ODT. Den digitale kompetansen blir valgt bort som en konsekvens av valget om å bruke rusmidler. De økonomiske midlene blir brukt til å skaffe rus, og som en konsekvens mister de tilgang til det digitale samfunnet fordi de har ikke økonomi til å delta. I et eksistensielt perspektiv kan bruk av rus og utviklingen av ruslidelser ses på som en flukt fra friheten, en flukt fra å ta ansvar for eget liv.

I mitt arbeid med bostedsløse med ruslidelser møter jeg holdninger eller forståelser som bygger på at denne gruppen er selv skyldig i sin lidelse og avhengighet. Samtidig er det mye forskning som beskriver, og som forstår, avhengighet i et mye mer nyansert forhold til vår biologi, psykologi og sosiale liv (Hole, 2014; Bramness, 2018). Forskningen ser på avhengighet mer som en sykdom som beskriver en adferd som har en tvangsmessig karakter på grunn av flere faktorer som for eksempel nevrobiologiske forstyrrelser i hjernen. Jeg opplever at møter en ruslidelse med et utgangspunkt i eksistensialismen vil en si at de er sin egen situasjon ansvarlige. Eksistensialismen bærer prege av å mene at vi har frihet til å velge våre liv og det er vi selv som skaper og gir livet mening og innhold. Etter mitt syn blir det for enkelt å tillegge den enkelte det hel og fulle ansvaret for sin situasjon, det er mange perspektiver å ta med i betraktningen når det gjelder å forstå rusmedikament misbruk noe som den biopsykososiale forståelsen vektlegger. Den biopsykososiale modellen tar høyde for at ruslidelser er en sykdom og at avhengighet må forstås i et mye større perspektiv. Dette er

viktige perspektiver fordi de tjenestene vi utvikler er i forhold til hvilke forståelser vi har av problemet og hvilke holdninger som vi er bærere av. Jeg tenker at det viktig at disse funnene fra denne studien ses på med forståelse for begge perspektivene for å forstå hvorfor de velger bort ODT. Det er en balansegang mellom avhengighet og frihet til å velge. De fleste er ikke født rusmedikament-avhengige, det er noe som utvikles over tid. Jeg tenker det er viktig i et psykisk helse-perspektiv å formidle til alle aktører som jobber rundt denne gruppen at de har store utfordringer i å mestre ODT og vi må ta hensyn til det i forhold til hvilke ODT tjenester vi utvikler og hvordan.

5.4 Refleksjon over diskusjon

Jeg har en sosialkonstruksjonistisk erkjennelse, hvilket gir en forståelse av at det fins ulike versjoner av virkeligheten (Malterud, 2017). Jeg tenker at teorien jeg har valgt får frem noen nyanser og perspektiver og tematiserer en situasjon som gjelder for en marginalisert gruppe individer som det ikke har vært nok fokus på. Samtidig er det ikke hele sannheten, men jeg mener at begrepene (isolasjon, frihet/ansvar og avhengighet) belyser helt sentrale sider av problemstillingen på en slik måte at tolkningen og beskrivelsen representerer en tydelighet på at her er det et paradoks. Tjenester som er utviklet og som skal være til god hjelp har motsatt virkning. Denne forståelsen har gitt meg en dypere innsikt i situasjonen til denne gruppen. På bakgrunn av dette mener jeg at selve funnene fra analysen gir relevante svar på problemstillingen. Malterud (2017) stiller spørsmål om kunnskapens gyldighet, og under hvilke betingelser? Jeg tenker at denne kunnskapen er relevant og gjelder for mange UFB og med ruslidelser. Disse fire informantene bærer i seg, og er formet av, nærværet av våre kulturelle forståelser som er i tiden og som nå er tilgjengelig for deltagere av en kultur (Kvale & Brinkmann, 2015). De eksistensielle begrepene, og den biopsykososiale tilnærmingen, kan gi oss forståelse og perspektiver som kanskje gir mening og en orienteringskurs i et komplisert kulturelt uttrykk som er relevant for psykisk helsearbeid. Slik at jeg som psykisk helse-arbeider kan tilnærme meg denne problemstillingen med en økt forståelse av utfordringer vedrørende ODT.

Jeg tenker at denne kunnskapen kommer som et tillegg, med fokus på ODT, sammen med mye annen forskning på en marginalisert gruppe. Samtidig ser jeg at andre teoretiske forståelser ville ha vært nyttig å belyse problemstillingene med, som for eksempel emosjonell-fokusert terapi, Stiegler (2016). Ulike teoretiske bakgrunnspektiver former ulike spørsmål og som kan gi

ulike svar. Med andre ord finnes det et mangfold av mulige fortolkninger av mitt materiale. Mine valg av teori belyser noen sider av tematikken i problems stillingen som jeg finner relevante og som kan bidra til en bedre forståelse av hvordan bostedsløse mennesker erfarer digitale tjenester

6. Konklusjon

Oppsummering av funn

Funnene viser at min bekymring om hvorvidt ODT når frem til denne gruppen ser ut til å være berettiget. Utifra funnene er det nærliggende å konkludere med at historien om Per gjelder mange. Funnene kan tolkes slik at ODT virker mot sin hensikt. En kan kanskje si at ODT fremstår som et paradoks. ODT er laget for å hjelpe og å være et gode, men i praksis kan en hevde at ODT fremstår som mer begrensende for denne gruppens livskvalitet, enn den er berikende. En kan hevde at de står med begrenset tilgang til sine rettigheter. Jeg mener funnene formidler at i praksis er denne gruppen logget av informasjonssamfunnet. I tillegg viser funnene at de opplever mange negative følelser i møte med ODT. Funnene peker på store utfordringer når det gjelder rus og avhengighet der ODT naturlig blir nedprioritert. Funnene viser til manglede IT-kompetanse som fører til at ODT blir mer utilgjengelige for dem enn for den øvrige befolkning. Fattigdom begrenser også tilgangen til ODT på grunn av manglende midler til å investere i smarttelefon, PC, internett- og mobilabonnement. Funnene tyder på ODT for denne gruppen skaper manglende mestring og selvstendighet, stikk i strid med intensjonen til Digital agenda for Norge (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016). En rimelig konklusjon, slik jeg ser det, er at ODT er enda en arena som bostedsløse med ruslidelser blir marginalisert på.

Veien videre

Jeg mener at funnene berører flere interessante temaer som det kanskje ikke er forsket så mye på. For eksempel hva gjør det med deg å mangle elektronisk id? En kan kanskje stille spørsmålet hva er denne marginaliseringen et uttrykk for i vårt samfunn og forske på det? Det kan også tenkes at erfaringene med å være isolert fra enkelte sider av samfunnet gir innsikt på andre livsområder som er berikende? Et annet tema som jeg har blitt opptatt av er; hva er egentlig det offentlige rom? Hva gjør det med deg å være henvist til det offentlige rom? Og ikke minst tenker jeg at en skulle ha undersøkt om disse funnene er representative for generasjonen født etter 1990. Jeg mener at NAV bør involveres i forskningsprosjekter sammen med brukere for å utvikle tilganger eller brukervennlige plattformer for bostedsløse og samtidige ruslidelser. Det kan være slik at mange som har bolig, men som sliter med ruslidelser, kanskje møter noe av de samme utfordringene som beskrevet i denne studien, slik at dette gjelder mange flere. Samtidig er jeg praktisk anlagt, og jeg tenker først og fremst at det vil ta litt tid å utvikle ODT som denne gruppe kan nyttiggjøre seg av. Men jeg ser for meg

ulike prosjekter for å se hva som kan nå frem. Jeg tror det er mye som kan gjøres for å stimulere til økt fokus på digitale tjenester for denne gruppen fra offentlighetens side. Som vil være et gode for alle.

Litteraturliste

- Bagn, Ø. (2015). Digital tjenesteyting - enkelhet er en suksessfaktor og trygghet tas for gitt. *Praktisk økonomi & finans*(03), 203-207.
- Bramness, J. (2018). *Hva er AVHNGIGHET*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Brumoen, H. (2007). *Vanen, viljen og valget*. Oslo: Gyldendal akademiske.
- Brunstad, P, O. (2012, 15. mars). Anerkjennelsens terapi. Hentet fra : <https://pobrunstad.no/anerkjennelsens-terapi/>
- Deegan P, E. (1990). Spirit breaking: When the helping professions hurt. *The Humanistic Psychologist*, 18.3, 301-313. Hentet fra: <https://psycnet-apa-org.ezproxy.inn.no/fulltext/2002-13323-013.pdf>
- Dyrøy, E. (2015). Digitalisering av helsesektoren - Digital dialog mellom pasient og fastlege; samfunnskonsekvenser. *Praktisk økonomi & finans*(03), 212-216.
- Farstad, M., & Henriksen, J.-O. (2011). *Skammens spor: avtrykk i identitet og relasjoner*. Oslo: Conflux.
- Forskrift om organisering av helseforskning. (2009). Forskriften om organisering av medisinsk og helsefaglig forskning. FOR-2009-07-01-955. Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2009-07-01-955>
- Helsedirektoratet. (2012). *Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse - ROP-lidelser*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Helsedirektoratet. (2014). *Sammen om mestring: veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne: et verktøy for kommuner og spesialisthelsetjenesten*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Helsedirektoratet. (2017). *Oppfølging av personer med store og sammensatte behov*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Helse og omsorgsdepartementet. (2016). *Opptrappingsplan for rusfeltet*. (Prop. 15 S (2015 – 2016). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-15-s-20152016/id2460953/?ch=1>

-
- Helse og omsorgsdepartementet. (2017). *Mestre hele livet, Regjeringen strategi for god psykisk helse (2017-2022)*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/mestre-hele-livet/id2568354/>
- Hole, R. (2014). *Forebygging og behandling av rusproblemer, en innføring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Husbanken. (2017). *Bostedsløse i Norge 2016 - en kartlegging*. NIBR-rapport 2017:13. Bodø: Husbanken. Hentet fra: <https://www.veiviseren.no>
- Husbanken. (2020, 24. april). Bostedsløs. Hentet fra: <https://www.veiviseren.no>
- Karlson, B., & Borg, M. (2013) *Psykisk helsearbeid: humane og sosiale perspektiver og praksiser*. Oslo: Gyldendal akademiske.
- Katja, J. (2013). Den interne grensekontrollen. *Rus & samfunn*(02), 22-24.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2014). *Bolig for velferd: Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)* (Strategi / Kommunal- og moderniseringsdepartementet). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/Bolig-for-velferd/id753950/>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). *Digital agenda for Norge - IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet* (Meld. St. (2015-2016)) Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>
- Kraft, P. (2016). *Rusmiddel - avhengighet, Et psykologisk perspektiv*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M., & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg. ed.). Oslo: Universitetsforl.
- Mathisen, T. (2015). Lønnsom og enkel digital post. *Praktisk økonomi & finans*(03), 208-211.
- Monsen, J. T. (1990). *Vitalitet, psykiske forstyrrelser og psykoterapi: utdrag fra klinisk psykologi*. Oslo: TANO.
- Neale, J., & Stevenson, C. (2014). Homeless Drug Users and Information Technology: A Qualitative Study with Potential Implications for Recovery from Drug Dependence. *Substance Use & Misuse*, 49(11), 1465-1472.
doi:10.3109/10826084.2014.912231
- Linda Nesse (2020). *Folk som sliter med rus og psyken trenger et hjem, ikke bare et sted å bo*. (Doktoravhandling, NMBU – Norges Miljø - og

- biovitenskapelige universitet) Hentet fra : <https://forskning.no/medisinske-metoder-nmbu-norges-miljo-og-biovitenskapelige-universitet-partner/folk-som-sliter-med-rus-og-psyken-trenger-et-hjem-ikke-bare-et-sted-a-bo/1668192>
- Olsson, H., & Sörensen, S. (2001). *Forskningsprosessen: kvalitative og kvantitative perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Personopplysningsloven. (2018) Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven))LOV-2018-06-15-38). Hentet fra : <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38>
- Reitzes, D. C., Parker, J., Crimmins, T., & Ruel, E. E. (2017). Digital communications among homeless people: Anomaly or necessity? *Journal of Urban Affairs*, 39(2), 145-159. doi:10.1111/juaf.12310
- Sandberg, S. & Pedersen, W. (2007). Gatekapital. Oslo: Universitetsforlaget.
- Schibbye, A. I. (1998). Å bli kjent med seg selv og den andre: om selvrefleksivitet og undring i dialektisk relasjonsteori. I (red) Andersen, A., & Karlsson, B. *Psykatri i endring : Forståelse og perspektiv på klinisk arbeid*. Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Stiegel, J. R. (2015). *EMOSJON-FOKUSERT TERAPI*. Oslo: Gyldendal Norske forlag.
- Stigen, A. (1983). *Tenkningens historie: B. 2: Den nyere tid: fra 1600-tallet til vår egen tid* (Vol. B. 2). Oslo: Gyldendal.
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis: innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. Hentet fra: <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
- Yalom, I. D., & Solli, M. (2011). *Eksistensiell psykoterapi*. Oslo: Arneberg.

Vedlegg 1

Vil du delta i forskningsprosjektet

Bostedsløses møte med den offentlige digitale hverdagen

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få en bedre forståelse av bostedsløse opplevelse av offentlige digitale tjenester. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å undersøke hvordan tidligere bostedsløse med eller uten ROP lidelser erfarte digitale offentlige tjenester som NAV, kommune, bank og post. Hensikten er å se om disse bruker erfaringene kan være med på å utvikle bedre digitale tjenester for bostedsløse.

Hovedspørsmålet som jeg ønsker å finne svar på er:

- Hvilke er erfaringer har bostedsløse med offentlige digitale tjenester?

I tillegg ønsker jeg svar på to forskningsspørsmål:

- Hvilke utfordringer møter bostedsløse med den digitale hverdag?
- Hvordan opplever bostedsløse møte med digitale offentlige tjenester?

Prosjektet er en mastergradsoppgave ved avdeling for helse og sosialfag ved Høgskolen innlandet, Elverum som også er ansvarlige for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å intervju deg som tidligere bostedsløs og som i dag har en stabil bosituasjon. Du vil være en av seks personer som jeg vil intervju. Du er valgt gjennom at jeg har henvendt meg til ledere av Sagatun brukerstyrt senter, CRUX Hamartiltakene og Stange Hjelpa som hjelper til med å finne personer som kan delta i undersøkelsen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjete innebærer det et intervju med lydopptaker og at intervjuer tar notater. Intervjuet vil innholdet spørsmål om er erfaringer med digitale tjenester, som for eksempel: Hadde du tilgang til pc, mobil, elektronisk id eller internett? Hvordan opplevde du NAV sine nettsider? Intervjuet vil vare ca. 60 minutter.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og brukes dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil forsker erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data og nedlåst i forskers hjem.

I tillegg til meg vil Troll i Ord og veileder ha tilgang til opplysningene som du gir.

Troll i Ord vil skrive ned lydopptaket av intervjuet med deg. Det vil bli inngått en databehandler avtale i henhold til den nye personvern forordningen GDPR. Utsveksling av lyd og teks filer vil skje kryptert via minne penn og ved personlig overlevering begge veier.

Data materialet vil bli lagret på ekstern harddisk i forskers hjem.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 02.05.19. Data materialet vil bli anonymisert ved prosjektets slutt.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Innlandet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

Student: Kai-Ove Norkyn
E post: solly2322@gmail.com
Tlf: 90 54 42 17

Førsteamanuensis Børge Baklien,
E post: borge.baklien@inn.no
Tlf: 62 43 03 55

Vårt personvernombud: NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig Student/forsker
Børge Baklien Kai-Ove Norkyn
(veileder)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet: Bostedsløses møte med den offentlige digitale hverdagen.

og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at opplysningene jeg oppgir om min helsetilstand da jeg var bostedsløs blir oppbevart frem til prosjektet er avsluttet, ca. 02.mai 2019

-
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2

NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Bostedsløses møte med den offentlige digitale hverdagen

Referansenummer

488865

Registrert

11.09.2018 av Kai Ove Norkyn - 014089@stud.inn.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Innlandet / Fakultet for helse- og sosialvitenskap / Institutt for helse- og sykepleievitenskap

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Børge Baklien, borge.baklien@inn.no, tlf: 62430355

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Kai-Ove Norkyn, solly2322@gmail.com, tlf: 90544217

Prosjektperiode

03.09.2018 - 04.05.2020

Status

24.10.2019 - Vurdeft

Vurdering (3)

24.10.2019 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 21.10.2019

Vi har nå registrert 04.05.2020 som ny sluttdato for forskningsperioden. Vi gjør oppmerksom på at ytterligere forlengelse ikke kan påregnes uten at utvalget informeres om forlengelsen.

NSD vil følge opp ved ny planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til videre med prosjektet!

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5b926560-e0f5-449e-9e8d-dffae11>

1/3

27.4.2020

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

22.10.2019 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 21.10.2019

Vi har nå registrert 04.05.2020 som ny sluttdato for forskningsperioden. Vi gjør oppmerksom på at ytterligere forlengelse ikke kan påregnes uten at utvalget informeres om forlengelsen.

NSD vil følge opp ved ny planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til videre med prosjektet!

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

29.10.2018 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 29.10.2018 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD ENDRINGER

Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger frem til 02.05.2019.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a), jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD finner at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen:

- om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål

-
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
 - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art.

12.1 og art. 13.

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5b926560-e0f5-449e-9e8d-dffae> 11

.4.ZUZU

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32)

Troll i Ord er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er

avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Kajsa Amundsen

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

<https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5b926560-e0f5449e-9e8d-dffae> 11

Vedlegg 3

Intervjuguide

Hvilke opplevelser har bostedsløse med ruslidelse med offentlige digitale tjenester?

Innledning

Si litt om temaet for samtalen (bakgrunn, formål)

- Forklar hva intervjuet skal brukes til og forklar taushetsplikt og anonymitet
- Spør om noe er uklart og om respondenten har noen spørsmål
- Informer om ev. opptak, sørg for samtykke til ev. opptak

Hvem er informanten (Gi leseren en forståelse)

- Kan du si litt om deg selv? (hvordan bodde du, hva skjedde, hadde du mange venner, familie, hvem er du, hva liker du å drive med?)
- Hva gjør du nå (jobb, skole, samboer?)

Avklare hvordan det er å forholde seg til hjelpeapparatet / tjenester

Erfaringer med samarbeid med hjelpeapparatet

- Hvordan var det å få kontakt med hjelpeapparatet (Hvordan oppnådde du kontakt med post, NAV, bank og kommune) (tilganger)
- Hvordan gikk du frem for å få kontakt med NAV, bank, post og kommune?
- Kan du si litt om hvordan det var å finne frem på de ulike nettsidene til NAV, bank osv?
- Kan du si noe om hvordan offentlige digitale tjenester var med på å koordinere dit liv? (post, økonomi, vedtak, søknader og avtaler)
- Hvordan nyttiggjorde du deg av offentlige digitale tjenester (Hva var det med offentlige digitale tjenester som var bra for deg?)
- Var det noe som var vanskelig med digitale tjenester i forhold til NAV, bank Post, og kommune. (eksempler)

Opplevelser

- Hvilke følelser har du kjent på i møte med ODT? (Sinne, glede, sorg, uro, skam,?)
- Hvordan vil du beskrive opplevelsen av digitaliseringen av offentlige tjenester? (distanse/nærhet, praktisk/upraktisk)
- Hvordan er det å forholde seg til ODT?
- Hva tenker du om utviklingen av ODT? (Opplever du mening ved utvikling og bruk av ODT)
- Hva tenker du om utviklingen av ODT i velferdssamfunnet? (brukerperspektiv)

- Hva tenker du om din egen kunnskapen for å bruke digitale tjenester?
- Kan du si litt om hvordan er det å være deg i møte med ODT?)

Teknologi

- Hva slags kommunikasjons verktøy brukte du? Pc, mobil, nettbrett?
- Var det nytt eller gammelt?
- Hvordan fungerte det?
- Hva fungerte best?
- Hadde du e post adresse? Brukte du den aktivt?
- Hvordan var det med passord?
- Hvilken erfaring har du med elektronisk id? Som id brikke, ide på mobil?
- Hvordan brukte du kompetansen?

Internett- Tilganger

- Kan du si litt om økonomi og abonnement på internett?
- Hvor hadde du tilgang til internett, kafe, venner eller var du på biblioteket? Hvilke grunner var et for at du valgte som du gjorde?
- Opplever du at du er god på internett i forhold til å bruke ODT eller syns du det er vanskelig?
- Hvor ofte brukte du internett? En gang uka, hver dag?
- Hvordan opplever du din egen kompetanse eller kunnskaper i forhold til ODT

Kommentarer

- Er det noe bostedsløse trenger i forhold til ODT?
- Er det noe vi som samfunn kunne gjort annerledes i forhold til ODT og bostedsløse?
- Er det noe annet du gjerne ville ha sagt?


Vedlegg 4

AVTALE OM BEHANDLING AV

PERSONOPPLYSNINGER (DATABEHANDLERAVTALE) Fa

I henhold til gjeldende norsk personopplysningslovgivning og forordning (EU) 2016/679 av 27. april

2016, Artikkel 28 og 29, jf. Artikkel 32-36, inngås følgende avtale

 Avtalen gjelder transkribering av forskningsintervjuer i forbindelse med masteroppgave

«Bostedsløses møte med den digitale hverdagen»

mellom

Kai Ove Norkyn (behandlingsansvarlig)

og

Troll i Ord

(databehandler)

1. Avtalens hensikt

Avtalens hensikt er å regulere rettigheter og plikter etter Lov av 15. juni 2018 nr. 38 om behandling av personopplysninger og EUs personvernforordning (GDPR). Norsk lov og EUs forordning omtales heretter som personvernregelverket.

Avtalen skal sikre at personopplysninger ikke brukes ulovlig, urettmessig eller at opplysningene behandles på måter som fører til uautorisert tilgang, endring, sletting, skade, tap eller utilgjengelighet.

Avtalen regulerer databehandlers forvaltning av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige, herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse, i forbindelse med transkribering av forskningsintervjuer.

Ved motstrid skal vilkårene i denne avtalen gå foran databehandlers personvernerklæring eller vilkår i andre avtaler inngått mellom behandlingsansvarlig og databehandler i forbindelse med bruk av tjenesten.

Det skal fremgå klart av denne avtalen dersom databehandleren kan overlate personopplysninger til andre for oppbevaring, bearbeiding eller annen behandling, og underleverandør skal angis i avtalens punkt 10.



Behandlingens formål kan ikke endres av noen av partene uten at ny avtale er signert.

2. Formålsbegrensning

Formålet med databehandlers forvaltning av personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig, er å levere transkriberte forskningsintervjuer til behandlingsansvarlig.

Personopplysninger som databehandler forvalter på vegne av behandlingsansvarlig kan ikke brukes til andre formål enn levering av transkriberte forskningsintervjuer uten at dette på forhånd er godkjent av behandlingsansvarlig.

Databehandler kan ikke overføre personopplysninger som omfattes av denne avtalen til samarbeidspartnere eller andre tredjeparter uten at dette på forhånd er godkjent av behandlingsansvarlig, jf. punkt 10 i denne avtalen.

3. Instruksjer

Databehandler skal følge de skriftlige og dokumenterte instruksjer for forvaltning av personopplysninger i forbindelse med transkribering av forskningsintervjuer som behandlingsansvarlig har bestemt skal gjelde.

Troll i Ord forplikter seg til å overholde alle plikter i henhold til gjeldende personvernregelverk som gjelder ved bruk av transkriberingstjenesten til behandling av personopplysninger.

Databehandler forplikter seg til å varsle behandlingsansvarlig dersom databehandler mottar instruksjoner fra behandlingsansvarlig som er i strid med personvernregelverket.

4. Opplysningstyper og registrerte

Databehandleren forvalter personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig i forbindelse med levering av transkriberingstjenester. Disse opplysningene kan være navn, bosted, politiske oppfatninger, religiøse tilknytninger, seksuell legning, familieforhold, boforhold, helseforhold, helseopplysninger, arbeidsforhold etc.

5. De registrertes rettigheter

Databehandler plikter å bistå behandlingsansvarlig ved ivaretagelse av den registrertes rettigheter i henhold til personvernregelverket..

Den registrertes rettigheter inkluderer retten til informasjon om hvordan hans eller hennes personopplysninger behandles, retten til å kreve innsyn i egne personopplysninger, retten til å kreve retting eller sletting av egne personopplysninger og retten til å kreve at behandlingen av egne personopplysninger begrenses.

I den grad det er relevant, skal databehandler bistå behandlingsansvarlig med å ivareta de registrertes rett til dataportabilitet og retten til å motsette seg automatiske avgjørelser, inkludert profilering.

Databehandler er erstatningsansvarlig overfor de registrerte dersom feil eller forsømmelser hos databehandler påfører de registrerte økonomiske eller ikke-økonomiske tap som følge av at deres rettigheter eller personvern er krenket.

6. Tilfredsstillende informasjonssikkerhet

Databehandler skal iverksette tilfredsstillende tekniske, fysiske og organisatoriske sikringstiltak for å beskytte personopplysninger som omfattes av denne avtalen mot uautorisert eller ulovlig tilgang, endring, sletting, skade, tap eller utilgjengelighet.

Databehandler skal dokumentere egen sikkerhetsorganisering, retningslinjer og rutiner for sikkerhetsarbeidet, risikovurderinger og etablerte tekniske, fysiske eller organisatoriske sikringstiltak. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for behandlingsansvarlig.

Databehandler skal etablere kontinuitets- og beredskapsplaner for effektiv håndtering av alvorlige sikkerhetshendelser. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for behandlingsansvarlig.

Databehandler skal gi egne ansatte tilstrekkelig informasjon om og opplæring i informasjonssikkerhet slik at sikkerheten til personopplysninger som behandles på vegne av behandlingsansvarlig blir ivaretatt.

Databehandler skal dokumentere opplæringen av egne ansatte i informasjonssikkerhet. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for behandlingsansvarlig.

7. Taushetsplikt

Kun ansatte hos databehandler som har tjenstlige behov for tilgang til personopplysninger som forvaltes på vegne av behandlingsansvarlig, kan gis slik tilgang. Databehandler plikter å dokumentere retningslinjer og rutiner for tilgangsstyring. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for behandlingsansvarlig.

Ansatte hos databehandler har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til i henhold til denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør. Taushetsplikten omfatter ansatte hos tredjeparter som utfører vedlikehold (eller liknende oppgaver) av systemer, utstyr, nettverk eller bygninger som databehandler anvender for å levere transkriberingstjenesten.

Norsk lov vil kunne begrense omfanget av taushetsplikten for ansatte hos databehandler og tredjeparter.

8. Tilgang til sikkerhetsdokumentasjon

Databehandler plikter å gi behandlingsansvarlig tilgang til all sikkerhetsdokumentasjon som er nødvendig for at behandlingsansvarlig skal kunne ivareta sine forpliktelser i henhold til personvernregelverket.■

Databehandler plikter å gi behandlingsansvarlig tilgang til annen relevant dokumentasjon som gjør det mulig for behandlingsansvarlig å vurdere om databehandler overholder vilkårene i denne avtalen.

Ansatte hos behandlingsansvarlig har taushetsplikt for konfidensiell sikkerhetsdokumentasjon som databehandler gjør tilgjengelig for behandlingsansvarlig.

9. Varslingsplikt ved sikkerhetsbrudd

Databehandler skal uten ubegrunnet opphold varsle behandlingsansvarlig dersom personopplysninger som forvaltes på vegne av behandlingsansvarlig utsettes for sikkerhetsbrudd som innebærer risiko for krenkelser av de registrertes personvern.

Varslet til behandlingsansvarlig skal som minimum inneholde informasjon som beskriver sikkerhetsbruddet, hvilke registrerte som er berørt av sikkerhetsbruddet, hvilke personopplysninger som er berørt av sikkerhetsbruddet, hvilke strakstiltak som er iverksatt for å håndtere sikkerhetsbruddet og hvilke forebyggende tiltak som eventuelt er etablert for å unngå liknende hendelser i fremtiden.

Behandlingsansvarlig er ansvarlig for at varsler om sikkerhetsbrudd fra databehandler blir videreformidlet til Datatilsynet.

10. Underleverandører

Databehandler har ingen underleverandører.

11. Overføring til land utenfor EU/EØS

Ikke aktuelt.

12. Sikkerhetsrevisjoner og konsekvensutredninger

Databehandler skal jevnlig gjennomføre sikkerhetsrevisjoner av eget arbeid med sikring av personopplysninger mot uautorisert eller ulovlig tilgang, endring, sletting, skade, tap eller utilgjengelighet.

Databehandler skal gjennomføre sikkerhetsrevisjoner av informasjonssikkerheten i forbindelse med levering av transkriberingstjenester. Sikkerhetsrevisjoner skal omfatte databehandlers sikkerhetsmål og sikkerhetsstrategi, sikkerhetsorganisering, retningslinjer og rutiner for sikkerhetsarbeidet, etablerte tekniske, fysiske og organisatoriske sikringstiltak. Det skal i tillegg omfatte rutiner for varsling av behandlingsansvarlig ved sikkerhetsbrudd og rutiner for testing av beredskaps- og kontinuitetsplaner.

Databehandler skal dokumentere sikkerhetsrevisjonene. Behandlingsansvarlig skal gis tilgang til revisjonsrapportene.

Dersom en uavhengig tredjepart gjennomfører sikkerhetsrevisjoner hos databehandler, skal behandlingsansvarlig informeres om hvilken revisor som benyttes og få tilgang til oppsummeringer av revisjonsrapportene.

Databehandler skal bistå behandlingsansvarlig dersom bruk transkriberingstjenesten medfører at behandlingsansvarlig har plikt til å utrede personvernkonsekvenser før transkriberingstjenesten tas i bruk/settes i gang, jf. forordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016, Artikkel 35 og 36. Databehandler kan bistå behandlingsansvarlig ved iverksetting av personvernforebyggende tiltak dersom konsekvensutredningen viser at dette er nødvendig.

13. Tilbakelevering og sletting

Ved opphør av denne avtalen plikter databehandler å slette og tilbakelevere alle personopplysninger som forvaltes på vegne av behandlingsansvarlig i forbindelse med levering av transkriberingstjenesten. Behandlingsansvarlig bestemmer hvordan tilbakelevering av personopplysningene skal skje, herunder hvilket format som skal benyttes.

Databehandler skal slette personopplysninger fra alle lagringsmedier som inneholder personopplysninger som databehandler forvalter på vegne av behandlingsansvarlig. Sletting skal skje ved at databehandler skriver over personopplysninger ved avtalens opphør. Dette gjelder også for sikkerhetskopier av personopplysningene.

Databehandler skal dokumentere at sletting av personopplysninger er foretatt i henhold til denne avtalen. Dokumentasjonen skal gjøres tilgjengelig for behandlingsansvarlig.

Databehandler dekker alle kostnader i forbindelse med tilbakelevering og sletting av de personopplysninger som omfattes av denne avtalen.

14. Mislighold

Ved mislighold av vilkårene i denne avtalen som skyldes feil eller forsømmelser fra databehandlers side, kan behandlingsansvarlig si opp avtalen med øyeblikkelig virkning. Databehandler vil fortsatt være pliktig til å tilbakelevere og slette personopplysninger som forvaltes på vegne av behandlingsansvarlig i henhold til bestemmelsene i punkt 13 ovenfor.

Behandlingsansvarlig kan kreve erstatning for økonomiske tap som feil eller forsømmelser fra databehandlers side, inkludert mislighold av vilkårene i denne avtalen, har påført behandlingsansvarlig, jf. også punkt 5 og 10 ovenfor.

15. Avtalens varighet

Denne avtalen gjelder så lenge databehandler forvalter personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig.

16. Kontaktpersoner

Kontaktperson hos databehandler for spørsmål knyttet til denne avtalen er:

Hege Myrvang, Troll i Ord, Smørkollen 2, 2322 Ridabu, e-post: trolliord@online.no, tlf. 90964792.

Kontaktperson hos behandlingsansvarlig for spørsmål knyttet til denne avtalen er:

Kai Ove Norkyn, Svegutua 12, 2322 Ridabu, e-
post: solly2322@gmail.com, tlf. 90544217

17a. Lovvalg og verneting

Avtalen er underlagt norsk rett og partene vedtar Hedmarken tingrett som verneting. Dette gjelder også etter opphør av avtalen.

Denne avtale er i 2 —to eksemplarer, hvorav partene har hvert sitt.

Sted og dato

Ridabu 10.12.2018

På vegne av behandlingsansvarlig På vegne av databehandler

Kari Ove Høyen

Hege Myrvang

(underskrift)(underskrift)

1 vedlegg: Rutiner for transkribering av forskningsintervjuer

Troll



HEGE MYRVANG

Rutiner for transkribering av forskningsintervjuer —

Troll i Ord v/Hege Myrvang

1. Databehandleravtale opprettes mellom oppdragsgiver og Troll i Ord.
2. Oppdragsgiver oppretter databehandleravtale med valgt overføringsmedium (eks. Dropbox, Sharepoint osv.) Overføring av data kan også skje ved personlig overlevering.
3. All transkribering skjer på egen maskin som ikke er koblet til nett. Men dersom elektronisk overføringsmedium benyttes må ned- og opplastning skje på maskin som er koblet til nett. Lydfiler føres over på minnepenn for videre arbeid og alt slettes umiddelbart fra «Nedlastninger» og «Papirkurv» tømmes.

-
4. Når arbeids PC må kobles på nett for oppdatering av programvare fjernes alle dokumenter og lydfiler.
 5. Alle minnepenner etc. oppbevares i låsbar safe.
 6. Arbeids PC er passordbeskyttet og denne beskyttelse inntreer ved fravær fra PC.
 7. Kryptering, dekryptering og eventuell konvertering av lydfiler utføres offline.
 8. Oppdragsgiver krypterer lydfiler og Troll i Ord tekstfiler før oversending. Passord avtales på SMS.
 9. Ved oversending av ferdig transkriberte filer avtales dette fra gang til gang med oppdragsgiver. Oppdragsgiver har ansvar for å slette i overføringsmediumet.
 10. Når oppdragsgiver har mottatt alle filer og lagret i sin ende skal det gis beskjed til Troll i Ord om at sletting kan gjennomføres. Alt slettes da fra alle media hos Troll i Ord og slettebekreftelse sendes oppdragsgiver.
 11. Angående fakturering oversendes timelister også som over med mindre de er anonymisert.
 12. Troll i Ord skal uten ubegrunnet opphold varsle oppdragsgiver dersom personopplysninger utsettes for sikkerhetsbrudd.

Hamar, August 2018