

En ettermiddag som rullerende vaktkoordinator

TEKST OG FOTO: IRENE R. MJELDE

Oppgaven som vaktkoordinator går på omgang, og i dag er det Sonjas tur til å ha med seg vakttelefonen. Det innebærer at det er henne alle ringer til ved behov; både brukere, kollegaer pårørende og eksterne tjenester.

Det er vaktskifte ved Fana hjemmesykepleie, og på møterommet gjør halvparten av Omsorgsteamet Paradis seg klare for kveldsskift.

– Ser arbeidslisten grei ut? spør helsefagarbeider Sonja Eskeland, etter en gjennomgang av kveldens gjøremål.

Arbeidet deres organiseres etter modellen HeltOm som Bergen kommune har utviklet. I HeltOm skilles sykepleierne fra helsefagarbeidere og ufaglærte. Dette gir to forskjellige arbeidsgrupper – et helsetjenesteteam (HT) og et omsorgsteam (OT).

Hovedpoengene i modellen er oppgaveglidning og kompetanseheving.

I omsorgsteamet går koordineringen av kveldsvakten på omgang mellom de ansatte i gruppen. Ved for eksempel sykdomsfravall i teamet er det den ansvarshavende som står for å finne løsningene og koordinere dem.

Hun har også ansvar for å rykke ut til uforutsette hendelser hos brukerne, som for eksempel fall. Til gjengjeld har vaktkoordinatoren en litt kortere brukerliste å forholde seg til på kveldsskiftet.

– Da går vi, inviterer Sonja, henvendt til Helsefagarbeiderens journalist, som skal få være med



Bladet Helsefagarbeideren har fått være med Sonja Eskeland en ettermiddag på jobben, for å undersøke hvordan det er å være vaktkoordinator i hjemmetjenesten. Sonja er plasstillitsvalgt for Delta ved Fana hjemmesykepleie.

som passasjer på ettermiddagsrunden.

SONJAS FØRSTE BESØK denne ettermiddagen er hos en bruker som trenger hjelp til å komme seg over i rullestolen. Da trengs det to helsefagarbeidere på stedet, så etter å ha konferert med en kollega over telefonen, låser hun seg inn til ham og slår av en liten prat mens hun venter.

– Vår oppgave er å bistå med hjelpen som trengs for at bruker-

ne våre skal kunne klare seg selv hjemme, lengst mulig og best mulig, redegjør hun, da hun igjen er på plass i bilen.

VEL FREMME hos neste bruker parkerer Sonja bilen i utkanten av et boligområde. Hun åpner bakdøren og henter ut utstyrssekken, før hun målrettet forsvinner inn mellom to rekkehus.

Da hun etter rundt 15 minutter er tilbake, blir hun stående et knapt halvminutt utenfor bilen.

– En kollega ringte for å gi beskjed om at hun hadde tid til overs og derfor kunne ta et brukerbesøk for meg, forklarer hun da hun igjen er på plass bak rattet.

– Hjelpebehovet hos brukerne våre kan endres dag for dag. Innimellom bruker du kortere tid hos en bruker enn du trodde på forhånd, andre ganger går det lenger tid enn forespeilet. Du står ikke med alt alene, selv om du er vaktkoordinator, men det er



Omsorgsteamet har vaktskiftmøte før de kjører ut på ettermiddags-/kveldsrunde til brukerne. Fra venstre: Mindaugas Macevicius, Tone Bahus, Alida Hatnelid, Sonja Eskeland, Catherine Holmefford og Elisabeth Stene.

du som har ansvar for flyten, logistikken og delegering av oppgaver i løpet av vekten.

TELEFONEN ringer like etter at bilen er kommet på veien igjen.

– Omsorgsteamet Paradis, du snakker med Sonja. Hei!

En eldre mannsstemme forteller at han har varmet seg middag selv, så da trenger han ikke at hjemmesykepleien kommer innom før til kvelden.

– Tusen takk for at du ringte og ga beskjed, svarer Sonja blidt.

Mens hun leter seg frem til et sted å svinge inntil, forklarer hun at brukerne selv velger hvorfra de vil bestille hjem de ferdige målti-

dene, så varmer en fra omsorgsteamet middagen for dem når de er innom.

Så stopper hun og sjekker vaktlisten for å gi beskjed til kollegaen som skulle innom den eldre mannen, om at det ikke trengs for øyeblikket.

– Hun tok ikke telefonen. Da er hun nok opptatt med noe.

– Blir det ikke stressende å ha koordinatortoppgaven i tillegg til alle andre oppgaver du har på en kveldsvakt?

Sonja tenker seg om før hun svarer:

– Jeg tenker ikke på det som stress, jeg tenker på det som en

del av jobben min. Stress er en del av yrkeslivet. Når en har valgt en jobb, tar en med det som følger med, presiserer hun, før hun fortsetter:

– Men enkelte kvelder, ja. Det ville ha vært rart om jeg ikke

skulle føle meg overveldet når det er mye som skjer på en gang, som jeg ikke var forberedt på på forhånd.

Hun kan alltså håpe på en rolig vakt, men resultatet vet hun ikke før den er over.



Vaktkoordinatoren tar imot alle telefonene inn til teamet.

– Når det koker i alle ender, og en kjenner adrenalinet pumpe, handler det om måten en *takler* stresset på. Jeg fokuserer på det jeg får gjort i øyeblikket, og på at vi er flere om jobben. En må klare å se at en har et helt team i ryggen.

– Men, ville det ikke ha vært bedre om en fast person hadde koordinatortjobben?

– Nei! Det ville ikke ha gått rundt. Vi jobber jo alle turnus, og det er viktig at vi alle kan steppe inn for hverandre, påpeker Sonja.

– Jeg synes det fungerer veldig bra å la koordinatortoppgaven gå på rundgang. Det er klart det er greit å slippe, men så er det også helt greit å ha jobben de gangene det er min tur. Jeg har mange år bak meg i yrket og har opparbeidet meg en solid trygghet i arbeidet.

– Syns du den økonomiske kompensasjonen for ekstraarbeidet med koordineringsoppgaven er akseptabel?

– Hmm! tenker Sonja høyt.
– Vi får ti tusen i året for det. Summen kunne nok ha vært høyere, men litt er bedre enn ingenting.

– Men, når vi først er inne på det, vil jeg gjerne få si at lønnen til helsefagarbeidere må økes. Da sønnen min fikk utbetalt sin første lønn etter studiene, trumfet han lønnen min, som jeg har opparbeidet etter et langt yrkesliv. Er det virkelig mulig at det er så store forskjeller, tenkte jeg.

Vi er på plass utenfor hos neste bruker, som skal få utdelt dagens medisiner. Det er fort unnagjort.

– Hva kan du nevne som fungerer bra med organiseringsmodellen HeltOm, og eventuelt hva fungerer ikke fullt så bra?

– Det er veldig mye som fungerer godt med HeltOm. Øverst på listen vil jeg plassere at vi helsefagarbeidere nå har ansvaret for vår egen brukergruppe, noe som før var sykepleierne sitt ansvar. Den kontinuerlige kontakten skaper en tillit mellom brukergruppen og oss, som var vanskeligere å oppnå tidligere. Det er givende å få lov til å få et innblikk i livene deres, og nyttig å ha klarhet i hvordan helseutfordringene deres påvirker dem.

VI SIRKLER rundt i rundkjøringene på Nesttun for andre gang. Eller er det tredje? Foran et over-



gangsfelt i Nesttun sentrum stopper Sonja for å slippe over en mann som har en liten hund trippende ved siden av seg.

– Du må jo være lommekjent i dette området?

Femtifemåringen ler.

– Ja, det er sikkert og visst. Nå høres jeg nok veldig gammel ut, men da jeg begynte å jobbe i hjemmesykepleien for rundt 25

år siden, kjørte jeg rundt med en kartbok som sidemann. Jeg som nordlending hadde ikke sjans til å finne frem uten. Nå, med GPS i bilen, er det bare å plote inn adressene og følge instruksjonene.

Telefonen ringer. Denne gangen er det kollegaen som ikke svarte sist. Beskjeden blir overlevert.



Vaktkoordinatorens kontor er i bilen.

– Føler du at du har tid til å bli skikkelig kjent med brukerne dine?

– Jah! Ellers hadde jeg ikke kunnet hatt denne jobben. Du blir etter hvert flink til å disponere tidsbruken din. Og når vi har så tett kontakt, vet jeg til lettere hvem som trenger en prat, hvem vi har fått fulgt opp, og hvem som bør få fokus neste gang.

Helt Om

Bergen kommune har organisert faggrupper i hjemmetjenesten på nye måter, og i mindre team. Den nye organiseringen kalles HeltOm.

Helsefagarbeidere og assistenter jobber i omsorgsteam, mens sykepleiere, fysioterapeuter, ergoterapeuter og klinisk ernæringsfysiolog, danner kjernen i helsetjenesteteam

Fastlagte kriterier sorterer hvilke pasientoppdrag som skal utføres av omsorgsteam og helseteam. Teamene samarbeider tett.

Den nye organiseringen medfører en oppgaveforskyvning fra sykepleiere til helsefagarbeidere og assistenter. Den enkelte ansatte får økt ansvar og tillit i egen yrkesutøvelse. Kjernen i det tverrfaglige samarbeidet er ukentlige tavlemøter i teamene.

Kilde: Bergen kommune, sluttrapport Prosjekt HeltOm 2.0

– Du rakk bare å svare på spørsmålet om hva som fungerer godt når det gjelder denne måten å jobbe på, men hva med utfordringene?

– Ja, visst er det mye som fungerer godt. Jeg er optimist av natur, og ...

Vakttelefonen ringer igjen.

– Omsorgsteamet Paradis, du snakker med Sonja. Hei!

En bruker gir beskjed om at behovet for et besøk hos henne ikke er til stede for øyeblikket, og kan utsettes til litt senere på kvelden. Sonja takker for beskjeden, og svinger bilen inn på førstkomende busslomme, for å ringe til kollegaen som har den aktuelle brukeren på kveldens liste.

– Hei Tone, hun du fikk hos meg er i minus, men jeg sa at hun bare måtte gi beskjed når det ble aktuelt.

Så blinker hun seg ut igjen i veibanen.

– Sånn er det ved Omsorgsteamet Paradis, erklærer hun med et smil.

– For å lykkes i en jobb som denne er et godt samarbeid helt essensielt. Hos oss er det en selvfølge å hjelpe hverandre. Vi

prøver alle å gjøre hverandre gode, og det funker.

Sonja forsikrer at nye medarbeidere aldri får tildelt koordinatortoppgaven før de føler seg klare for det.

– Først når de føler seg trygge i jobben sin, når de kjenner brukerne og hvor de bor – når de har opparbeidet seg god oversikt, først da er det aktuelt å delegere dem koordineringsansvaret.

– Omsorgsteamet får også selvfølgelig god opplæring i det som tidligere var øremerket som sykepleierarbeid, for eksempel det å sette insulinsprøyter. Og om vi er i tvil, kan vi alltid ringe Helsetjenesteteamet for veiledning.

– **OMSORGSTEAMET** Paradis, du snakker med Sonja. Hei!

En eldre dame forteller med lett stemme at hjemmesykepleien ikke trenger å komme denne dagen. Hun har fått besøk av datteren sin, og nå er de på vei til et besøk.

– Så koselig, kommenterer helsefagarbeideren, da hun har avsluttet samtalen.

Så snirkler hun den vesle Opel Corsaen gjennom en flaskehals av



Else-Mari Karlsen Stue, avdelingsleder ved Fana og Ytrebygda hjemmesykepleie.
(privat foto)

Gir et faglig løft til helsefagarbeiderne

Fem år har gått siden Fana og Ytrebygda hjemmesykepleie, lokalisert i Bergen kommune, innførte organiseringsmodellen HeltOm.

Hovedmålet med omorganiseringen er å ruste tjenesten til å kunne ta vare på flere hjemmeboende syke, samtidig som det er færre utdannende helsepersonell å hente på arbeidstakermarkedet.

– HeltOm kom på bakgrunn av den økende sykepleiemangelen. Helsefagarbeidere fikk et faglig løft for å utføre andre oppgaver, som tidligere kun hadde vært utført av sykepleiere. Mitt mål var å ruste dem til å utføre disse oppgavene, forteller avdelingsleder ved Fana og Ytrebygda hjemmesykepleie, Else-Mari Karlsen Stue.

– Ideen med HeltOm er at de ansatte i omsorgsteamet, med riktig lærdom, ville kunne tenke som en sykepleier; ha det etiske med seg, kunne reflektere, og selv se når brukerens omsorgsbehov strekker seg ut over deres faglige kunnskap. Når så skjer vet de hvor de kan henvende seg for å søke råd. Pasientsikkerheten er alltid ivarettatt, og ved behov flyttes brukere over til helseteamet, sier Stue.



– Ja, ett! Hva om du sammenligner jobben din nå, med arbeidssituasjonen slik den var før HeltOm ble innført?

– Jeg tror jeg kan si med ganske stor sikkerhet at vi alle trives med å jobbe slik som arbeidet koordineres i HeltOm-modellen, både sykepleiere og helsefagarbeidere. Jeg er kanskje litt overoptimistisk, men dette fungerer, virkelig, og det vet jeg at kollegaene mine syns også.

en sidevei, før hun parkerer utenfor en slitt enebolig. Hun ringer rette kollega angående den glade damen som nå er «i minus», før hun låser seg inn ytterdøren med et blidt «Hallo!», og lukker den bak seg. Ikke lenge etter kommer hun smilende ut igjen.

– Det er alltid en stor glede å gå inn til han her. Noen mennesker er bare så vanvittig vakre, meddeler hun med et varmt smil.

– Det er så mye snakk om at vi som jobber i omsorgsykker gir og gir, men vi må også ha evnen til snu på det, og se hva brukerne våre gir oss, sier hun.

– Selvfølgelig er det variasjoner. Vi er alle forskjellige som mennesker, og det må vi ha respekt for. Det er ikke *alle* som er fornøyd med jobben som blir gjort, men stort sett er brukerne

våre blide og fornøyde. Vi i hjemmesykepleien gjør så godt vi kan, ut fra vedtaket som er gjort for hver enkelt bruker.

Hun har prøvd seg i andre omsorgsstillinger, men etter noen få år der, vendte hun igjen tilbake hjemmesykepleien.

– Det fristet for mye å komme tilbake til denne arbeidsmåten. Om jeg reflekterer over en dag på jobben, kjenner jeg at den er givende, og spennende. Jeg tror i grunnen ikke at jeg kunne ha arbeidet med noe annet.

ADKOMSTEN TIL Vestlandets boligområder er ikke av europeiske standard. Svingene er krappe og sideveiene er smale, ikke minst der områdets beboere ikke har annet valg enn å parkere langs veikanten.

Under en lukeparkering ringer telefonen igjen. Sonja rygger rutinert bilen på plass og svarer: «Omsorgsteamet Paradis, du snakker med Sonja. Hei!» En mannsstemme høres i den andre enden.

– Ja, det skal jeg gjøre, svarer Sonja.

Hun trykker samtalen bort, leter rett kollega frem på listen, og ringer vedkommende.

– Responssenteret ringte nettopp. Kan dere sjekke at trygghetsalarmen fungerer som den skal hos ...? Tusen takk!

Så glir bildøren igjen etter henne, og hun går for å oppsøke bruker nummer fire for kvelden.

Ti minutter senere er hun tilbake.

– Hadde du flere spørsmål, undrer hun?

TRE TIMER har gått, og det er tid for å samle teamet til spisepause. Sonja vender igjen panseret mot Nesttunbrekka. Vel fremme passerer hun den store parkeringsplassen, der runden startet, og svinger ned i parkeringshuset.

– Vi kjører elbiler, og når kontorfolket går hjem, får bilene våre audiens i parkeringshuset for lading, forklarer hun og løser ut sikkerhetsselen.

Så stikker hun den høyre hånden ned i jakkelommen. Da den kommer opp igjen, bretter hun ut en serviett og viser frem en sirlig innpakket sjokoladekjeks.

– Brukerne viser slik varme ovenfor oss. De vet ikke hva godt de kan gjøre når vi kommer, smiler hun. ●●●