



– Ofte er det pårørende, for eksempel ektefelle eller barna, som blir mest oppgitt over antall hjelpere.

Therese Strøm, områdeleder Sollid område, Hjemmesykepleien i Bydel Frogner, Oslo.

## Mange hjelpere – er det så farlig?

**B**rukerne opplever å få hjemmebesøk av mange hjemmesykepleiere, og for noen oppleves det slitsomt og forvirrende. Må det være slik at brukerne må forholde seg til mange ulike pleiere?

– Hvilke tilbakemeldinger gir brukerne?

**Therese Strøm:** – Brukere som får endrede behov, der de går fra å ha hatt besøk en gang per uke, til kanskje tre til fire ganger om dagen, er nok de som reagerer sterkest på at det blir så mange hjelpere. Dette legges til fortvilelsen over å ha redusert selvhjelpsevne. Ofte er det pårørende, for eksempel ektefelle eller barna, som blir mest oppgitt over antall hjelpere. Brukeren som mottar hjelpen blir kjent med alle hjelperne etter hvert.

**Harry Martin Svabø:** – Det er stor variasjon blant dem som kommer. Nye personer dukker opp hele tiden, og må hver gang sette seg inn i hvilke behov den hjelpetrengende har. Enkelte ganger har hjelperen ikke evne til å kommunisere med den hjelpetrengende og kontakten blir utilfredsstillende. Dermed blir ikke primærbehovene for omsorg dekket. Dessuten klager enkelte over at mange hjelpere er programmert til en viss prosedyre når de kommer, uavhengig av aktuelle situasjon. For den som behøver hjelp, blir det derfor liten tid til at faktiske behov dekkes.

– Hva betyr dette i praksis?

**Therese Strøm:** – Ansatte går i turnus, og bruker kan derfor ikke få sin primærkontakt på hvert besøk. I tillegg kommer ferieavvikling, med mange nye sommervikarer. Langtidssykefraværet spiller også en rolle. Vi har også fire runder med sykepleiestudenter hvert år, som skal ha sine egne primærbrukere. Av og til må vi også leie inn ekstravakter fordi vi har fått økt vedtaksmengde utover det vi er bemannet for. Vi planlegger hver vakt ut ifra 55 prosent nærværstid (hver hjemmesykepleier har satt av fire timer og ett kvarter hver dag ute hos brukerne). Det betyr at vi sjelden har mulighet til å løse tilleggsoppgaver uten å måtte leie inn ekstra personell.

**Harry Martin Svabø:** – Det kan utarte slik at den som skal hjelpe forsvinner ut av leiligheten før nødvendig tjeneste er utført. Det fører til at hjelpebehovet topper seg dag for dag.

– Hva er årsaken til dette?

**Therese Strøm:** – Bydelene gir hjelp etter vedtak på hva som skal gjøres. Det er satt opp tid for hver enkelt oppgave. Det betyr at hvis vi får et vedtak på morgenstell, medisin og frokost, så er det bare det vi gjør. Men vi vurderer pasienten hele tiden, og hvis behovet endrer seg er det bestillerkontoret, via hjemmesykepleier, som utfører bestilling på nye behov, før de kan imøtekommes. Men det kan skje raskt påfølgende dag. Dersom en bruker har falt og ligger

– Det kan utarte seg slik at den som skal hjelpe forsvinner ut av leiligheten før nødvendig tjeneste er utført.

Harry Martin Svabø, styreleder i seniorsaken

på gulvet, blir vi der til legevakten kommer.

– Hva kan gjøres?

**Harry Martin Svabø:** – Årsaken har med både tid, kompetanse og kommunikasjon å gjøre. Enkelte av hjelperne har ikke mulighet til å kommunisere med de hjelpetrengende slik at de forstår hverandre. Det oppstår en manglende kontakt som nødvendigvis ikke skyldes uvilje, men har årsak i manglende språk og forståelse. Hvis man ikke forstår hverandre, finner en ikke det som er vesentlig.

– Hvilke konsekvenser får dette?

**Therese Strøm:** – Hvis vi blir værende lenge hos en pasient, betyr det at neste pasient må en annen ta. Da blir det en forskyvning. Brukere med spesielle behov blir prioritert når det gjelder å redusere antall hjelpere. Dette gjelder for eksempel brukere med langtkommen demens og kreftpasienter, som vi vet blir engstelig når det skjer endringer. Praktisk bistand er et alternativ til hjemmesykepleie. Dette handler om lovverket, og det handler om inndeling av pasienter i forhold til lovverket. Vi har ukentlige møter med forskyvning og forflytning mellom praktisk bistand og hjemmesykepleie. Det vi har planlagt ser greit ut på papiret, men det vi opplever hos bruker er uforutsigbart.

**Harry Martin Svabø:** – Det å ikke bli imøtekommet gir en utilfredsstillende følelse av å verken bli forstått, hørt eller tatt på alvor. Det kan føre til resignasjon, vantrivsel og forverring av sykelige tilstander.

**Therese Strøm:** – Vi må ha en grunnbemannning som gir rom for økt vedtaksmengde, og ha en stabil ekstravakt-pool, samt planlegge vikariater og engasjementer ved langtidsfravær. Vi må ha fokus på å få ned langtidsfraværet. Vi kan få mer hensiktsmessig bruk av primærkontaktene, for eksempel ved at alle primærbrukere bor i et lite geografisk område. Men her kunne frivillige hjelpeorganisasjoner kommet mer på banen. Sitter vi ti minutter med hver bruker, og vi har 2 000 brukere, blir det ganske mye personell. Hvis det skal gjennomføres i bydelene, er det et spørsmål om det er det vi skal bruke skattepengene til, når vi mangler sykehjems plasser.

**Harry Martin Svabø:** – Vi skal ikke male fanden på veggen. Mange gjør en glimrende jobb, og det er et tungt og vanskelig arbeid. En oppfølging og videreutdanning av den enkelte er nødvendig, slik at de som gjør denne jobben blir motivert. I stedet for å gjøre slik som nå, å kritisere, kan vi også bli flinkere til å oppmuntre! ■■■

Tekst Laila S. Berg Foto Stig Weston

