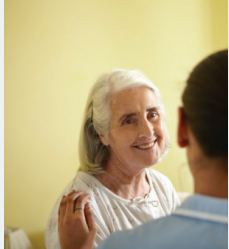




Morgendagens **Hjemme**omsorg

Tjenesteyter : Hjemmesykepleie-reisen : Reise 4

Morgendagens Hjemmeomsorg

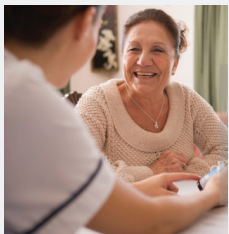


“Velferdsteknologi handler ikke om teknologi, men om mennesker.” Nis Peter Nissen, Direktør Alzheimers-forening, Danmark

Prosjektet Morgendagens hjemmeomsorg har tatt dette på alvor, og søker å dreie fokus fra teknologidrevet til brukerdrevet velferdsinnovasjon.



Prosjektet går ut på å kartlegge hvilke behov eldre har knyttet til å kunne bo lengst mulig hjemme. Målet med prosjektet er at brukerne blir hørt slik at man, gjennom behovskartlegging og brukerinvolvering, kan øke sjansen for gode løsninger og en smartere måte å levere tjenester på.



Leveransen tar for seg ulike reiser til typiske brukere, beskrevet gjennom utvalgte personas. Hovedsaklig består leveransen av 6 reiser hvorav 3 reiser til tjenestemottaker (Dagsenter-, Helge- og Hverdagsrehabiliteringsreisen) og 3 reiser til tjenesteapparatet (Hjemmesykepleie-, Hverdagsrehabiliterings- og Aktør-reisen).



Tjenesteyter : Hjemmesykepleie-reisen : **Reise 4**

	Dags-reisen 07:30-15:00
	Kvelds-reisen 15:30-23:00
	Natt-reisen 23:30-07:00

Møt Kine, sykepleier i hjemmesykepleien



- Kine er 34 år og er utdannet sykepleier.
- Hun har jobbet i hjemmesykepleien i 5 år, etter å ha jobbet på et sykehjem i noen år.
- Hun er gift og har 2 barn.
- På fritiden liker hun å gå turer med familien og hunden deres.

Kines reiser i løpet av et døgn

Tjenesteyter : Hjemmesykepleien-reisen : **Reise 4**

-  Dags-reisen 07:30-15:00
-  Kvelds-reisen 15:30-23:00
-  Natt-reisen 23:30-07:00

TEGNFORKLARING

o Observasjon
i Informasjon

f Funn
“ *Sitat*
♥ Følelse

i Idé
p Prosjektforslag

Ankommer hjemmebaserte tjenester sin base. Utdeling av arbeidslister og stille rapport

Beskrivelse

- Når Kine kommer på jobb, går hun rett inn på møterommet hvor det er pc'ene for stille rapport og hvor de ansatte sitter klare for morgenmøtet.
 - Kine henter arbeidslista si i posthylla, og setter seg foran en av pc'ene og leser rapport på sine tjenestemottakere.
 - Hun noterer på arbeidslistene dersom det er noe spesielt som må hensyntas.
 - Hun prater med andre ansatte som måtte ha utfyllende informasjon om rapportene og tjenestemottakerne.
- i** En av de ansatte som kjenner brukerne og det geografiske området godt, setter opp arbeidslistene. Det tilstrebes at sykepleier 1 skal gjøre dette.
- i** Tidligere ble rapportene lest i fellesskap på morgenmøtene, men det tok urimelig lang tid.





Ankommer hjemmebaserte tjenester sin base. Utdeling av arbeidslister og stille rapport

Observasjoner, funn og sitater

RAPPORTERING

- o Alle leser seg opp på rapporten til de tjenestemottakerne de skal ut til, men det er ikke nok pc'er til alle. Koordinerer slik at alle skal få litt tid til å oppdatere seg.
- “ *Stille rapport er mye mer effektivt enn tidligere.*
- Sykepleier
- “ *Assistenten og ekstravakter er ikke så flinke til å lese rapportene. De er ikke så interesserte.*
- Sykepleier

TEKNOLOGI

- “ *Er noen ferdige å lese rapporten. Det er ingen ledige pc'er.*
- Helsefagarbeider
- f Hjemmesykepleien er svært moden for ny teknologi, som igjen vil frigjøre tid for dem ute i felt.
- “ *Stavanger burde endre sin visjon, de går iallefall ikke foran.*
- Helsefagarbeider

ARBEIDSLISTER

- “ *De pleier å være flinke til å sette opp listene.*
- Helsefagarbeider
- “ *Ønsketurnus hadde vært fint. Slik kunne man i større grad velge mer selv de brukerne man ønsker å jobbe med i forhold til kjemi, erfaring og kompetanse.*
- Sykepleier

Idéer

RAPPORTERING

- i *Løpende oppdatert.* Oppdatering på mail når noe nytt i rapporten.
- i Mindre gruppemøter som omhandler deres tjenestemottakere, interessant ved spesialiserte ressurslag. De kan da ha ulike oppstartstidspunkt og ulik pc-tid.

ARBEIDSLISTER

- i Sette opp arbeidslistene ukesvis i stedet for daglig. Oppdatere via mail med link til oppdatert liste.
- i Arbeidslister basert på brukersirkler. Tjenesten rundt tjenestemottakerne, hvor en gruppe fra hjemmesykepleien har en gruppe tjenestemottakere.



Koordineringsmøte

Beskrivelse

- Det tilstrebes at koordineringsmøtet kun skal omhandle informasjon som det er viktig at alle får med seg.
- Her skjer også daglig fordeling av biler og mobiltelefoner, samt utdeling av multidoser.
- Grunnet bil på reparasjon, får Kine beskjed om å samkjøre med Tim.
- Hun får også et ekstra besøk grunnet syk kollega.
- Etter å ha sett litt på arbeidslista, bytter Kine noen geografisk kjetete besøk med Melanie som har egen bil.

- i Sykepleier 1 leder som regel koordineringsmøtet. Vedkommende har lest gjennom hele rapporten for det siste døgnet, og tar opp plenumsaker.
- i Det er ulik praksis mellom de ulike enheten i Stavanger kommune på hvordan koordineringsmøtet gjennomføres.
- i Dersom vikar ikke kan skaffes for syk ansatt, fordeles den ansattes arbeidsliste på de andre.
- i Dersom biler er på reparasjon e.l., avtales samkjøring og gåruter.
- i Multidoser er medisiner som kommer dosert og pakket fra apoteket, og som deles ut til tjenestemottakerne. Dette er et tilbud som gis til de som av ulike årsaker ikke klarer å bruke vanlig dosetter. Det er ikke alle medisiner som kommer i multidoser.





Koordineringsmøte



Eksempel på multidoserull

Observasjoner, funn og sitater

SYKEFRAVÆR

- f De ansatte vi intervjuet i hjemmesykepleien mener at en av svakhetene deres er sykefraværet som igjen fører til skiftene lister og vikarer, som igjen fører til dårligere kontinuitet og oppfølging. De mener også de leverer dårligere kvalitet enn de skulle ønsket.
- f En kompetent og parat vikarbase ville vært en fordel.
- “ Nye stillinger blir ikke prioritert nok! Mange brenner seg ut. Her har vi to syke hver dag! ”
- Sykepleier
- “ Det er alltid noen sykemeldte her hos oss. ”
- Sykepleier

- “ Mer av alt skulle jeg ønske mer tid - der ødelegger vi oss. ”
- Delvis sykemeldt helsefagarbeider

TIDSPRESS

- “ Det er en gylden regel i hjemmetjenesten at du aldri skal love eksakte klokkeslett til brukerne. Alle vil ha hjelp kl. 9. ”
- Helsefagarbeider
- “ Vi blir liksom tatt av hverdagen hvor gode idéer og utbedringer blir utsatt. ”
- Sykepleier
- “ Vi venter en eksplosiv økning av tjenestemottakere fremover og systemet er ikke tilpasset det. ”
- Sykepleier 1

- “ Omsorg måles i penger ”
- Helsefagarbeider

REKRUTTERING

- o Det er en belastende jobbsituasjon i hjemmesykepleien og det er få voksne som jobber i hjemmesykepleien.
- “ “Jeg vil ikke jobbe i HS når jeg blir gammel, for å si det sånn.” ”
- Helsefagarbeider
- “ “Du har frihet i hjemmesykepleien. Det er mer fleksibelt enn et sykehjem.” ”
- Helsefagarbeider

Idéer

REKRUTTERING

- i En kompetent og klar vikarbase
- i Kompetanseheving Kompetanseheving mht. dokumentasjonsjournal og datakunnskap. [idéark 5]
- i Pleiekvalitet Ledelsen må evaluere pleiekvaliteten, og kontinuerlig utføre nødvendige tiltak for å kvalitetssikre pleietilbudet. [idéark 6]

Forslag til prosjekter

ORGANISASJON

- p Ressurslag med et fagteam opp imot diagnose-grupper ref. Stord og Hamar og Stavangers demenslag.
- p Mestringsteam pr enhet ref. Tasta. Sammen med hjemmetrener, hjemmesykepleien, pårørende og ergo/fysio.





Kler seg, tar med nødvendig utstyr og plukker opp bilen

Beskrivelse

- Kine tar med seg multidoseruller og andre medisiner som skal deles ut, samt arbeidslista på papir, mobiltelefon, nøkler til bil og nøkkelboks.
 - Hun får beskjed om at det ikke er flere plastikksko i bilen, og tar med en ny pakke av disse.
 - Hun slår følge med Tim ned til bilen.
 - Det ligger litt søppel igjen fra forrige sjåfør, samt at tanken er tilnærmet tom.
 - Kine fyller ut lista som ligger i bilen med kilometer, bensinmengde og tilstandsrapport.
- i Plastikkskoene tas på før de ansatte går inn til tjenestemottaker.
 - i Det er ikke alle enheter i Stavanger kommune som opererer med kjøreliste.
 - i Det er vanlig at en av de ansatte er tildelt et særlig ansvar for bilparken ved enheten. Disse leverer bilene til service, reparasjoner etc.
 - i Dersom tanken nærmer seg tom, er det vanlig praksis at man fyller denne før man går av vakt.





Kler seg, tar med nødvendig utstyr og plukker opp bilen

Observasjoner, funn og sitater

SKOPOSER

- o Det er svært ulik praksis med bruk av skoposer ute hos tjenestemottakerne. Noen går inn med sko, andre tar på skoposene på vrangen og drar derfor med seg forrige persons søl, noen bruker kun nye posere, mens noen tar av skoene og går inn på sokkene.
- o Når de som tok av seg skoene i stedet for å traske inn med de blå skoposene, virket det mer personlig og mindre institusjonelt. Enkle sko og egne jobbsokker kan være en mulig løsning.

“ Her trenger du ikke sette deg.”
[Hjemmesykepleien advarer om hvor skittent det er].

- Sykepleier

TRANSPORT

- o Det er mye køkjøring inni det travle morgenstellet fra kl 08:00-09:00.
- o I denne perioden er det også mye opp og ned i de lave bilene.

“ Det burde vært høyere biler tilpasset mye ut og inn.

- Helsefagarbeider

- o Det er ingen opplæring på geografi, men rett på sak. Det resulterer i at starten på tjenesten kan være tøff for enkelte. Ansatte som ikke kjenner det geografiske området så godt, kan bruke lang tid på å finne frem til de ulike adressene.

Idéer

TEKNOLOGI

- i *Faste mobiler.* Unngå tidstyv i møter og koordinering.
- i *Pakkesporing* Live oppdatering av tidsplan til bruker. Omsorgsteknologi hvor kommunikasjon mellom behandler og bruker går via en god elektronisk samhandlingsarena hvor det er lett å få tak i aktuell fagperson ved endring av målinger. Kan kontakte en “sentral” på chat/skype/mail etc. Felles måleverktøy

slik at endring fanges opp i alle ledd.
[idéark 11]

BLÅSKO

- i *Fjerne blåsko.* Kommunen dekker lette sko og sokker til hjemmesykepleien som en del av arbeidsbekledningen. Helst sko med lav hæl slik at de ansatte slipper å bøye seg.

Forslag til prosjekter

ORGANISASJON

- p Tilpasse tjenesteleveransen mer til tjenestemottakers behov og ikke til tjenesteyters ønsker. Utvide morgenstellet til kl.06-kl.10. Morgenstellet går i dag fra kl.08-kl.10 og er den travleste tiden for hjemmesykepleien. Flere tjenestemottakere etterlyste mulighet å få hjelp tidligere. Kan noen starte tidlig på vakt? Kan nattpatruljen ta noe?



Kjører sammen til Gudborg

Beskrivelse

- Gudborg står øverst på lista til Kine. Hun skal på dagsenter og må ha unnagjort morgenstell og frokost før bussen kommer og henter henne 09:30.
- Kine er Gudborgs primærkontakt.
- Kine og Tim kjører sammen til Gudborg. Det er rushtid, og de bruker 10 minutter ekstra på den rimelig korte turen. Dette medfører dårlig tid og stress.
- Kine skal levere ut medisiner, og Tim er med for å kontrollere at doseringen er riktig.
- I bilen snakker planlegger de formiddagen i forhold tid og geografi.
- Tim har ikke jobbet på Eiganes i mer enn en måned, så Kine forteller ham hvor de ulike tjenstemottakerne bor.
- Medisiner i dosett legges ut for 14 dager av gangen. Ved dosering må det alltid være to ansatte - en slom legger ut, og en som kontrollerer.
- Primærkontakten har et særskilt ansvar overfor tjenstemottakeren og vedkommendes kommunikasjon opp mot hjemmesykepleien. Dette fungerer forskjellig i de ulike enhetene.
- Kjøretiden er ikke medregnet i arbeidslisten. Arbeidstiden frem til lønsj er fordelt på tjenstemottakere etter tiltakstid.





Kjører sammen til Gudborg

Observasjoner, funn og sitater

TRANSPORT

- “ *Det blir mye kjøring på kryss og tvers og ofte en individuell koordinering.*
- Helsefagarbeider
- f I og med at kjøretid ikke er medregnet i arbeidslista, får tjenestemottakerne mindre tid enn det de har vedtak på.
- o Noen enheter har en fadderordning mot bilparken, men dette er ikke gjennomgående i kommunen. Det er mye skade og reparasjon, som, i følge hjemmesykepleierne, skyldes hastverk og rimelige biler. Noen av enhetene har avsjekklister/kjørelister, men ikke alle.

- o En av enhetene har lister i bilene hvor de ansatte må fylle inn tidspunkt, kilometerstand og bilens tilstand etc. Dette må også fylles ut når de kommer hjem med bilen. Enheten har ikke fadderordning.
- “ *Det har ikke vært rot i og med bilene etter innføring av dette systemet.*
- Sykepleier
- o På mange enheter er det for få biler, slik at de må bruke tid på å planlegge samkjøring og gåturer.

- o Fungerer bra med el-bil.
- “ *Kommunen fokuserer på kortsiktig økonomi når det gjelder bil. Reparasjoner er ikke med i bildet.*
- Bilansvarlig helsefagarbeider

Idéer

TRANSPORT

- i Hjemmesykepleien kjøre i kollektivfeltet.
- i Mindre grupper som deler på bilene internt - eksempelvis tre stk på to biler. Teamdeling av bilpark, da trengs det ikke tas opp i plenum og være en tidstyv.
- i El.sykler og sykler som fremkomstmiddel for de korteste arbeidsrutene.

FORUTSIGBARHET

- i Tjenestemottaker mottar en melding når hjemmesykepleier nærmer seg, for eksempel når hjemmesykepleier ankommer tjenestemottakeren før på lista. GPS - avsjekk av ansatte vil da være for tjenestemottakernes beste og for å ha oppdatert oversikt over hvem som er hvor, og ikke fungere som en kontrollenhet.





Morgenstell hos Gudborg

Beskrivelse

- Kine og Tim setter bilen i oppkjørselen.
- Kine ringer på døren, men har ikke tid til at Gudborg skal åpne. Hun låser seg inn via nøkkelboksen. Tim henter avisa som han tar med inn på kjøkkenet.
- Kine roper "God morgen, Gudborg" og tar på seg blå plastikksko. Disse befinner seg i en liten kurv i gangen, og brukes flere ganger.
- Kine går inn til Gudborg og hilser på henne, mens Tim går i gang med dosering av medisiner. Han signerer og drar deretter videre i bilen til neste besøk.
- Kine sjekker over medisinene, og signerer/noterer på medisinskjema som ligger i en perm på kjøkkenbenken.
- Kine legger i tillegg ut multidoserull, og tar dagens medisiner ut av multidosen, og posjonerer ut i eggeglass på papirlapper på kjøkkenbordet. Slik er det enklere for Gudborg å huske å ta medisinene. Hun syns også det er vanskelig å åpne multidosepakningene.
- Kine hjelper til med morgenstell inkludert dusj, tannpuss, hår og sminke. Hun finner frem klær og hjelper med støttestrømper.
- Mens Gudborg kler seg, lager Kine frokost og kaffe til henne, og smører noen skiver til lønsj som hun setter i kjøleskapet.
- Hun sier "er det da noe annet jeg kan gjøre for deg?". Gudborg informerer

om at hun enda ikke har hørt noe ang. håndtakene hun ville ha installert på soverommet. Kine noterer på arbeidslista og sier at hun skal sjekke dette opp.

- Hun sier farvel, tar av seg de blå skoposene i gangen, og går ut.
- i** Det er viktig å alltid ha kontroll på nøkkelen til nøkkelboksene. Dersom man mister den må alle boksene skiftes ut.



Eksempel på nøkkelboks.



Eksempel på multidose.





Morgenstell hos Gudborg

Observasjoner, funn og sitater

PRIMÆRKONTAKT

- f Det er flere enheter hvor primærkontakten ikke har mer kontakt med tjenestemottaker enn andre i hjemmesykepleien. Vi så av skyggingen at den gode praten var kun tilstede der hvor det var grei personlig kjemi.
- f Primærkontakt-punktet, ble av prosjektdeltakerne, satt som et kritisk og uavklart punkt, hvor hver enhet har ulike rutiner og ulik praksis opp imot primærkontaktene. Flere tjenestemottakere visste ikke engang hvem sin primærkontakt var.

TILRETTELEGGING AV HJEM

- f Et stort antall av eneboligene vi besøkte,

var lite tilrettelagte - eldre hus med bratte trapper både innvendig og utvendig, kjøleskap, fryser og vaskerom i kjelleren, soverom i 2.etasje. Flere måtte ha mer hjelp fra hjemmesykepleien grunnet lite tilrettelagte boliger, deriblant ei som kun trengte hjelp til å gå ned den bratte trappa fra soverommet. Ofte ble hjemmesykepleien konfrontert med ulike behov om tilpasninger, noe som egentlig skal tilfalle pårørende.

“ Alle tre gangene jeg har falt var på badet. Badet er altfor lite.

- Kvinne, 92 år

“ Jeg liker ikke å se ut lenger for jeg klarer ikke å holde hagen og huset i stand lenger.

- Mann, 89 år

“ Jeg skulle hatt et rekkverk opp i trappen, slik som hun i første etasje. Da kan jeg bo her lenger.

- Kvinne, 72 år

Hjemmesykepleien svarer at de skal nevne det, men vet ikke helt hvem som har ansvaret. Ifølge hjemmesykepleien, ordner hjelpemiddelsentralen mindre nå enn før, noe som gjør tjenestemottakerne mer avhengige av pårørende.

“ Det er en utfordring å love ting man ikke kan utføre selv. Jeg kan jo ikke skru opp et rekkverk. Det ligger liksom ikke innenfor mine oppgaver.

- Sykepleier

Idéer

ORGANISASJON

- i Smidigere overgang SUS - hjem Øke brukermedvirkning gjennom å spørre/involvere bruker for å vite hva som må på plass for at de skal kunne komme seg hjem. Involvere pårørende og ha en forventningsavklaring. [idéark 2]

- i Forventningsavklaring Må ha oftere forventningsavklaringer, gjerne gjennom brosjyre, nettside, film eller møte. Økt fokus på forventningsavklaring med tanke på de ulike tjenestene som faktisk skal ytes. [idéark 9]

TEKNOLOGI

- i Smarte hjelpere - bruke kjent teknologi til å gjøre hjemmesykepleiens jobb lettere. Eksempelvis måle blodsukkeret via en chip i armen uten å stikke.



Tjenestemottaker 2: Har falt i løpet av natta

Beskrivelse

- Kine tar beina fatt til neste tjenestemottaker på lista som - med rask gange - bor fem minutter unna.
- Her skal hun hjelpe til med morgenstell og medisiner.
- Kine låser seg inn, og finner tjenestemottaker 2 liggende på gulvet på badet.
- Det viser seg at han har falt i løpet av natta, og har glemt å ta på seg trygghetsalarmen.
- Tjenestemottaker 2 er ute av seg, forvirret og kald.
- Kine tar hånd om tjenestemottakeren og stiller sårene. Hun mistenker flere brudd, og ringer ambulanse.
- Hun ringer også inn til kontoret for å informere om hva som har skjedd slik at pårørende kan varsles.
- Tjenestemottakeren som Kine skal til som nummer 3 har en diagnose som krever medisinerings på tida. I og med at hun her etter alt å dømme blir forsinket, ringer hun Tim og ber ham om å ta seg av dette i mellomtida.
- Etter hvert kommer ambulansen. Pårørende som jobber rett i nærheten, kommer også.
- Etter at ambulansen har dratt, ønsker pårørende å snakke med Kine og ta opp bekymringene sine rundt tjenestemottaker.
- Når Kine avslutter besøket, har hun vært der i en time og 30 minutter, og er godt forsinket selv om hun har "overført" sitt neste besøk til Tim.
- Hun ringer ham, og de avtaler å møtes ved nærbutikken, noen minutters gange unna.





Tjenestemottaker 2: Har falt i løpet av natta

Observasjoner, funn og sitater

INTERNT SAMARBEID

- f Ut ifra intervju med ansatte i hjemmesykepleien, ser vi at deres styrke er blant annet deres samarbeid innad i enheten hvor de hjelper hverandre og familiære.
- “ Vi har alltid vært kjente for å være nære og nedpå. Godt familiært forhold og godfølelsen.

- Sykepleier

SAMHANDLING

- f Hjemmesykepleien fikk over 20 videreformidlinger på 11 skygginger, og denne rollen som budbringer er ikke tatt inn i verken teknologiske systemer eller API-systemet.

- o Aktørkommunikasjon i felt oppleves tungvint, for å ringe fastlege, sus, pårørende, HSK og andre fra tjenestemottakerens hjem bør dette gå via sentralen i hjemmesykepleien.
 - o Det er ingen delingsautomatikk i Cos-Doc-systemet, det vil si at det er kun manuell videreformidling til andre aktører.
- “ Hjemmesykepleien er ikke så flinke til å rapportere inn til oss når noe har skjedd.

- HRH Hjemmetrener

HJELPEMIDLER

- “ Jeg må ha fasttelfon pga trygghetsalarmen. Den går ikke med mobilen.

- Kvinne, 90 år

- “ Trygghetsalarmen falt av under fall, det er typisk. Den har for dårlig innfestning.

- Mann, 75 år

Idéer

SAMHANDLING

- i Informasjonsflyt SUS har eget IT-system, mens kommunene har ulike systemer. For å få bedre infomasjonsflyt og få relevant info til rett tid, må disse systemene snakke sammen. [idéark 7]
- i Digitalisere beskjeder og meldinger som kommer inn underveis ute i felt som huskelister og videreformidlinger.
- i Avhenting hjelpemidler SMS-varslings

- i ved avhenting slik at pårørende selv kan hente. [idéark 3]
- i Søknadsprosess Forenkle søknadsprosessen og økt tilgjengelighet til kunnskap om hjelpemidler. E-læringskurs/arkiv/database som er aktuelt. Kommunal portal og faste ressurspersoner i kommunen. [idéark 3]

Forslag til prosjekter

- p Kartlegge sammen med tjenestemottaker og pårørende hvilke hjelpemidler tjenestemottakerne trenger gjennom et digitalt kartleggingsverktøy. [idéark 3]



Tjenestemottaker 4: Har allerede hatt besøk

Beskrivelse

- Kine går til tjenestemottaker 4 som bor 10 minutters gange unna.
- Kine låser seg inn.
- Tjenestemottaker 4 møter henne fullt påkledd i gangen, blid og fornøyd.
- Det viser seg at vedkommende kollega som skulle sjekke medisinene allerede har vært der, og samtidig tatt stellet. I og med at de ikke kan se av listene at det var Kine som skulle ha vært der, har de heller ikke gitt beskjed.
- De skulle ha ringt inn til basen og fått administrasjonen til å sjekke opp og melde videre til Kine.
- De har tydeligvis vært to stykker, og har både lagt ut og kontrollert medisiner.
- Kine sier farvel, og ringer opp Tim. De avtaler å møtes ved nærbutikken, 5 minutters gange unna.
- Etter mye omrokinger på morgenen, er Kine nå a jour i forhold til arbeidslista.
- ♥ Kine vet at hun er lovlig sent ute for morgenstell, og det er ingen god følelse. Hun venter kjeft fra tjenestemottaker.
- ♥ Kine blir irritert på at systemet er tungvint med hensyn på kommunikasjon i felt.





Tjenestemottaker 4: Har allerede hatt besøk

Observasjoner, funn og sitater

INTERNT SAMARBEID

- o Det skjer mye kommunikasjon internt i hjemmesykepleien hvor de formidler interne beskjeder om tjenestemottakerne, dette systemet er lite skalerbart etterhvert som de får flere tjenestemottakere er det vanskeligere å håndtere.
- “ *Tid spart er gull verd!* ”
- Helsefagarbeider

NØKKELBOKS

- “ *Mor hadde en dårlig start på hjemmesykepleie. Hjemmesykepleien kom rett inn med nøkkellåsen, og mor opplevde det som overtramp. Da mor ikke hører så godt, har hun nok ikke hørt ringeklokken og opplevd at hjemmesykepleien plutselig stod i stua.* ”
- Pårørende

ARBEIDSLISTER

- f Hjemmesykepleien får listene samme dag, mens hverdagsrehabilitering får listene dagen før. Listene er ikke smarte, ett fall, så blir hele dagen annerledes. Ved fall, bomturer og annet uforutsett blir arbeidslistene utdaterte. De kan også bli neglisjerte når de ikke stemmer etter individuelle justeringer og tilpasninger. Ingen har da lenger oversikt over hvem som er hvor.
- “ *Listene er sårbare.* ”
- Sykepleier
- o Utdaterte lister resulterer i bomturer til tjenestemottakerne. 3 av 11 hadde minst én bomtur da vi skygget dem.
- “ *Arbeidslistene må vi bli kvitt. Her er hele taushetsplikten.* ”
- Helsefagarbeider

RAPPORTERING

- f Hjemmesykepleien mangler tilgang til CosDoc ute i felt for å kunne lese rapport på tjenestemottakeren, samt kunne rapportere umiddelbart i felt. Nå rapporteres det etter endt runde med opp til 10 tjenestemottakere. Noen noterer på arbeidslista underveis, andre sier de husker det, selv om de innrømmer at noe går i glemmeboka. Cos-Doc i felt er gradert som det viktigste funnet av prosjektdeltakerne fra hjemmesykepleien, at det vil ha størst betydning for deres hverdag.

Idéer

- i *Helhetsbilde.* Bedre system for kartlegging, da fokus på rehabilitering gjennom tverrfaglig helhetstankegang. Hva er viktigst for bruker? Bruker er mer med på å definere sitt “hjelpebehov” i et forenklet skjema/søknad. [idéark 4]
- i *Digitalisere hjemmesykepleien.* Digitalisere medisinbok, arbeidslister, rapportering/oppdatering i felt, beskjedbok, kjørebok m.m. Brukes kjent teknologi.
- i *Oppdatering fra CosDoc.* Rapporteringssystemet sender oppdateringer dersom det kommer inn noe nytt om tjenestemottakerne på arbeidslisten.

Forslag til prosjekter

- p “*Hjemmetjenester i utrygge hjem*” Prosjektdeltakerne fra hjemmesykepleien snakket mye om “de utrygge hjemmene”, dette pilotprosjektet dekker ikke disse. Egen behovskartlegging som dekker hjemmetjenester i utrygge hjem.



Tjenestemottaker 5: hjelp til dusj og mat

Beskrivelse

- Kine og Tim kjører sammen opp tjenestemottaker 5. Hun sitter i rullestol.
- Mannen hennes utfører enkelt stell, men dusjing blir i meste laget.
- Tjenestemottaker har heis og hjemmesykepleien må derfor være to for å hjelpe henne med å dusje.
- De sitter sammen i stua og leser avisa når Tim og Kine ankommer.
- Tim slår av en prat med dem, mens Kine finner frem heisen.
- Sammen fester de selen under tjenestemottaker, løfter henne opp med heisen, triller henne inn på badet og setter henne på dusjstolen.
- Hun liker ikke å bli dusjet av menn, så Kine tar seg av dette. Kine tørker henne, føner håret og hjelper med sminke.
- Tim finner frem klær på bestilling fra tjenestemottaker.
- De er to om å kle henne og få henne tilbake i rullestolen i stua.
- De sier farvel, og går ut i bilen.
- Tim har gårute videre, Kine overtar bilen.





Tjenestemottaker 5: hjelp til dusj og mat

Observasjoner, funn og sitater

MENNESKELIGE RESSURSER

- f Utfordringene deres er blant annet er for lite fagfolk og økende antall utrygge hjem de må gå til. Økende innslag av kognitiv svikt og psykiatri ute hos tjenestemottakerne krever fagkompetanse.
- “ Det viktigste er å gi brukerne økt livskvalitet opp imot hver enkelt brukers verdsett.
 - Helsefagarbeider
- “ Mindre viktig at stell alltid er 100%, mange brukere har aldri hatt det ryddig hjemme, så da er kanskje ikke dette avgjørende nå heller.
 - Helsefagarbeider

HJELPEMIDLER

- o Under våre besøk ute i felt, så vi flere innsalg av svært institusjonelle hjelpemidler inne i hjem. Majoriteten av tjenestemottakerne vi besøkte har rullator(er). Disse er med overalt.
- o Rullestol er gjerne det mest tekniske tjenestemottakerne har i hjemmet sitt. Det var ved flere anledninger et gap mellom hjelpemidlene og behovene.
- “ Eg e ikkje lamme, heller!
 - Kvinne, 97 år
- “ Nå begynner rullestolen å kjøre av seg selv her!
 - Kvinne, 90 år
- “ Jeg falt av en komfortrullestol da jeg hadde justert opp setet for høyt og tippet frem. Den stolen var lite brukervennlig.
 - Kvinne, 90 år

“ Jeg skulle ønske at jeg som sykepleier fikk mer frihet til å velge tiltak/produkt ut fra min kompetanse, ikke bare det som er billigst.

- Sykepleier

KOMMUNIKASJON

“ “Alle må ta tak og gjøre noe med saken, f. eks. ny størrelse bleier. Og de må rapportere at det er gjort. [hjertesukk]. Ellers blir det fort sånn at alle tenker at nestemann gjør det, og da oppstår pinlige situasjoner hvor brukeren må mase igjen og igjen.”

- Helsefagarbeider

Idéer

- i Holdningsendring. Holdningsendring som gir større tro på tjenestemottakernes ressurser. Unngå å skape et behov for hjelp og ha fokus på selvstendighet fra første besøk. [idéark 8]
- i Fra behov til hjelpemiddel. Gjennom en bedre behovsavklaring og brukerinvolvering, samt en fortgang i søknadsprosessen av hjelpemidler, vil man kunne oppnå en raskere levering av

- hjelpemiddel til bruker. [se idéark 12]
- i Rullestol må være smal og lett å rotere, den må være tiltenkt å ha i hjemmet.
- i Tilby flere varianter rullatorer da oppimot samtlige tjenestemottakere hadde dette hjelpemiddelet - nettere og mer tiltalende. Gjerne med en liten sammenleggbart bordplate/lagringsplass til et glass vann, en kopp kaffe, telefon, avis mm.

Forslag til prosjekter

- p Få av tjenestemottakerne vi var hos hadde rullestol, kan flere fortsette å bo hjemme dersom hjemmene var mer tilrettelagte og rullestolene utviklet til å være i et hjem? Hva må til for at flere eldre rullestolbrukere kan bo hjemme lenger?



Tjenestemottaker 6: Hjelper på med støttestrømper

Beskrivelse

- Kine må innom bensinstasjonen på veien for å fylle bensin.
- Kine ankommer tjenestemottaker 6.
- Hun har ikke fast hjemmesykepleie, og da heller ikke nøkkelboks.
- Kine ringer på, og venter på at tjenestemottaker åpner døra.
- Tjenestemottaker gir tydelig uttrykk for at hun er misfornøyd med at Kine er så seint ute.
- Kine beklager.
- De går opp på soverommet hvor tjenestemottaker kler av seg, og Kine hjelper henne på med strømpene.
- I og med at det er litt seint, og tjenestemottaker allerede har vært oppe en stund, er det vanskeligere å ta på strømpene.
- Kine sier farvel, og setter seg i bilen igjen.





Tjenestemottaker 6: Hjelper på med støttestrømper

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- f Hjemmesykepleien skal egentlig ringe på og vente på at tjenestemottaker selv åpner døren dersom de er i stand til det.
- f Det er flere som skal av gårde på dagsenter og må rekke bussen, så tiden strekker ikke til.
- f En og samme hjemmesykepleier kan ha 6 brukere på lista som er satt opp kl. 09:00.

- “ Græla så tidlige du va. - Mann, 80 år
- “ Jeg vet aldri når de kommer. Jeg sitter og venter og venter og blir låst av det.” - Mann, 90 år
- “ Det er en gylden regel i hjemmetjenesten at du aldri skal love eksakte klokkeslett til

brukerne. Alle vil ha hjelp kl. 09.
- Helsefagarbeider

STØTTESTRØMPER

- o Vi registrerte at det var flere besøk som kun gikk ut på å ta av eller på støttestrømper. Kanskje sammen med å sette frem medisiner. Hjelpemidlene som skulle gjøre at tjenestemottakerne skulle klare å ta på støttestrømpene selv var lite brukervennlige.

MENNESKELIGE RESSURSER

- o Imponerende hvordan hjemmesykepleien klarer å vise omsorg og være fysisk i en situasjon hvor en utenforstående intuitivt vil ta avstand/rygge ut.
- o Hjemmesykepleien ga en liten dose fysisk kontakt som man merket at betydde mye for en tjenestemottaker i total forfall.

- o Tung pleie og negativ innstilling ute hos tjenestemottakerne oppleves som slitsomt og dagens bunnpunkt blant de ansatte i hjemmesykepleien.

KOMPETANSE

Evnen til small-talk og til å motivere tjenestemottakeren er kvaliteter som er sentrale for å få god kjemi med tjenestemottakerne. Bevisstheten og kunnskap omkring dette var for noen i hjemmesykepleien nesten fraværende, mens andre brukte det som sitt viktigste verktøy.

- “ Jeg prøver å være en motivator - målet er å “snu” hodet til pasienten slik at han/hun blir positiv. - Sykepleier

Idéer

- i Støttestrømper med regulerbar stramming slik at tjenestemottakerne har større mulighet for å klare det selv.
- i Støttestrømper som tjenestemottakerne kan ha på i 2 dager og mulighet å justere til hvilemodus.





Tjenestemottaker 7: Mer omfattende sårstell enn antatt

Beskrivelse

- Kine ser at hun har dårlig tid, og må gasse på videre. Heldigvis er det ikke fartskontroll i dag.
- Hun ankommer tjenestemottaker 7.
- Han sitter klar i godstolen med beina høyt.
- Kine hilser på, finner frem utstyr for sårstell og bretter opp joggebuxsa.
- Det viser seg at bruker har fått et nytt sår på det andre benet, og Kine må behandle dette også.
- Når Kine prater med tjenestemottaker, virker han fjern - han husker ikke fra dagen før, og er blek.
- Etter litt graving, finner Kine ut at han verken har spist eller drukket i dag.
- Han klager over smerter i beina, og Kine noterer seg at han trenger sterkere smertestillende tabletter.
- Hun finner frem litt mat, og noterer på lista si at han trenger tilsyn og hjelp til medisinerings fremover.
- Tjenestemottaker takker så mye for hjelpen, og kaller Kine sin "reddende engel".
- Kine takker for nå, og går ut i bilen.
- ♥ Kine liker egentlig ikke å kjøre fort, men hun har ikke samvittighet til å la tjenestemottakerne vente.
- ♥ Kine setter veldig pris på god-ord.





Tjenestemottaker 7: Mer omfattende sårstell enn antatt

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- f** Det er tydelig at tjenestemottakerne blir oppjaget når hjemmesykepleien er stresset og allerede bakpå før de ankommer. Spiraleffekten hvor de ansatte i hjemmesykepleien har det travelt, noe som igjen fører til økt sykefratær som igjen gjør det enda travlere ble satt som et av de kritiske utviklingspunktene av prosjektdeltakerne fra hjemmesykepleien. Dette gir dårligere kvalitet på tjenesteleveransen som til slutt går ut over tjenestemottakerne og pårørende.

“ På travle dager får vi ikke gjort en god nok jobb og brukerne merker det.

- Helsefagarbeider

“ Nå sprang tiden fra oss. Jeg hadde beregnet 30 minutter, men dette tok 45.

- Helsefagarbeider

“ Mens brukeren fortsatt er på badet, rer jeg opp senga, fjerner bleie, stiller litt, åpner gardiner og lager kaffe. Jeg løper nesten litt rundt for å gjøre mest mulig.

- Sykepleier

- o Tjenestemottakerne må føle seg sett. Enkle grep som å ta av jakken og ikke se på klokken, kan hjelpe til å, ovenfor tjenestemottaker, beholde roen og ikke vise tidspress.

“ Utfordringen vår er at tjenesten preges av hastverk.

- Sykepleier

Idéer

- i *Faste hygiene rutiner* Standardisere rutiner omkring hygiene. Finne et minimum og et maksimum på stell for en mest mulig jevn og kvalitetssikret tjeneste. Eksempelvis dusjet noen hver dag, men andre hver 14.dag og ofte ikke da heller. Alle liker spa-beandling, men hvor mye skal ligge under disse tiltakene?
- i Hjemmehjelpen legger klar rene kluter og håndklær, evt engangskluter. (som sykehus/sykehjem)
- i Gi tjenestemottakerne små, hverdagslige oppgaver. Eksempelvis “ Kan du legge frem klær til i morgen tidlig?”



Tjenestemottaker 8: Medisiner på døra

Beskrivelse

- Kine kjører innom tjenestemottaker 8.
- Tjenestemottaker har ikke pårørende i byen, og sliter med å komme seg ut for å ordne medisiner selv.
- Kine ringer på, og tjenestemottaker åpner selv.
- Kine overleverer en multidoserull i døra.
- Hun sier farvel, setter seg i bilen og kjører inn til basen.





Tjenestemottaker 8: Medisiner på døra

Observasjoner, funn og sitater

MEDISINERING

- o Tjenestemottakernes spisebord eller kjøkkenbenk er ofte helt fullt av medisiner/multidoserull og ulike medisinske apparater, sammen med en avsjekksperm til hjemmesykepleien. Dette ser lite innbydende ut og ganske uoversiktlig fra tjenestemottaker til tjenestemottaker.

- “ Den litle der e så utidige[om tablettene].
- Kvinne, 87år
- “ Hun vil ikke ha oss inn så ofte. Derfor ønsker hun av vi legger ut tabletter i

eggglass for hele dagen.

- Helsefagarbeider

HEMMELIGE TJENESTER

- f Det kom klart frem under prosjektet at medisiner er en omfattende post, selv om det ikke er tidkrenede, er det flere tjenestemottakere som kun får hjelp til medisiner. Avvik grunnet hastverk ble satt som et kritisk punkt[topp fem] av prosjektdeltakerne fra hjemmesykepleien.

- “ Det er et hjem vi går inn i, og det skal se rent ut når vi går fra.
- Helsefagarbeider

“ “Vi vil ha færrest mulig folk inn til B. Derfor skal hjemmesykepleien re opp seng, kaste søppel etc.”

- Helsefagarbeider

MENNESKELIGE RESSURSER

- o De ansatte bør kunne utvikle seg med faglig påfyll, case-diskusjoner/oppgaver, etc.

Idéer

- i Digitalisere medisiner.
- i Medisinkoffert/kit hvor alt medisinsk utstyr og tabletter kan lagres ute hos tjenestemottaker. Nå står det fremme hele tiden hos de fleste, og heller la et hjem være et hjem.
- i *Rollefordeling opp imot kompetanse*
La sykepleierne bruke sin kompetanse og helsefagarbeiderne bruke sin. Vi opplevde at arbeidsoppgavene varierte svært mye i hverdagen og at rollene ble mindre tydelige.
- i *Kvalitetssikring av fagkompetanse*
Unngå “fredede” arbeidsplasser hvor tjenesteleveranse og kvalitet ikke er prioritert. Se mot det private næringslivet.



Ankommer basen - oppfølging og telefoner

Beskrivelse

- Kine parkerer bilen i parkeringshuset ved basen.
- Hun fyller ut kjørekortet med kilometer, bensinnivå og tilstand. Deretter signerer hun.
- Hun noterer seg at bilen knirker i fjøringene.
- Hun går inn på kontoret for oppfølging og telefoner.
- Hun gir beskjed til bilansvarlig om fjøringene.
- Hun ringer pårørende for å sjekke om de har merket tilstandsending på tjenestemottaker 7, og får langt på vei bekreftet dette. Hun sier i fra til sykepleier 1 om at han etter alt å dømme trenger sterkere medisiner og tilsyn.
- Etter hvert tar hun lønspause sammen med de andre ansatte, men har knapt nok tid til å få i seg en brødskrive før rapporteringsmøtet. Slik er det ofte på hektiske dager.





Ankommer basen - oppfølging og telefoner

Observasjoner, funn og sitater

ADMINISTRASJON

- f Det blir, ifølge sykepleierne vi har intervjuet, stadig økende dokumentasjonsplikt og administrasjon deriblant det å søke og å endre vedtak. Med tjenestemottakere som hovedprioritet, blir det administrative ofte nedprioritert, noe som i neste omgang gir dårligere kvalitet til tjenestemottakeren.

HJELP FRA PÅRØRENDE

- f Flere av de vi intervjuet kommenterte en merkbart økning i krav, da spesielt fra pårørende. Dagens eldregenerasjon vil helst ikke være til bry. Utfordringen

fremover kan være en mer kravstor gjeng med nye dusjvaner og større krav generelt. Prosjektdeltakerne fra hjemmesykepleien opplever at de får mye kjeft fra tjenestemottakere og pårørende, samtidig som det er en utfordring med tjenestemottakere uten pårørende.

- o Pårørende kan gjøre mye dersom de blir spurt.
- o Mange tjenestemottakere eller pårørende ringer inn og forteller at de har program og har dagsspesifikke tilsynsbehov. (klokkeslett etc.).

“ Det er lett for pårørende å sende inn en klage via e-mail, de slipper å forholde seg til et ansikt og da er det lettere å være kritisk.

- Sykepleier

“ En av våre utfordringer er pårørende som blander seg inn for mye, og av og til drar ned brukeren.

- Helsefagarbeider

Idéer

- i Koble primærkontakt tettere opp mot pårørende.
- i Samlokalisere HSK med hver enhet til hjemmesykepleien, slik at kommunikasjonen går lettere og raskere.

Forslag til prosjekter

- p Pårørende søker trygghet for sin tjenestemottaker. Se på hvordan pårørende kan få dette uten økt ressursbruk. Dette kan løses ved å bruke digitale verktøy for å enkelt gjøre kommunikasjonen lettere.



Fellesrapport i plenum

Beskrivelse

- Kine deltar på fellesmøtet etter lønsj.
- Her går sykepleier 1 gjennom hovedrapporten sammen med de ansatte.
- Her diskuteres plenumssaker, slike som endringer i tilstand hos tjenestemottakere.





Fellesrapport i plenum

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISERING

- f Omorganisering gir hjemmesykepleien mindre kontroll og nærhet. Ute i felt oppleves det som stor avstand mellom utførerne og politikerne som kutter tid ute hos tjenestemottakerne.

HJEMMESYKEPLEIENS FUNKSJON

- o Mennesker lever lenger og bor hjemme lenger, dette gjør at det blir flere tjenestemottakere per ansatt, samt et økt behov for fagkompetanse. Dårlig tilrettelagte hjem er også en utfordring for hjemmesykepleien som må bruke deler av sin tid til å hjelpe

tjenestemottakere ned bratte trapper etc.

- f I følge prosjektdeltakerne fra hjemmesykepleien, er deres viktigste funksjon å skape trygghet for tjenestemottakerne og pårørende, dernest nødvendig helsehjelp og muliggjøre at de kan bo hjemme.
“ En av de viktigste funksjonene til hjemmesykepleien er å være en god lytter.
- Helsefagarbeider

HEMMELIGE TJENESTER

- f Det er mye tid som går til “generell omsorg” og ikke til tiltakene.

Idéer

- i *Hjemmehjelpen* eller andre aktører kan tilby “de hemmelige tjenestene” gjennom betalingstjenester som blant annet klesvask, oppvask og vanne blomster.
[idéark 2]

Forslag til prosjekter

- p *Fra systemstyrt til brukerstyrt leveranse*
Hvordan kan tjenesteleveransen tilpasses og spisses mot tjenestemottaker uten økte ressurser?





Ettermiddagsrunde

Beskrivelse

Ettermiddagsrunden til Kine består av fire besøk hos tjenestemottakere.

- Tjenestemottaker 9:
tilsyn og hjelp til å lage lønsj
- Tjenestemottaker 10:
Toalettbesøk og medisiner
- Tjenestemottaker 11:
Varme opp middag og gi medisiner.

Ettermiddagsrundene er som regel roligere og mindre stressende enn formiddagene. Mens alle skal ha hjelp til samme tid på formiddagene, er det mer spredt og ikke så nøye på ettermiddagen.





Ettermiddagsrunde

Observasjoner, funn og sitater

MENNESKELIGE RESSURSER

- FAGKOMPETANSE

- f** Av intervjuene med helsefagarbeiderne i hjemmesykepleien kommer det tydelig frem at de som oftest er omsorgsmennesker av natur og derfor har valgt dette yrket. Smalltalk og godt humør ble av flere brukt aktivt til å motivere tjenestemottakerne. Flere helsefagarbeidere understreket viktigheten av nettopp det lille ekstra. Helsefagarbeiderne som deltok i prosjektet satte opp hva de ville gjort dersom de fikk en time ekstra:
- satt meg ned og lyttet til tjenestemottakerne

- ta med tjenestemottakerne ut på tur (til butikken, mate fuglene, til frisør)
- fikset og ryddet bilene
- f** Hos sykepleierne var det merkbart mer fagprat, også ute i felt med tjenestemottakerne. Det virker som om tjenestemottakerne benytter sjansen til å spørre sykepleierne om faglige råd, spesielt med hensyn til medisiner. Vi opplevde generelt litt mindre småprat hos sykepleierne enn hos helsefagarbeiderne, men atmosfæren var likevel trygg og god. Sykepleierne i prosjektet satte opp hva de ville gjort dersom de fikk en time ekstra:

- gjøre unna adm. oppgaver som å opplyse at tjenestemottakerne må hente multidoser selv hver 14dg.
- mer dokumentasjon / rapportering
- få til en ordentlig tiltaksplan - hva trenger tjenestemottakerne hjelp til.

“ *La hjemmesykepleien få bruke sin kompetanse til å avgjøre mer. Gi dem råderett.*

- Pårørende

Idéer

- i** Tverrfaglig førstegangsbesøk med et dedikert team sammensatt fra HSK, hjemmesykepleien, fysio, pårørende, hverdagsrehabilitering.



Ankommer basen: Rapportering etter vakt

Beskrivelse

- Kine kjører tilbake til basen og skriver rapport for dagen.
- Her skal alt som er av interesse noteres ned slik at ettermiddagsvakten og neste vaktlag har all den informasjonen de trenger for å levere en god tjeneste.
- Kine er selv meget opptatt av at alle noterer mest mulig i rapporten, og føler seg alltid flau overfor brukere når hun ikke er informert. Hun er derfor meget nøye med egen rapport.
- På stressende dager opplever Kine det som utfordrende å huske på alt som er sagt og gjort fra morgenen av.
- Hun opplever at en del vikarer ikke tar så nøye på rapporteringen, og det er alltid mye rot etter ferier.
- Stine drar hjem etter en i overkant hektisk dag på jobb.





Ankommer basen: Rapportering etter vakt

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISERING

Prosjektdeltakerne ifra hjemmesykepleien drømmer om:

- nettbrett m/ cos doc
- nok tid per tjenestemottaker
- høyere lønn
- velge tiltak/produkt ift kompetanse, ikke bare mht. pris
- ønsketurnus
- bedre oppfølging av tjenestemottakerne
- bedre vikarbase
- at ikke alt bare dreier seg om økonomi.

KOMMUNIKASJON

“ Vi ble enige om å ha en beskjedbok hvor hjemmesykepleien kunne notere saker og ting til oss pårørende og vise versa - det ble kun oss som pårørende som skrev. Forslaget kom fra en sykepleier, men det ble ikke fulgt opp.

- Pårørende

“ Vi har god kommunikasjon med bestillerkontoret og får rask tilbakemelding derfra.

- Pårørende

REKRUTTERING

- Umotiverte og tyngre tjenestemottakere er også en utfordring, noe som også resulterer i en belastende jobbsituasjon for de ansatte i hjemmesykepleien hvor det er få over 60 år.

Idéer

- i Felles plattform til å utveksle info. Digital beskjedbok. mellom pårørende og hjemmesykepleien

