

Utpostens  
dobbeltime

# Ildsjel med helsebringende pågangsmot

Sissel Sørbøe  
INTERVJUET AV TOVE RUTLE

Arbeids glede og lojalitet til sine kolleger, og en inderlig respekt for pasientene – det er grunnleggende kjennetegn ved helsesekretær Sissel Sørbøe ved Nordbyen legesenter i Tromsø – og egenskaper som gjør at man ikke kommer uberørt fra et møte med henne. Selv etter 25 år ved samme arbeidsplass formidler hun en entusiasme og stolthet over sitt yrke og sine kolleger som er smittende og inspirerende.

Frisk og glad på slutten av første arbeidsdagen etter pinse, møter Sissel Sørbøe meg på Nordbyen legesenter. Jeg hilser på resten av staben, og er imponert over at ingen bærer preg av at det har vært en uvanlig hektisk arbeidsdag. Kan det ha sammenheng med at hele legesenteret har vært fire dager i Budapest på «inspirasjonstur»? Det var intet jubileum, kun noen dager til faglig inspirasjon og glede for leger og helsesekretærer. Der hadde de hatt god tid til å styrke samhold, ha faglige diskusjoner og ikke minst erfare hvor godt massasje og SPA virker inn på kropp og psyke.

Nordbyen legesenter er en travel praksis som ligger sentralt i Tromsø. Her jobber fem leger, en turnuslege og fem helsesekretærer – hvorav to er i halv stilling. Samtlige kunne vært verd et intervju, men når valget falt på Sissel Sørbøe, hadde det nok sammenheng med hennes temperament og utstråling – og etter sigende hennes stahet. Man må kanskje inneha minst disse egenskapene for å kunne «gløde» i jobbsammenheng etter 25 år på samme arbeidsplass?

**UTPOSTEN:** Hvorfor valgte du å bli helsesekretær?

Jeg jobbet tidligere som kontorassistent på sykehuset i Tromsø. Der fikk jeg sammen med flere kontoransatte tilbud om å ta helsesekretærutdannelse som privatist. Dette var veldig spennende og interessant for meg, for jeg har alltid hatt et ønske om å jobbe med mennesker. Det var særlig det å kunne jobbe på legekontor som fascinerte meg. Dette tilbudet kom fra fylket og sykehuset, i samarbeid med Breivika videregående skole i 1986. Det ble ett kull med privatister og en klasse med godt voksne flotte damer.



FOTO: TOVE RUTLE



**UTPOSTEN:** Når du nå har jobbet som helsesekretær i 25 år, synes du at forventningene dine til yrket er tilfredsstillt?

Jeg hadde store forventninger til yrket. Da jeg helt fersk fra skolen fikk jobbtilbud ved Nordbyen legesenter, måtte jeg bestemme meg så å si på timen for de hadde akutt behov for hjelp. Det ble en særdeles bratt læringskurve for meg. For da jeg startet, ble den faste kollegaen vår syk, og vi var to «ferskinger» som skulle håndtere hverdagen. Vi måtte selv finne ut av det meste, og det var utrolig lærerikt. I tillegg gikk den ene av de to legene ut i svangerskapspermisjon og vi ble avhengige av legevikarer. Jeg skal si deg at det er lærerikt på mange nivåer å bytte lege hver uke. Det ble en skikkelig pangstart hvor vi måtte lage egne prosedyrer og rutiner. Det eksisterte ikke kvalitetssikringshåndbøker eller NOKLUS på gangen. Men mine forventninger til å være i direkte kontakt med pasientene, til å fungere godt på både laboratorium og skifte-stue i tillegg til de andre oppgavene med kontor og data, ble fullt ut innfridd. Jeg føler faktisk at jeg fremdeles daglig utvikler meg og lærer noe nytt, så jeg er veldig fornøyd med mitt yrkesvalg.

**UTPOSTEN:** Hvordan føler du din rolle som helsesekretær er tilpasset din arbeidsplass?

Vår yrkeskompetanse er svært godt tilpasset legekontorets virksomhet. Her på Nordbyen legesenter har vi stor tillit fra legene som alltid har utfordret oss med nye og spennende oppgaver. Vi har et flott kollegialt fellesskap, og det har vært stor utvikling i våre arbeidsoppgaver synes jeg. Tenk bare på at nesten alle av dagens analyser foregår i lukkede systemer. Da jeg begynte i faget, sugde vi opp blod med munnen i SR-rørene! Blodsøl forekommer sjelden nå, og det samme gjelder for urintestene. Samtidig har vi langt høyere krav til dokumentasjon og nøyaktighet nå. Det har også åpnet seg en helt ny verden for oss ved innføring av datajournal.

**UTPOSTEN:** Hva synes du er din viktigste oppgave på legekontoret?

Jeg har nevnt den praktiske utviklingen og endringene her på kontoret, og hvor godt det er å føle fellesskap i utfordringene. Men hvis jeg skal si hva jeg opplever som min viktigste oppgave, så er det å være bindeledd mellom pasienten og legen: å få hjelpe pasienten i forskjellige situasjoner, å formidle deres behov og ønsker til legen eller andre instanser. Det er viktig for meg å være budbringer mellom lege og pasient. Selv om jeg også gir enkle råd i forskjellige sammenhenger, så er jeg først og fremst en slags veiviser for pasientene – enten det er praktiske ting i forhold til NAV, ventetid ved legekontoret eller råd ved forkjølelse.



For eksempel er ordningen med pasientreise til og fra institusjoner blitt så komplisert og krevende at pasientene trenger hjelp ved henvendelse til kjørekontoret.

Jeg ser det som en stor fordel med livserfaring i denne jobben, i tillegg til å kjenne pasientene godt. Det gjør hverdagen for både pasientene, legene og oss selv mye lettere. Vi kjenner hverandre og har respekt for hverandre, noe som gjør at intuisjonen, «reven bak øret» er et akseptert og viktig arbeidsredskap.

Det gir en god følelse når pasienter har takket for at jeg hørte på dem. Jeg ser det som en viktig oppgave; å lytte og «humme», i den grad det er mulig i en travelt hverdag.

**UTPOSTEN:** Kan du peke på en episode som gav deg noe spesielt, eller som du lærte noe av?

Det er jo så mange, men særlig godt husker jeg en gang da en pasient ringte og fortalte at han hadde «litt øndt i sia... og kanskje også litt i arman». Pasienten vegret seg for time og





Sissel Sørbø viser også stolt frem byen sin. FOTO: TOVE RUTLE

klarte heller ikke å konkretisere hva som var «ondt». Jeg kjente denne mannen og fikk ham til å komme til undersøkelse, selv om jeg nok var litt usikker på min vurdering. Det viste seg at han hadde et infarkt, og jeg var så glad for at jeg hadde stått på for å få ham til kontoret. Jeg lærte av den episoden at det er utrolig viktig å høre hele pasientens historie. I tillegg til at det var viktig å ha støtte fra kolleger og leger om at min vurdering hadde vært riktig, også om diagnosen hadde vært en annen.

**UTPOSTEN: Hva kunne du ønske var annerledes i forhold til dine oppgaver?**

Jeg synes jeg har en travel hverdag, med mange forskjellige selvstendige og interessante oppgaver. Men jeg kan for eksempel tenke meg å ha spesielt ansvar for diabetespasientene. Dette krever selvsagt ekstra tid og planlegging, og vi har ikke fått til det her hos oss. Takstene, er også til hinder for at vi

kan gjøre dette, fordi takstene er knyttet til konsultasjoner med lege. Så driftsøkonomisk er dette ulønnsomt. Det er et tankekors for meg at økonomi blir en hindring i forhold til praktiske og tidsbesparende løsninger.

**UTPOSTEN: Hvor henter du inspirasjon og energi til hverdagen?**

Arbeidssituasjonen kan i seg selv gi inspirasjon, her tenker jeg blant annet på hvordan vi kommuniserer med hverandre og pasientene. Å være vennlig og høflig overfor pasientene er inspirerende fordi det gir vennlige mennesker tilbake! Det gjelder i forhold til både pasienter og kolleger. Dessuten prøver jeg å være aktiv, det gir meg energi. Jeg liker å være i fysisk aktivitet. Jeg sykler en del, går på ski, er på tur, går i fjellet og trener når jeg har anledning. I tillegg får jeg åndelig føde blant annet på spansk kurs, sammen med venninner og kolleger, men først og fremst så er jeg

så heldig å ha et godt og trygt familieliv n som betyr veldig mye for meg!

**UTPOSTEN: Har helsesekretærene noen kollegiale møteplasser i Tromsø?**

Ja vi har Helsesekretærforum. Det er et forum hvor alle sekretærene kommer sammen og utveksler erfaringer og lufter frustrasjoner. Praktiske hverdagslige utfordringer blir diskutert, for eksempel bruk av takster, arbeidsforhold på laboratoriet, håndtering av prøver osv. Dette etter at vi har hatt et faglig tema. Hvert legekantor her i byen har hver sin gang ansvar for å skaffe foreleser samt å lede møtet. I tillegg er det et dyktig styre som administrerer og leder møtene. Disse møtene avholdes samtidig som legene har sine møter, i nabolokalet. Vi har fire møter om våren og tre om høsten, og det er mellom tjue og tretti helsesekretærer som møter opp hver gang. Det hender også at vi har felles møte med legene.



**UTPOSTEN: Hva tror du blir fremtiden for helsesekretærene i allmennpraksis?**

Vi har alltid praksiselever her på Nordbyen legesenter, og de unge elevene sier at hverdagen på legekantorene er «for hektisk». De klarer ikke å ha så mange baller i luften hele tiden. De håndterer ikke så godt at det koker rundt deg, samtidig som du må være pinlig nøyaktig i det du gjør. Dette er bekymringsfullt. Vi har et yrke med stort ansvar, men med dårlig lønn og uten særlig status. Og akkurat det pirrer nok ikke interessen, dessverre.

Jeg håper at jeg tar feil, men jeg synes ikke det ser så lyst ut. Det er svært dårlig rekruttering til utdanningen. Her var det kun to søkere til helsesekretærlinjen i år, så det er usikkert om det blir en klasse med helsesekretærer her.

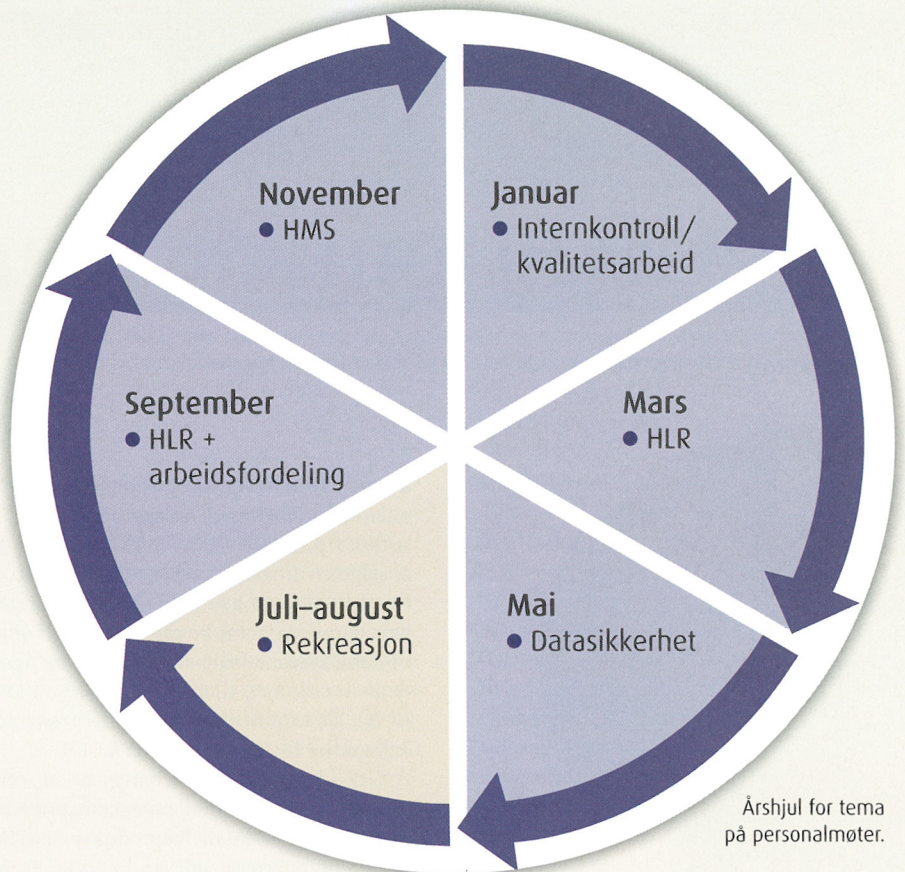
Det synes jeg er veldig synd for yrket er så urolig spennende og variert. Telefonen, luka, på laboratoriet, på skiftestua, alle møteplassene med pasientene er forskjellige og unike. Jeg vet ikke om det stemmer, men jeg føler ofte at det er lettere for pasienten å slippe av hos oss, i alle fall kommer vi veldig tett på pasientene.

Her på Nordbyen har vi en lett og god tone oss kolleger imellom, og vi er flinke til å vise omsorg for hverandre. Dette tror vi at pasientene merker. Det gir dem trygghet. Vi får tilbakemeldinger på at pasientene våre føler at de blir godt ivaretatt. En annen viktig ting i hverdagen på legekantoret er at alle som jobber her har den samme måten å møte pasientene på. Vi har flotte leger vi samarbeider med som prøver å legge det meste til rette for oss, så vi har et godt og velfungerende arbeidsmiljø. Vi sitter sammen og spiser uten at yrkesgruppene «klumper» seg, og vi har en filosofi om at vi helst ikke snakker fag i lunsjen. Vi har godt organisert internundervisning, møtevirkosomhet, og arbeidsmiljøplan. Vi får også gå på eksterne kurs når det er aktuelt, og en halvtime en gang i uken har vi også utvidet lunsj, hvor vi tar opp spesielle ting. For eksempel rutiner som er sklidd ut, «noe» som kan irritere, noe som kan glede, rett og slett de små ting i hverdagen. Personalmøter har vi annen hver måned, med fastlagte temaer. (Se «Årshjulet for tema på personalmøter».) Fra disse møtene blir det skrevet referat og det er kvalitetssikret oppfølging.

Jeg tror det blir viktig for fremtidens helsesekretærer å være trygge på at de er en del av et trygt fellesskap og et godt faglig arbeidsmiljø.

Jeg ser at jeg har en fin arbeidsplass og jeg føler at jeg gjør en rimelig bra jobb!

Jeg *kan* faktisk jobben min, smiler Sissel Sørboe lurt.



Et smil i hverdagen gjør godt – både å gi og ta. FOTO: TOVE RUTLE

