

*Ragnheiður Ósk var í skíðafrí þegar
hún heyrði fyrstu fréttir af COVID-19*



Ragnheiður Ósk mætir áskorunum með jákvæðu hugarfari

Ragnheiður Ósk Erlendsdóttir er framkvæmdastjóri hjúkrunar hjá Heilsugæslunni á höfuðborgarsvæðinu. Hún hefur staðið í ströngu í heimsfaraldrinum við að skipuleggja sýnatökur og bólusetningar, ásamt samstarfsfólki sínu. Ragnheiður Ósk var valin maður ársins 2021 og tileinkar hún tilnefninguna öllu heilbrigðisstarfsfólki sem staðið hefur í eldlínunni undanfarin tvö ár. Við fengum Ragnheiði í smáspjall.

Viðtal: Kristín Rósa / **Myndir:** Sigríður Elín og úr einkasafni.

Ragnheiður Ósk segir að stærsta faglega áskorunin hafi verið að manna og halda öllum gangandi en hún stýrði þessu stóra batteríi sem sýnatökur og bólusetningar eru með jákvæðnina að leiðarljósi. Hún telur þó að önnur áskorun heilbrigðiskerfisins muni koma eftir faraldurinn því heilbrigðisstarfsfólk hafi verið undir miklu álagi og streitu í langan tíma. Hún telur að það eigi eftir að hafa afleiðingar og að það verði átak að keyra orkuna upp aftur. Næsta áskorun verður hversu fljótt við getum risið upp eftir þetta.

Hver er Ragnheiður Ósk?

Ég fæddist og átti heima á Hellu í Rangárvallarsýslu fyrstu fimm ár ævinnar en þá flyt ég Norður og ég segist alltaf vera Akureyringur. Á Akureyri lærði ég hjúkrun og var í þriðja árganginum sem hóf nám við HA, ég byrjaði árið 1989. Okkur fannst árgangurinn vera voðalega stór en við vorum 16 sem byrjuðum í hjúkrun en fyrstu tvö árin höfðu einungis átta hafið nám. Ég kláraði hjúkrunarnámið og strax á fyrsta ári fór ég í verknám á barnadeildinni á Akureyri, en þar hafði aldrei verið nemi áður. Á barnadeildinni var mér ofsalega vel tekið og barnahjúkrunin heillaði mig mikið. Ég var þar svo öll sumur og vann þar eftir útskrift árið 1993.

Varstu alltaf ákveðin í að læra hjúkrun?

Ég ætlaði alltaf að vinna með fólki og ég fann að það skipti mig miklu máli. Í menntaskóla heillaði viðskiptafræði marga sem ætluðu svo jafnvel að fara að vinna í banka en mér fannst það hljóta að vera hrútleiðinlegt og ekki spennandi. Mér fannst meira spennandi að vinna með fólki og mér fannst líka ofsalega spennandi að geta unnið út um allan heim og var á þessum tíma alveg viss um að ég myndi gera það, en svo hef ég aldrei gert það. Ég var á heilbrigðisbraut í Verkmenntaskólanum og fannst það mjög skemmtilegt og það lá því beinast við að fara í hjúkrun. Við fluttum svo suður til Reykjavíkur árið 1995 og þá fór ég að vinna á barnadeildinni á Borgarspítalanum. Fljótlega fór ég í meistaranám í fjölskyldu-hjúkrun og var í fyrsta árganginum í meistaranáminu við HÍ. Leiðbeinandi minn var Erla Kolbrún Svavarsdóttir og þetta var mjög skemmtilegur tími og skemmtilegur hópur í náminu með mér. Ég kláraði meistaranámið í fjölskyldu- og barnahjúkrun árið 2000 og þá fór ég aftur að vinna á barnaspítalanum og var verkefnistjóri þegar sameining barnaspítalans á Hringbraut og í Fossvogi er í gangi. Á þessum tíma var ég búin að læra allt um fræðin og var komin í verkefnastjórstöðu, ég upplifði þá að mig vantaði þekkingu eða færni í því hvernig ætti að útdeila



Svalirnar út af skrifstofu Ragnheiðar í Mjóddinni.



Skrifstofuaðstaða Ragnheiðar í Laugardalshöll.

verkefnum eða innleiða ferla, gefa endurgjöf og að fá verkefnið til að fljúga. Ég fór þá að leita að námi í verkefnastjórnun eða einhvers konar stjórnunarnámi og skráði mig í meistaranám í mannauðstjórnun, með áherslu á stjórnun og stefnumótun, sem ég kláraði 2004.

Síðar sá ég auglýsta stöðu sviðsstjóra á Heilsu- gæslunni í skólaheilsugæslu árið 2004 og fyrir algjöra rælni sótti ég um en ég var ekkert endilega ákveðin í að skipta um starf á þeim tímabili. Ég var mjög ánægð á Barnaspítalanum og fannst starf mitt skemmtilegt. Geir Gunnlaugsson læknir var þá yfir Miðstöð heilsuverndar barna og hann var ákveðinn í að ráða mig. Ég ákvað að slá til og ég sé alls ekki eftir því, þessi ár hjá heilsugæslunni hafa verið mjög skemmtileg og ég sá strax að þar voru fjölmörg tækifæri. Það hafði verið mikil þróun á spítalanum og þar var allt komið í fastar skorður að mér fannst en heilsugæslan vera meira fljótandi. Hjúkrunarfræðingar eru um allt í samfélaginu og forvarnarþátturinn er stór en svo erum við líka að vinna með allt æviskeiðið. Það heillaði mig hvað það er ótrúlega fjölbreytt starf innan heilsugæslunnar. Ég var lengi með skólaheilsugæsluna á landsvísu og þar fékk ég tækifæri til að heimsækja öll sveitarfélögin og vera í sambandi við hjúkrunarfræðinga á öllu landinu. Mér fannst það mjög gefandi og skemmtilegt starf.

Í lok árs 2019 byrjaði ég svo í starfi framkvæmdastjóra hjúkrunar hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Þar tók ég við góðu búi af Þórunni Ólafsdóttur sem hafði sinnt starfinu af alúð í nær 20 ár. Það byrjaði nú nokkuð harkalega því þegar ég var búin að vera þrjá mánuði í starfi kom upp mislingafaraldur. Mánuði síðar komu svo upp berklar í Klettaskóla. Mér fannst þetta frekar skrytið; að þessir smitsjúkdómar væru að koma upp á þessum tíma en áherslan undanfarin ár hafði verið á lífsstílsjúkdóma. Ári síðar þá er COVID-19 að byrja. Ég man það svo vel þegar ég sá fyrstu fréttirnar um COVID-19, þá var ég úti á Ítalíu á skíðum að drekka morgunkaffið mitt. Samferðafólk mitt fór að benda mér á fréttir um þessa veiru og spurði hvort við þyrftum að hafa einhverjar áhyggjur af henni. Ég hélt nú ekki. Næstu daga fór ég svo að heyra meira frá samstarfsfólki mínu sem var farið að ókyrrast heima á Íslandi, það þurfi að fara að panta hlífðarbúninga, hanska og grímur. Þetta vatt svo heldur betur upp á sig eins og við þekkjum.

Árið fyrir COVID-19 var litað af smitsjúkdómum sem var frekar sérstakt, tveir fyrirvarar áður en faraldurinn skall á. Ég ætla nú samt að vona að það verði eitthvað annað en smitsjúkdómar sem við þurfum að kljást við.

„Ég ákvað að slá til og ég sé alls ekki eftir því, þessi ár hjá heilsugæslunni hafa verið mjög skemmtileg og ég sá strax að þar voru fjölmörg tækifæri.“

Hvernig upplifun var að vera valin maður ársins og breytti það einhverju fyrir þig?

Nei, nei það breytti engu fyrir mig og ég segi að þetta sé heilbrigðisstarfsmaðurinn og COVID-19 stríðsmaðurinn sem hafi fengið þessa viðurkenningu.

Kom valið þér á óvart?

Já, algjörlega. Mikil fjölmiðlaumfjöllun hefur verið í kringum verkefni heilsugæslunnar í faraldrinum, bæði sýnatökurnar og bólusetningarnar. Í stefnumótunarvinnu árið 2019 vildum við, meðal annars, bæta mynd heilsugæslunnar. Stefna okkar var að koma fram í fjölmiðlum með jákvæða umfjöllun um heilsugæsluna og við settum okkur nokkur markmið:

Að ræða alltaf um hvað við værum að gera í stað þess að ræða um það sem við værum ekki að gera eða gætum ekki gert, hafa umræðuna jákvæða. Að kynna heilsugæsluna sem fyrsta viðkomustað og að fólk væri velkomið og reyna almennt að tala heilsugæsluna upp. Við settum okkur það markmið að við færum ekki í fjölmiðla til að kvarta og kveina. Það var alveg meðvitað. Við gætum farið í ráðuneytið ef okkur vantaði eitthvað og með athugasemdir, kvart og kvein en það ætti ekki heima í eyrum almennings. Maður þarf að vera meðvitaður um við hvern maður er að tala þegar talað er í fjölmiðlum. Ég ætla ekki að tala við stjórnmöld í gegnum fjölmiðla, um að það vanti peninga eða eitthvað annað. Það á ekki heima í fjölmiðlum eða í eyrum almennings á svona tímum. Almennigur þarf að heyra, og þá sérstaklega í svona kreppu, að það gangi vel, að við ráðum við hlutina, að við getum þetta og að við séum hér fyrir þig. En það er einmitt slagorð heilsugæslunnar: „Við erum hér fyrir þig“ og frá byrjun vorum við meðvituð um hvernig við vildum fara í umræðuna. Leiðarljósið var alltaf: „Við erum hér fyrir þig“.

Þegar við vorum að byrja að bólusetja komu upp miklar þælingar hvort það ætti að útiloka fjölmiðla en það voru alveg skýr skilaboð, líka frá forstjóra, að taka fjölmiðlum alltaf vel, vera jákvæð og hafa þá með okkur í liði. Ég held að það hafi jafnvel verið stór þáttur í því að við vorum valin maður ársins því við fengum líka að heyra það frá fjölmiðlafólki að það væri alltaf hægt að ná í okkur og að við værum alltaf jákvæð og viljug að segja frá, ég held að það hafi spilað inn í. Samskipti við fjölmiðla hafa verið alveg gríðarlega mikil, þetta eru örugglega 10-20 símtöl á dag við fjölmiðla og þegar eitthvað er í gangi þá gerir maður ekkert annað en að svara þeim. Ég spurði eina fjölmiðlakonuna einu sinni hvers vegna fjölmiðlar sýndu þessu svona mikinn áhuga, þetta væru jú bara sýnatökur eða bólusetningar. Þá lýsti hún þessu svo skemmtilega þegar hún sagði: „Þetta snertir okkur öll og við erum öll að biða eftir okkar skammti.“ Þetta hjálpaði okkur að skilja betur, það var allt samfélagið að biða eftir sínum skammti.

Hver var erfiðasta faglega áskorunin í þessum heimsfaraldri?

Það var að manna, að fá starfsfólk og að halda öllum gangandi og á tánum. Það er búið að vera ofboðslegt álag á mjög mörgu starfsfólki og þetta getur verið lýjandi og slítandi. Margir eru jafnvel með áfallastreituröskun eftir að hafa verið undir svona



miklu álagi í svona langan tíma og ég held að það eigi eftir að koma betur í ljós, það er enginn vafi. Það má líkja þessu við að fara í stríð, svo kemur fólk til baka og allt er búið, þá er mjög erfitt að keyra orkuna upp að nýju. Ég held að helsta áskorunin sé eftir, hún komi eftir faraldurinn.

Hvernig hvetur þú samstarfsfólk þitt áfram?

Með jákvæðni. Það er ofboðslega gott starfsfólk sem við erum með hérna á Heilsugæslunni og mér finnst ég geta treyst því svo vel. Ég er ekki að anda ofan í háls málið á fólki heldur treysti ég því til að tala saman. Ég ber mikla virðingu fyrir teymisvinnu og vil hafa teymi í hlutunum. Ég þarf alls ekki að vita allt og stýra öllu og bara helst ekki. Ég vil heldur vera leiðbeinandi ef eitthvað vantar og mér finnst mjög gott að taka þátt sjálf. Ég hef mikið gert það í COVID-19 verkefnum; ég fer á gólfíð og tek þátt í að bólusetja, blanda lyf, taka sýni og sinni öðrum aðkallandi verkefnum. Ég hef þá líka betur á tilfinningunni um hvað málið snýst. Til dæmis um daginn þegar mörg börn voru í sýnatökum og ég heyrði á starfsfólki að það væri allt að kikna. Þá fór ég einn dag á gólfíð með þeim og tók þátt og eftir það veit ég um hvað málið snýst, þetta eru ekki lengur bara tölur á blaði. Ég get þá sagt við sóttvarnalækni: „Þetta gengur ekki lengur, þetta er ófremdarástand, við verðum að gera eitthvað.“ Og í kjölfarið var farið í að taka út allar þessar sýnatökur á börnunum.

Það er mikilvægt, þó svo maður sé framkvæmdarstjóri að vera líka á gólfinu og vita hvernig hlutirnir ganga fyrir sig, hvað gengur vel og hvað ekki. Maður þarf að geta verið alls staðar í lífinu.

Hvernig hlúir þú að starfsfólkinu?

Ég geri örugglega ekki nóg en það deilist líka á alla fagstjóra í heilsugæslunni, sem eru mjög flinkir að hrósa sínu fólki. Við hrósum en við höfum náttúrulega ekkert svigrúm sem ríkisstofnun til að gera eitthvað annað en að hrósa starfsfólki. Ég finn einnig að það er vel metið að geta verið jafningi; að vinna með starfsfólki á gólfinu og að taka þátt í þessu með því.

Hefur starfsandinn eitthvað breyst, þreyta eða er meiri samheldni nú en áður en faraldurinn skall á?

Kannski ekki breyst mikið, það er mikið álag og fólk fer ekki varhluta af því en ég held að það sé meiri samheldni. Það er svona hvoru tveggja. Því tel ég að okkar helsta áskorun sé ekki komin enn, hún kemur eftir COVID. Ég er alla vega að búa mig undir það og sé alveg fyrir mér að það verði átak að koma öllum í gang aftur með önnur verkefni og þróun og að byggja upp og halda áfram því góða starfi sem hefur verið á Heilsugæslunni.



„Ég held að það hafi sett tóninn þegar elsta kynslóðin, 90 ára og eldri, byrjaði að koma og mætti spariklædd. Konurnar svo flottar, búnar að fara í lagningu og klæða sig upp á, í pils, háa hæla og pels. Þetta var gaman og hátíðlegt ...“

Þegar þú varst að undirbúa bólusetningar, hvernig gerðir þú það og voru einhverjar fyrirmyndir erlendis frá varðandi skipulag og framkvæmd?

Nei, það var engin fyrirmynd en mikil teymisvinna og allir lögðu sitt af mörkum. Það var náttúrulega frábær hópur hjúkrunarfræðinga í þessu og svo voru lögreglan og sjúkraflutningamenn líka með okkur, að ógleymdum forritunum. Margrét Héðinsdóttir hjúkrunarfræðingur var með okkur frá byrjun, hún er með innbyggða flæðishugsun og er alltaf að hugsa um flæði og ferli og hún kom til dæmis allri lyfjablönduninni upp í mjög gott flæði. Varðandi skipulagið eins og það þróaðist í Laugardalshöllinni þá var Jórlaug Heimisdóttir hjúkrunarfræðingur sem stýrði því flæði, ásamt sjúkraflutningamönnum og lögreglu, þegar við fórum yfir í Laugardalshöll. Þeir eru sérfræðingar í flæði og skipulagi á



Ræningjarnir úr Kardimommubænum mættu í Laugardalshöll þegar bólusetningar barna hófust.

stórum viðburðum og komu inn í verkefnið þegar aðgerðarstjórn Almannaþingis var virkjuð hér á höfuðborgarsvæðinu. Við byrjuðum í anddyrinu og fórum svo yfir í stóra salinn og þá fer þessi stóra maskína í gang. Jákvæðni almenningsskipti líka miklu máli, þessi góða stemning þó að fólk þyrfti að bíða í löngum röðum. Ég held að það hafi lagt tóninn þegar elsta kynslóðin, 90 ára og eldri, byrjaði að koma og mætti sparíklædd. Konurnar svo flottar, búnar að fara í lagningu og klæða sig upp á, í pils, háa hæla og pels. Þetta var gaman og hátíðlegt, svölitið eins og „reunion“ því þarna voru árgangar að hittast og það þekktu allir einhverja.

Hvað hefði mátt betur fara í heilbrigðiskerfinu ef við gætum spólað tvö ár aftur í tímann?

Ég held að við höfum verið ótrúlega heppin með hvað þetta gekk allt vel upp. Ég er alla vega ekki komin á þann stað enn þá að sjá hvað við hefðum átt að gera öðruvísi. Ég held líka að það hafi verið gæfuspor að við tókum nær strax öll helstu COVID-verkefnin út af heilsugæslustöðvunum. Sýnatökurnar voru á heilsugæslustöðvunum til að byrja með og það var mjög íþyngjandi fyrir aðra starfsemi að hafa þær þar. Það var ekki fyrr en við fórum í Keflavík og tókum að okkur sýnatökur við landamærin að við fengum verktaka til að sinna því. Það var gagnrýnt í upphafi en guði sé lof að við gerðum það, annars hefði allt okkar fagfólk verið í því að taka sýni alla daga. Þegar við vorum komin með verktaka í sýnatökurnar og mjög gott sjálfvirknivætt kerfi sáum við að færa þurfti

sýnatökurnar af heilsugæslustöðvunum og hafa þær á einum stað. Þegar svo var farið að bólusetja hefði líka verið eðlilegast að gera það á heilsugæslustöðvunum en þá kom þessi hugsun upp að fría stöðvarnar svo þær gætu haldið sinni starfsemi áfram. Það var stefnan og ég held að það hafi verið gæfuspor. Við höfum samt þurft að taka einhverja hjúkrunarfræðinga af stöðvunum til að sinna COVID-tengdum verkefnum en við erum líka með tímavinnufólk og fleiri sem komið hafa að þessu. Það er alveg frábært hvað margir hjúkrunarfræðingar sem eru orðnir lífeyrisþegar hafa komið til að taka þátt í þessu með okkur. Hjúkrunarfræðingar komu úr öllum áttum, úr einkageiranum, ráðuneytum, Embætti landlæknis, Tryggingastofnun, Landspítalanum, hjúkrunarheimilum og félaginu okkar. Allir lögðust á eitt.

Er faraldurinn á undanholdi?

Já, eigum við ekki að segja það. Fjórða sprautan hefur nú verið í umræðunni eða hvort það eigi að bíða með hana. Það er ekkert vitað hver þróunin verður, eða hvort það komi alltaf ný afbrigði. Spurningin er því frekar hvernig við ætlum að ná stjórn á þessu, með reglulegum bólusetningum eins og inflúensubólusetningum eða hvort þetta fari jafnvel inn í inflúensubólusetninguna. Ég held að veiran verði áfram en vonandi vægari eins og hún er núna með ómikron.

„Það er alveg frábært hvað margir hjúkrunarfræðingar sem eru orðnir lífeyrisþegar hafa komið til að taka þátt í þessu með okkur.“

Er heilbrigðiskerfið að undirbúa sig undir næsta heimsfaraldur eða næstu áskoranir?

Ég held að næsta áskorun verði hversu fljótt við getum risið upp eftir þetta mikla átak. Að detta ekki ofan í einhverja ládeyðu heldur nýta okkur það sem við höfum lært. Það er óhemjumargt sem við höfum fengið út úr þessari áskorun og þessari kreppu, eins og gerist í öllum kreppum, þá er alltaf heilmikill lærdómur. Hvernig getum við nýtt okkur hann og haldið áfram. Ég held að það skipti miklu máli. Við þurfum að hlúa að starfsfólkinu og taka upp þau verkefni sem við vorum að þróa og halda áfram með þau.

Út frá heilsugæslunni þá eru bæði kostir og gallar sem fylgja í kjölfar COVID. Við höfum fengið ofboðslega mikla umfjöllun og við það þá hefur ásóknin inn á heilsugæsluna margfaldast og örugglega inn í allt heilbrigðiskerfið. Fólk hefur lágan þröskuld til að hafa samband við heilbrigðiskerfið, bæði vegna heilsukvíða og líka vegna þess að fólk finnst það þurfa ráðgjöf. Þannig að þjónustupörfin er orðin gífurleg sem verður mikil áskorun fyrir okkur öll að ég tel. Hvernig ætlum við að halda utan um þetta, sinna þessu og styrkja fólk aftur til sjálfbærni varðandi heilsu?

Í mislingafaraldrinum kveiktum við á netspjallinu á Heilsuveru og sáum hvað það var að virka vel. Kynslóðin í dag og komandi kynslóðir eiga miklu erfiðara með að taka upp tólið, netspjall er þeirra leið og í COVID sáum við hvað netspjallið skipti miklu máli. Nú er búið að setja upp upplýsingastöð heilsugæslunnar og við sjáum fyrir okkur að öll samskipti varðandi upplýsingar og ráðgjöf til almenning verði þar. Þetta verður andlit heilsugæslunnar og vegvísir í fyrstu samskiptum við almenning.

Hvað höfum við sem samfélag og heilbrigðiskerfi lært í faraldrinum?

Samstaða í heilbrigðiskerfinu er alveg frábær og ég held að íslenska heilbrigðiskerfið hafi staðið sig ofboðslega vel í gegnum þetta. Bæði Landspítalinn með COVID-göngudeildina og meðferðina sem er alveg frábær og svo heilsugæslan með sýnatökum og bólusetningum. Samskipti milli allra stofnana; Embætti Landlæknis, Landspítala, heilsugæslustöðva, sóttvarnalæknis og stofnana úti á landi, hafa verið til fyrirmyndar. Innviðirnir hafa því styrkst mikið og ég finn mikinn mun, hvernig allt kerfið er orðið samstilltara, það er meira samráð og kallað eftir samstillingu.



Ragnheiður ásamt barnabarni sínu.



Hjónin hamingjusöm í skíðafríi

„Ég elska að fara á skíði, ég er á svigskíðum, gönguskíðum og fjallaskíðum og ég elska alla útiveru.“

Hvað með þig persónulega?

Þetta hefur ekki breytt mér en ég sé á hverjum degi hvað starfsfólkið mitt er frábært og gaman að vinna með því. Ég hlakka alltaf til að mæta til vinnu og get ekki hrósað starfsfólkinu mínu sem ég kalla COVID-stríðsmennina, nógsamlega. Þetta eru ekki bara heilbrigðisstarfsmenn, þetta er skemmtileg teymisvinna með alls konar fólki sem við höfum lært mikið af. Mér finnst ég hafa lært að horfa á stóru myndina, hvað það er sem skiptir máli, að festast ekki í smáatriðum og að treysta samstarfsfólkinu. Ég sem stjórnandi er meira í því hlutverki að hvetja starfsfólk og góðar hugmyndir áfram. Það er svo mikill fjársjóður í góðu starfsfólki og mikilvægt að virkja mannauðinn, hvetja hann áfram en ekki vera að anda ofan í hálsmálið á fólki

Hvernig hlúir þú að sjálfri þér eftir annasaman dag?

Þá hlusta ég á góða bók, annars er hugurinn alltaf við vinnuna. Ég er alæta á bækur en þegar ég þarf að hvíla hugann hlusta ég oft á spennusögu en svo þegar ég slekk á sögunni man ég varla um hvað hún var en hún hvíldi hugann og fékk mig til að hugsa um eitthvað annað en vinnuna um stund.

Hver eru áhugamál þín?

Ég elska að fara á skíði, ég er á svigskíðum, gönguskíðum og fjallaskíðum og ég elska alla útiveru. Einnig að vera með fjölskyldunni en ég á mann, þrjá syni, tvær tengdadætur og eitt barnabarn, þannig að fjölskyldan fer stækkandi.

Örstutt að lokum

Kaffi eða te?

Kaffi á morgnana en ég fæ mér alltaf tebolli í hádeginu.

Uppáhaldsborgir?

París og Veróna á Ítalíu.

Hvað ætlar þú að gera í sumarfríinu?

Ég ætla að ferðast um Ísland. Ég hef lítið frí fengið síðastliðin sumur og vona að ég fái gott sumarfrí núna í sumar. Síðasta sumar skrápp ég á Vestfirði og kannski ég skreppi á Austfirði í sumar. Við eigum hús á Grenivík sem er okkar afdrep. Mér finnst mikil hvíld að fara þangað í sveitaloftið. Maðurinn minn er frá Grenivík og þar eru yndislegir bæjarbúar og náttúra, við förum í göngutúra, hjólum og skíðum.

Mottó

Að brosa og gefa frá sér jákvæða strauma. Það hefur alltaf fylgt mér og mér líður betur þegar ég næ að brosa.