

Kommunikasjon i helsevesenet

Forholdet til mediene og pasient-kommunikasjon var tema på en konferanse om kommunikasjon i helsevesenet med over 100 deltakere.

– Unngå paranoia, bekjemp din medie-skrekk og sats på et godt samarbeid med pressen lokalt, for det går sjelden galt når du har med journalister du kjenner å gjøre, sa generalsekretær i Legeforeningen Magne Nylenna i sitt foredrag.

– Helsestoff er viet økende interesse og omfanget er økt, men det er svært få journalister som har spesialisert seg på helsestoff i motsetning til for eksempel sport og økonomi, sa han. Han påpekte at mange av oppslagene i tabloidpressen både er ufullstendige og ukritiske: – Hva vil vi egentlig? Komme til orde eller ikke komme til orde?

Viktig med åpenhet

Tidligere kringkastingssjef Einar Førde påpekte viktigheten av åpenhet i enhver kommunikasjon. Han oppfattet leger som svært redde for journalister og mente at legestanden har all grunn til å diskutere sitt forhold til mediene.

– Hvis man ikke er redd, er hver anledning en sjanse, sa han og la vekt på det er viktig at åpenhet og trygghet er til stede i kommunikasjonen. – Informerte medarbeidere gjør en bedre jobb og ledere som informerer får ekte autoritet, sa Førde.

Har legene medieskrekk?

Redaktør i Dagsavisen Hilde Haugsgjerd oppfordret helsepersonell til ikke å tie. – Vi i mediene trenger ikke informasjonssjefer som er buffere mellom fagekspertisen og det offentlige. Vi ønsker informasjonsfolk hvis rolle er å hjelpe mediene til å få kontakt med fagmiljøene, men det er også viktig å beskytte ansatte når det er på sin plass, sa Haugsgjerd.



Hilde Haugsgjerd og Magne Nylenna råder til samarbeid for best resultat. Begge foto L.T. Kongsvik

Hun påpekte viktigheten av at mediene beskytter pasienter som er i en sårbar situasjon: – Vi kan gi råd og veiledning, men bør heller ikke hindre pasienten i å gå til mediene hvis pasienten selv har bestemt seg for det.

Når det gjelder årsaken til tabloidoppslagene, mente Haugsgjerd at sykehusverdenen kan takke seg selv fordi den alltid har vært så lukket: – Det har vært en kort tradisjon for åpenhet, men dette vil gå seg til.

«Dørhåndtakssyndromet»

– 20–30 % av alle pasienter går ut av legens dør uten å ha fått fremført sitt hovedbudskap, sa allmennpraktiker Kjell Olav B. Svendsen ved Frogner helsesenter i Oslo som mente at legene må bli flinkere til å møte pasientene.

– Våre holdninger og evne til empati og etikk er viktig, likeledes hvordan legen forholder seg til sin PC i konsultasjonen. Det er viktig at man først informerer pasienten om nødvendigheten av PC-bruk, deretter bør man lytte til pasienten før man begynner å skrive, sa Svendsen. – For å få til en god kommunikasjon er det viktig å gjøre det enkelt for pasienten, skape tillit, være rolig og



Bjørn Snilsberg og Ivar J. Aaraas var blant de få legene som var til stede.

diskret og unngå avbrytelser. Vi må ikke glemme de vanskelige «skjulte» temaene som psykiatri, rus, overgrep/mishandling, kultur/språk og seksuelle problemer. Vi må bli flinkere til å fange opp dette og være oppmerksomme på «dørhåndtakssyndromet». Mange pasienter tør først nevne det de egentlig kom for når de er på vei ut av legekontoret, sa Svendsen.

Legene savnet på konferansen

Blant konferansedeltakerne var det flest informasjonsfolk og kun et fåtall leger.

– Totalt sett har det vært en usedvanlig bra og aktuell konferanse for meg som lege, det er derfor synd at det ikke var flere leger til stede, sa Bjørn Snilsberg, assistentlege ved psykiatrisk avdeling, Molde sykehus.

– Det har vært nyttig å bli kjent med mediefolks måte å tenke på. Det har også vært klargjørende i forhold til de juridiske aspektene knyttet til helsepersonells mulighet til å uttale seg, sa Snilsberg.

Lisbet T. Kongsvik
Informasjonsavdelingen

Vant frem i sak om tolketjenester

Legeforeningen har vunnet frem i sak om tolketjenester og fått bekreftet at slike tjenester er et kommunalt ansvar.

Det slår Helsedepartementet fast etter tidligere å ha ment at dette er den privatpraktiserende legens plikt.

I brev fra Helsedepartementet til Pasientombudet fastslo departementet at pasientrettighetsloven innebærer en plikt for privatpraktiserende spesialister til å skaffe og betale tolk for fremmedspråklige pasienter. Departementet har etter oppfordring fra Legeforeningen endret standpunkt og slår i brev datert 7.11. 2002 fast at tolketjenester er et

kommunalt ansvar. I brevet heter det at kommunen skal dekke utgifter til tolk.

Legeforeningen hevdet overfor departementet at dette var en uriktig lovforståelse og bad om ny vurdering. Legeforeningen viste også til at dagens betalingssystem ikke er tilrettelagt for tolketjenester ved at privatpraktiserende leger er næringsdrivende, men har bundet prisfastsettelse. Inntekter baseres på trygderefusjoner, driftstilskudd og egenandeler fra pasientene. Dette har Legeforeningen nå fått medhold for i Helsedepartementet.

Anne Kjersti Befring
Lars Duvaland
Forhandlingsavdelingen

Kristiania Advokat

Advokater med helsefaglig profesjonsbakgrunn

Ansvarlig: Advokat/lege Gudleik H. Leir

Ullernchausséen 1, 0377 Oslo
Tlf.: 23 29 66 60 – Faks.: 23 29 66 66
firmapost@kristianiaadvokat.no