

12 000 telefoner fra leger som trenger bistand

– Terskelen for å ringe til Legeforeningens juridiske vakttelefon skal være lav, sier advokat Kristin Krogvold.



Kristin Krogvold og Øyvind Anmarkrud betjener her Legeforeningens juridiske vakttelefon. Foto Lisbet T. Kongsvik

– Formålet med ordningen er å gi medlemmene god tilgang til akutt bistand som et førstelinjenivå. De som ringer inn skal få raskt svar i de sakene hvor det ikke er behov for mer omfattende juridisk utredning, sier Krogvold.

Rask behandling

Det er travle dager for rådgiverne som betjener Legeforeningens juridiske vakttelefon. I Jus- og arbeidslivsavdelingen deles telefonvaktene mellom 17 jurister/advokater og to økonomer. Hver ukedag er rådgivere parate, fordelt på vakter fra 0900–1130 og 1200–1500. På hver vakt er det en saksbehandler som bistår selvstendig næringsdrivende leger og en som behandler henvendelser fra ansatte leger. Tilsammen mottar vaktentralen i overkant av 12 000 telefoner hvert år.

– Tanken bak er at sakene blir avsluttet der og da under telefonsamtalen. Som oftest holder det med enkel rådgivning. Noen av sakene er likevel mer krevende og trenger en mer omfattende saksbehandling som vi ikke kan ta over telefon. I disse sakene trenger vi mer skriftlig dokumentasjon for å kunne gi hjelp. Det opprettes rundt 3 000 saker som

trenger grundig saksbehandling per år. Disse dreier seg om arbeidsforhold, avtaleforhold og profesjonsutøvelsen. Noen av sakene ender i domstolen, sier Kristin Krogvold

Ofte stilte spørsmål

Når det gjelder bistand til selvstendig næringsdrivende så er det noen områder som peker seg ut.

– Blant de vanligste temaene er arbeidsrettslige forhold knyttet til legens egne ansatte, overdragelse av praksis, takstbruk, legevakt og taushetsplikt. Ofte er det nok å gi informasjon om regelverk uten å måtte gå inn i selve saken med videre oppfølging, sier advokatfullmektig Øyvind Anmarkrud. Anmarkrud er en av juristene som svarer på spørsmål fra fastleger, avtalespesialister og privatpraktiserende leger uten driftsavtaler. Krogvold gir råd til ansatte leger.

– Sykehuslegenes spørsmål er ofte knyttet til tolkningen av avtaler og overenskomster i helseforetakene, arbeidstid og tjenesteplaner, rett til fravær for eksempel for å avvikle overlegepermisjon, og ikke minst problemstillinger som følger av at leger i spesialisering er midlertidig ansatt. Det mellommeneskelige er viktig, ofte trenger legen å lufte

en problemstilling for å få vite om måten de tenker på er grei, forteller Krogvold.

– Telefonvakten gir oss et godt bilde av hva som rører seg blant medlemmene og de tillitsvalgte og hva de møter av utfordringer i hverdagen. Denne kontakten er nyttig for oss både i forhold til den øvrige saksbehandlingen vi utfører og andre oppgaver vi gjør i Legeforeningen, sier Krogvold.

Vil bedre servicen

– Vi er opptatt av et høyt servicenivå. Den dagen en lege trenger hjelp så skal vedkommende få det raskt. Utfordringen i dag er at vi til tider har for lang ventetid og kø uten at vi som betjener telefonen kan se hvor lang køen er eller gjør noe med dette. Vi arbeider derfor med å få på plass et nytt telefonsystem som er tilpasset formålet. Når dette systemet er på plass kan vi yte enda bedre service overfor medlemmene, sier Krogvold og Anmarkrud.

Lisbet T. Kongsvik

lisbet.kongsvik@legeforeningen.no
Samfunnspolitisk avdeling