

KASUISTIKK 1

En vond nakke



En vond nakke

- En pasient faller ut av sengen, og slår hodet i nattbordet. Dagen etter har hun sterke smerter i nakken og kontaktet AMK og legevakten.
- Legevakten gir beskjed om å komme på egenhånd til legevakten. Legevaktslegen undersøker pasienten og palperer smerter i nakken. Ingen nevrologiske utfall.
- Pasienten sendes videre uten nakkekrage i drosje til sykehus for stående røntgen med spørsmål om brudd.
- Røntgen viser en nakkefraktur, som videre behandles med nakkekrage.

En vond nakke

2

- Du er sjef for legevakta og journalisten ringer
- Hva gjør du?
 - Hvorfor ble ikke pasientens alvorlige tilstand tatt på alvor?
 - Hvorfor ble det ikke rekvirert ambulanse?
 - Hvorfor fikk ikke pasienten nakkekrage?
 - *Er det vanlig praksis å sende pasienter med nakkefraktur i drosje?*
 - *Hva skal du gjøre for å unngå at dette skjer igjen?*

En vond nakke

3

Til gjennomgang

- Det er lov å be om en time på å gå gjennom saken
- Er du fritatt fra taushetsplikt? Skriftlig?
- "Jeg kan ikke kommentere denne saken spesifikt, men på et generelt grunnlag vil jeg si..."
- Hvordan si beklager

Beklagelsesoppskrift

- Ta ansvar og innrømme det du kan stå for var feil
- Si beklager
- Vent
- Tilby en løsning, fortell hvordan du skal rydde opp
- Forklare hvorfor det gikk galt
- Angre på det du gjorde
- Hvordan at du skal forhindre dette fra å skje igjen

- <http://forskning.no/samfunn-sosiale-relasjoner/2016/04/denne-unnskyldningen-er-mest-effektiv>



Å

ARTIKLER

i
h

Uinteressant å plassere skyld

– *Jeg er
Om leger
nødvend*



*Steinar
Winther
Christen.*

Vær forsiktig med innrømmelser

– *Det er verken juridisk eller på annen måte risikabelt å si unnskyld, men vær forsiktig med å innrømme skyld og ansvar.*



*Odvar
Brænden*

Det mener Odvar Brænden, advokat og assisterende forhandlingssjef i Legeforeningen.

– Ikke minst skriftlig eller hvis det er advokat til stede bør man avholde seg fra skyldsinnrømmelser. En advokat vil bruke slikt mot deg for alt hva det er verdt, hevder Brænden som også er sekretær for rettshjelpsordningen for leger (5). Han presiserer imidlertid at åpenhet er viktig og at en beklagelse er et godt utgangspunkt for å komme i dialog med pasienten.

KASUISTIKK 2

Snart en kald vinter...



Høst i Fjordby

- Det er høst i Fjordby, og kommunens allmennleger sitter med årets influensavaksiner.
- Selv i risikogruppene er andelen som tok vaksinen i fjor nede i 35%.
- Du tenker at liv kunne blitt berget om flere hadde latt seg vaksinere.
- Du vil gjerne ut i media å fortelle om dette.

Du vil ut med noe...

Forbered en pressemelding/epost til redaksjonen

- Skriv tittel og første avsnitt
- Hvem tar du kontakt med?

Journalisten ringer!

- Hvorfor bør folk vaksinere seg?
- Med tanke på den store andelen bivirkninger vi har sett ved vaksinering, hvorfor skal folk la seg vaksinere?

Til gjennomgang

- Nyhetskriteriene
- Tenke overskrift
- Hvordan går du fram?
- Passe på falske premisser i spørsmålene

KASUISTIKK 3

Legevakta uten lege?



Hard kritikk mot legevakta for dårlig pasientbehandling: Fem av seks får aldri snakke med legen!

Fem av seks personer som ringer til legevakta får aldri snakket med en lege. Det viser statistikk som NRK har fått tilgang til. Statskanalen har tatt utgangspunkt i statistikk fra legevakta i Bodø, og Helsedirektoratet bekrefter at tendensen i tallene er slik over hele landet.

Bodø legevakt har nærmere 70 000 pasienthenvendelser i året, men bare 14000 får se lege. Mange pasienter er kritiske fordi de føler de blir stanset i sentralbordet når de er syke. Og pågangen er så stor at så mange som 15 prosent av de som ringer ikke får svar i det hele tatt.

Journalisten ringer deg som kommunelege

- Er det slik en legevakt skal drives?
- Betyr at alvorlige syke mennesker ikke blir behandlet?
- Sykepleier som svarer – hvorfor får ikke folk snakke med en lege?
- Forstår du at folk som ikke får snakket med en lege blir forbannet?
- Har ikke en pasient som ringer til legevakta rett til å få snakke med en lege(det ligger jo i navnet)?
- Kan sykepleiere like mye som en lege?
- Hva gjør dette med legevaktas omdømme?
- Er det ikke bare å ansette flere leger?

Til gjennomgang

- Vis at du har kontroll
- Vis at det er et system
- Det er sånn det er, og det er ikke jeg som bestemmer det, men jeg tror det er riktig?

KASUISTIKK 4

Legge legge ned?



- I budsjettforslaget for neste år har klinikkledelsen foreslått å legge ned tilbudet ved avdeling for funksjonelle funksjonsforstyrrelser (AFF).
- Dette er en gruppe som ikke roper høyt i media, men som er veldig plaget. De er veldig fornøyde med dagens tilbud, og redd for at det ikke blir det samme når de nå skal bli en liten del av Klinikk for Altmulig.
- Du er tillitsvalgt for legene i klinikk for Altmulig, og dere som kollegium synes dette er en dårlig måte å håndtere pasienten fra AFF.

Del 1: Forbered en pressemelding/epost til redaksjonen

- Finn dine venner, hvem kan og vil være med?
- Skriv tittel og første avsnitt
- Hvem tar du kontakt med?

Del 2: Journalisten ringer

- Hva er problemet med at AFF legges ned?
- Hvorfor engasjerer du deg i dette?
- Klinikledelsen mener dette egner seg bedre i et større fagmiljø, er ikke det riktig?

Gjennomgang

- Vis at dette er mer enn et personlig utspill
- Vit hvilke støttespillere du har
- Du må vekke sympati, hos journalisten og leseren.

KASUISTIKK 5

Kalde skuldre



- Du har lenge vært kjent med at det er store samarbeidsproblemer ved den ortopediske avdelingen på Fjordby sykehus. Personalkonflikten har pågått over nesten ett år, og den har nå ført til at tre av ortopedene er sykemeldt. De sykemeldte ortopedene er kjent med at media skal omtale saken, men vil ikke la seg intervju. Likevel har de bekreftet at det er en personalkonflikt som ligger bak, og de har ingen ting i mot at media omtaler saken.
- Du vet at konflikten bunner i opplevd mobbing og trakassering, både fra andre leger ved kontoret og legesekretærer. Sykehusledelsen, med deg involvert, har hatt møter med ansatte på avdelingen, men ikke klart å løse konflikten.
- Saken har nå nådd fylkeslegen. NRKs lokalkontor har fått flere henvendelser fra pasienter som opplever lang ventetid og stadige utsettelse av operasjoner. Sykehusledelsen skyver problemet over på trassige leger, og nå vil NRK vite hva fylkeslegen foretar seg i sakens anledning.