



# Hvordan skape tillit blant fastleger og i sykehus til PKO ordningen?

Anita Husveg, PKO Helgelandssykehuset/ Fastlege Mo i Rana

# Hva er tillit?





# Hva er tillit?

- Forsker v Arbeidsforskningsinstituttet AFI Helge Svare, forskning på tillit:
- Tillært tillit, fra tidlig barndom.
- Vår oppfatning av en person/ etat avgjør om vi har tillit
  - Kompetanse/ ferdighet
  - Vil denne personen/ etaten meg godt?
  - Integritet – står for det man sier?
- Vi har høyere tillit til de som ligner oss
- Norge – høyt tillitsnivå
  - Åpne dører
  - Lommebok-testen
  - Høy grad av likhet
  - Arb.liv et – tør å gi tilbakemeldinger



# Hvordan skape tillit?

- ▶ Skape tillit – få en part til å tro på deg
- ▶ Hvem tror vi på?
  - ▶ Oppførsel vi kjenner igjen/ er trygg på, gir tillit, oppførsel som er uvant/ skremmende gir mistillit
- ▶ Følg kulturelle spilleregler
  - ▶ Uformell vs formell?
  - ▶ Smil eller alvor?
  - ▶ Autoritet eller ydmykhet?
- ▶ Vis din kompetanse, godvilje og integritet på en måte som gjenkjennes og gjør at andre tror på deg



# Tillit i helsevesenet

- Er samhandlingsreformen et tegn på at tilliten mellom første- og andrelinjen er blitt dårligere?
- Kontrollrutiner og flytskjemaer – kvalitetsstempel eller tegn på manglende tillit?
- Mangledne tillit - Hva er det vi ikke tror på – kompetansen, at den andre part vil pasientens vel, eller integriteten?
- Hva gjør en manglende tillit mellom nivåene i helsevesenet med helsepersonellens arbeidshverdag?
- Hva gjør manglende tillit med pasienten?



# Hvordan skape/ opprettholde tillit til PKO ordningen?

- Gir ordningen i seg selv og de som jobber her et inntrykk utad av kompetanse, velvilje og integritet?
- Hvordan er kulturen og dermed spillereglene
  - I sykehusledelsen?
  - I legekollegiet på sykehuset?
  - Blant fastlegene?
- Klarer PKO å innrette seg disse spillereglene, slik at tillit skapes?
- Hvordan fremstår praksiskonsulentene som gruppe? Og som enkeltpersoner?



# Tillit til PKO i ledelsen (sykehus og kommune)

- Bli kjent på nøytralt grunnlag, ikke la diskusjon rundt et samhandlingsavvik være første kontakt
- Respekter at ting tar tid når noe skal forankres på ledelsesnivå
- Vær saklig
- Vær tydelig på hva som er din rolle, uten å være for autoritær
- Vis din kompetanse, velvilje og integritet



# Tillit til PKO hos sykehuslegene

- ▶ Gjør PKO kjent
- ▶ Vær trygg på deg og ditt fag, uten å være arrogant
- ▶ Snakk samme språk
- ▶ De fleste sykehusleger kjenner lite til tjenesteavtaler og er lite interessert i foretakets økonomi, de er interessert i faget sitt og i å gjøre det beste for pasienten
- ▶ De fleste anser fastlegene som likeverdige samarbeidspartnere, men har ofte annen oppfatning enn fastlegene av hvordan et likeverdig samarbeid skal være
- ▶ Det er ofte ulike kulturer i legekollegiet på sykehuset, utfordrende når vi skal bygge tillit basert på kulturelle spilleregler
  - ▶ Eldre vs yngre leger
  - ▶ Leger m ulik landbakgrunn
- ▶ Vis din kompetanse, velvilje og integritet!





# Tillit til PKO hos fastleger

- Gjør PKO kjent
  - «nytt fra PKO» på ALU-møter, mail, fastlegenytt
  - Legg frem resultater av ditt arbeid, f.eks svar på avvik, oppsummeringer (relevante) fra møter
- Vær trygg på deg og ditt fag, uten å være arrogant
- Vær tydelig på hvilken hatt du har på (PKO eller fastlege) i diskusjoner
- Ikke lov noe du ikke kan holde
- Vis din kompetanse, velvilje og integritet



# PKO «mellom barken og veden», eksempel

- ▶ Fastlegekollega – opplever seg «overkjørt» av sykehuset, henviste akutt pasient som ble snudd i døra og i epikrise ramset opp hva fastlege nå skal gjøre videre
- ▶ Sykehuslege som tok imot pasient, opplevde dårlig henvisning, frekkhet fra fastlege når pasient ble meldt, urealistiske forventninger til hva sykehuset skulle gjøre
- ▶ Som PKO får du denne saken fra begge sider, fastlegen ønsker hjelp til å melde dette som avvik, sykehuslege ønsker at du «tar tak i» denne kollegaen og oppdrar han/ henne
- ▶ Hva gjør du? Er det her mulig å ha tillit hos begge parter?

Man kan ikke  
gjøre alle til lags.

Bukker man  
til den ene  
viser man ræven  
til den andre...



Kan vi bygge tillit også hos de vi ikke kan gjøre til lags?



# Tillit over tid

- ▶ Har vi bygd tillit over tid tåles uenigheter bedre uten at man mister tilliten
- ▶ Finn likhetene – hva har vi felles?
  - ▶ Utdanning, kompetanse
  - ▶ Travle arbeidsdager
  - ▶ Fokus på pasienten
- ▶ Ikke bruk tjenesteavtaler eller andre avtaler/ dokumenter om samarbeid som en klubbe, men som en byggestein i arbeidet
- ▶ Vær litt PKO også når du er fastlege
  - ▶ Vær høflig og saklig når du melder pasient
  - ▶ Skriv gode henvisninger
  - ▶ Vær forsiktig i «betente» debatter

TAKK FOR TILLITEN!

