



Tillit tapes på ett sekund...

Vi tannleger har nylig opplevd et hardt press mot vår tillit i befolkningen. Det er ikke lett å glemme Forbrukerrådets lille undersøkelse i mars-april. Samtidig sendte NRK en interessant dokumentar som het «Helsefabrikken». Min overskrift er hentet fra dette programmet. Her hevdes det at våre helsebyråkrater ønsker et motsetningsforhold mellom lege og pasient. I stedet for at legen er til for pasienten, blir pasienten til for legen, og mistillit er skapt. Et samfunn med mistillit til en yrkesgruppe ønsker da øket overvåking med mer regulering, rapport og kontroll. Byråkratene tenker økonomi og politikk, ikke helsepolitikk. Blir dette tryggere og billigere for pasienten?

Forbrukerrådets agenda

Opinion gjorde i 2006 en kvantitativ tannlegeundersøkelse for Forbrukerrådet der konklusjonen var at 98 prosent av de spurte var fornøyd med tannlegen sin. Dette er et svært godt resultat, og av de beste som er registrert for yrkesgrupper i Norge. Slik jeg har forstått det, er det også en høyere prosent av befolkningen som går jevnlig til tannlege her til lands i forhold til andre land det er naturlig å sammenligne seg med.

I 2010/2011 lager Forbrukerrådet så en undersøkelse basert på kvalitativ metodikk. Jeg er ingen samfunnsviter, men slik beskriver Wikipedia en slik undersøkelse:

«Kvalitativ metode er en metode for innhenting av opplysninger hvor man i stedet for å undersøke flest mulig forekomster (kvantitativ metode) konsentrerer seg om noen få, og undersøker disse svært grundig.

Metoden er mye brukt innen fagfeltene sosiologi, psykologi og antropologi for å få en forståelse av et fenomen. Utvalget hvor undersøkelsen gjøres er derfor enten strategisk, typisk

eller spesielt, og ikke representativt, som i den kvantitative metoden.

Man kan ikke trekke bastante slutninger pga. urepresentativt utvalg. Det er sjeldent mulig å generalisere resultatene man har kommet frem til, ettersom utvalget ofte er lite og skjevt. Intervjuobjekter får ikke anonymitet og svarer kanskje ikke ærlig, enten på grunn av ledende spørsmål eller at intervjuobjektet kommer med det han/hun anser som strategisk riktige svar.»

Dagen etter innslaget i Forbrukerspektorene i NRK, går fagdirektør i Forbrukerrådet, Terje Kili ut og sier at han er svært overrasket over resultatene:

– Det slår meg: Dette er jo vill vest. Du kan rett og slett ikke stole på tannlegen din – dessverre, sier han.

Dette hevder han altså etter å ha undersøkt 20 selvvalgte klinikker i én by i Norge, og dømmer en hel tannlegestand ut i fra det! Aftenposten følger opp med å skrive at dette er den mest omfattende kvalitetstesten av tannlegebehandling som er utført i Norge.

Helse handler om å se mennesker og om å gi dem best mulig omsorg. I dokumentaren «Helsefabrikken» spør de: Hvordan kan man måle kvalitet i helse, og hvordan kan man måle helse i penger? Når det gjelder tannhelse, er svaret til Forbrukerrådet at det må brukes ressurser på en tannhelseportal der man kan sammenligne tannlegenes priser. Hvordan harmonerer dette med pasientenes svar i undersøkelsen fra 2006? 75 prosent svarte at faglig dyktighet var viktigst for valg av tannlege. Kun 50 prosent svarte at pris spilte inn, og nær 80 prosent sammenligner ikke priser før de går til tannlegen. <http://forbrukerportalen.no/Artikler/2006/1140447308.36>

«En ener i tillit»

Forbrukerrådet selv scoret i oktober høyest blant offentlige institusjoner, og fikk prisen for «best omdømme

2010». De oppnådde 87,3 prosent av 100, og omtaler seg selv som «en ener i tillit».

Hadde vi tannleger for høy tillit i befolkningen? Jeg bare spør?

Hvem tjener på at tilliten til tannlegene svekkes? Jeg tviler på at det er pasienten.

Er det noen som kontrollerer kontrollørene?

I Forbrukerrådets vedtekter fremgår det at de er et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter under Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukerrådet har videre en fri og uavhengig stilling i forbrukerpolitiske spørsmål.

Forbrukerrådet krever åpenhet av aktørene i markedet, med hva med deres egen åpenhet overfor forbrukerne?

Jeg har lett etter Forbrukerrådets etiske retningslinjer, men disse ligger ikke åpent på Forbrukerportalen. Dette undret meg, og jeg tok derfor kontakt med Forbrukerrådet, og fikk vite at reglene var under revidering. Jeg fikk tilsendt gjeldende regler på e-post. Innholdet er stort sett myntet på interne forhold og legger lite vekt på etikk i forbindelse med testaksjoner i markedet. Det vises videre til «Etske retningslinjer for statstjenesten», som også gjelder for Forbrukerrådet.

Fra Forbrukerrådets etiske regler har jeg klippet fra innledningen:

«Som interesseorganisasjon er Forbrukerrådet helt avhengig av åpenhet og tillit – både i det interne arbeidsmiljøet og i omgivelsenes syn på oss. Det er viktig å unngå situasjoner hvor folk internt slutter å stole på hverandre eller hvor omgivelsene taper tillit til Forbrukerrådets seriøsitet og faglighet.

Omdømmet er Forbrukerrådets viktigste fundament for å kunne oppnå resultater for forbrukersaken.»

Og fra Statstjenestens etiske retningslinjer:

«Etisk kvalitet på tjenesteyting og myndighetsutøvelse er en forutsetning for at innbyggerne skal ha tillit til statstjenesten.

Både som myndighetsutøver, tjenesteyter og forvalter av betydelige samfunnsressurser, plikter statsforvaltningen – og dermed den enkelte ansatte – å ta hensyn til innbyggernes interesser, tilstrebe likebehandling og opptre med respekt overfor det enkelte individ».

Føler de tannlegene/klinikkene som ble kontrollert at de ble respektert i denne testen?

Hva så med tilliten til Forbrukerrådet?

Kom det så noe positivt ut av dette?

Vi må alle tåle kritikk, men vi må forvente at den er berettiget.

Jeg mener at alle yrkesgrupper har godt av tidvis å komme i medias søkelys. I tillegg til at dette kan spore til forbedringer, har vi en gyllen mulighet til å synliggjøre oss selv, og ikke minst vise frem våre kvaliteter og bakgrunnsteppe for vårt virke. Denne muligheten må vi være klare til å benytte når anledningen byr seg. Gjorde vi det i denne saken?

Når det gjelder pasientene, tror jeg undersøkelsen har liten betydning for

de som har tillit til sin tannlege, og det er nok langt de fleste. Pasienter som derimot føler seg usikre i sin behandlingssituasjon, kan spekulere på om et skifte av tannlege kan være fornuftig. Dette tror jeg nok de mer seriøse tannlegene vil tape på.

Et annet spørsmål er den måten FBI – Forbrukerinspektørene – i sitt program kobler testen av tannlegene til billig utenlandsbehandling. Her kunne man få inntrykk av at norske tannleger ikke var kvalitetssikret, mens de utenlandske var. Er dette tilsiktet?

Tillit kan også være makt

Vi skal ikke stikke under en stol at det også i vårt yrke finnes kollegaer som balanserer på en etisk-faglig knivsegg, og noen som velger å trække over.

Tannlegeforeningen lokalt og sentralt fører en stadig pågående prosess med å påvirke denne gruppen tannleger, som verken pasienten eller standen er tjent med. Arbeidsverktøyene er vel-fungerende og oppdaterte tillitsmenn og klagenemnder, i tillegg til tidsmessig revidering av etisk regelverk og krav til systematisk etterutdanning.

Som Forbrukerrådets undersøkelse i 2006 viste, har pasientene ofte stor

tillit til tannlegen sin, og dette skal ikke misbrukes.

Legeforeningen hadde i 2001 et interessant innlegg i sitt tidsskrift kalt «Tillit og makt – tre sammenhengar». Her er linken til artikkelen: http://www.tidsskriftet.no/?seks_id=464592

Etter Forbrukerrådets «kvalitetsundersøkelse» av tannlegene er det er fortsatt opp til oss, kjære kollegaer, å opprettholde tilliten til vårt yrke. Vi vet at vi har en god faglig plattform og en sunn yrkesetikk. Ved vår daglige adferd må vi fortsette å sette pasienten i sentrum, bli godt kjent med denne gjennom kommunikasjon og informasjon, slik at våre vurderinger og avveininger gjøres på grunnlag av pasientens situasjon, behov og ønsker. I den nye veilederen fra Helseledningsdirektoratet, «God klinisk praksis i tannhelsetjenesten – en veileder i bruk av faglig skjønn ved nødvendig tannbehandling», finner vi god hjelp til å gjøre godt funderte behandlingsopplegg og kostnadsoverslag.

Kanskje vi har mistet noe tillit til Forbrukerrådet? Personlig kommer jeg nok til å lese deres tester og konklusjoner mer kritisk i fremtiden.

Sisle Varegg