

Et godt omdømme

Camilla Hansen Steinum, president i Tannlegeforeningen, åpnet møtet med å presentere gode tall fra en fersk omdømmeundersøkelse: 82 prosent av de spurte hadde stor eller meget stor tillit til tannleger.

En større overraskelse var kanskje at hele 51 prosent av de spurte medlemmene var enige i utsagnet «tannlegebehandling bør være gratis, på samme måte som legebehandling.» Men dette var ikke et tema i denne omgangen. Forum for tillitsvalgte ble hovedsakelig viet til den store satsingen på obligatorisk etterutdanning og kommunikasjonen med medlemmer og storsamfunn.

Obligatorisk etterutdanning

Hovedstyremedlem Bernt Vidar Vagle og Øyvind Asmyhr fra NTFs sekretariat presenterte utdrag fra rapporten fra prosjektgruppen for obligatorisk etterutdanning.

Omfanget er bestemt å være 150 timer over fem år, noe som bør være overkommelig for de fleste i en normal arbeidssituasjon. Av disse timene skal 100 timer godkjennes av Tannlegeforeningen, mens 50 timer settes av til egenstudier som lesing av faglitteratur, inkludert Tidende, og andre kurs. Registreringen av timer i NTFs etterutdanningssystem gjøres på tannlegeforeningens nettsider.



NTFs president, Camilla Hansen Steinum, ledet Forum for tillitsvalgte.

Holmenkollsymposiet ble avholdt for første gang i mars, med langt flere deltagere enn ventet, og gode tilbakemeldinger.

Lørdagen forsvinner som kursdag

Datoene for landsmøtet vil bli mer fleksible. Lørdagen er ikke en populær kurs- og konferansedag lenger. Det er en trend at man vil forbeholde helga til familie, sosialt liv og fritidsaktiviteter. Utstillerne er også svært godt fornøyde med å unngå lørdagen. I Danmark har de bestemt å kutte ut lørdagen fra 2014. Holmenkollsymposiet ble også holdt mandag og tirsdag, og ikke fredag og lørdag. Lørdagen på landsmøtet har dessuten hatt dårlig besøk de siste årene.

Midt-Norgemøtet og andre større regionale kurs ble brukt som eksempler på mulighetene til å holde kurs på uke- og lørdager.

Kriterier for kurstimer

Alle kurs som skal med i 100-timersdelen må være godkjent på forhånd av

godkjenningssutvalget. Kurs i lokalforeningene blir vektet etter samme kriterier som sentrale kurs. Landsmøtet og symposiet er satt til 15 timer.

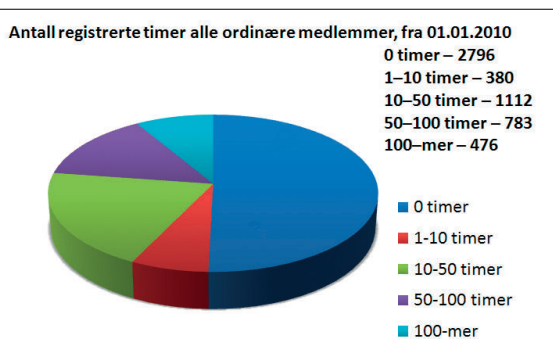
Timene administreres gjennom NTFs kursportal. Her ligger alle kurs hvor en kan registrere seg. Kursarrangørene må be om registrering på forhånd, men det legges ikke ut for registrering av kurstimer før kurset er avholdt. Begrunnelsen er at lista over kurs skal ikke være et markedsføringssted.

En overraskelse

Når en ser på antall registrerte kurstimer hos alle ordinære medlemmer fra 1. januar 2010, kom det overraskende tall. Halvparten av medlemmene har ikke registrert noen kurstimer i det hele tatt. Her er det sannsynligvis snakk om noe underrapportering, men tallet er allikevel høyt.

Symposier flere steder

NTF har avholdt sitt første symposium, Holmenkollsymposiet, med 370 deltagere. Tilbakemeldingene var gode. Over 80



Halvparten av medlemmene har ikkeregistrert kurstimer enda.



Hvorfor får vi et bilde i hodet av Kvikk Lunsj når vi sier tursjokolade? var et av dagens spørsmål.



Ketil Lindseth og Nils Apeland fra First House foredro om omdømmebygging og metodikk.

prosent synes de fikk et godt eller svært godt faglig utbytte. Kun to svarte at de ikke ville melde seg på igjen til neste år.

Danskene har ca. 1 700 tannleger og 1 000 tannlegesekretærer på sitt symposium. Du kan kjøre fra hvor som helst i Danmark til København på noen få timer. Norge er et helt annet land, og prosjektgruppa foreslo at det i Norge kanskje heller burde arrangeres årlige symposier på vekslende steder i landet. For eksempel kan en tenke seg et midnattssolsymposium i Tromsø.

Ny kurskatalog vår og høst

NTFs fagavdeling lager nye kurskataloger vår og høst. Disse var tidligere en del av Tidende, men på samme måte som i Danmark og Sverige går de over til å bli egne hefter.

Her oppfordres lokalforeningene til også å komme med sine kurs, slik at det kan vise hele etterutdanningstilbudet. NTFs kurssystem kan for øvrig også ta seg av lokal kursadministrasjon.

Nettbaserte kurs

Nettbaserte kurs er en ny stor satsing. Tannlegeforeningen flytter inn i nye lokaler med ressurser til å lage egne kurs. Det kommer også rullende kurs, og en regner med å ha noe samarbeid med kommersielle aktører.

Strategi for omdømmebygging

God omdømmemåling

Presidenten innledet dag to med punktene i strategisk plan som gjelder kommunikasjon. NTF skal være synlige i media. Men hva skal man si til hvem? Og når?

Kommunikasjonsrådgivere fra First House hjalp til med tankeprosessen rundt disse temaene. Noen som innledere, og andre som gruppeledere senere på dagen.

Nils Apeland fra First House snakket om temaet «Popularitet – omdømme – gjennomslagskraft» og presenterte hovedlinjene fra en omdømmeanalyse laget for Tannlegeforeningen.

Omdømme ble definert som summen av oppfatninger ulike grupper har om tannlegene og NTF.

Hele åtte av ti har et godt eller meget godt inntrykk av tannlegene. Dette er faktisk bedre enn for legene. Og det holder samme nivå som IKEA, NRK og Coop. Det er samme metodikk som er brukt. Det viser at det er viktig å bruke gode metoder for å danne seg et inntrykk, som her.

Ni av ti sier de har tillit til tannleger som yrkesgruppe. Tilliten til tannlegestanden sank nok ikke så mye etter FBI-programmet i fjor som mange var engstelige for.

Nesten sju av ti er enige eller helt enige i utsagnet om at tannlegene spiller en viktig rolle i samfunnet. Dette var i følge Apeland en skikkelig tillitserklæring.

Svært få er enige i utsagnet om at tannleger er mer opptatt av egen inntjening enn pasientens helse, kun 15 prosent.

I tillegg var det laget en undersøkelse blant opinionsledere. Den viste at de var enige i utsagnet om at tannlegene spiller en viktig rolle i samfunnet, men er noe mer nøkterne. På spørsmålet om tannlegene er mer opptatt av egen inntjening, var svarprosenten enda lavere enn i tverrsnittet av befolkningen i undersøkelsen ovenfor. På spørsmål om tannlegebehandlingen bør være gratis, svarte rundt 3/4 av de spurte bekræftende.

Medlemsundersøkelse

I den tredje undersøkelsen ble 2 340 tannleger stilt forskjellige spørsmål.

Her svarer 89 prosent: «Jeg er stolt av å være tannlege». 51 prosent mener dessuten at tannbehandling bør være gratis.

På spørsmål om hva foreningen bør jobbe mer med i dag, var de viktigste punktene: Påvirkning av myndigheter og politikere. Og: holde alle samlet i én forening. Økt offentlig finansiering av tannlegetjenester og undersøkning av kvaliteten på utenlandsbehandling ble også nevnt. NTFs sekretariatet fikk gode tilbakemeldinger, men det var ønske om «mer fart», og mer synlighet i media.

Den store fortellingen

Ketil Lindseth fra First House snakket om det han kalte Den store fortellingen.

– Omdømme handler om assosiasjoner sa Lindseth, og om å gi næring til de rette assosiasjonene i andre menneskers hoder gjennom bevisst handling, bevisste budskap og oppfattbare, unike kvaliteter. Omdømmebygging krever langsiktighet og tålmodighet. En må bygge opp bilder i hodet til mennesker. Tilslutt blir det en film. Hvilke bilder ønsker vi at skal rulle i andre menneskers hode?

Han trakk fram eksempelet med tursjokoladen. Hvorfor tenker vi Kvikk-lunsj når noen sier tursjokolade?

Den store strategiske historien må utvikles. Over tid. Den må brukes hver dag, i alle situasjoner. Vi må svare strategisk i forhold til denne strategien hver dag. Til alle. Hele tiden. Dette gir resultater over tid.

Utfordringer

First House ledet arbeidet i gruppene med oppgaven «Hvilke kommunikasjonsutfordringer har vi? «Her er noen av synspunktene:

– Det er først og fremst en utfordring å finne riktig budskap til riktig kanal. Foreningen trenger å få ut positive saker. Vi må formidle at tannleger er høyt trent helsepersonell og omsorgspersoner.

– Informasjonskanalene må være hensiktsmessige. Folk er flinke til å se seg selv, men kanskje ikke en helhet. Det er vanskelig å se denne helheten uten ordentlige undersøkelser.

– Når det gjelder uheldige presseoppslag må NTF må være flinkere til å få ut informasjon til medlemmene, både eksternt og internt.

– Medlemmene ønsker at Tannlegeforeningen skal være mer synlig i fagdebatten. Det gjelder f.eks. sukker og amalgam. Tannlegen bør eie denne debatten. Det ble pekt på at alt for mye stoff om tenner ikke er skrevet av tannleger.

– En må også gjøre en innsats for å synliggjøre den nye presidenten og lokalforeningens ledere. Hva forventes av lokalforeningens ledere og hvordan kan de trenes i å takle media? Presidentens opptreden på God Morgen Norge den 14. februar ble for øvrig rost.

Det er også en utfordring å gi nok informasjon til pasientene.

– Hvordan skal tannleger forholde seg til alle oppslagene om utenlandsbehandling? Man må formidle at det er



Tage André Olsen, Finnmark TF, Christian Johnsen, Troms TF og Bård Anders Hagen, Finnmark TF, syntes presentasjonene var interessante.

den langvarige oppfølgingen som er viktig, og det forebyggende arbeidet.

– Medlemmer flest vet ikke hvor mye som blir gjort i sekretariatet. Vet folk i det hele tatt nok om styre og stell? Kommunikasjon til medlemmene bør skje ofte. Mange er ikke innom nettsidene. Nyhetsbrev til medlemmene kan være en god idé.

– Det ble også nevnt problemet med å stå i mot presset fra sosiale medier. Pasientene har lest både ditt og datt på Facebook og noen har støttegrupper. Hvordan skal en forholde seg til dette som tannlege?

– Vi møter ofte i offentlige medier når det er en negativ nyhet. Det er viktig å huske at når vi snakker i store medier så husker medlemmene ting i årevis, mens folk flest glemmer mye raskere, avsluttet siste gruppe.

En suksesshistorie

Norsk tannhelse har gått fra å være elendig på 30-tallet til svært god i dag. Dette er en suksesshistorie: 80 prosent av barn har faktisk *ikke* karies.

Tannhelse henger også sammen med generell helse, og er viktig for å ha en god helse generelt og en god livskvalitet. Tannleger er dessuten flinke til å lindre smerte. Med moderne behandling behøver det ikke å være vondt å gå til tannlegen. Tannhelse er ikke noen selvfølge. Man må skape forståelse for at regelmessig oppfølging er en viktig forutsetning for god tannhelse..

Ketil Lindseth avsluttet med å si at tannlegene har en berettiget faglig

stolthet, men kanskje er for beskjedne, i forhold til det som har kommet fram i omdømmeundersøkelsen.

Alle innspill fra diskusjonene vil bli tatt med i det videre arbeidet.

Aktuelt og nyheter

Markedsportalen

Hovedstyremedlem Arnt Einar Andersen presenterte siste nytt om prisportalen. Markedsportalen, eller prisportalen for tannhelsetjenester skal etter sigende lanseres 12. mai. NTF gir innspill i dette arbeidet. Det ble reist spørsmål fra salen om hvordan dette skal kvalitetssikres, siden portalen skal presentere de laveste prisene i store byer. Svenskene har også prisopplysning på nett som blir sett på som god. Visepresidenten mente at den norske modellen er fullt forståelig, og at alle tannleger vil forstå hva som det spørres om. Men en kan aldri gardere seg mot dem som vil omgå reglene. Men en kan ikke ha fri konkurranse og skjult pris, så noen form for prisopplysning må en ha.

NTF har kommet med innspill til prisopplysningsforskriften. Der ligger det et spesifikt krav om rapportering til offentlig portal. Den skal settes i kraft 1. januar 2013.

Billigtilbud

Formannen i Bergen Tannlegeforening, Truls Breyholtz, informerte kort om det han hadde skrevet både i Tidende, og i BTF-nytt. Han oppfordrer til å passe på at standens anseelse ikke rives ned av billigtilbud. Han så billigtilbudene

som et sammensurium av tannbleking og rotfylling, og håpet at den nye prisportalen ikke oppfordret ytterligere til å komme med uetterrettelig markedsføring.

Politisk påvirkningsarbeid

NTFs president og visepresident ville si noe om hvorfor ikke all informasjon om hva de holder på med tilflyter medlemmene.

Tannlegeforeningen har 5 781 medlemmer. LO har over 860 000 medlemmer. Legeforeningen har 28 500 medlemmer. Norge har 5 000 000 innbyggere og over 3 400 000 stemmeberettigede. Av disse er tannlegestanden den eneste som har spesialkompetanse på tenner og tannhelse.

Flere varslede stortingsmeldinger, forskrifter, konkrete tiltak og ny tannhelselov tyder på at regjeringen vil gjøre noe. Tannlegene er ikke primærmålet for beslutningstakerne, det er pasientene. Tannlegene kan lett bli «collateral damage» i samfunnsutviklingen. Kamp for pasientene er en god sak. Kamp mot pasientene er en dårlig sak, se for eksempel fastlegeforskriften. Legeforeningen kjører *alle* saker som en fordel for pasienten. Det er den eneste måten å få gjennomslag på. For øvrig er enhet og sammenheng i budskapet livsviktig for gjennomslag. Enkeltutspill kan lett sabotere det store bildet.

Presidenten fortalte at de forsøker å komme inn i prosessene på et så tidlig tidspunkt som mulig. Jørgensen og Steinum snakker med folk. Og er i møter. De kan ikke nødvendigvis si hva de snakker om, og de kan ikke skrive om det. Men de skal opprette blogg hvor de skal si mer om hva de gjør. Som Steinum sa, så vil de unngå å stå i Dagsrevyen og protestere i ettertid.

Tannlegemangel og kjøp av privat praksis

Jørgensen fortalte at det fortsatt foregår oppbygging av gruppepraksiser. Minst fem seriøse finansaktører vil kjøpe praksiser. I apotekbransjen gikk det tre år før vi hadde under fem store kjeder. Hvordan kan en unngå en slik utvikling? Kan en få med myndighetene på en tankeprosess? Det konsentreres store verdier på få hender, noe som gjør det vanskelig for tannleger å overta. Det er kanskje også mindre interesse for å overta. Det er ikke lenger tannlegemangel, og konkurransen øker.

Hvilken effekt har det at det ikke lenger er tannlegemangel? Det vet vi ikke ennå, men det kan bety at de store praksisene kan få rimeligere arbeidskraft. Nå er det veldig mange kvinner som kommer ut av studiet. Hvilke konsekvenser det kan ha, vet vi ikke enda.

I fjor ville de tillitsvalgte ikke gjøre noe. Men er det en tanke å stimulere tannleger til å eie egen praksis? Kan en tenke seg flere modeller for overtakelse? Ved å flytte verdien fra praksis til tannlege, slik som i fastlegeordningen, knyttes verdien til tannlegen og pasientporteføljen.

Internasjonalt arbeid

Det ble gitt en kort oppsummering av det internasjonale arbeidet, som er mer omfattende enn på lenge. Norge har en delegat i vitenskapskomiteen i FDI og visepresidenten er valgt inn i en komiteen for e-helse i Council of European Dentists (CED). I det siste er det lagt ned mye arbeidet i CED om autorisering av helsepersonell. Det er også forslag om språkkrav for å kunne praktisere. Til slutt ble det vist til et godt og uformelt samarbeid mellom søsterforeningene i Sverige og Danmark, spesielt de nordiske formannsmøtene.

Tekst og foto: Kristin Aksnes