

Fire på gangen

✍️ **TONJE CAMACHO, KOMMUNIKASJONSRADGIVER I NTF**



Magne Granmar,
Klagenemnd Telemark
tannlegeforening.

Hva består arbeidet i klagenemnden av?

Hovedsakelig består det av å besvare henvendelser fra publikum, enten direkte klager eller i form av mer åpne spørsmål. Vi ser på grunnlaget for klagen og om vi skal behandle den eller sende den videre, og eventuelt hva som er rett klageinstans.

Hvordan har du opplevd dagene på klagenemndsseminaret?

Nå har jeg vært med i mange år, men det er alltid fint med en liten oppdatering. Det er også inspirerende å snakke med andre som innehar samme verv for å fortsette arbeidet.



Kjersti Sylvester-Jensen,
Klagenemnd Bergen
tannlegeforening.

Hva består arbeidet i klagenemnden av?

For det meste består arbeidet av å besvare og vurdere ulike henvendelser vi mottar. Vi innhenter journalopplysninger og forsøker på best mulig måte belyse hva som har skjedd på en objektiv og rettferdig måte. Utfordringen er at det ofte er stort avvik mellom opplevelsen av hva som har skjedd hos den som klager og hos den som blir klaget inn. Det er mye følelser involvert, og da forsøker vi å få frem fakta og belyse saken fra begge kanter.

Hvordan har du opplevd dagene på klagenemndsseminaret?

Veldig lærerikt! Spesielt presentasjonene om det juridiske. Selv om vi ofte får inn ganske vanskelige saker er det alltid lettere når man har noen konkrete regler og retningslinjer å ta utgangspunkt i. Også er det en utrolig hyggelig gruppe tillitsvalgte!



Maria Isaksen,
Klagenemnd Sør-Trøndelag
tannlegeforening.

Hva består arbeidet i klagenemnden av?

Nå har ikke jeg vært med så lenge, men jeg opplever egentlig mest jobben som folkeopplysning. Pasientene lurer ofte bare på hva som er vanlig og ikke, og det er mange misforståelser og veldig ulike forventninger der ute. Ofte har pasientene egentlig bare behov for å bli hørt, så ordner det seg uten mer dramatikk. Nå kan det jo komme mer kompliserte saker etter hvert, men så langt har det vært min opplevelse.

Hvordan har du opplevd dagene på klagenemndsseminaret?

Veldig lærerikt! Spesielt erfaringsutvekslingen med de som har hatt vervet lenge. Det er også veldig nyttig å få mer innsikt i den juridiske bakgrunnen. Også har det vært veldig trivelig sosialt!



Cesilie Hegna.
Klagenemnd Vestfold
tannlegeforening.

Hva består arbeidet i klagenemnden av?

Det går ut på å løse konflikter på lavest mulig nivå. Vi gir informasjon til pasientene om det er grunnlag for klage eller ikke. Hvis det er en klagesak, behandler vi den på nøytralt grunnlag og mekler mellom pasient og tannlege. Ofte går det ut på å gi pasienten nok informasjon til å forstå hva som er blitt gjort og hvorfor. Og på å hjelpe tannlegen med å forstå viktigheten av kommunikasjon slik at det ikke skjer igjen.

Hvordan har du opplevd dagene på klagenemndsseminaret?

Kurset har vært veldig oppklarende. Jeg har fått mye tydelige retningslinjer for hvilke saker vi skal ta og hvilke som bør sendes videre, og hvor de eventuelt skal sendes. Jeg har fått en bedre forståelse av systemet, og har lært mye av å høre andres erfaringer.