

# ”Hvordan samhandle med helsevesenet?”



Tage Lien

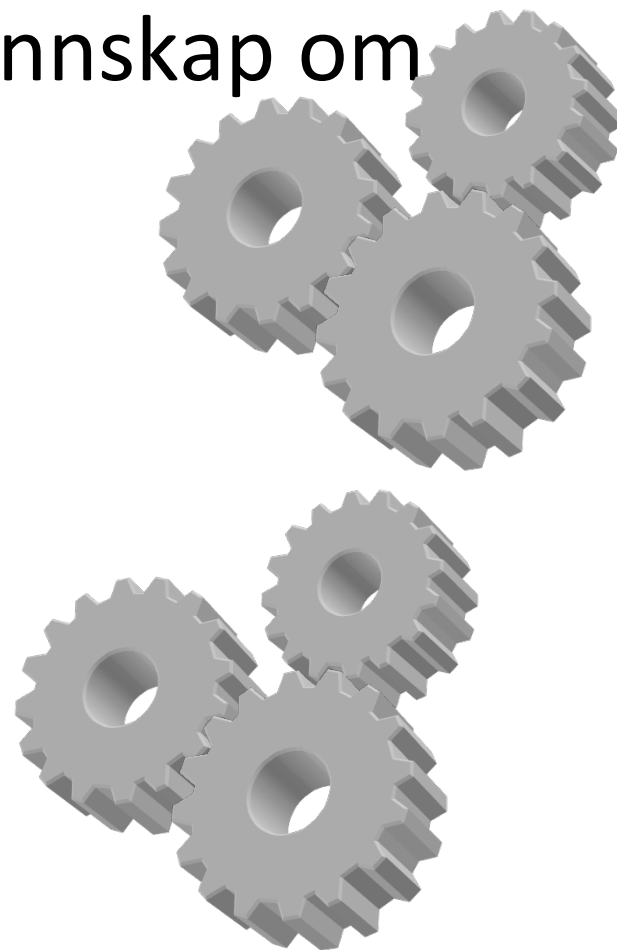
Regional kompetansetjeneste for autisme, ADHD,  
Tourettes syndrom og narkolepsi Helse Sør-Øst

# Disposisjon

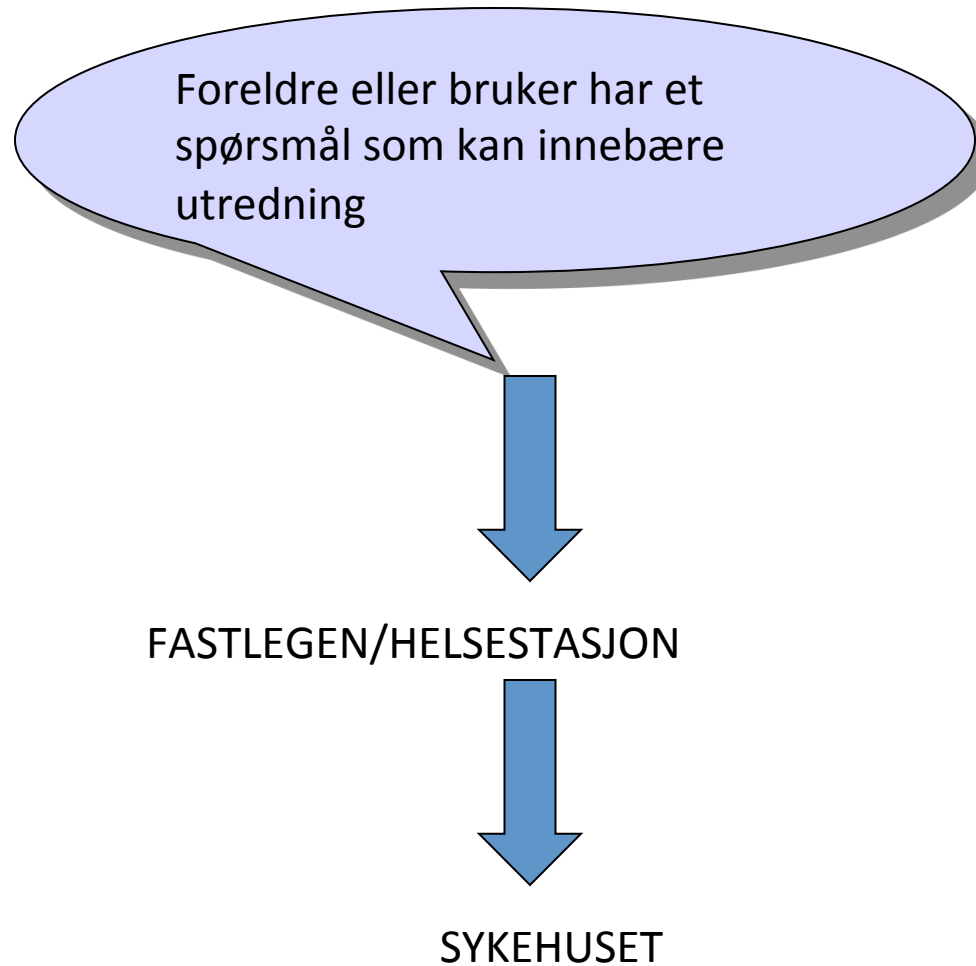
- Kjenne til hjelpeapparatet
- Kjenne til rettigheter
- Innlede dialog med hjelpeapparatet
- Belyse behov for tjenester
- Ved misnøye søke å finne ut om det er faglig, ressursmessig, kompetansemessig, etikk/verdier
- Velge riktig strategi,- klage, dialog, mekling

# Individuelt tilrettelagte tjenester innebærer et samspill og kunnskap om

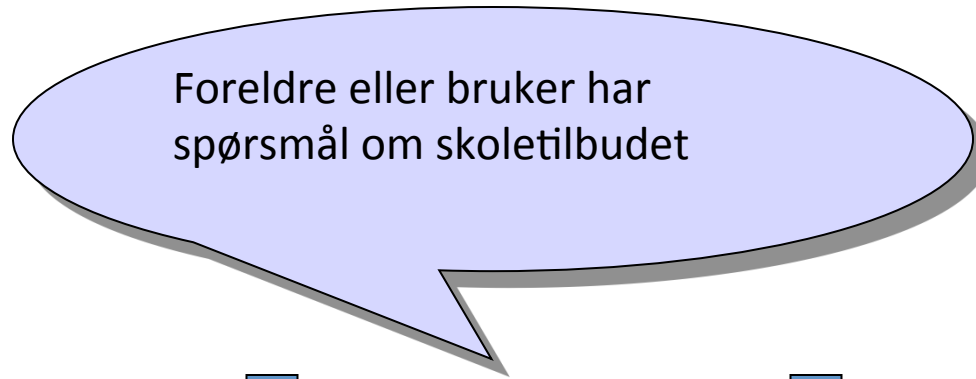
- Systemer
- Rettigheter
- Om tjenester/tilbud
- Relasjonell kompetanse
- Kunnskap, erfaring /kompetanse om diagnose(r)
- Nærpersonkunnskap



# Helse systemet



# Skole systemet



BARNEHAGE/SKOLE  
SKOLEETATEN



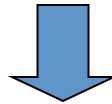
PPT



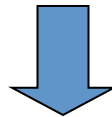
STATPED

# Søke om spesialundervisning

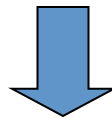
ELEVEN HAR SPESIELLE BEHOV I SKOLEN



PPT INNHENTER INFORMASJON OG LAGER EN SAKKYNDIG VURDERING OG ANBEFALING TIL SKOLEN

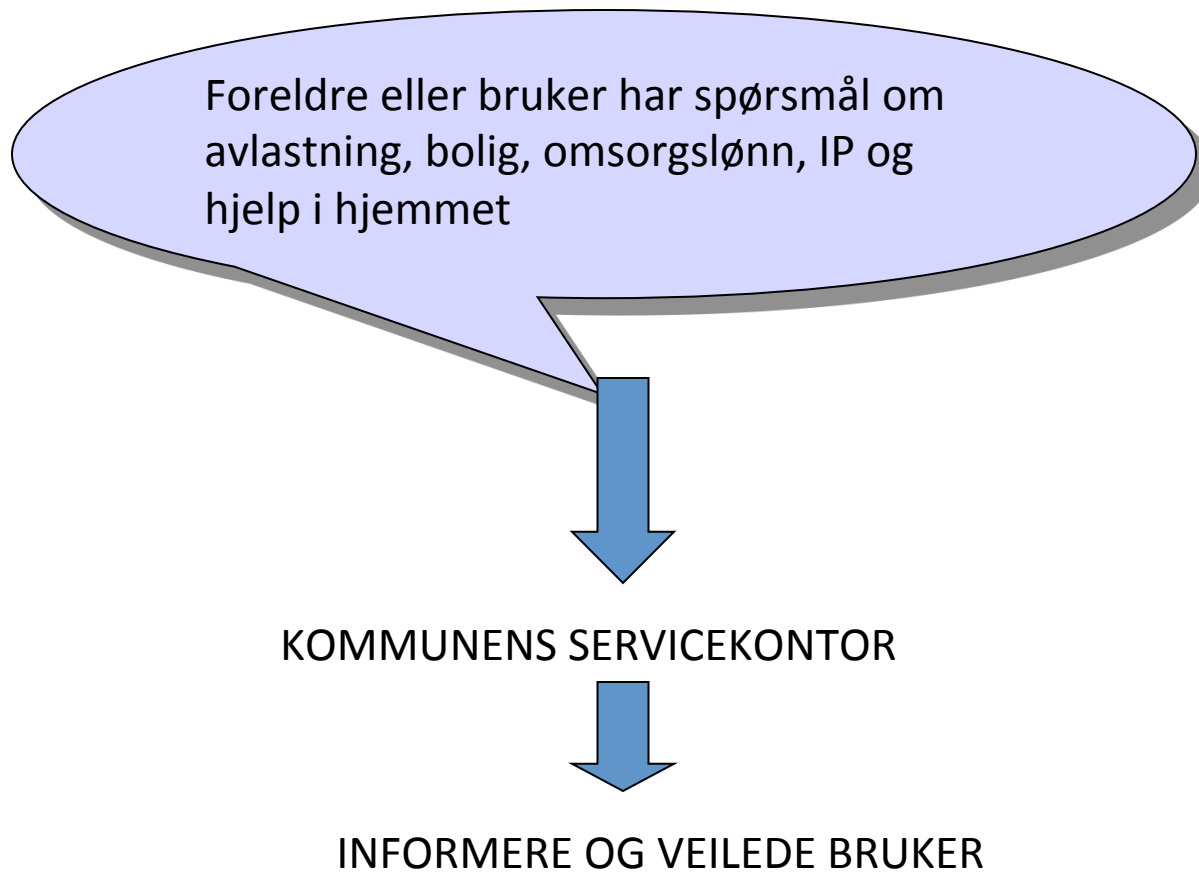


REKTOR FATTER VEDTAK PÅ TIMER OG TILRETTELEGGING



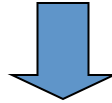
TJENESTE/RESSURS TILDELES, IOP UTARBEIDES

# Kommunalt helse- og sosial system

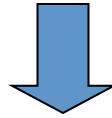


# Søke på kommunale helse - sosial tjenester

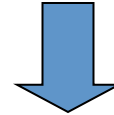
BRUKER/FAMILIEN HAR BEHOV FOR TJENESTER/HJELP



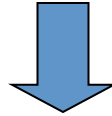
KONTAKTER KOMMUNENS SERVICEKONTOR



SØKER PÅ TJENESTEN



SØKNAD BEHANDLES OG KOMMUNEN FATTER VEDTAK



TJENESTE/RESSURS TILDELES ELLER AVSLÅS



# ”Sikringsverktøy”

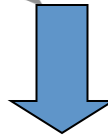
- Lovverk, forskrifter, veiledninger, prosedyrer, enkeltvedtak og klagerett
  - [www.odin.no](http://www.odin.no)
  - [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)
  - [www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no)
  - [www.ffe.no](http://www.ffe.no) , [www.autismeforeningen.no](http://www.autismeforeningen.no)
  - [www.nav.no](http://www.nav.no)
  - [www.statped.no](http://www.statped.no)
  - Kommunenes og sykehusenes hjemmesider

# fortsetter

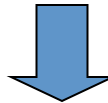
- Individuell plan (IP), Individuell opplæringsplan (IOP)
- Behandlingsplaner, behandlingslinjer
- Koordinator
- Ansvarsgruppe

# Klagebehandling

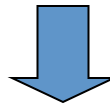
Foreldre eller bruker er misfornøyd med kvalitet og eller omfang av tjenesten



ANVENDER KLAGERETT



DET AKTUELLE TJENESTESTEDET



FYLKESMANNEN

# ”Hjelpere” i klageprosessen

- Ansvarlig instans
- Andre fagpersoner/etater
- Brukerorganisasjon,
- Likemenn, venner, familie
- Pasient og brukerombud i fylket
- Spesialisthelsetjenesten, Regional kompetansetjeneste
- Advokater

# Relasjon mellom brukere og hjelpesystemet

- Gjensidig avhengighet
- Felles interesse
- Ulike perspektiver, roller, ansvar og verdier
- Likeverdige parter
- Maktbalanse

# Dialog en betingelse for samhandling

- Etablere gode møteplasser
- Dialog handler om å fortelle og lytte
- Dialog innebærer et genuint ønske om å forstå den andres synspunkter og situasjon gjennom å fortelle og lytte
- Dialog innebærer å stille oppklarende spørsmål
- Gjennom dialog kan en oppklare misforståelser og avdekke uenigheter
- "Vi blir ikke hørt", - hva skyldes det ?

# ..... noen ganger går det "galt"

- Kjente utfordringer
  - Når bruker/pårørende ønsker noe annet enn det som tilbys lokalt
  - Klagesystemet (tidsfaktoren, utilstrekkelig)
  - Informasjonsflyt mellom systemer
  - Uavklarte forventninger, - roller, - ansvar, - verdigrunnlag
  - Når kontakten og dialogen bryter sammen

# Konfliktforståelse

- ”Vi kan snakke om en konflikt når forskjeller mellom mennesker som er avhengige av hverandre, oppleves som uforenlige og truende i forhold til egne behov og interesser, og når det skapes spenninger og følelser fordi en av partene opplever at den andre benytter makt for å påvirke situasjonen til egen fordel” (Ekeland 2004, s. 88).



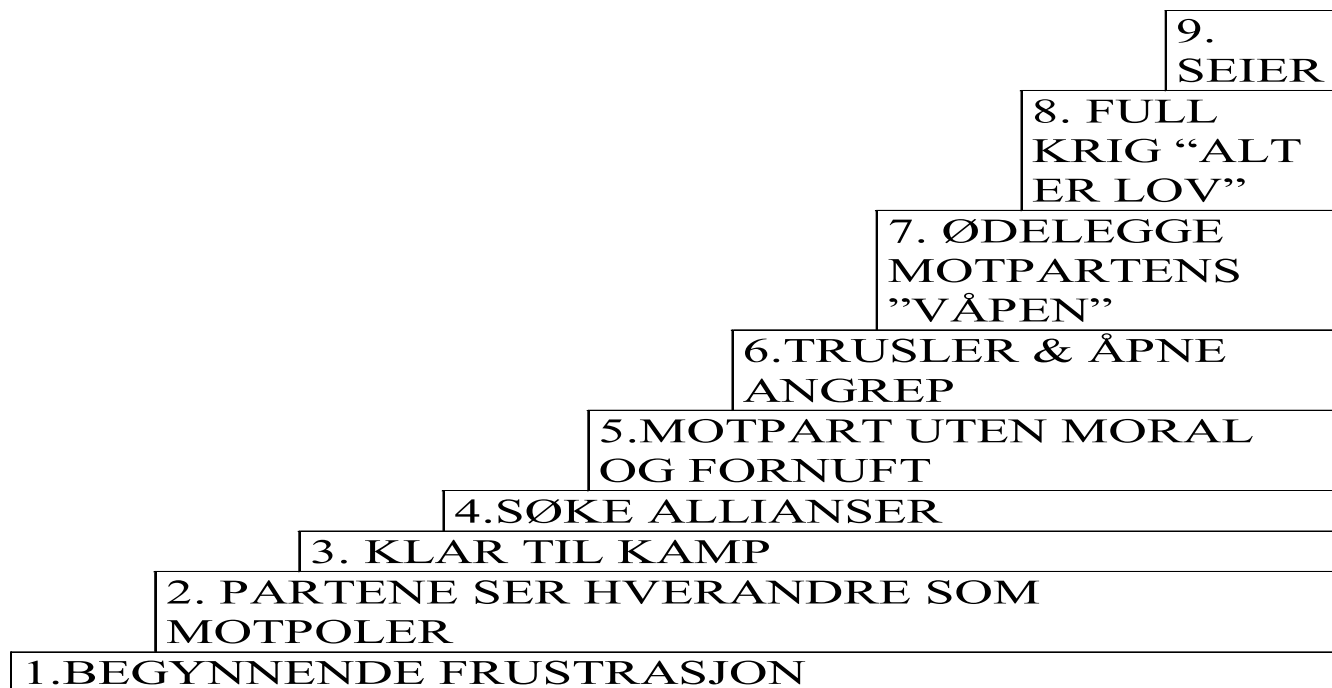
# Konfliktfremmende språk

- Legge skylden på hverandre for alt som har gått galt.
- Språket blir fort anklagende, "du form"
- Språket blir raskt kategorisk, "alltid, aldri"
- Tillegger den andre motiver man ikke egentlig har hold for.
- Istedenfor å snakke om egne ønsker og behov, snakker man om den andres tanker og handlinger, gjerne i generaliserende vendinger for eksempel "*Du er ikke engang interessert i...*", og "*Du skal alltid/gjør aldri...*".

# Konfliktreduserende språk

- Snakke ut i fra egne ønsker og behov, "jeg - form" feks "*Jeg har behov for klare avtaler om...*" istedenfor "*Du er så upålitelig.....*".
- Det er en fordel å være så konkret som mulig.
- La den andre part få snakke ut og lytt etter de egentlige ønskene og behovene.

# Konfliktstigen



# Hvordan håndtere en konflikt ?

- Be om en samtale/dialog med den/de det gjelder.
- Legge frem saken, bruke "jeg-form" og være konkret
- Be om deres oppfatninger og meninger og saken.
- Vurdere om resultatet av samtalen er tilfredsstillende

# Hvis ikke resultatet er tilfredsstillende.

- Ta kontakt med leder for enheten og legg frem saken på samme måte.
- Hvis ikke en oppnår forståelse for sitt synspunkt er det viktig å avdekke hva uenigheten består i for så å velge riktig strategi.

# Strategi

- Dialog,- alltid førstevalget
- Klage,- brudd på rettigheter
- Mekling,- konflikter som ikke omhandler klare rettighetsbrudd, og hvor løsningen ligger hos de som eier problemet. Betinget en frivillighet fra begge parter

# Oppsummering

- Kjenne til hjelpeapparatet
- Kjenne til rettigheter
- Innlede dialog med hjelpeapparatet
- Belyse behov for tjenester
- Ved misnøye søke å finne ut om det er faglig, ressursmessig, kompetansemessig, etikk/verdier
- Velge riktig strategi,- dialog, klage, mekling



Oslo universitetssykehus eies av Helse Sør-Øst og består av de tidligere helseforetakene Aker, Rikshospitalet og Ullevål. Oslo universitetssykehus leverer spesialisthelsetjenester og ivaretar både lands-, regions- og lokalfunksjoner. Sykehuset er landets største med cirka 20 000 ansatte og har et budsjett på 18 milliarder kroner. Oslo universitetssykehus står for en betydelig andel av medisinsk forskning og utdanning av helsepersonell i Norge.

