

Klagekurs på Gardermoen

Den 4. mars var representanter for 15 lokale klagenemnder, implantatnemnda og den sentrale ankenemnda samlet til kurs for å få påfyll og inspirasjon til å gå videre med klagesaksbehandlingen. Statistikkene for fjoråret viste at antall klagesaker er relativt stabilt, og det er ikke mange tannleger som anker avgjørelsen om den går dem i mot. Det viktigste ved å møtes til slike kurs er trolig å utveksle erfaringer og bli «kalibrert». Det var derfor overraskende at hele seks lokalforeninger ikke var representert på kurset.

Etter presentasjon av deltakerne og de respektives erfaringer fra arbeidet i klagenemndene, kunne NTFs advokat Knut S. Kjølstad legge frem statistikken over klagnemndenes virksomhet i 2001. Det er positivt at klageantallet ser ut til å være stabilt. Tatt i betraktning hvor mange pasienter som får behandling hos tannleger i løpet av et år, er det ikke mange klager (Tabell 1).

Klagenemndene besatt av idealister?

En gjennomgang av praksis i de ulike klagenemndene viser at mange driver ren veldedighet. Ingen av medlemmene klaget med stor tyngde, men noen kunne fortelle at de hadde problemer med å få dekket sine utgifter som leder av klagenemnda hos sin lokalforening. Og slik bør det ikke være. Det var enighet om at NTF sentralt må henstille til lokalforeningene å gi støtte til klagenemndene, slik at medlemmene får dekket de utgifter de har til telefon, porto, kjøring og lignende.

Forbrukerkrav til tannhelsetjenester

Advokat Ragnar Wiig, kjent som forbrukernes venn fra «God morgen, Norge» på TV2, holdt foredrag om forbrukerkrav til tannhelsetjenester. Med utgangspunkt i helsepersonelloven og

Tabell 1. Oversikt over antall henvendelser, antall saker som er behandlet og hvor mange som er løst i henholdsvis tannlegens og klagerens favør i 2001. Tallene i parentes gjelder 2000

Lokalforening	Antall henvendelser	Behandlet	I tannlegens favør	I klagers favør
Aust-Agder	5 (17)	6 (7)	2 (3)	4 (3)
Bergen	50 (30)	8 (10)	4 (8)	2 (1)
Buskerud	21 (19)	10 (6)	4 (3)	2 (1)
Finnmark	1 (1)	- (-)	- (-)	- (-)
Haugaland	7 (6)	4 (3)	1 (3)	2 (0)
Hedmark	5 (10)	5 (5)	2 (1)	3 (2)
Nord-Trøndelag	4 (1)	4 (0)	- (0)	- (0)
Nordland	7 (6)	5 (4)	2 (0)	2 (1)
Nordmøre og Romsdal	10/15 (6)	7 (3)	5 (1)	1 (2)
Oppland	4 (3)	1 (2)	- (-)	1 (1)
OTS	55 (51)	46 (55)	9 (18)	9 (14)
Rogaland	55 (46)	15 (13)	3 (5)	7 (3)
Romerike	12 (14)	4 (3)	4 (1)	- (1)
Sogn og Fjordane	5 (4)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Sunnmøre	10 (6)	5 (5)	3 (1)	2 (3)
Sør-Trøndelag	22 (12)	7 (9)	4 (2)	1 (1)
Telemark	19 (25)	4 (7)	2 (3)	2 (4)
Troms	25 (24)	11 (6)	5 (3)	2 (1)
Vest-Agder	27 (24)	3 (3)	2 (1)	1 (2)
Vestfold	40 (19)	12 (3)	4 (1)	6 (1)
Østfold	16 (18)	9 (8)	3 (2)	3 (5)
SUM	380 (342)	156 (152)	54 (56)	48 (46)

lov om pasientrettigheter hadde han formulert følgende fem krav: 1. edrullig markedsføring, 2. informasjon om behandlingsoalternativer, 3. krav til faglig utførelse og samhandling i prosessen, 4. kommunikasjon underveis og 5. klagerett med hensyn til ny behandling.

Tre mistet autorisasjonen

Underdirektør i Statens helsetilsyn, Sylvi Storaas, holdt foredrag om hvordan man kan gripe inn ved malpraksis. Hun kunne fortelle at Helsetilsynet i 2001 behandlet 16 klagesaker mot tannleger, av totalt 240 saker mot alle typer helsepersonell. Resultatet var at

tre tannleger ble fratatt autorisasjonen, én fikk begrenset autorisasjon, og to fikk advarsel. Advarslene skyldtes dels uforsvarlig tannlegevirksomhet og dels mangelfull journalføring. De resterende 10 sakene førte ikke til reaksjon.

Kapittel 11 i lov om helsepersonell omhandler reaksjoner ved brudd på lovens bestemmelser. Hvis en pasient mener at f. eks. en tannlege har forbrutt seg, skal klagen, eller «krav» om vurdering av forholdet som loven kaller det, sendes fylkeslegen. Hvis fylkeslegen mener at det skal ilegges en reaksjon, skal saken sendes Statens helsetilsyn. Reaksjonene fra Helsetilsynet kan være å gi en advarsel eller

- ▶ å tilbakekalle autorisasjonen, ev. gi begrenset autorisasjon som gjelder utøvelse av bestemt virksomhet under bestemte vilkår. Eller Helsetilsynet kan vurdere klagen dithen at det ikke er grunnlag for reaksjon, slik resultatet ble for 10 saker mot tannleger i fjor.

Hjelper en advarsel?

Storaas ble spurt om det hjelper å gi en advarsel. Hun mente at det kunne ha effekt, men la til at det vanligvis ikke skjer noen oppfølging av helsepersonell som har fått advarsel, bortsett fra at fylkeslegen kan pålegges «særskilt tilsyn». Hun kunne videre fortelle at innholdet i advarselen er unntatt offentlighet, men at det er gitt advarsel til en bestemt person, er *ikke* unntatt offentlighet. Derimot kan det være «utsatt offentlighet» mens saken er til behandling.

Pålegg om å melde fra

Lov om helsepersonell § 17 inneholder en bestemmelse om at helsepersonell av «eget tiltak» skal gi tilsynsmyndigheten informasjon om forhold som kan medføre fare for pasienters sikkerhet. En tilsvarende bestemmelse fantes ikke i den tidligere tannlegeloven, men NTFs etiske regler har hele tiden hatt en paragraf om uforsvarlig tannlegevirksomhet som sier at den som får kjennskap til at en kollega driver «åpenbart uforsvarlig tannlegevirksomhet», skal ta saken opp med lokalforeningen, eller kollegahjelpen. Det siste er en tilføyelse som er kommet etter at

NTF etablerte kollegahjelpsordningen.

Den nye lovgivningen medfører et sterkere press på å gå videre hvis man får kjennskap til malpraksis, og det ble drøftet om dette bør tas inn i instruksjonen for klagenemndene.

– Dette er et spørsmål vi har drøftet med Helsetilsynet i årevis, sa advokat Kjølstad.

– Vi kunne ønske oss en ordning hvor det var mulig å rapportere til fylkeslegen i fortrolighet, slik at det kunne etableres en oppfølging for å hjelpe en tannlege som er i fare for å drive uforsvarlig virksomhet. Det burde være mulig å få til noe som ikke «henger ut» tannlegen, men som bidrar til en forbedring av forholdene. Storaas kunne ikke love noe, men var enig i at Helsetilsynet og NTF bør fortsette samtalen om dette problemområdet.

Endring av instruksjonen for klagenemndene?

Skal NTFs klagenemnder kunne ta stilling til «unnlatesesynder»? I fjor ble det lagt frem forslag om å endre instruksjonen for klagenemndene slik at dette er mulig, men saken ble vedtatt utsatt da den var oppe i representantskapet. Leder av NTFs råd for tannlegetik, Ivar Hoff, redegjorde for saken og innledet til diskusjon.

– Det har vært ansett som en svakhet at klagenemndene ikke kan ta stilling til unnlatelser, sa Ivar Hoff. Derfor ble forslaget fra Rogaland Tannlegeforening om en endring av regelverket positivt mottatt og saken sendt på høring i klagenemndene. De fleste gikk inn for endringen, forslaget ble lagt frem for representantskapet, men pga. tidspress og enkelte negative reaksjoner i løpet av møtet, ble saken utsatt.

Hoff sa at argumenter for en endring er hensynet til pasientene som kan få saken vurdert, det bedrer vår troverdighet, og det vil være en fordel for tann-

legene at sakene kan vurderes internt istedenfor at de henvises til rettsapparatet. Argumenter mot endringen er at det blir betydelig merarbeid for klagenemndene og kan være vanskelige avgjørelser å ta, fordi dokumentasjonen kan være mangelfull. Det kan være vanskelig å utforme reaksjoner mot tannleger som har forsømt seg, og avgjørelser som går i pasientens favør, kan gi «krutt» til søksmål og rettssaker.

Hva kom så ut av diskusjonen? Vanskelig å si. – Jeg synes klagenemndene kan uttale seg hvis pasient og tannlege er enige om det, sa Tore Lervik fra Telemark. Men for øvrig ble det ingen entydig konklusjon.

Hva havner i ankenemnda?

Hvis en tannlege får en kjennelse fra den lokale klagenemnda mot seg, kan vedkommende anke saken inn for den sentrale ankenemnda. Dette må skje innen 14 dager etter at avgjørelsen er mottatt og tannlegen må betale et gebyr på 1/4 G som blir tilbakebetalt hvis han/hun får medhold. Samtidig må tannlegen undertegne en erklæring om at vedkommende forplikter seg til å følge ankenemndas avgjørelse. Hvis ikke anses vedkommende å være «uttrådt av NTF for en periode på 2 år».

Den sentrale ankenemnda har ikke hatt mange saker hittil, bare én i 2001. Professor Bjørn Frode Hansen som er medlem av nemnda, presenterte tre saker på kurset. Alle sakene dreide seg om krone-bro og endodonti, og pasientene klager dels over smerter, dels over dårlig kvalitet og manglende varighet på det tanntekniske arbeidet. I alle tilfellene støttet den sentrale ankenemnda avgjørelsene som var tatt av de lokale klagenemndene. En mer utførlig beskrivelse av sakene kommer i senere nummer av Tidende.

Reidun Stenvik



Namnskiltet for studenter skiltet med magneter

H Matsons Gravyr
Box 1006, 745 27 Enköping

Tel +46 70- 76 58 112
Fax +46 90- 19 20 65
www.skyltar.nu