

Få klagesaker helt til topps

Det er ikke mange klagesaker mot tannleger som når helt frem til Statens helsetilsyn. De fleste saker løses i NTFs egne klagenemnder eller hos Helsetilsynet i de enkelte fylker, det som tidligere het Fylkeslegen. I hele fjor mottok Helsetilsynet sentralt 10 saker som angikk tannleger, enten i form av klager eller opplysninger om hendelser som tilsynet er forpliktet til å følge opp. Seks saker førte til reaksjoner i form av advarsel, mens ingen tannlegesaker endte med tap av autorisasjon i 2002, forteller underdirektør Kristin Cordt-Hansen i Avdeling for tilsynssaker i Statens helsetilsyn.

– Betyr dette at tannlegene stort sett driver forsvarlig virksomhet og gjør som de skal?

– Jeg tror dette er en god indikasjon på at Tannlegeforeningen tidlig har etablert et system med egne klagenemnder som fungerer godt. Dette gjør at det kommer færre klager hit til oss enn det antallet tannleger skulle tilsi. Det virker som om det oftere er økonomiske motiv hos pasienter som står bak tannlegeklagene enn det er for pasienter som har vært andre steder i helsetjenesten og fremmer klager. Disse får man ofte løst i klagenemndene. Jeg synes det er et imponerende stykke arbeid man har gjort i Tannlegeforeningen på et tidlig tidspunkt, ved å ta dette med klagesaker alvorlig og opprette klagenemndene. Med det tror jeg også at tannlegene har gjort seg selv en stor tjeneste, ved at man får løst mange saker på en minnelig måte.

– Hva slags saker er det som likevel har endt hos dere?

– I de sakene hvor vi ga advarsel i fjor er den gitt på bakgrunn av at vi mener det er gitt uforsvarlig behandling. Det spenner over alt fra uforsvarlig oppfølging til at selve behandlingen som er gitt anses som uforsvarlig. I disse sakene er det også gjennomgående mangelfull informasjon og mangelfull journalføring. Det er hovedpunktene.

– Men ingen saker var så alvorlige at noen har mistet autorisasjonen?



Underdirektør Kristin Cordt-Hansen i Statens helsetilsyn berømmer Tannlegeforeningen for å ha et velfungerende system for klagebehandling.

– Nei. I fjor var det ingen tannleger som fikk tap av autorisasjon. Men det har hendt. Her er det veldig små tall man operer med, så det lar seg ikke gjøre å lage noen meningsfull statistikk, verken når det gjelder tap eller de andre sakene som angår tannleger. Men saker som ender med tap av autorisasjon, dreier seg stort sett om helsepersonell og rusmisbruk, av et visst omfang. Tannleger og leger som har rett til å rekvirere legemidler, kan for eksempel skrive ut medikamenter til seg selv og ruse seg på dem. Disse forholdene tar det som regel noe lenger tid å avdekke, enn de sakene hvor for eksempel syke-

pleiere er involvert. Der dreier det seg som oftest om at de stjeler medikamenter og at det oppdages ved institusjonene ved at narkotikaregnskapet ikke stemmer.

– Forstår jeg deg riktig hvis jeg oppfatter at det ikke er noen grunn til å rette noen streng pekefinger mot tannlegene per i dag?

– Ja, men vi har ikke fått med alle de sakene som løses av helsetilsynene i fylkene. Der hvor man ikke mener at forholdet er så alvorlig at det er grunnlag for å sende saken til oss, men hvor helsetilsynene i fylkene, det som tidligere het fylkeslegene, likevel mener at ting burde

vært gjort annerledes, og hvor de velger å gi en veiledning i stedet for å si at det er grunnlag for reaksjon. De sakene kjenner ikke jeg omfanget av uten å gå nøye inn i statistikken.

Det vi imidlertid ser når det gjelder tannleger, er at det er mye mangelfull journalføring. Det peker seg spesielt ut. Likeledes informasjon til pasienten om arbeidet. Vi ser ofte at klageren mener at det ikke er blitt informert om risiko for komplikasjoner og om pris. Det vi også ser

i de sakene som har endt hos oss, er at én ting alene kanskje ikke ville ført til en advarsel fra vår side, men fordi det både svikter i informasjon, journalføring og oppfølging så gjør summen at vi vurderer det som uforsvarlig.

– Når tannlegen får en slik reaksjon eller en advarsel, må han da vise i ettertid at han har lagt om rutinene?

– Ikke nødvendigvis. I noen saker ber vi fylkeslegen foreta en sjekk av for eksempel journalen i ettertid. Det gjør vi der vi synes

saken er særlig alvorlig. Vi kan også be om å få en redegjørelse fra tannlegen om at rutinene er lagt om. I de sakene som er aktuelle nå, har vi ikke bedt om dette. Der forutsetter vi at man innretter seg. Det oppleves nok som en alvorlig sak å få en reaksjon fra oss, og det ligger i systemet dette at man forventer at man retter seg etter en reaksjon fra tilsynsmyndigheten.

Tekst og foto: Ellen Beate Dyvi