

# Pasienten klager – hva gjør du?

**H**va slags ansvar har tannlegen for å gi pasienten informasjon om trygderettigheter? Kan tannleger bli erstatningspliktige for å ha unnlatt å gi informasjon? Hvordan er gangen i klagesaker og hvilke krav stilles til dokumentasjon? Forkurset gir svar på disse og andre aktuelle spørsmål knyttet til pasientklager.

Kurset tar utgangspunkt i en konkret sak hvor en tannlege fikk negativ mediefokusering i forkant av en klagesak. Saken ble et stor psykisk belastning. I dette kurset vil du også lære hvordan man bør møte media i en klagesituasjon.

*Moderator:* Journalist Frode Stang, mangeårig reporter og programleder i NRK innen nyheter, dokumentar, sport, økonomi og kultur, vil være moderator for kurset. Han driver i dag egen virksomhet med blant annet rådgivning innen mediehåndtering.

**Målgruppe**  
Tannleger

**Sted**  
Radisson SAS Plaza Hotel, Oslo

**Tid**  
Onsdag 13. oktober kl. 1700–2030

**Kursavgift**  
Kr 1000 inklusiv enkel servering kl. 1630

**Påmelding**  
Se påmeldingsskjema på side 535, eller bruk nettstedet.  
NB! samme skjema som ved påmelding til landsmøtet.

## Pasienten, tannlegen og trygden

Er dagens ordning rettferdig, enkel og forutsigbar nok til at vi som tannleger har mulighet til å oppfylle vår informasjonsplikt?



Inger Lise Mathiesen  
Tannlege, Oslo

## Saksgang og krav til dokumentasjon i klagesaker som behandles av klagenemndene

- Presentasjon av en klagesak
- Andre klageorganer og deres håndtering av klagesaker
- Presentasjon av et kasus hvor ansvarsforsikring ble aktuell
- Hva bør du ikke si om andre kollegers arbeider



Kjetil Reppen  
Tannlege, Oslo

## Helsetilsynet, venn eller fiende?

- Rettslig bakgrunn for tilsyn med helsepersonell
- Reaksjonsformer og hva de innebærer
- Hendelser som ofte fører til tilsyn
- Hva skjer ved tilsyn fra helsemyndighetene

- Hvordan oppleves det å bli utsatt for tilsyn
- Hva vi kan bidra med som kolleger



Aleidis Løken  
Tannlege og jurist, seniorrådgiver i Helsetilsynet

## Presentasjon av en sak som førte til uheldig mediefokusering

Hva kunne en ha gjort for å unngå å komme i en slik situasjon?



Johan Øiestad  
Tannlege, spesialist i periodonti, Sunndalsøra

## Omdømme – år å bygge – sekunder å rive

- Medienes fokus
- Ansvar, omsorg, handlekraft – god mediehåndtering



Frode Stang  
Journalist