

Klageordningen tjener begge parter

Tannlegeforeningens klagesystem er en styrke for tannlegestanden, og bør være nok til at pasienter ikke velger et ikke-medlem når de velger tannlege, sier NTFs advokat, Knut S. Kjølstad. Statistikken viser en liten nedgang i antall klagesaker fra 2002 til 2003, ellers har det vært en jevn økning de siste årene.



Kjølstad får ofte henvendelser fra tannleger som ikke blir enige med pasienten, og som frykter eller faktisk har fått en klage mot seg.

- Hvilke råd gir du til tannleger som har fått eller venter å få en klage mot seg?
- De trenger ofte å bli litt beroliget, for tannlegene opplever det som en smell når de får en klage mot seg, eller er i krangel

med en pasient og opplever at det er håpløst å komme til enighet. Tannlegen blir urolig og usikker på hva som kommer til å skje.

Det jeg først og fremst sier er at de må gi ut all informasjon de har med én gang, og for all del ikke prøve å hemmeligholde, bortforklare eller skjule noe.

- Hvor skummelt er det at pasienten klager?

- Det trenger ikke være skummelt i det hele tatt. Jeg vil kanskje heller si at det er en fordel, og jeg vil faktisk råde tannlegene til å henvise til klagenemndene, når de opplever uenighet som de ikke klarer å løse opp i selv. Det statistikken viser, er nemlig at over halvparten av henvendelsene til klagenemndene aldri blir behand-

let som klage fordi sakene blir løst før man kommer så langt. Når pasient og tannlege får kontakt med hverandre gjennom en nemnd eller tredjeperson, oppdager de ofte hva misforståelsen består i og kan løse saken i minnelighet. Dette forteller at det store problemet i mange saker handler om kommunikasjon. Lærdommen man kan trekke av dette, er at tannlegen må være flink til å kommunisere med pasienten. Det er ikke bortkastet å bruke tid på det. Og poenget er ikke hva tannlegen har sagt, men hva pasienten faktisk har oppfattet.

- Kan tannlegen selv bringe saker inn for klagenemnden?

- Nei, det er det bare pasienten som kan gjøre. Og her ligger noe av det jeg mener med at det er en fordel for tannlegen at pasienten klager. Det er i hvert fall langt å foretrekke fremfor en pasient som går rundt på byen eller i bygda og beklager seg over tannlegen som gjør en dårlig jobb. I enkelte tilfeller råder jeg tannlegen til å være litt oppfinnsom og lur for å få pasienten til å bringe saken inn for klagenemnden. Man kan bruke argumenter som at det er gratis, hvis tannlegen er medlem av NTF, det er rask behandling og den skjer lokalt. Men hvis pasienten ikke vil klage, er det noe tannlegen rett og slett må leve med.

- Statistikken sier at tannlegen får medhold i over femti prosent av klagesakene. Det er vel også noe du kan berolige tannlegene med når de ringer og frykter en klagesak?

- Jo, men når tannlegen ikke blir enig med pasienten er det fordi han tror han har rett, men det er altså bare i rundt halvparten av tilfellene. Det viktigste i dette er at pasientene faktisk får medhold i bortimot halvparten av sakene. Det avliver myten om at det ikke lønner seg for pasienten å klage, og at det i klagenemndene bare sitter kolleger som ønsker å beskytte sine egne.

- Hvem er det som sitter i klagenemndene?

Tannlegeforeningens advokat, Knut S. Kjølstad, har sett en jevn økning i antall klagesaker. Han mener NTF har et godt system som tjener både tannlege og pasient. Foto: Gudrun Sangnes.

– Det er tannleger, som velges av lokalforeningene for det tidsrommet foreringen bestemmer. Man kan kanskje si at det går litt på omgang, men det er absolutt å anse som et ærefullt verv. Det bærer bud om at kollegene har tillit til at man er en solid tannlege. Det er ikke honorert, og det er kanskje en litt utaknemlig oppgave; å snakke med sure og vanskelige pasienter og dømme sine egne kolleger. Det gjelder å holde seg rakrygget, for her kan man bli kritisert fra flere kanter. Det er bra at tannlegene ser det som en ære, og er villige til å la seg velge. For dette er et veldig godt system, som NTF kan være stolt av.

Tidligere var det også en representant for forbrukerne med i klagenemndene, men det har man gått bort fra. Forbrukermyndighetene kunne ikke lenger ta seg råd til det, og samtidig sa de i brevet, da de trakk seg for noen år siden, at de syntes klagenemndene fungerte godt og var saklige og gode.

Jeg vil imidlertid si at det er et savn å ikke ha med andre yrkesgrupper. Jeg tror pasientene vil føle at nemnden blir

styrket ved at det er en ikke-tannlege med, og at tannlegene med det vil bli tvunget til å bruke et språk som pasientene skjønner. Det er viktig at avgjørelsen i klagenemnden er gitt en god skriftlig fremstilling og virker ryddig. Er saken godt presentert fra klagenemndens side, vil en advokat på vegne av en pasient lett kunne si at dette ikke er noe å gå videre med. Det vil være en fordel for alle.

– Ja, hva skjer etter behandlingen i klagenemnden, hvis den ene eller andre part er misfornøyd med ikke å ha fått medhold?

– Pasienten kan som sagt gå til domstolen hvis han eller hun ikke er fornøyd med behandlingen. Mens tannlegene har en sentral ankenemnd i NTF, som ble opprettet etter representantskaps vedtak i 1994. Hvis tannlegen ikke får medhold i klagenemnden, må vedkommende bringe saken inn for ankenemnden innen fjorten dager. Dette innebærer et gebyr på rundt 15 000 kroner, som ankenemnden kan beholde, selv om tannlegene hittil har fått de

pengene tilbake, uansett utfall av ankenemndens behandling.

– Kommer det mange saker inn for ankenemnden?

– Nei, veldig få. Det er bare snakk om fire-fem saker i løpet av disse ni årene ankenemnden har eksistert. Men den virker i forhold til tannleger som klager og syter etter klagenemndens behandling. Da har de valget mellom å anke innen fjorten dager og få saken vurdert på nytt, eller å etterkomme og gjøre opp med pasienten. Gjør de ikke ett av to, er de å anse som ikke medlem av NTF. Dette kan virke strengt, men det er nødvendig for at pasientene skal ha tiltro til systemet. Dersom en pasient får medhold i ankenemnden og tannlegen saboterer tilbakebetaling av honoraret, vil selvsagt tilliten til ordningen svekkes.

– Har det skjedd, at noen er blitt kastet ut av foreningen?

– Nei, så langt har de valgt å gjøre opp. Men det sitter langt inne for enkelte, og det er kjedelig, avslutter Knut S. Kjølstad.

Ellen Beate Dvivi

Årsrapport fra klagenemndene (2002) og 2003

Lokalforening	Antall henvendelser	Behandlet	I tannlegens favør	I klagers favør
Aust-Agder	(6) 10	(2) 3	(1) 2	(1) 1
Bergen	(40) 30	(11) 5	(8) 1	(3) 4
Buskerud	(17) 15	(12) 11	(5) 6	(5) 5
Finnmark	(0) 4	(0) 0	(0) 0	(0) 0
Haugaland	(4) 2	(2) 1	(2) 0	(0) 1
Hedmark	(16) 15	(11) 6	(7) 3	(4) 2
Nord-Trøndelag	(6) 1	(0) 0	(0) 0	(0) 0
Nordland	(11) 5	(12) 2	(6) 0	(3) 1
Nordmøre og Romsdal	(5) 4	(3) 4	(1) 1	(0) 3
Oppland	(13) 13	(3) 7	(1) 3	(1) 0
OTS	(50) 48	(34) 40	(16) 17	(7) 8
Rogaland	(66) 50	(17) 7	(3) 1	(6) 5
Romerike	(20) 15	(6) 8	(3) 5	(2) 0
Sogn og Fjordane	(6) 4	(2) 0	(0) 0	(0) 0
Sunnmøre	(7) 10	(2) 3	(1) 2	(0) 0
Sør-Trøndelag	(22) 24	(8) 10	(1) 7	(4) 2
Telemark	(32) 20	(4) 8	(1) 3	(3) 4
Troms	(24) 25	(12) 7	(6) 3	(4) 2
Vest-Agder	(23) 30	(3) 6	(2) 2	(1) 1
Vestfold	(21) 21	(4) 4	(3) 2	(1) 1
Østfold	(15) 8	(6) 9	(1) 6	(3) 3
SUM	(404) 354	(154) 141	(68) 64	(48) 43