

Pasienten klager – hvem behandler?

Fem tannleger blar i papirer og diskuterer en vanskelig sak. En kollega har fått en klage mot seg fra en pasient, og begge parter har skrevet mange sider. Pasienten har sittet i klagenemndens stol og fortalt sin versjon. De fem tannlegene har hver og en kikket pasienten i munnen, men sagt lite om hva de synes. Pasienten er gått hjem og venter på brev. Nå skal det avgis kjennelse.

De fleste har forstått det allerede: det er møte i klagenemnden. Å avgi kjennelse er ikke like lett hver gang. Å konstatere behandlingen pasienten har fått, og å vurdere om arbeidet er godt nok utført. Det er greit nok. Men burde det vært gitt en annen type behandling? Og hva med prisen, er den urimelig høy? Hvilken informasjon har tannlegen gitt, og hva har pasienten forstått? Dette blir komplisert, det er en god del tvil inne i bildet, og det må utøves skjønn.

Det diskuteres rolig, og lenge og vel. Alle mulige løsninger skal drøftes. Det er ulike oppfatninger, men ingen høylydt uenighet. De fem tannlegene har ulik alder og varierende fartstid både som tannlege og i klagenemnden. Kjønnfordelingen er to-tre.

Kjetil Reppen har sittet i klagenemnden i Oslo tannlegeselskap lenger enn de fleste. Han har nå i år steppet inn for en som måtte slutte, og er dermed i gang med et ekstraår. Først var han med i fem år, fra 1997 til 2002. Det er et normalt løp i klagenemnden. Hvert år kommer ett nytt medlem inn, mens én går ut.

– Det sikrer kontinuiteten, forteller Reppen. Det andre året er man sekretær, det er den største jobben. Fjerde året er formannsåret. Første, tredje og siste år har man ingen særskilte verv utover det å være medlem.

– Hva kjennetegner et medlem av klagenemnden?



Kjetil Reppen har lang fartstid i OTS' klagenemnd. Han kan ikke få understreket nok at de viktigste stikkordene for tannleger som vil unngå ubehaget og det tidkrevende arbeidet en klagesak innebærer er: informasjon, kommunikasjon og fleksibilitet.

– Det er veldig viktig å få en riktig sammensetning av nemnden. Vi er avhengige av personer som kan samarbeide, og som er tydelige og tør ta et standpunkt og mene noe. At kunnskapsnivået må være på plass er en selvfølge. Klagenemndens medlemmer velges av lokalforeningen, og det er valgkomiteen som innstiller. De som

sitter i klagenemnden allerede kommer selvsagt med ønsker om nye medlemmer, og blir også stort sett hørt.

– Hva er det som motiverer tannleger til å påta seg dette store ekstraarbeidet?

– Man sitter sammen med dyktige og interesserte kolleger, og man lærer enormt mye av det. Det sier alle som har vært med. Dessuten blir man

ydmek overfor andres problemer. Det er ikke slik at vi sitter på vår høye hest og hoverer. Vi vet at mange opplever det som grusomt å få en klage mot seg, og det har vi stor forståelse og respekt for.

Jeg pleier å si at det er mye man kan være med på i foreningssammenheng, både i NTF og i OTS. Men det er to ting som skiller seg ut, og det er fagnemnden og klagenemnden. Da får man holde på med rent faglige ting, og det er enormt lærerikt. Mitt budskap til alle tannleger, og til studentene jeg underviser, er alltid det samme: Hvis du får anledning en gang. Bli med!

– Savner dere noen annen ekspertise. Burde det vært en jurist med i klagenemnden, for eksempel?

– Det er klart det er ting som taler for det. Ikke minst som et alibi overfor pasientene, at det ikke bare er tannleger som sitter og beskytter sine egne kolleger. På den annen side har vi statistikk å vise til, der man tydelig ser at pasientene får medhold i rundt halvparten av sakene. Vi hadde en person med juridisk kompetanse med oss før, i mange år. Hun var forbrukernes representant, men følte etter hvert at det var tannlegene som trengte beskyttelse, mer enn forbrukerne. Og da ville hun ikke være med mer. Dessuten kjente hun igjen mange av klagerne fordi hun til daglig behandlet klager i Forbrukerrådet. Og hun måtte, oftere enn oss faktisk, erklære seg inhabil, fordi hun allerede hadde kjennskap til folk fra andre saker, som handlet om alt fra biler til støvsugere og vaskemaskiner.

– Det hender vel at dere i klagenemnden kjenner tannlegene det er snakk om også?

– Ja, naturligvis. Dette er et lite miljø og vi kjenner mange, for ikke å si de fleste. Hvis vi har et nært forhold til tannlegen det er snakk om, holder vi oss unna i akkurat den saken, og lar de andre behandle den.

Ellers gjør vi det også sånn at vi fordele sakene mellom oss, slik at én har hovedansvaret i hver sak, og er den som presenterer den for de andre. Som regel i form av et sammendrag. Ofte er det mye papir, og da er det mest hensiktsmessig at ikke alle leser alt. Den utviklingen vi sakte, men sikkert har sett er at flere saker fremmes av advokat på vegne av pasienten. Når advokatene er inne i bildet, blir det ofte mer papir enn når pasienten selv fremmer klagen.

– Hvordan har utviklingen vært med tanke på antall klagesaker, er det blitt flere i den perioden du har vært med?

– Nei, antallet klager i Oslo og Akershus har ligget stabilt på rundt 60 saker i året. Hittil i år har vi mottatt 38 saker. 22 av dem er avsluttet. 11 ble løst av seg selv, trukket av klageren eller avvist av oss. I fire av sakene fikk pasienten medhold, i tre fikk pasienten delvis medhold og i de fire siste fikk pasienten ikke medhold. Per i dag har vi 13 saker under behandling. To av klagenemndens saker er om kjeveortopedi og én om implantat. Dem er det ikke vi som behandler.

– Du underviser ved fakultetet ved siden av praksis, i hvilken grad er klagesaker brakt inn i studentundervisningen?

– Klagesakene er inne i den nye studieordningen som startet i 1996. I 10. semester har vi en etikkdel, der jeg

underviser, og der jeg blant annet har laget en PBL-oppgave med utgangspunkt i en reell klagesak som har vært behandlet i OTS' klagenemnd tidligere. Dette er en oppgave studentene får nokså kort tid etter at de har vært ute i praksis. Da kommer de rett fra en liten smak av den virkelige verden, og det er et godt egnet tidspunkt.

– Du skal også være med på Landsmøtet i år. Hva skal du snakke om der?

– Jeg er med i en større sekvens onsdag kveld, som vi har kalt «Pasienten klager – hva gjør du?» Der vil jeg presentere saksgangen og kravene til dokumentasjon i en klagesak, med utgangspunkt i én konkret sak.

Sammen med meg på det er journalisten Frode Stang, som også har satt seg inn i dokumentasjonen på forhånd. Jeg kommer også til å si en del om andre klageinstanser og deres håndtering av saker. Sist men ikke minst, vil jeg gi noen råd og komme med henstillinger om hva man som tannlege bør si, og kanskje fremfor alt; hva man ikke bør si om andre kollegers arbeider.

– Har du ellers noen råd til tannleger som helst vil unngå å komme under klagenemndens behandling?

– Nøkkelord er kommunikasjon, informasjon og fleksibilitet. Prøv å unngå at det blir klagesak og ubehag. Gi pasienten «rett», selv om han ikke fortjener det. Av og til er det mindre kostnadskrevenne å ettergi en tusenlapp eller to enn å bruke masse tid på en klagesak, sier Reppen, og vet nok hva han snakker om.

Tekst og foto: Ellen Beate Dyvi