



Å gi klagesaker et ansikt

Som Tidendes redaktør var inne på i nr. 15, var fjoråret et godt år for tidsskriftet vårt. Det gikk flere viktige debatter i Tidende i 2006, blant dem en om NTFs klagesaksbehandling, hvor flere deltok med klare synspunkter. Den viktigste innvendingen var saksbehandlingen og konsekvensen av en kjennelse i tannlegens disfavør i den sentrale ankenemnda. På fjorårets representantskapsmøte ble det tid og anledning til å drøfte klagesaksordningen, og kollega Kjetil Reppen, som har mange års erfaring som medlem og leder av klagenemnda i Oslo Tannlegeselskap, hadde ord til ettertanke.

Hittil har lokalforeningenes klagenemnder behandlet saker av begrenset omfang. Fra nyttår 2008 vil Norsk pasientskadeerstatning også omfatte private helsetilbydere, deriblant tannleger. Ordningen vil gjelde for saker som er av erstatningsrettslig art. Men fortsatt vil NTFs klagenemnder ha sin funksjon. Det ble ikke anledning til noen inngående debatt på representantskapsmøtet, men hovedstyret og sekretariatet vil i tiden frem til årets representantskapsmøte gå gjennom ordningen med sikte på å fremme en oppdatert instruks for både de lokale klagenemndene og den sentrale ankenemnda. Dette er nødvendig også fordi erstatningsordningene endres. Et ledd i det forberedende arbeidet vil være å hente inn erfaringer fra sammenlignbare foreninger, som for eksempel Psykologforeningen og Advokatforeningen.

Å få en klagesak mot seg er ikke lystelig. Men i vårt yrke, som i mange andre, må vi være forberedt på det. Det er grunn til å anta at vi vil få oppleve flere klagesaker fremover, selv om statistikken fra klagenemndene ikke viser nevneverdig økning foreløpig. Selv har

jeg hatt en sak hengende over meg etter en behandling utført i 1997. Først nå, i november 2006, ser den ut til å være over, og det er selvsagt lettere for meg å berette om den når den endelige avgjørelsen gikk i min favør. Innerst inne var jeg overbevist om at jeg ikke kunne klandres i det aktuelle tilfellet, men poenget er at saken kom til behandling utenom det odontologiske miljøet i en fase, og det var da den kom ut av styring. Den kom ikke på rett spor igjen før et medisinsk og odontologisk miljø vurderte hele sakskomplekset på nytt. Saken gikk frem og tilbake i mer enn åtte år. Dette tar på, for den slipper aldri tak i deg så lenge den pågår.

Min erfaring er derfor at det beste er å få en sak behandlet av kyndige personer som kjenner faget og miljøet, og som ut fra sin egen kliniske hverdag er i stand til å foreta en vurdering. Svært mange jeg kjenner, deler denne oppfatningen. Dersom en nemnd med tre erfarne og etterrettelige medlemmer fatter en kjennelse som går imot meg som tannlege, er det svært sannsynlig at jeg vil akseptere avgjørelsen, gjøre opp mellomværendet med pasienten og så være ferdig med saken. I enkelte tilfeller – og de eksisterer absolutt – kan man som tannlege føle seg urettferdig behandlet av en klagenemnd. Da er det helt avgjørende at det finnes en ankeordning hvor saken kan gis en ny vurdering. Like viktig er det at denne ankeinstansen har tillit blant medlemmene – samtidig som den oppleves som faglig nøytral og aksepteres av pasientene.

I fjorårets debatt ble det hevdet at den sentrale ankenemnda mer var å betrakte som en interessenemnd for pasientene og ikke som et tilbud for medlemmene. Det inntrykket kan vi ikke la bli stående. NTFs klageordning

har i alle år hatt høy anseelse og stor legitimitet. Svært mange saker finner sin løsning der. En eventuell ny og oppdatert ankeordning må ivareta tilliten fra begge parter i en klagesak. Den må oppleves som både grundig, rettferdig og upartisk, uansett utfall av ankebehandlingen. Men vi må også akseptere at en og annen kjennelse faller ut i tannlegens disfavør, selv om vi er uenig med nemnda.

Mens vi venter på en revisjon, vil jeg i denne spalte, og med erfaring fra egen sak, oppfordre alle medlemmer til å ta slike saker på alvor fra første stund. Rask reaksjon med nødvendig dokumentasjon er viktig, gjerne med tilleggstekst til journalen. Send journal, røntgen og ev. annen dokumentasjon omgående. I min sak hadde jeg datajournal med mange koder og delvis kortfattet tekst, men ved hjelp av tilføyde noter ble den forståelig. Mangelfull dokumentasjon ble aldri en del av min sak. Hvis advokater kommer inn i bildet, er det ekstra grunn til å være varsom. Konfliktnivået økes lett, og det er derfor viktig å opptre varsomt og korrekt.

Til slutt: NTF er medlemmenes organisasjon. Vi har et utmerket sekretariat til disposisjon for medlemsrådgivning. Bruk det hvis det dukker opp en sak der du mistenker at det kan bli problemer, og ta kontakt så tidlig som mulig, helst som det første dere gjør. MNTF skal være et kvalitetsstempel, og riktig saksbehandling er viktig. Derfor er det bedre å rådføre seg en gang for mye enn en gang for lite.

Gunnar Mørstøl