



Klager på tannbehandling – NTFs lokale klagenemndsordning

Fra tid til annen vil tannleger oppleve at pasienter klager på tannbehandlingen. Formålet med denne artikkelen er å orientere om NTFs interne klageordning, som er en enkel, rask og rimelig måte som tannlegen og pasienten kan få avgjort en tvist på. Når temaet tas opp, er det fordi tannleger må være forberedt på å få en klage eller flere i løpet av sin karriere. Å få en klage er selvsagt ubehagelig, uansett om klagen er uberettiget eller rettmessig, men ved å kjenne klagehåndteringsreglene kan man som tannlege opptre mest mulig korrekt. I slutten av artikkelen opplyses det også kort om hvilke andre klagemuligheter pasienten har.

Hva gjør jeg hvis jeg får en klage?

Det finnes ingen fast regel for hvordan man skal opptre, men her er noen allmenne råd. Får man en klage fra pasienten, dennes pårørende eller f.eks. advokat, så bør man naturligvis først be om en redegjørelse for hva klagen gjelder. Det er viktig å ta pasienten alvorlig fra starten av og opptre slik du selv ville ønsket å bli møtt, dersom du var klageren. Be eventuelt om tid til å se på saken før du uttaler deg. Når du har fått vurdert klagen, kan du enten imøtegå den eller akseptere klagen og f.eks. tilby omgjøring eller nedsatt honorar.

Hvis saken ikke er opplagt, bør man sørge for å få den tilstrekkelig opplyst, tenke gjennom den og eventuelt rådføre seg med noen før man svarer på klagen. Vanligvis løser klagesaken seg ved at pasienten får informasjon og innser at behandlingen var adekvat, alternativt at tannlegen på eget initiativ tilbyr omgjøring eller honorarnedsettelse. Gitt at saken ikke lar seg løse i direkte dialog, er det ønskelig at noen uhildet vurderer saken. Det er her NTFs lokale klagenemnder kommer inn. Ved manglende enighet kan tannlegen opplyse pasienten om muligheten for å få saken vurdert av en av NTFs lokale klagenemnder.

Om NTFs lokale klagenemnder

For at en ordning skal virke, er det vesentlig at den er kjent. Pasienter som har spørsmål om ordningen kan få informasjon av deg som tannlege eller henvises til NTFs nettsted, alternativt til Forbrukerrådets nettside, som også har informasjon om ordningen.

Klagenemndens formål og antall saker de siste årene

Nemndenes formål er å besvare forespørsler fra publikum og behandle klager. Ordningen er kun et tilbud og ingen forpliktelse, men er fordelaktig ved at den er rask, uhildet og rimelig (gratis for pasienten). For at klagenemnden skal behandle en klage, må tannlegen være medlem av NTF.

På landsbasis har klagenemndene i årene 2002 til 2005 fått mellom 350 og 450 henvendelser årlig. De fleste sakene blir løst uten realitetsbehandling, dvs. etter en samtale med pasienten. Kun mellom 37 og 47 prosent av henvendelsene blir reelle klagesaker. På spørsmål om dette er en ordning der det er «bukken som passer havresekken» kan det være greit å vise til at de siste årene har 40–43 prosent av klagen blitt avgjort i pasientenes favør.

Sammensetning

Nemndene består av 3–5 personer og 2 varamedlemmer, valgt på lokalforeningenes generalforsamling. Det stilles krav om taushetsplikt for medlemmene, og det er også flere habilitetsregler. Hensikten er at både tannlege og pasient skal være trygg på at saken behandles konfidensielt og uten påvirkning av utenforliggende hensyn.

Nemndenes mandat og saksbehandling

Klagenemndenes mandat er å behandle klager vedrørende tannbehandlingens faglige utførelse. Forutsetningen for at nemnden går inn i saken, er som nevnt

at den ikke har latt seg løse direkte mellom tannlegen og pasienten. Klagenemndens mandat er begrenset til saker som lar seg løse ved omgjøring eller honorarreduksjon. Det ligger utenfor nemndenes oppgave å ta stilling til erstatningskrav. Nemnden er heller ikke noe pristilsyn, og kan ikke beslutte at de synes et honorarnivå som sådant er for høyt. Når nemnden kan foreslå honorarreduksjon, er det fordi de anser at det er grunnlag for prisavslag fordi pasienten ikke fikk fullverdig faglig behandling. Nemndene tar vanligvis kun stilling til konkret behandling, ikke unnlater. Nemnden kan også ta stilling til handlinger som er foretatt av de ansatte som tannlegen har ansvar for (tannpleier, tannhelsesekretær.)

De ulike steg i saksbehandlingen:

- En klage fra pasienten skal være skriftlig. Det er ingenting i veien for at pasienten først tar muntlig kontakt med nemnden, men skal klagen realitetsbehandles, må den være skriftlig.
- Nemnden skal gjøre tannlegen kjent med klagen, og tannlegen får mulighet til skriftlig å imøtegå klagen. Det følger av kontradiksjonsprinsippet at tannlegen må få komme med sitt syn.
- Klagenemnden kan gi klageren mulighet til å gi tilsvar, men dette gjøres ikke systematisk. Pasienten vil normalt ha sagt sitt i klagen, og kun hvis klagen er for ufullstendig, vil klagenemnden ha nytte av at pasienten utdyper sitt syn.
- Nemnden kan velge å innkalle partene til muntlig forklaring, men som hovedregel gjør man ikke det. Man baserer seg på den skriftlige klagen.
- Nemnden skal selv undersøke tannlegearbeidet. Noen ganger innkalles pasienten til undersøkelse, men hovedregelen er at man vurderer journal og røntgenbilder mv.

- Det er opprettet en særskilt nemnd for kjeveortopedi og for implantatbehandling som kan bistå nemndene som særskilt sakkyndige. Det er like fullt den lokale klagenemnden som er ansvarlig, men de har altså mulighet til å trekke inn særskilt ekspertise.
- Klagenemnden avgir en skriftlig begrunnet uttalelse i den enkelte sak, og den sendes partene. Det skal fremgå om den er enstemmig.

Det kan forekomme at pasienten bor et annet sted enn der tannleger driver sin praksis. I slike tilfeller er det klagenemnden der pasienten bor som er den rette til å behandle saken.

Følgen av avgjørelsen – ankemuligheten

Pasienten er ubundet av avgjørelsen i klagenemnden og kan klage andre

veier hvis vedkommende mener det er grunnlag for det. For tannlegen derimot, er avgjørelsen bindende, men man har en ankemulighet. Er tannlegen misfornøyd, har man innen 14 dager etter at klagenemndens avgjørelse ble mottatt, mulighet til å anke til en ankenemnd. Ankenemnden består av tre medlemmer valgt av representantskapet og i tillegg deltar NTFs advokat. For å få anken vurdert, må man betale et gebyr på 0,25 G (per i dag vil det være ca. 16 000) og samtidig avgi erklæring om at hvis man ikke følger ankenemndens avgjørelse innen 14 dager, anses man uttrådt som medlem av NTF for en toårsperiode. Fører anken frem, får man tilbake gebyret. I motsatt fall vil nemnden vurdere om beløpet skal tilbakebetales. Konsekvensen hvis man ikke får medhold, er at man enten må følge avgjørelsen eller anses uttrådt av foreningen for to år.

Andre klageveier enn NTFs lokale klagenemnder

NTFs lokale klagenemnder er som nevnt en enkel, rimelig og ubyråkratisk måte å få avgjort en klage på. For helhetens del opplyses det imidlertid også om andre veier som pasientklager kan ta.

Klage til Helsetilsynet

Pasienten kan velge å klage til Helsetilsynet i fylket. Helsetilsynet i fylket vurderer klagen, og finner de grunn til å reagere overfor tannlegen, oversendes saken til Statens helsetilsyn for avgjørelse. Det kan jo by pasienten en viss trøst dersom tannlegen får «en skrape» fra tilsynsmyndigheten, og trolig virker det normdannende for andre tannleger. Noen annen virkning får det ikke for pasienten. Helsetilsynet kan ikke påby tannlegen å gjøre om behandlingen eller nedsette honoraret, men kan pasien-

► ten påvise at Helsetilsynet mener at tannlegen har optrådt kritikkverdig, kan pasienten lettere nå frem med andre krav.

Erstatningskrav

En pasient som mener å ha lidd et økonomisk tap eller å ha fått varig mén som følge av tannbehandling, kan velge å fremme erstatningskrav. Det ligger utenfor klagenemndenes mandat å behandle erstatningskrav. Private tannleger skal iht. helsepersonelloven § 20 ha egen ansvarsforsikring for pasientskader, og innen offentlig tannhelsetjeneste gjelder pasientskadeloven. Mottar man erstatningssøksmål, kommer tannlegens forsikringselskap eventuelt arbeidsgiverens forsikringsordning, inn i bildet. Et erstatningskrav bør tannlegen ikke ta stilling til på egen hånd. Reises erstatningskrav må man snarest mulig kontakte Vital og få bi-

stand derfra hvis man har forsikring gjennom NTF. I Den offentlige tannhelsetjenesten er det Norsk pasientskadeerstatning som tar stilling til kravet.

Domstolsbehandling og reglene om den faste voldgiftsrett for tannleger

En siste mulighet for pasienten er å bringe saken inn for domstolene ved å reise sak. Som et alternativ til erstatningssøksmål for de ordinære domstoler, er det etablert en mulighet for voldgiftsavgjørelse gjennom reglene om den faste voldgiftsrett for tannleger. Forutsetningen er at begge parter – pasient og tannlege – er enige om å benytte dette alternativet.

Forebygging av klager og evaluering av klageordningen

Det beste er å forebygge klager. Mange klager oppstår trolig fordi pasienten har for lite informasjon om behandlin-

gen og hva som kan forventes. Noen klageforebyggende tiltak kan dermed være å sikre at pasienten er informert om behandlingsvalgene og gir sitt samtykke (jf. kravene i pasientrettighetsloven kapittel 3), å føre en ryddig journal iht. journalforskriften samt å sørge for å gi prisoverslag når det kreves.

Avslutningsvis kan det også nevnes at NTFs hovedstyre på grunnlag av en diskusjon i fjorårets representantskapsmøte, har besluttet å gjennomføre en evaluering av dagens klageordning. I løpet av inneværende år vil de enkelte klagenemnder bli invitert til å komme med synspunkter på hvordan ordningen fungerer og på basis av dette vil NTF utforme reviderte regler hvis det viser seg å være et behov for dette.

*Dag Erlend Reite
spesialrådgiver og advokatfullmektig, NTF*

Spør advokaten

NTFs advokat får mange spørsmål om praktiske og juridiske problemstillinger fra tannlegenes hverdag. Tidende tar opp enkelte av disse problemstillingene i en egen spalte. Leserne oppfordres til å komme med egne spørsmål som enten kan sendes til redaksjonen eller direkte til Knut S. Kjølstad.

Hva kreves for å kunne utføre implantatprotetik?

Spørsmål: Jeg lurer på hvor mye utdannelse som kreves for å drive med implantatprotetik. Er et fullført kurs fra Brånemark tilstrekkelig?

Hvilke forsikringer ansees nødvendig for den som bare driver med dette på si?

Svar: Som tannlege har du anledning til å utføre implantatprotetik. Skal pasientene dine få trygderefusjon kreves enten egen godkjennelse fra Statens autorisasjonskontor eller at du har gjennomført NTFs kurs i implantatprotetik.

Du må ha implantatforsikring uansett. Dette må du sende oss skriftlig beskjed om. Din vanlige ansvarsforsikring dekker verken kirurgi- eller protetikkarbeidet ved implantatvirksomheten.

Skatt ved salg av praksis

Spørsmål: Hva blir beskattet ved salg av praksis?

Svar: Gevinst ved salg av praksis er skattepliktig. Gevinst er forskjellen mellom salgsverdi og nedskrevet anskaffelsesverdi.