



En klagesak til besvær

Jeg har i flere tidligere innlegg i Tidende stilt spørsmål til Tannlegeforeningen ved presidenten, om konsekvenser av begrunnelser gitt av klagenemndene i en spesiell klagesak.

Som presidenten selv har erkjent, er dette spørsmål av prinsipiell betydning. I sitt tilsvare i Tidende 2007 nr. 4, loves jeg et svar etter at klagenemndenes virke er behandlet i representantskapet 2007. Jeg synes jeg nå har ventet lenge, og tillater meg å minne om mine tidligere spørsmål relatert til nevnte klagesak. Det manglende svar skyldes vel trolig en forglemmelse, men det er nå tredje gang jeg stiller disse spørsmålene, så jeg vil sette pris på å få svar denne gangen.

Her følger et kort resymé av min klagesak:

– En helkeramisk krone på en fortann er montert på et implantat. Informert samtykke om permanent sementering er journalført, og bestrides verken av pasient eller klagenemnd.

– Etter ca. 14 dager kommer pasienten tilbake, er misfornøyd med formen på tannen, og vil ha ny gratis. Han hevder å ha krav på dette etter kjøpsloven.

– Min vurdering var at kronen vanskelig kunne bli bedre pga. lokale forhold, noe pasienten ble forklart. Han krevde allikevel arbeidet endret. For å løse situasjonen sa jeg meg villig til omgjøring, det samme gjorde tanntekniker, men vi mente pasienten burde betale for tannteknikers materialutgifter på kr 1 000, siden han tross alt hadde godkjent tanna. Dette aksepterte ikke pasienten, og jeg henviste ham til lokal klagenemnd.

– Jeg tapte saken i klagenemnda på bakgrunn av uttalelse fra klagenemnda for implantatsaker.

Følgende begrunnelser er benyttet av klagenemnda:

1. En kan ikke forvente at en pasient kan ta en avgjørelse i en estetisk viktig sone på et tannlegekontor.
2. Vi har et moralsk ansvar for å sementere temporært, og dermed gi pasienten tid til å vurdere resultatet over tid, i tillegg får tannkjøttet tid til å tilpasse seg de nye forholdene.
3. «Det avgjørende i din sak var at du sa deg villig til å inngå kompromiss».

Vedtak og begrunnelser i klagesaker skal baseres på vurderinger om faglig forsvarlig behandling, som beskrevet i foreningens egne retningslinjer til sine nemnder.

Til orientering er det i flere fagartikler dokumentert at helkeramiske arbeider *ikke* bør sementeres temporært. Dette er blant annet presentert i fagartikkel i Tidende 2005 nr. 6: «Keramisk som tannrestaureringsmateriale».

Ad 1). Etter å ha lagt frem saken for NTFs råd for tannlegeetik, uttaler de at vi skal kunne forvente at pasienten kan ta slike avgjørelser på et tannlegekontor. Klagenemndenes påstand tilbakevises, og jeg regner med at presidenten er enig i dette.

Ad 2). Når det til tross for klare faglige retningslinjer påstås at vi har et moralsk ansvar for å sementere slike arbeider temporært, så kan dette kun forstås på to måter:

Klagenemndene har ikke vært klar over hvilke faglige retningslinjer som gjelder, (og hvis så er tilfelle fortjener jeg kanskje en unnskyldning?).

De personlige moralske anfektelser hos medlemmer av klagenemndene tillegges større vekt enn de faglige retningslinjene.

Er dette i tråd med klagenemndenes mandat, eller brytes gjeldende retningslinjer? Det vil være interessant å få dette kommentert av presidenten.

Ad 3). Den siste begrunnelsen, nemlig at det å være villig til å inngå kompromiss, er det samme som å innrømme feil, er vel en noe spesiell påstand. Hvis så er tilfelle bør vi være svært forsiktige med å komme en misfornøyd pasient i møte. Dette er i hvert fall ikke et juridisk resonnement. Det er meget interessant å høre om presidenten deler denne oppfatningen med klagenemnda.

Avslutningsvis vil jeg også gjerne vite hvorfor *ankenemnda* ikke har ønsket å gi meg svar på mine skriftlige og muntlige henvendelser? På hvilket grunnlag siles henvendelsene? Skriftlig svar på skriftlige henvendelser er vel vanlig høflighet?

En vesentlig del av tannlegenes rettssikkerhet ligger i vår mulighet til anke, hvorfor skal ikke denne rettighet også gjelde meg?

Klagenemndsordningen er nå evaluert av representantskapet, og vurderes som velfungerende. Min mistanke er dessverre at sterke og høyrystede pasientrettighetsorganisasjoner skremmer nemndene til å fravike faglige vurderinger i sine avgjørelser. Dersom så er tilfelle, fungerer klagenemndsordningen ikke tilfredsstillende.

Jeg vil tro at mange begynner å bli lei denne saken – meg inkludert, og jeg håper at jeg endelig kan få svar på spørsmålene mine så jeg kan legge dette bak meg.

Det er kommentert at saken burde vært tatt opp internt i foreningen, og ikke ført som debattsak. Jeg har faktisk forsøkt gjentatte ganger, men det har vært som å snakke til veggen. Jeg er imidlertid fortsatt av den oppfatning at de spørsmålene som reises har allmenn interesse for medlemmene.

Siden nemndenes begrunnelser har gitt betydelig flere spørsmål enn svar, så har ikke denne saken ført til endring av praksis hos meg. I lignende kliniske

Klagesak til besvær

Svar til Geir O. Eide fra NTFs president

kasus følger jeg fremdeles samme prosedyre. Dersom foreningen kan begrunne hvorfor min behandlingsprotokoll er faglig uforsvarlig, så vil jeg selvsagt straks gjøre en endring.

Vi kan alle trå feil, både vi tannleger som skal bedømmes, og de tannleger som skal dømme oss. Vi må alle tåle en korreks. Når det derimot skapes uklarheter om hvordan vi tannleger skal forholde oss, og hvilke retningslinjer som gjelder, så må det være foreningens oppgave og plikt å rettlede.

Jeg ser frem til presidentens svar.

*Geir O. Eide
spesialist i protetik*

Adresse: geiroeide@msn.com

Apenhet om klagesaker er viktig for NTFs medlemmer. At temaet engasjerer viser vel den debatten som gikk i Tidende for vel et år siden ganske tydelig. Her ble det stilt vesentlige spørsmål ved hele NTFs klagesaksordning. Mitt bidrag var å dele min egen opplevelse ved å bli innklaget, selv om min sak var av en annen karakter enn Eides.

Klageordningen var gjenstand for en grundig evaluering i løpet av fjoråret. Først ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant de lokale klagenemndene, ankenemnden og de særskilte klagenemndene for henholdsvis kjeveortopedi og implantatsaker. Resultatene ble diskutert både på Forum for tillitsvalgte og i et eget seminar for klagenemndene og ankenemnden våren 2007. Evalueringen viste at ordningen fungerer etter hensikten, noe som gjenspeilet seg i debatten på representantskapet i november. Den vesentligste endringen, bortsett fra å oppdatere reglene på enkelte punkter, kom i sanksjonsordningen. På bakgrunn av evalueringen og vedtaket i representantskapet mente jeg at Eide hadde fått den nødvendige avklaring og så ikke noe behov for å komme med utfyllende kommentarer. Jeg beklager at jeg har misforstått på dette punktet.

Når Eide nå ber meg om å besvare konkrete spørsmål knyttet til hans sak, må jeg dessverre skuffe ham. Jeg verken kan eller vil ta stilling til enkeltsaker. Dette er det klagenemndene og eventuelt ankenemnden sin oppgave å gjøre – ikke presidentens. På generelt grunnlag vil jeg imidlertid understreke at det er et vesentlig poeng for både klagenemndene og medlemmene at når en sak forelegges nemnden, så skal den innklagede være trygg på at saken vurderes av likemenn. Det er vurderingen av den faglige utførelsen som skal vektlegges. Jeg har tillit til at klagenemndenes medlemmer har en bevisst

holdning til hva som anses som god behandling, og jeg kan ikke se at dette skal stå i noe motsetningsforhold til moralske aspekter – eller etiske vurderinger – knyttet til behandlingen.

På et punkt vil jeg imidlertid prøve å være mer konkret: Det å finne fram til minnelige ordninger er ofte en fornuftig utgang på en sak, i stedet for at man står steilt på prinsipper. Dette er slett ikke uvanlig i mange sammenhenger, ikke minst i vår klagesaksbehandling. Mange tunge konflikter kan forebygges på denne måten. Å inngå kompromiss er etter min oppfatning ikke det samme som å innrømme feil.

Jeg kjenner ikke til at «høyrøstede pasientrettighetsorganisasjoner» har påvirket evalueringen av vår klageordning. Tvert i mot. Regjeringen har i sin Stortingsmelding nr. 35 fra 2007 fremhevet NTFs klageordning som velfungerende og en god måte å løse konflikter mellom pasient og behandler på. De ønsker at ordningen også skal omfatte ikke-medlemmer. Det borger for kvaliteten, slik jeg oppfatter det.

Jeg antar at Eide ikke blir fornøyd med mitt svar. Men jeg ber om forståelse for at jeg som president ikke kan ta stilling til alle de konkrete spørsmålene som reises i hans innlegg. Min oppgave som foreningsleder er i første omgang å se til at dagens ordninger fungerer etter hensikten og, i den grad de ikke gjør det, sørge for at eventuelle endringer blir tatt opp til behandling i foreningens demokratiske ledd.

*Gunnar Lyngstad
president, NTF*