



Når pasienten klager til Helsetilsynet – hva man bør vite om saksgangen

Det hender pasienter klager til Helsetilsynet på at tannleger har brutt helsepersonelloven. Etter helsepersonelloven § 55 har den som mener loven er brutt til ulempe for seg, rett til å be Helsetilsynet vurdere saken. Samme regel fremgår for øvrig i pasientrettighetsloven § 7–4.

Vanligvis knytter klagen seg til kravet til faglig forsvarlighet, men for eksempel brudd på taushetsplikt eller journalføringsreglene kan også være grunnlag for klager. Sekretariatet får fra tid til annen spørsmål fra tannleger som er i tvil om hvordan de skal forholde seg når det foreligger en klage. For helhetens del nevnes at selv om artikkelen omtaler pasientklager, så er Helsetilsynets saksgang den samme når andre klager. Denne artikkelen tar sikte på å gi en kort orientering om hovedreglene.

Helsetilsynets saksgang i klagesaker

Dersom en pasient klager, vil klagen først bli vurdert av Helsetilsynet i fylket der tannlegen praktiserer. Når Helsetilsynet i fylket mottar saken, vil de starte med å sette seg inn i klagen og sende brev til tannlegen med spørsmål om å få journal, eventuell annen dokumentasjon og tannlegens syn på saken. Tannlegen plikter iht. helsepersonelloven § 30 å gi Helsetilsynet de opplysninger de ber om, men er ikke pliktig til å redegjøre for sitt syn. Likevel anbefales fra vår side å benytte muligheten til å klarlegge hvordan man ser på saken. For helhetens del nevnes at taushetsplikten ikke er til hinder for å gi opplysninger til Helsetilsynet.

Når Helsetilsynet i fylket har vurdert saken, kan de for det første konkludere med at det ikke foreligger brudd på loven – altså et positivt utfall.

Alternativt kan Helsetilsynet konkludere med at tannlegen har brutt helsepersonelloven og har opptrådt

kritikkverdig, men at vilkårene for administrativ reaksjon likevel ikke foreligger. Får tannlegen kritikk, må kritikken brukes som rettesnor for å bedre praksisen, men så lenge Helsetilsynet i fylket ikke anser at det er grunnlag for formell reaksjon, så stopper saken der. Langt de fleste saker avsluttes uten at det anses nødvendig med ytterligere reaksjon.

Mener Helsetilsynet i fylket derimot at helsepersonelloven er brutt på en slik måte at vilkårene for å reagere med advarsel eller annen sanksjon foreligger, så sendes saken videre til Statens helsetilsyn for behandling.

Statens helsetilsyn vil foreta en selvstendig vurdering av saken. De kan eventuelt innhente ytterligere dokumentasjon, og opplysninger. I saker hvor det vurderes aktuelt å gi en reaksjon blir tannlegen orientert om dette og gitt anledning til å uttale seg. I saker hvor det vurderes tilbakekall av autorisasjon blir tannlegen tilbudt å møte personlig. Når saken er ferdig utredet, vil Statens helsetilsyn enten konkludere med at det ikke er grunnlag for en reaksjon eller de kan beslutte å ilegge en av de administrative reaksjoner som helsepersonelloven åpner for. Disse reaksjoner omfatter blant annet:

- Advarsel
- Tilbakekall av autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning
- Suspensjon av autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning
- Begrensning av autorisasjon
- Tap eller suspensjon av retten til å rekvirere legemidler i gruppe A og B.

Her gjengis ikke vilkårene for å ta de ulike reaksjonene i bruk. De fremgår i helsepersonelloven §§ 56–65. Vilka-rene for å ilegge de ulike reaksjonene har imidlertid det til felles at de forutsetter et brudd på loven av en viss

alvorlighetsgrad og normalt at regelbruddet medfører en potensiell eller konkret fare for pasienter eller svekkelse av tilliten til helsetjenesten. Til illustrasjon forutsetter illeggelse av advarsel en forsettlig eller uaktsom overtredelse av loven samt at pliktbruddet er egnet til enten å medføre fare for sikkerheten i helsetjenesten, å påføre pasienter en betydelig belastning eller i vesentlig grad å svekke tilliten til helsepersonell eller helsetjenesten.

Terskelen for en formell reaksjon er altså høyere enn bare å konstatere et pliktbrudd i forhold til helsepersonelloven. Heldigvis viser statistikken fra Statens helsetilsyn at det sjelden er grunn for Helsetilsynet til å ilegge reaksjoner.

Tannlegens adgang til å klage på administrative reaksjoner fra Statens helsetilsyn

Hvis Statens helsetilsyn ilegger en administrativ reaksjon er slike avgjørelser enkeltvedtak. Det innebærer at tannlegen har klagemulighet. Klagen sendes Statens helsetilsyn som først vil vurdere om det foreligger nye opplysninger som gir grunnlag for å omgjøre vedtaket. I motsatt fall oversendes klagen til Statens helsepersonellnemnd for behandling. Hvis man ikke får medhold i sin klage, kan man prøve saken i domstolene.

Informasjon fra Statens helsetilsyn til arbeidsgiver

Dersom Statens helsetilsyn ilegger en tannlege advarsel, tilbakekall, suspensjon eller begrensning av autorisasjon eller spesialistgodkjenning eller rekvireringsrett, så er de samtidig pliktig til å varsle tannlegens arbeidsgiver. For selvstendig næringsdrivende er ikke dette aktuelt, men har man avtale med fylkeskommunens tannhelsetjeneste vil Statens helsetilsyn allerede ved mistanke om at vilkårene for reaksjon

foreligger, være pålagt å varsle fylkeskommunen om vedtak som kan innvirke på oppfyllelsen av avtalen. Tapes autorisasjonen vil samtidig myndigheter i andre land bli varslet (dette er gjensidige avtaler for å hindre at helsepersonell som er fratatt autorisasjon i ett land begynner å praktisere i et annet land).

Har pasienten noen nytte av klagen?

Helsetilsynets avgjørelse er et vedtak som kun får direkte virkning for tannlegen det er klaget på. En pasient som klager vil ikke ha noen direkte egen nytte av utfallet annet enn eventuelt å bidra til å få en bedre helsetjeneste (i de tilfeller der klagen er berettiget), og eventuelt en opplevelse av at tannlegen får en fortjent «smekk». Imidlertid vil eventuell kritikk eller reaksjon fra Helsetilsynet kunne benyttes av pasienten som grunnlag for å reise egen sak om økonomisk kompensasjon.

Hvordan håndtere en klage?

Tannleger risikerer i løpet av en yrkeskarriere å få en klagesak. Samfunnsutviklingen kan tilsi at klager i større grad blir vanlig. Mange tannleger tar det tungt å få en klage og det fører til at de vegrer seg mot å ta tak i saken

uansett om man mener det er hold i den eller ikke. Andre reagerer med motvilje fordi de opplever klagen som feilaktig og urimelig. Begge deler kan påvirke måten man reagerer på overfor Helsetilsynet. Det anbefales å forholde seg profesjonelt. Helsetilsynets rolle er objektivt å klarlegge om klagen er berettiget eller ikke og eventuelt ilegge reaksjoner dersom vilkårene for dette anses å foreligge. Som forvaltningsorgan har Helsetilsynet en selvstendig plikt til å få frem fakta i saken, men er naturligvis avhengig av tannlegens bistand for å få et riktig bilde. Den muligheten man får til å fremlegge sitt syn bør derfor benyttes. Tilsynsmyndigheten vil ellers ikke få et helhetlig bilde av saken og klagers synspunkt og innhentet journal mv. vil være det eneste faktagrunnlag man har. Det er ikke alltid tannlegens journal gir et godt helhetsbilde – og det forekommer at journalen er mangelfull, noe som gir tannlegen et dårlig utgangspunkt for å dokumentere hva som har skjedd.

Avslutningsvis understrekes derfor viktigheten av god journalføring. I tillegg poengteres at man i forbindelse med klagesaker er best tjent med å opptre profesjonelt og legge frem sitt syn og relevante opplysninger i første omgang, slik at Helsetilsynet får et tilstrekkelig grunnlag til å vurdere saken fra starten av. Det er bedre enn å satse på å rette opp i en klageomgang.

*Dag Erlend Reite
avdelingsleder/advokat*

Presisering angående sykepenges og kompensasjonsnivå

I artikkelen i Tidende nr. 1, 2009 «Sykepenges – kompensasjonsnivå, opptjeningstid og dokumentasjon» stod det at ytelsene til arbeidstakere ikke kan utgjøre mer enn seks ganger folketrygdens grunnbeløp per år. For ordens skyld vil vi her presisere at denne begrensningen knytter seg til ytelsene som utbetales fra folketrygden. Det er ikke noe i veien for at arbeidstakere kan ha avtalefestet at de har krav på full lønn under sykefravær. Dette er f.eks. tilfellet for alle offentlige ansatte. Det følger av hovedtariffavtalene at disse skal kompenseres for 100 % av sin lønn dersom de er fraværende fra arbeidet som følge av sykdom.

Advokat Elisabeth Scarpello



15. oktober fyller NTF 125 år.
Les mer på
www.tannlegeforeningen.no

Avdeling for medlemsrådgivning

Medlemsrådgiverne gir råd innen de fleste næringsjuridiske områder samt i arbeidsgiver- og arbeidstakerspørsmål. Nedenfor er medlemsrådgiverne angitt med navn, tittel og hovedarbeidsområde. Alle som er oppført med juridisk medlemsrådgivning, kan veilede om juridiske spørsmål generelt, herunder f.eks. arbeidsrett, husleieavtaler, kontrakter mv. i tillegg til sine særskilte ansvarsområder.

Avdelingsleder Dag Erlend Reite
Juridisk medlemsrådgivning generelt, klagesaker og pasientskadeordninger.
E-post: dag.reite@tannlegeforeningen.no
Tlf. 22 54 74 12

Forhandlingssjef John Frammer
Medlemsrådgivning om lønns- og arbeidsvilkår, herunder pensjon. Rådgivning ift. kollektiv arbeidsrett, herunder tariffspørsmål og forhandlinger.
E-post: john.frammer@tannlegeforeningen.no
Tlf. 22 54 74 10

Seniorkonsulent Lin Muus Bendiksen
Medlemsrådgivning vedrørende arbeids- og driftsbetingelser for privatpraktiserende, lønns- og arbeidsforhold for hjelpepersonell i henhold til mønsteravtalen og internkontroll-HMS.
E-post: lin.bendiksen@tannlegeforeningen.no
Tlf. 22 54 74 15

Juridisk rådgiver Dag Kielland Nilsen
Juridisk medlemsrådgivning generelt, skatte- og avgiftsspørsmål.
E-post: dag.nilsen@tannlegeforeningen.no
Tlf. 22 54 74 35

Advokat Elisabeth Scarpello
Juridisk medlemsrådgivning generelt, etiske spørsmål, samarbeidsavtaler mellom tannleger.
E-post: elisabeth.scarpello@tannlegeforeningen.no
Tlf. 22 54 74 01