
Svar til Liz Günther:

Det ubehagelige møtet med Forbrukerrådet

Det er ikke vanskelig å forstå at det er ubehagelig. Pasienten som tannlegen hadde i stolen sin var ingen vanlig pasient, men en testperson utsendt av Forbrukerrådet. Det som ble sagt i den konsultasjonen, står senere å lese i avisen.

Å bli testet kan være ubehagelig – enten man er tannlege eller i et hvilket som helst yrke. Man blir testet både på faget sitt og på etikken.

Men likevel er reaksjonene fra de som blir testet veldig forskjellige. Tannlegeforeningen og noen av tannlegene som nå har blitt testet av Forbrukerrådet, kritiserer testmetodene våre, og at vi skyter over mål. Kanskje er en del av årsaken til denne kritikken at tannlegene ikke er vant til å bli sett i kortene – og at de slett ikke liker å bli testet. Slik er det ikke i alle bransjer.

Gjennom flere år har Forbrukerrådet jevnlig testet kommunal service. Mange kommuner har gjort Forbrukerrådets kvalitetskrav til sine egne, og har som mål å komme godt ut av våre kommunetester.

Forbrukerrådet tester for blant annet å sette fokus på et område og gjøre forbrukerne til mer bevisste forbrukere. Dessuten mener vi at de vi tester – enten det er kommuner, tannleger, bilselgere eller eiendomsmeglere, kan bruke testen til å gjøre en bedre jobb.

Når Forbrukerrådet tester, opptrer vi som vanlige kunder – i denne siste testen som en vanlig tannlegepasient. Vi bestiller time hos tannlegen, og sier det samme til alle tannlegene vi besøker. Deretter sammenligner vi behandlingsforslagene. Vi måler det en forbruker (pasient) opplever og møter gjennom en ordinær forbrukshandling.

I noen tester innhenter vi også hjelp fra eksperter. I testen av tannlegekvalitet har vi fått eksperthjelp av både Helsedirektoratet og av professor Morten Rykke og hans team ved Universitetet i Oslo. Rykke har hjulpet oss med å velge ut relevante kasus, samt å undersøke testpasientene både før og etter testbesøkene. Han og hans team har

også gitt sine medisinske vurderinger av pasientene, og har således vært våre referansetannleger.

Arbeidet til Morten Rykke og hans team har vært til svært god hjelp for Forbrukerrådet – og dermed også for forbrukerne (pasientene). Så langt vi kan bedømme har de opptrådt profesjonelt med høy faglig dyktighet og integritet.

Vi har sett at det er stilt spørsmål ved Rykkes habilitet. Det fremstår som merkelig for oss. Habilitetsspørsmålet har vært iaktatt under hele testen. Både ved at Rykke og hans team ikke var involvert i utvelgelsen av klinikker, og at de heller ikke hadde kunnskap om hvilke klinikker som ble testet før etter at testen var gjennomført. Også sekvensene i testen er lagt opp slik at den fare for avhengighet et tross alt relativt lite tannlegemiljø representerer, ikke skulle kunne være et problem.

To av de 20 testede klinikkene i denne undersøkelsen har Rykke et kollegialt forhold til. Den ene får godt

resultat (Storo storsenter tannklinikk), den andre får dårlig resultat (tannlege Steinbakken).

Det er også reagert på at Forbrukerrådet ikke har formidlet nyansene i behandlingsforslagene fra de testede tannlegene. Men det var svært få nyanser og graderinger i de skriftlige forslagene pasientene fikk, og i det som pasientene muntlig fikk informasjon om under sine besøk. Behandlingsforslagene fremsto som enten-eller.

Rykke og hans team, derimot, graderer behandlingsbehovene for testpasientene ved at det brukes begrep som «skal/må», «bør» og «kan» behandles. Dette framkommer i Forbrukerrådets rapport og tabellvedlegg; www.forbrukerportalen.no.

Som lekfolk ble vi i begynnelsen av dette prosjektarbeidet overrasket over at Morten Rykke og hans team var det vi opplevde som litt runde i sine vurderinger. I ettertid har vi forstått at det er slik det skal være – og at de følger Helsedirektoratets retningslinjer for tannhelsebehandling bedre enn de fleste testede tannlegene. Rykke og hans team har brukt et godt faglig skjønn i sine vurderinger.

Testene til Forbrukerrådet er ingen vitenskapelig undersøkelse. Heller ikke forskning. Tannlegetesten er systematiske stikkprøver av totalt 25 konsultasjoner hos 20 tannleger i Oslo-området nå i høst og vinter. Testene er ingen fasit eller fullstendig sannhet. Men vi mener testene gir et godt bilde av situasjonen innen den bransjen vi tester.

Forbrukerrådet har ressurser, vilje og ønske til å gjøre testene grundig og ordentlig. Vi blinker ut områder hvor vi mener det er forbedringspotensiale. Men det er ikke alltid vi treffer blink. Da Forbrukerrådet gjorde en pilottest av Ikeas kundebehandling i butikkene, fant vi raskt ut at den faktisk er svært god. Derfor gikk vi ikke videre og gjorde en stor og omfattende test. Vi bruker ikke ressurser på ting som fungerer.

Men når vi bestemmer oss for å sette i gang en stor og omfattende test lar vi ikke være å fortelle om resultatene selv om den testede bransjen kommer godt ut. Da Forbrukerrådet testet om butikker som selger mobiltelefoner ønsker å reparere telefoner som det

reklameres på, konkluderte vi med at butikkene i stor grad følger lovverket – og gir oss forbrukere rettighetene som vi har krav på.

Vi har høye krav til metodikken. Holder ikke den, forkaster vi testen. For noen år siden gjorde Forbrukerrådet en test av restauranter. Men vi oppdaget feil i metodikken, og publiserte ikke resultatene.

Forbrukerrådet publiserer aldri tester som vi ikke vet er grundige, sannferdige og rettferdige. Tannlegetesten er publisert på bakgrunn av disse kriteriene. Forbrukerrådet føler seg trygge på testmetoden – og på at resultatene gir et bilde av situasjonen hos tannlegene i Oslo-området: Noen tannleger følger behandlingsrådene til myndighetene om å opptre avventende og konservativt. Andre tannleger gjør dessverre definitivt ikke det.

I ettertid har vi imidlertid blitt oppmerksomme på ett forhold som både vi og professor Rykke kan kritiseres for – og som Forbrukerrådet beklager: Under alle testbesøkene er det tatt nye røntgenbilder. Det betyr at hver testperson har fått tatt flere røntgenbilder enn det som er nødvendig for en vanlig pasient. Dette er et brudd på strålevernforskriftens paragraf 29 om «berettigelse».

Men Statens strålevern opplyser til oss at de røntgenbildene som er tatt i denne undersøkelsen ikke gir noen risiko for helseskader – og at dosene er å anse som neglisjerbare. Samme konklusjon har professor Rykke.

Professor Rykke har etter det vi forstår fått sterk kritikk fra kolleger for at han har bistått Forbrukerrådet. Det er meget beklagelig.

Denne undersøkelsen ble før offentliggjøringen forankret hos helsemyndighetene. Det ble gjennomført møter med både departement, direktorat og tilsyn. Ingen av disse institusjonene har verken før, under eller etter offentliggjøringen hatt sterke kritiske merknader til undersøkelsen.

Det har også vært en gjennomgående tone fra helsemyndighetene at professor Rykke og hans team er de som er best egnet til å gi den konsumenthjelpen Forbrukerrådet har fått i denne undersøkelsen.

Da en lignende undersøkelse nylig ble gjennomført i Danmark, var det

ingen i Danmark som ville stille opp – og de ansvarlige for testen måtte oppsøke universitetsmiljøet i Malmø.

På bakgrunn av den kunnskapen vurderte Forbrukerrådet selv å søke referansetannlege i utlandet. Men vi håpet at det skulle være unødvendig.

For å sitere professor Rykke i et av sine mange møter med oss i Forbrukerrådet: «Da dere spurte om hjelp med denne undersøkelsen, konkluderte vi med at vi bør si ja. Noen må ha mot til å gjøre dette arbeidet». Vi er takknemlige for at professor Rykke ville være denne «noen». Men det er først i ettertid vi forstår at det krevde mot.

Det er forstemmende for Forbrukerrådet å se hva det koster en yrkesutøver å forsøke å bidra til større forbrukervennlighet i sin bransje. Det burde mane til ettertanke hos Tannlegeforeningen.

Etter offentliggjøringen er det kommet en strøm av reaksjoner både til oss og mediene fra pasienter som bekrefter konklusjonene i testen. Tannlegeforeningen og tannlegene bør benytte anledningen til å se hva som kan gjøres bedre. Det er mange pasienter der ute som forventer det.

Vi i Forbrukerrådet er også helt enige med president Gunnar Lyngstad i Den norske tannlegeforening, som i et innlegg i dette bladet for tre år siden skrev følgende:

«Jeg synes derfor det er på sin plass å minne om NTFs verdier: Høy etisk standard, profesjonalitet og respekt. Vi må vise edruelighet og foreta en grundig totalvurdering før vi gir behandlingsforslag og prisoverslag, uansett om det er den enkelte eller det offentlige som skal dekke kostnadene. Vi må gi skikkelig informasjon og dokumentere overfor pasienten hvorfor prisen blir som den blir. Og når takstene fastsettes, bør prisnivået bygge på realistiske kalkulasjoner og bedriftsmessige vurderinger.»

*Geir Røed, testansvarlig i Forbrukerrådet
Jarle Oppedal, faktasjef i Forbrukerrådet
Terje Kili, fagansvarlig for helsemarkedet
i Forbrukerrådet*