



NTFs klagenemnder – og NPE

Evaluering av klagenemndens funksjon generelt – og forholdet til Norsk Pasientskade Erstatning (NPE) spesielt.

Helt siden private helsetjenester og tannleger ble omfattet av NPE i 2009 har det vært klart at områdene for hvilke saker som NPE vil behandle ville være overlappende med klagenemndenes mandat. Dette var tema for en egen gjennomgang på Landsmøtet i 2010, der både NTF og NPE hadde presentasjoner om temaet. Det har også kommet en del spørsmål og tilbakemeldinger til sekretariatet som gjør at det er nødvendig med en vurdering av NTFs klageordning. Det ble fra Representantskapet 2011 også bedt om en slik gjennomgang av klagenemndsordningen som nå gjennomføres.

Tilbakemeldingene og problemstillingene som er reist dreier seg både om uklar grensegang i forhold til NPE og det forholdet at NPE også er tannlegenes ansvarsforsikring. Tannlegene får ikke nytte av forsikringen dersom saken behandles av klagenemnden.

Gjennomført høring og seminar

Det har nå vært gjennomført en høring i de lokale klagenemndene og lokalforeningene. Hovedpunktene i høringssvarene ble presentert på en samling for Klagenemndene den 10. oktober. Det ble diskutert hvilken rolle og hvilket mandat NTFs klagenemnder skal ha videre.

En del av seminaret ble også brukt til en gjennomgang av dagens saksbehandlingsregler og vedtaksskriving.

Problemstillinger

Komplisert grensegang i forhold til NPE
NPE skal behandle saker der det er en skade som skyldes en *svikt ved helsetjenesten* og pasienten krever erstatning. Hvis skaden ikke kan bøtes på annet vis enn ved erstatning så vil det være en sak for NPE. For NPE er det et

tema om de krav pasienten med rimelighet kan stille til tjenesten er tilside-satt. Har det skjedd noe som ikke burde skje iht. faglige normer?

Klagenemndene skal på sin side behandle klager på tannlegenes faglige arbeid når pasienten ikke krever erstatning og *klagen kan løses ved omgjøring av arbeidet eller honorarnedsettelse* og vurderingstemaet er den faglige utførelsen? Er det *kvalitative mangler* ved det faglige resultatet selv om det ikke er en skade?

Mandatene for NPE og Klagenemndene er overlappende, og praksis viser at det er vanskelig å sette faste grenser med dagens regler for klagenemndene. Rene reklamasjoner, for eksempel hvis en bro knekker etter noe tid, har etter NTFs oppfatning typisk vært en sak for klagenemndene. Praksis hos NPE fra 2009 viser imidlertid at dette også er saker som NPE vil vurdere. NPE ser på rene reklamasjonssaker som en svikt ved helsetjenesten og da innenfor det som de må behandle og ta stilling til, men de oppfordrer til at slike reklamasjonssaker løses mellom partene.

Tilfeller der det ikke er noe å utsette på det som er utført, men hvor tannlegen har overbehandlet pasienten, kan være en sak for NPE, men neppe for klagenemndene. Også underbehandling og andre unnløtelser, for eksempel at tannlegen ikke sørger for pasientens

trygderefusjon vil kunne behandles av NPE som svikt ved helsetjenesten.

Oversikt over noen typiske «klagegrunnlag» og hvem som etter NTFs vurdering kan behandle klagen:

NPE er også tannlegenes ansvarsforsikring

NTF mottar også henvendelser fra tannleger som finner det urimelig at de ikke har nytte av ansvarsforsikringen når saken behandles av de lokale klagenemndene. Pasienten kan fritt velge om NPE eller klagenemndene skal behandle saken, mens tannlegen må forholde seg til klagenemndenes avgjørelser. Dette har også medført situasjoner der tannlegen som får et vedtak mot seg ikke retter seg etter vedtaket men henviser pasienten til NPE «for utbetaling». Dette har tannlegen ikke anledning til, og det vil etter omstendighetene kunne gi grunnlag for eksklusjon fra NTF.

Beløpsgrense

NPE har en beløpsgrense/egenandel på kroner 5000 og behandler ikke saker der krav på erstatning ikke overstiger dette beløpet. Det kan se ut som at det kun er beløpsgrensen på minimum 5 000 kroner som i praksis setter grensen for hvilke typer saker NPE vil behandle.

Type behandling	Klagenemndssak	NPE sak
Reklamasjoner	Ja	Ja (men helst ikke...)
Varig nerveskade	Nei	Ja
Trekker feil tann	Nei	Ja
Behandling under 5000,-	Ja	Nei
Unnløtelse	Nei	Ja
Overbehandling	Nei	Ja
Feil trygdeoppgjør	Nei	Kanskje

Spør advokaten

Også et formål å besvare henvendelser fra publikum/pasient

Klagenemndene har også en viktig funksjon ved å besvare henvendelser fra publikum/pasienter. Dette kan i mange tilfeller også avverge en klagesak ved at pasienten får en god forklaring på det som er opplevd som et grunnlag for klage. Klagenemndene har slik sett også en funksjon som klageforebygger/konfliktløser og vil også kunne ha en dialog med tannlegen som gjør at en situasjon finner en løsning der alle parter er fornøyde.

Høringssvarene

Høringssvarene gir noen tydelige signaler:

- NTFs lokale klagenemnder må bestå, ikke minst klagenemndenes funksjon som konfliktforebygger og konfliktløser er svært viktig og nyttig.
- Klagenemndenes mandat må avgrenses tydeligere
- Tannlegene må kunne dra nytte av sin ansvarsforsikring. Dette betyr at vi må finne en grense for hvor store beløp som klagenemndenes mandat skal dekke. Et forslag her er at klagenemndene kun behandler saker opp til NPEs nedre grense (5000).

Videre prosess

Høringssvarene tilsier at det bør gjøres endringer i klagenemndenes mandat. Det vil også bli foretatt en gjennomgang av saksbehandlingsreglene for klagenemndene. For å gjennomføre eventuelle endringer så må *Regler for lokalforeningenes klagenemnder, Instruks for NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker* samt *Instruks for NTFs klagenemnd for implantatsaker* og eventuelt *Instruks for ankenemnden* endres. Sekretariatet forbereder nå en ny høringsrunde til lokalforeningene og klagenemndene med forslag til slike endringer som da kan legges frem for Representantskapet i 2013.

Dag Kielland Nilsen
Advokat i NTF

NTFs advokater 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 kan sendes til redaksjonen.

Hvem skal bekoste databriller?

En av mine ansatte lurer på om hun har behov for databriller på jobb og mener at dette i så fall skal betales av arbeidsgiver. Dette er helt ukjent for meg. Kan du fortelle meg om hvilke rettigheter arbeidstaker eventuelt har her?

Svar: Databriller er et hjelpemiddel på arbeidsplassen for å forbedre synet til arbeidstakere som jevnlig eller under en betydelig del av sitt arbeid jobber ved dataskjerm. Arbeidstaker som arbeider ved dataskjerm har rett til å få dekket en synsundersøkelse ved behov. Hvis det avdekkes synsproblemer som vur-

deres å ha sammenheng med arbeidet ved dataskjerm, har arbeidstaker rett til dekning av utgifter i forbindelse med tilpassing og innkjøp av databrille, foretatt av øyelege/optiker.

Arbeidsgiver har ikke plikt til å dekke utgifter til briller eller kontaktlinser som arbeidstakeren trenger i dagliglivet utenom jobb. Med mindre arbeidstaker utfører arbeidsoppgaver på data hjemmefra, kan arbeidsgiver bestemme at databrillene skal oppbevares på jobb.

Forskrift om arbeid ved dataskjerm angir ingen beløpsgrense, minimum eller maksimum, for utgiftsdekning til databriller. I følge forskriften plikter arbeidsgiver å dekke de nødvendige utgifter til databrillen. Hva som er nødvendig må vurderes i hvert enkelt tilfelle. Det er i utgangspunktet en spesialist, øyelege eller optiker, som må vurdere arbeidstakerens behov. Dersom man selv ønsker mer kostbare løsninger enn det som er nødvendig vil ikke arbeidsgiver være forpliktet til å dekke dette. Arbeidstaker kan i så fall dekke melomlegget selv for å få en merkebrille eller lignende hvis det er ønske om det.

Medlemsrådgivning

Medlemsrådgiverne yter juridisk bistand knyttet til medlemmenes yrkesutøvelse, næringsdrift og arbeidsforhold. Telefontid mandag-fredag kl 0900 - 1100.

Forhandlingsjef John Frammer

Juridisk medlemsrådgivning generelt, arbeidsvilkår i offentlig sektor, lønns- og pensjonsforhold i offentlig sektor, tariffspørsmål, forhandlinger, kontakt med arbeidsgiverorganisasjoner/ offentlige arbeidsgivere og opplæring av tillitsvalgte i offentlig sektor. Tlf: 22 54 74 00, e-post: john.frammer@tannlegeforeningen.no

Seniorkonsulent Lin Muus Bendiksen

Medlemsrådgivning generelt, lønns- og arbeidsforhold for hjelpepersonell, mønsteravtalen for tannhelsesekretærer, internkontroll, HMS og kvalitetsutvikling. Tlf: 22 54 74 00, e-post: lin.bendiksen@tannlegeforeningen.no

Advokat Dag Kielland Nilsen

Juridisk medlemsrådgivning generelt, kontrakter, skatte- og avgiftsspørsmål, saker for klagenemndene, ansvarsforsikring i Norsk pasientskadeerstatning (NPE). Tlf: 22 54 74 00, e-post: dag.nilsen@tannlegeforeningen.no

Advokat Elisabeth Scarpello

Juridisk medlemsrådgivning generelt, kontrakter, etiske spørsmål og konkurranserettslige spørsmål. Tlf: 22 54 74 00 e-post: elisabeth.scarpello@tannlegeforeningen.no

Advokat Tone Galaasen

Juridisk medlemsrådgivning generelt, kontrakter, NTFs fond for retts hjelpordningen for tannleger. Tlf: 22 54 74 00 e-post: tone.galaasen@tannlegeforeningen.no