

Ganske vanlig, og ganske vanskelig å få slettet:

Netthets

Tannlege Tove Brubakk i Oslo opplevde å bli hengt ut som svindler av en pasient som var misfornøyd med et prisoverslag. Brubakk lyktes med å få slettet hetsen fra nettet, etter lang tids strev.

Er erfaringen har vært lærerik, slit-som og veldig ubehagelig, forteller tannlege Tove Brubakk som driver privat praksis i Hegdehaugsveien i Oslo.

Pasienten som reagerte på prisoverslaget for behandling av klinisk karies på fire tenner og som hang ut tannlege Brubakk som svindler på nettstedet studentrabatt.no og som også klaget til Fylkesmannen er ikke av den sorten man møter hver dag.

– Jeg har stort sett hyggelige pasienter som gjør hverdagen som tannlege trivelig. Jeg opplever at jeg har god dialog med pasientene og at de har respekt for mine faglige vurderinger. Det gjelder også de pasientene som er kommet via studentrabatt.no som jeg har opplevd som en grei markedsføringskanal siden jeg benyttet den første gang i 2004, inntil denne hendelsen – selv om jeg merker at pasientene som kommer derfra ofte er noe mer prisbevisste enn gjennomsnittet.

Brubakks beskrivelse her er etter hva Tidende kjenner til en beskrivelse som ligner det som er vanlig for en privatpraktiserende tannlege i Norge i dag. Likevel er det ikke helt uvanlig lenger at folk som er misfornøyd med noe, det være seg forbrukere eller pasienter av ulikt slag, gir uttrykk for dette på nettet. Tannlegene går på ingen måte fri når det gjelder dette fenomenet.

– Det jeg opplever som mest problematisk er at mennesker som ikke har grunnlag for å gjøre en faglig vurdering kan uttale seg fritt om mitt, og for den saks skyld, andres faglige vurderinger og arbeid. Etter min erfaring skal det ingenting til før du er hengt ut, og det



Tove Brubakk ble hengt ut som svindler og lyktes med å få slettet netthetsen. Foto privat.

skal mye til å få det slettet, selv om det er grove ting som er blitt sagt. I mitt tilfelle tok det lang tid før jeg i det hele tatt var klar over at jeg var blitt utsatt for netthets.

Saken

Pasienten det er snakk om oppsøkte tannlege Tove Brubakk i september 2012 for en kontroll. Pasienten hadde funnet Brubakk blant tannlegene på nettstedet studentrabatt.no.

Det ble tatt to røntgenbilder (BW) og foretatt en klinisk undersøkelse, i tillegg til rens, puss og fluorlakkpensling. For dette betalte pasienten 390 kroner.

Av journalen fremgår at det ble diagnostisert klinisk karies okklusalt i tann 17, 27, 37 og 47, og det ble satt spørsmål ved 16 for mulig sekundærkaries.

Da pasienten etterspurte pris på behandling av de fire førstnevnte tenene opplyste Brubakk at prisen på behandlingen kunne komme opp i 1 600 kroner per stykk.



– Jeg hadde da jobbet med studenter og unge voksne i 14 år og jeg har erfart at det er vanlig med okklusallesjoner som det er vanskelig å diagnostisere. Ved åpning er hullene ofte dypere enn forventet. Jeg er derfor opptatt av at jeg ikke vil underdiagnostisere. I mange tilfeller er det ikke mulig å lese av røntgenbildene hvordan forholdene er, og derfor blir klinisk skjønn avgjørende. Jeg opplevde pasienten som ekstremt opptatt av pris og jeg ville ikke gi henne et for lavt overslag, som senere kunne måtte justeres opp. Jeg vurderte det motsatte som et bedre utgangspunkt. Jeg legger naturligvis også mye rimeligere fyllinger enn dette, av og til tar jeg ned i 300 kroner, hvis det er små pits eller prikker det er snakk om. Jeg legger til at bildene av denne pasienten var noe lyse. Min plan var å ta nye bilder ved neste konsultasjon. Vi satte opp en ny time fire dager senere. Denne ble kort etter avbestilt av pasienten.

– Etter det hørte eller så jeg ikke noe mer til denne pasienten før jeg ble oppringt av pasientens mor et halvt år senere, altså i mars i år. Moren sa at andre tannleger ikke hadde funnet noen hull hos pasienten. Jeg prøvde å forklare moren at okklusalkaries er komplisert, at det er ulike graderinger, og at tannleger i utgangspunktet kan vurdere det de ser ulikt.

På lengre sikt er vi tannleger likevel nokså enige, forklarte jeg. Jeg fortalte også at jeg har hatt pasienter der okklusalkaries har vært oversett og at veien til rotfylling i slike tilfeller kan bli kort. Jeg forklarte at jeg var opptatt av å unngå akkurat dette.

Jeg tilbød overfor moren å se på pasienten igjen, denne gangen kostnadsfritt. Jeg sa også at jeg aldri har opplevd å åpne en tann uten å finne karies. Samtidig sa jeg at jeg kan bestemme meg for å vente med ytterligere boring dersom lesjonen jeg finner ikke er så dyp. Behandlingsplanen kan

således endres underveis, forklarte jeg. Jeg sa at vi eksempelvis kan følge opp med en kontroll i løpet av seks måneder, med beskjed til pasienten om å være flink med renhold og fluorider i mellomtiden.

Under samtalen opplevde jeg moren som aggressiv og kranglete og det virket ikke som om hun var interessert i å lytte. Hun takket først ja til en time dagen etter, men ringte og avbestilte samme dag med den begrunnelse at hun ikke så noen vits i dette. Jeg fikk dermed ikke anledning til å se pasienten på nytt. Dette syntes jeg var synd i og med diskusjonen som var oppstått. I denne samtalen ga moren uttrykk for at jeg var inkompetent som tannlege. Jeg sa at jeg ikke så at vi kom noen vei og ga uttrykk for at samtalen burde avsluttes. I og med at jeg ikke fikk se pasienten var grunnlaget for diskusjonen ikke til stede.

Hengt ut

Samme måned blir jeg klar over at jeg er blitt hengt ut på nettet. Allerede i desember 2012, to måneder etter at pasienten var hos meg, og tre måneder før moren tar kontakt, la pasienten ut en lang tirade der det står at jeg er en svindler og der hun beskriver hvilke feil jeg har gjort. Jeg er en tannlege som vil bore i tenner som andre tannleger sier er friske, skriver hun, og hun advarer mot meg og oppfordrer til å holde seg langt unna meg. Dette skjer altså på bakgrunn av en undersøkelse og et prisoverslag, uten at jeg har sett pasienten mer enn denne ene gangen. Jeg har ikke behandlet pasienten og ikke fått anledning til å se pasienten igjen for ny undersøkelse. Pasienten har heller ikke, på dette tidspunktet, levert noen formell klage som sakkyndige har kunnet vurdere. Alt er basert på pasientens egen vurdering etter en konsultasjon hos meg, sammenholdt med pasi-

entens egen vurdering av konsultasjoner hos en eller flere andre tannleger.

For meg opplevdes det som en krise å bli omtalt som en svindler på nettet.

Jeg tok kontakt med Datatilsynet som var helt enige i at det som var publisert om meg var for grovt, og at det burde slettes. Datatilsynet kan imidlertid ikke gjøre noe annet enn å si sin mening. Jeg ble anbefalt å ta kontakt med tjenesten slettmeg.no. De ville gjerne hjelpe meg, men fant ut at dette lå utenfor deres kompetanseområde, ettersom nettstedet studentrabatt.no er basert i utlandet, viste det seg – og en må gå via en amerikansk server. Jeg ble anbefalt å ta kontakt med tjenesten eraseme.com, som har en norsk undertjeneste. Der fikk jeg beskjed om at de måtte se på saken og finne ut hvor vanskelige den var før de kunne gi meg en vurdering av muligheten for å komme i kontakt med de ansvarlige og få uttalelsene slettet. Det viste seg at de kunne hjelpe meg, og etter et halvt år lyktes jeg i å få uttalelsene slettet gjennom eraseme.com. Jeg kom aldri i kontakt med de som står bak studentrabatt.no. I ettertid ser jeg imidlertid at de har ryddet opp på nettstedet sitt. Jeg antar at de har fått henvendelsene mine, og at de har fått med seg at eraseme har jobbet med saken, selv om de ikke har svart meg.

Klagen

Som nevnt nøyde ikke denne pasienten seg med å henge ut tannlegen på nettet. Selv om dette har vært hovedbelastningen for Tove Brubakk i denne saken var det også en tilleggsbelastning å oppleve at det ble sendt en klage til Fylkesmannen.

Pasienten sendte klage på tannlegens vurdering og prisoverslag til Fylkesmannen i Oslo og Akershus den 5. mars i år med blant annet påstand om grov tjenesteforsømmelse. Fylkesmannen opprettet tilsynssak den 20. juni. Tove

Brubakk ga sin uttalelse i saken den 6. august. En annen tannklinikk ble også bedt om å sende inn dokumentasjon. Her var vurderingen at det var snakk om grad 2 karies.

Den 29. august ble det oppnevnt en sakkyndig. Fylkesmannen mottok sakkyndigrapport den 17. september. 30. september er det fattet vedtak. Fylkesmannen skriver i vedtaket at en ikke kan se at tannlege Brubakks vurdering avviker fra vanlig og god praksis. Fylkesmannen legger til at det ikke kan sies med sikkerhet hvilken behandling som vil være den beste på lang sikt for pasienten. Det er heller ikke uvanlig at tannleger kan være uenige seg imellom når det gjelder denne type diagnostikk. Fylkesmannens konklusjon er at Brubakk ikke har brutt forsvarlighetskravet i helsepersonellovens paragraf 4.

Lettet – og fortsatt urolig

Det var en stor lettelse å få fjernet hetsen fra nettet, og det var en stor lettelse å mot-

ta Fylkesmannens vedtak, forteller Brubakk. Jeg har naturligvis også for lengst slettet min profil fra studentrabatt.no og markedsfører meg ikke der lenger.

– Jeg er likevel ikke helt rolig så lenge det er mulig å bli utsatt for lignende saker igjen. Det opplever jeg at det er så lenge det er fritt frem for hvem som helst å uttale seg om andres faglige prestasjoner. Jeg tenker særlig på nettstedet som legeliste.no, der det er kommet en egen tannlegeliste (tannlegeliste.no), og der en dessverre ikke har noe valg med hensyn til om man skal eksponeres eller ikke. Jeg vil helst velge selv hvilke medier jeg skal være i, men det kan jeg ikke etter hva jeg forstår når jeg har kontaktet legeliste.no. De sier at de følger med og at de vil slette eventuelle grove feil og hets, men samtidig sier de at de ikke vil slette ting som pasienten mener er fakta. De vil imidlertid slette uttalelser hvis pasienten er falsk, noe jeg mener det må være vanskelig å avgjøre så lenge det er mulig å uttale seg anonymt.

Etter min mening ville det være fint hvis tannleger og leger kan stå sammen om å arbeide for at det skal være frivillig å stå på disse listene, som er en kommersielt basert tjeneste som tjener penger på annonser.

Legene har det samme problemet med legeliste.no. For oss tannleger tror jeg likevel pasientene kan ha en tilleggsmotivasjon til å legge ut usakligheter og hets i og med at tannhelsetjenester i stor grad er noe den enkelte betaler for selv. Prissammenligninger er noe fastlegene og deres pasienter ikke trenger å forholde seg til.

Mine opplevelser gjør at jeg har begynt å se på det som fordelaktig for privatpraktiserende tannleger hvis også tannhelse kommer inn under de helsetjenester som blir offentlig finansiert, avslutter tannlege Tove Brubakk, og legger til at hun er klar over at dette er et komplisert tema med mange aspekter.

Ellen Beate Dyvi

Netthets – er det lov?

Sett i en juridisk kontekst foreligger det her en avveining mellom enkeltpersoners rett til å ytre seg versus tannlegens krav på personvern.

Ytringsfriheten står sterkt i Norge, og den er grunnlovsfestet i paragraf 100. Imidlertid verner ikke ytringsfriheten mot utsagn som er av personlig art og som i stor grad er gitt for å skade en persons omdømme, renommé og lignende. Alle mennesker har rett til et privatliv uavhengig av kjønn, alder, yrke eller samfunnsposisjon. Dette vernet er grunnlovsfestet i blant annet paragraf 110 bokstav c, og følger også av artikkel 8 i Den europeiske menneskerettighetskonvensjon.

Utsagn som gjøres gjeldende på internett kan straffefølges i henhold til for eksempel reglene om ærekrenkelse og privatlivets fred. De relevante straffebudene fremkommer blant annet i straffelovens paragrafer 246, 247 og 390. Utsagnene kan kreves mortifisert i henhold til straffeloven paragraf 253. I enkelte tilfeller kan skadelidte motta en erstatning. Det vises for eksempel til skadeerstatningsloven paragraf 3–6 (erstatning for ærekrenking og krenking av privatlivets fred).

Hva tannleger kan gjøre dersom de blir utsatt for netthets

Hvis du er ansatt: Ta først kontakt med din arbeidsgiver. Arbeidsgiver har et ansvar for å ivareta sin arbeidstaker. Den som er utsatt for netthets bør også vurdere å melde fra til Datatilsynet for å få dem til å vurdere om opplysningene er i strid med personopplysningsloven. I grove tilfeller skal politiet kobles inn.

Tannlegen bør også vurdere å søke hjelp hos den nettbaserte tjenesten 'slettmeg.no'. Dette er en råd- og veiledningstjeneste for deg som føler deg krenket på nettet. Tjenesten har ikke mandat til å slette eller kreve at noe skal slettes fra nettet. Tjenesten kan derimot hjelpe deg å komme i kontakt med enten de som har lagt ut opplysningene, eller de som driver/eier nettstedet hvor opplysningene ligger. De kan også bistå med teknisk hjelp og gi råd om hvordan en best bør gå frem for å få fjernet opplysningene. I ytterste konsekvens kan man få stoppet en blogger eller andre nettsteder rettslig dersom tilfellet er grovt nok. Dette kan skje via midlertidig forføyning og søksmål.