

Flere klager til NPE

106 pasienter fikk medhold på sine klager til Norsk pasientskadeerstatning (NPE) i fjor, en stor økning fra 2012. Noen av sakene kunne muligens vært unngått med bedre journalføring.

Det er bra at pasientene fikk medhold hvis de hadde krav på det. Slike klagesaker er selvfølgelig ikke positivt for tannlegene. Men sammenlignet med antall behandlinger som utføres av alle tannlegene i Norge i løpet av ett år, er tallene små. Vi har over 5 000 tannleger som behandler mange pasienter daglig, sier Camilla Hansen Steinum, president i Den norske tannlegeforening (NTF).

Norsk pasientskadeerstatning mottok totalt 343 klager fra pasienter som hadde vært hos tannlegen i fjor. Det var med andre ord rundt en av tre som fikk medhold i sin klage.

– De fleste sakene der pasienten fikk medhold, ble begrunnet med mangelfull eller manglende behandling, eller at tannlegen har brukt feil behandlingsteknikk, sier kommunikasjonsdirektør Øydis Ulrikke Castberg i NPE.

Eksempler på dette er mangelfull rotfylling, med påfølgende tannskade eller tap av tenner. Dårlig tilpasning av bro med påfølgende smerteplager. Eller at bro løsnet.

Feil behandlingsteknikk har blant annet ført til nerveskade, perforasjoner, eller lekkasje av rotfyllingsmaterialer.

– I flere saker ser vi at mangelfull behandling kan ha pågått over flere år. Dette kan igjen ha ført til tannkjøtt sykdommer og karies, sier Castberg.

Krevende

– Rotfylling, kroner og broer er store behandlinger som er teknisk krevende. Det er dessverre slik at alt ikke går som det skal alltid i slike behandlinger, sier Steinum i NTF.



– Jeg mener det er viktig at alle våre medlemmer gir informasjon om NPE til sine pasienter, sier president Camilla Hansen Steinum i Den norske tannlegeforening. Foto: Kristin Aksnes.

NPE fastslår at de fleste klagesakene som handler om diagnostisering, gjelder periodontitt som burde blitt oppdaget tidligere. Forsinkelsen førte til tap av tenner og behov for mer omfattende behandling. Noen færre saker gjelder forsinket diagnostisering av karies, som førte til større behandlingsbehov.

Gradvis

– Periodontitt er en sykdom mange har, og som ofte utvikler seg sakte. Derfor kan det være at man noen ganger setter i gang behandling for sent, selv om det selvsagt ikke bør skje, sier Camilla Hansen Steinum.

Norsk pasientskadeerstatning understreker at mangelfull journalføring er et gjentakende problem i klagesakene mot tannleger.

– Dette kan være en utfordring når sakkyndig tannlege skal vurdere om behandlingen har vært korrekt utført. Hvis journalføringen er mangelfull, vil det i mange tilfeller bli konkludert med at tannlegebehandlingen har vært manglende eller mangelfull, siden det

motsatte ikke kan dokumenteres, opplyser Castberg i NPE.

– Jeg tolker dette slik at pasienten i noen saker kan ha fått medhold i sin klagesak, selv om tannlegen ikke har gitt feil behandling. Tannlegen har derimot gjort en for dårlig jobb med journalføringen, sier Steinum.

Presidenten i NTF understreker at tannlegene er flinke til å føre journal om behandlingen som er gitt. Men all informasjon tannlegen gir til pasienten, både muntlig og skriftlig, skal også føres i journalen.

– Journalene som det her er snakk om, kan være lett å tolke for hver enkelt tannlege som har utført behandlingen. Men vi må huske på at andre også lett skal kunne tolke journalene i slike saker.

Hennes oppfordring er derfor klar.

– Vær nøye med å føre informasjon du gir til pasienten inn i journalen sammen med behandlingen som er gitt. Vi i tannlegeforeningen arbeider med kurstilbud i journalføring og regelverk. Jeg tror mange av oss tannleger har en



del å gå på. I en travel hverdag må vi likevel bruke mer tid på journalføringen, slik at vi får med alt som skal være med, understreker Steinum.

Klagesakene

Her er tallene for antall klagesaker som kom til Norsk pasientskadeerstatning i 2013. Tallene for 2012 står i parentes:

* Offentlig tannhelsetjeneste: 97 (51)

* Privat tannhelsetjeneste: 246 (227)

* Totalt: 343 (278)

– Flest tannlegesaker handler om rotbehandling. Andre store behandlingsområder er innsetting av krone, tannimplantat og trekking av tenner, opplyser NPE.

Medhold

Her følger oversikten over sakene der pasienten fikk medhold av NPE, med tallene for 2012 i parentes:

* Offentlig tannhelsetjeneste: 17 (11)

* Privat tannhelsetjeneste 89 (59)

* Totalt: 106 (70)

Tallene fra NPE viser med andre ord en økning på rundt 50 prosent i saker der pasienten fikk medhold. Tallene viser også at det var en økning i antall saker der pasientene fikk avslag i fjor, sammenlignet med året før.

Private tannleger ble med i Norsk pasientskadeerstatning i 2009.

Forskjellene

– Hvorfor er det så stor forskjell på tallene i privat og offentlig tannhelsetjeneste, tror du, Camilla Hansen Steinum?

– Det er vanskelig å si noe konkret om det, men offentlig tannhelsetjeneste behandler i all hovedsak barn og ungdom. I Norge har heldigvis barn og ungdom god tannhelse. Og det utføres nok forholdsmessig færre store behandlinger i offentlig tannhelsetjeneste.

– Behandlingen er gratis for barn og ungdom. Kanskje det også er lettere for

misfornøyde pasienter å gå tilbake til den offentlige tannlegen, snakke med vedkommende, slik at de blir enige, uten at det blir en sak av det.

– I privat tannhelse er det kanskje lettere å klage, fordi pasienten betaler fra sin egen lommebok. Når pasienter betaler mye for en behandling, og den ikke blir vellykket, er det forståelig at de vil benytte seg av de klagemulighetene de har, sier Hansen Steinum.

Eksempler

En pasient i 50-årene sendte inn klage til NPE, fordi han hadde omfattende problemer etter behandling hos sin tannlege. 50-åringen ønsket å skifte ut en gammel bro i overkjeven, ettersom det var en glippe mellom broen og tannkjøttet. Han fikk ny bro. Og han var til jevnlig oppfølging. Broen ble slipt til flere ganger. Men han hadde problemer med bittfunksjonen.

Seks år senere kom pasienten til undersøkelse hos en ny tannlege. Broen i overkjeven ble fjernet. Og han fikk medhold. Pasienten klagde også på problemer med en bro i underkjeven, noe han ikke fikk medhold i.

En pasient i 40-årene fikk kirurgisk trukket en visdomstann i narkose. Samme dag ga pasienten beskjed om følelse av nummenhet og bedøvelse i tungens venstre side. Probleemene vedvarte. Pasienten ble informert om mulig nerveskade. Pasienten ble senere plaget med munntørrehet og brennende følelse i tungens venstre side.

Det ble påvist skade på nerven i tungens venstre side. Pasienten hadde både vansker med å spise og snakke. Denne pasienten fikk medhold i at det var svikt i behandlingen. Det var ikke tilstrekkelig medisinsk dokumentert at tannen måtte trekkes.

Avslag

En pasient i 30-årene fikk ikke medhold i sin klage etter at det ble trukket

en visdomstann i overkjeven. Pasienten utviklet i ettertid verkebyll på innsiden av kinnene ved operasjonsområdet. Pasienten mente det burde vært gitt forebyggende antibiotikabehandling, men fikk avslag.

En annen pasient, i 60-årene, klagde også etter trekking av en visdomstann. Ved konsultasjon året etter ble det påvist nerveskade. Pasienten fikk avslag. Det var godt grunnlag for å trekke tannen, fordi pasienten hadde karies og infeksjon rundt tannen. Inngrepet ble utført etter gjeldene retningslinjer, heter det i avslaget til NPE.

Millioner

Norsk pasientskadeerstatning utbetalte over 11,5 millioner kroner til pasienter som fikk medhold på sine klager i fjor. Det er mer enn dobbelt så mye som i 2012. Den største delen av økningen skyldes en enkelt sak.

Tannlegene i Norge betaler hvert år et beløp inn til Norsk pasientskadeerstatning, nærmest som en forsikringsordning. Når pasientene får medhold i sin klage, og skal ha penger utbetalt, får de pengene fra NPE, ikke fra tannlegene.

Hvis tannlegene ikke betaler inn til NPE, risikerer de å få krav fra NPE om de får saker mot seg.

NTFs president er glad for at tannlegene i Norge har ordningen med Norsk pasientskadeerstatning.

– Hvis det skjer en feil i behandlingen, har pasientene et sted å henvende seg. Jeg mener det er viktig at alle våre medlemmer gir informasjon om NPE til sine pasienter. Desto mer kjent ordningen blir, jo bedre er det.

– Jeg håper likevel på få klager i årene som kommer, sier Camilla Hansen Steinum.

Harald Vingelsgaard