

Snakk om etikk

Sårbare pasienter

ANJA MICHAELIS, NTFs ETIKKRÅD

NTFs etikkråd får hvert år henvendelser fra pasienter som ønsker å klage på mottatt tannbehandling. En del av disse klagene handler ikke om feilbehandling eller klager på pris, men om mangelfull informasjon, kommunikasjonssvikt eller for lite empati.

Et eksempel er en klage fra en ung dame som har fått fjernet en visdomstann i underkjeven. Hun valgte en klinikk som skriver på sin nettside at de er «spesialister på tannbehandlingsangst». Ved timebestilling oppga hun at hun er veldig engstelig og har hatt dårlige opplevelser ved tidligere behandlinger. Da hun møtte til time, ble hun møtt av en stresset tannlege med dårlig tid og hun følte seg ikke ivaretatt. I etterkant opplevde hun mye smerte og hevelse og tok kontakt på nytt, men ble ikke kalt inn til kontroll. Hun fikk som svar at det var normalt og at hun ikke skulle være «så pinglete».

I sin klage til etikkrådet skriver pasienten at hun generelt sliter med angst og depresjon og er i en vanskelig livssituasjon. Dette kom tydeligvis aldri fram i anamnesen den innklagede tannlegen har tatt opp. Når en leser den tilsendte journalutskriften, finner en kun en svært mangelfull anamnese.

Et annet eksempel er klage fra en pasient som ikke forsto omfanget av den planlagte protetiske behandlingen. Hun var ikke klar over hvor lang tid behandlingen ville ta, at hun kunne komme til å oppleve smerte, hvor komplisert det er, hvor mange langvarige behandlingssesjoner hun måtte tåle, at midlertidige løsninger ville bli brukt underveis og mer. Hun klaget på mangelfull informasjon i forkant av behandlingen. Hun følte seg overkjørt og traumatisert og kvitte seg for å begynne med ny behandling.

Klager som i de nevnte eksemplene kunne sannsynligvis ha vært unngått dersom tannlegene hadde tatt seg bedre tid og fanget opp pasientens spesielle behov.

Vi vil alle møte sårbare pasienter. Mange av dem er fysisk eller psykisk syke. Mange har nødvendigvis ikke en diagnose eller bruker medikamenter som gir en pekepinn på mulige utfordringer. Noen mennesker er av natur litt mer forsiktige og engstelige. Våre pasienter kan være påvirket av å være i en vanskelig familiær eller jobbrelatert situasjon. Mange eldre har dårlig hørsel og oppfatter ikke hva vi forklarer. Noen pasienter sliter med å forstå norsk eller engelsk. Vi kan møte på både veldig unge og svært gamle pasienter.

Det er mange årsaker til sviktende eller vanskelig kommunikasjon. Det er vår oppgave som behandlere å prøve å fange opp slike problemer. Vi må ta oss tid til å snakke med våre pasienter, noe som ikke alltid er like lett i en travel arbeidsdag. De fleste av oss jobber i team med tannhelsesekretær og/eller tannpleier. Våre kolleger i tannhelse-teamet bør aktivt delta i samtale med pasienten og hjelpe til med å kartlegge pasientens behov. Det er viktig å ha gode rutiner på å utføre en grundig anamnese.

Vi må aldri glemme at det er behandlerens ansvar å gjøre seg kjent med anamnesen og ha en god dialog med pasienten. Like viktig som en god verbal kommunikasjon er det å gi pasienten trygghet gjennom vår opptreden og et empatisk kroppsspråk.

Hensynet til pasienten er det overordnede i vårt etiske regelverk. Tannlegens forhold til pasienten må styres av respekt og empati, og målet må være å tilby pasienten best mulig omsorg og behandling.

I §1 av de etiske regler heter det: «*En tannleges oppgave er innenfor sitt fagområde å ivareta sine pasienters helse. Hensynet til pasienten må være overordnet andre hensyn.*»