



RUTINE VED KLAGER PÅ TANNBEHANDLING

DEFINISJONER

Overtannlege/enhetsleder

Uttrykket brukes om lederne for tannhelsedistriktene, Tannhelsetjenestens kompetansesenter for Nord-Norge (TkNN) og Universitetstannklinikken (UTK).

Klinikkisjef

Uttrykket brukes om leder for hver enkelt tannklinikk innenfor et tannhelsedistrikt.

Fagkoordinator

Uttrykket brukes om den person som har ansvaret for å koordinere et enkelt fagområde på TkNN.

INNLEDNING

Ved misnøye med diagnostikk, behandlingstilbudet, eller betaling, bør pasient eller foresatt fortrinnsvis kontakte tannlegen eller tannpleieren. Mange klagesaker kan med fordel løses på det nivået. Noen ganger er det misforståelser som kan oppklares. Neste klagenivå er overtannlegen/enhetsleder, deretter fylkestannhelsesjefen.

Pasientklager kan til en viss grad forebygges ved å oppnå god kommunikasjon med pasientene, og ved å ha høy kvalitet på arbeidet. Likevel vil alle oppleve å få pasientklager i løpet av et liv som helsepersonell. Klager må ikke sees på utelukkende som en negativ hendelse, det kan også sees på som en kilde til utvikling og forbedring.

Det er særdeles viktig med god dokumentasjon i journalen for å kunne finne tilbake og avdekke sakens realiteter. Dette gjelder både den materielle og den prosessuelle behandlingen. Pasientens medvirkning til behandlingsvalg må dokumenteres. Dette gjelder spesielt dersom det velges behandlinger som behandler mener er tvilsomme. Det er også viktig å ha god dokumentasjon på annen kommunikasjon med pasienten.

FORBEREDELSE FOR KLAGESAKSBEHANDLING

Klagesaker sorteres etter hva klagen gjelder. Tannhelsetjenesten har veiledningsplikt til den som klager, i forbindelse med hvordan pasienten skal finne rett klageinstans.

- Ved saker med en kostnadsramme under 10 000 kr skal behandler i samråd med klinikkssjef vurdere omgjøring. På TkNN er det behandler i samråd med fagkoordinator innenfor det aktuelle fagområdet som gjør vurderingen. Der det oppnås enighet med pasienten, beskrives dette i journalen. Ved uenighet om videre fremgangsmåte skal skriftlig klage fra pasient sendes til overtannlege/enhetsleder.
- Pasientskade over 10 000 kr skal klagebehandles etter Pasientskadeloven, og henvises til Norsk pasientskadeerstatning. Begrepet pasientskade, slik det er anvendt i Pasientskadeloven, gjelder ved svikt ved ytelsen av helsehjelp (uavhengig av om det man normalt omtaler som «skade» oppstår), også når ingen kan lastes. I noen helt spesielle tilfeller kan man få erstatning selv om det ikke har skjedd en svikt. Dette gjelder dersom skaden er spesielt stor eller uventet.
- Klager etter Helsepersonell-loven eller Pasient- og brukerrettighetsloven behandles av Fylkesmannen. Slike klager kan også behandles av overtannlege/fylkestannhelsesjef dersom den som klager, ikke vil klage direkte til Fylkesmannen. Dette kan gjelde tannhelsepersonelllets oppførsel, manglende faglig forsvarlighet, manglende øyeblikkelig hjelp, manglende informasjon eller medvirkning eller brudd på taushetsplikten.
- Klage på rettigheter etter Tannhelsetjenesteloven som ikke er oppfylt, skal henvises til Fylkestannlegen.
- Øvrige klager behandles i linjen dvs. behandler i samråd med:
 - klinikkssjef/fagkoordinator
 - overtannlege/enhetsleder
 - fylkestannhelsesjef

Skriftlighetskravet til klage gjelder, med mindre særlig uvanlige omstendigheter foreligger. Dersom pasienten ikke klarer å skriftliggjøre klagen, må han/hun få bistand til å gjøre dette. Dette kan gjøres f.eks. i form av protokoll etter et møte mellom klageinstans og klager. Klageinstansen har veiledningsplikt overfor klageren.

Et vedtak i en klagesak som blir behandlet av overtannlegen eller fylkestannhelsesjefen i den offentlige tannhelsetjenesten, regnes som et enkeltvedtak etter forvaltningslovens bestemmelser. Slike vedtak må derfor følge forvaltningslovens regler for enkeltvedtak.

Ansatte i tannhelsetjenesten regnes i de fleste saker ikke som part etter forvaltningsloven (diagnostikk, behandling, betaling).

SAKSGANG VED FØRSTE GANGS KLAGESAKSBEHANDLING HOS OVERTANNLEGE/ENHETSLEDER

Klage mottas av overtannlege/enhetsleder. En del av saksbehandlingen kan delegeres, men det er overtannlege/leder som har ansvar for klagebehandlingen med konklusjon.

Arbeidstaker og klinikkssjef informeres samtidig om at klagesaksbehandling er startet.

En sjelden gang kan det være at første gangs klagebehandling starter hos fylkestannhelsesjefen. Dette kan skje hvis overtannlege/enhetsleder er en del av det som er påklaget, eller dersom overtannlege/enhetsleder er ugild (inhabil) av andre grunner. Klagebehandlingen hos fylkestannhelsesjef følger da de samme reglene som er beskrevet under denne overskriften.

INNHEMING AV ALT RELEVANT MATERIELL - JOURNALOPPTAK, RØNTGEN, UTTAELSE FRA SPESIALIST ETC.

A. Skriv til pasient om at klage er mottatt og vil bli behandlet dersom behandlingstiden ser ut til å bli over en måned. Også arbeidstaker og klinikkssjef orienteres dersom behandlingstiden ser ut til å bli over en måned. I det foreløpige svaret skal det angis grunnen til at svaret på henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angis når klageren kan forvente et svar.

B. Den aktuelle behandler kontaktes skriftlig.

- Behandler får kopi av klagen og gis anledning til å uttale seg skriftlig med svarfrist. Dette for å sørge for best mulig opplysning i saken.
- Spesielle problemstillinger kan evt. formuleres.
- Dersom mail benyttes som skriftlig kommunikasjonsform brukes som hovedregel ikke pasientens navn, men journalnummer i EPJ.
- Prinsippet om kontradiksjon gjør at dersom det er stort sprik mellom klager og beholders forklaring, bør klager få mulighet til å komme med tilsvarende svar, dersom klagen ser ut til å gå i klagers favør.

C. Overtannlege opplyser skriftlig om saksbehandling, vurderinger og vedtak/konklusjon til klager med kopi til aktuell behandler, via klinikkssjef. Klinikkssjef informerer behandler om vedtaket/konklusjonen før brev om vedtaket går ut til pasienten. I vedtaket skal det gis opplysning til pasienten om videre klagemuligheter, neste klageinstans og klagefrist.

ANKEBEHANDLING

Pasienten har mulighet til å anke overtannlegens/enhetslederens beslutning til fylkestannhelsesjefen. Fylkestannhelsesjefen kan delegere klagebehandlingen til en rådgivende tannlege eller en oppnevnt klagenemnd.

Tas klagen til behandling, kan fylkestannhelsesjefen prøve alle sider av saken og herunder ta hensyn til nye omstendigheter.

Fylkestannhelsesjefen skal påse at saken er så godt opplyst som mulig før nytt vedtak treffes. Fylkestannhelsesjefen skal gi beskjed til overtannlegen om at anke er mottatt. Overtannlegen/enhetsleder har ansvar for annen nødvendig informasjon. Dersom fylkestannhelsesjefen ønsker mer informasjon i forbindelse med ankebehandlingen settes frist for å gi uttalelse.

Ved utsendelse av konklusjon på ankebehandling skal overtannlege ha informasjon om resultat før pasient. Overtannlegen/enhetsleder er ansvarlig for informasjon til klinikk-sjef og behandler.

REFERANSER

Intern veileder for bruk av «Rutine ved klager på tannbehandling», med:

- Tekstmal for brev når det er nødvendig å gi tilbakemelding til klager om behandlingstid for klagen.
- Tekstmal for brev fra overtannlege/enhetsleder til pasient om utfall av klage.