

ABSTRACT

Klage- og erstatningssystemet

Formålet med denne artikel er at beskrive klagesystemet – både i forhold til tandbehandling omfattet af Tandlægeoverenskomsten, dvs. både faglige klager og klager af overenskomstmæssig karakter, og tandbehandling uden for Tandlægeoverenskomsten, dvs. faglige klager, der ikke er omfattet af Tandlægeoverenskomsten. Klagesagsforløbet vil blive gennemgået for alle tre typer klager.

Derudover er formålet med denne artikel at beskrive erstatningssystemet. Erstatningssagens forløb, betingelser for erstatning og øvrige forhold vedrørende erstatningssystemet vil blive gennemgået.

Administrativ odontologi 4: Klage- og erstatningssystemet

Agnete Klæsøe Lund Andersen, juridisk konsulent, cand.jur., juridisk afdeling, Tandlægeforeningen, København

Mette Heegaard, direktør, cand.jur., Tandlægenes Tryghedsordninger, København

Denne artikel er fjerde og sidste del af en juridisk gennemgang af relevant lovgivning for tandlæger. Artiklen kan læses alene eller læses i sammenhæng med de tre andre artikler af den juridiske gennemgang, samlet kaldet "Administrativ Odontologi" i temaet samfundsodontologi 2015.

Statistisk set må en tandlæge regne med på et tidspunkt at opleve, at en patient indleder en klage- eller erstatningssag mod tandlægen. Det gælder uanset, hvor grundig dialog tandlægen har med patienten, og hvor omhyggeligt tandlægen har været ved udførelsen af arbejdet.

En klage-/erstatningssag kan derfor komme som et chok, og tandlægen kan føle sig "angrebet" på sin faglighed. Det er meget almindeligt at føle sådan. Hvis tandlægen får en klagesag, er det vigtigste, tandlægen kan gøre, at forholde sig til den på et sagligt grundlag, at forsøge at løse uenigheder med patienter med dialog og at lære af processen. Hvis tandlægen derimod oplever, at en patient søger om erstatning enten pga. egen eller en anden tandlæges arbejde, er det vigtigste, at tandlægen oplyser patienten om muligheden for erstatning.

Ingen er ufejlbarlige. Selv i situationer, hvor en tandlæge mødes med en uberettiget patientklage eller et krav om erstatning, bør tandlægen overveje at evaluere forløbet og nøje tage bestik af, hvad tandlægen eventuelt kunne have gjort anderledes for at undgå, at patienten blev utilfreds.

Klagesager indenfor Tandlægeoverenskomsten er delt op i 1) faglige klager, dvs. selve behandlingen, såsom dårligt udført rodbehandling og 2) klager af overenskomstmæssig karakter, fx at der ikke er aftalt pris på ikke-overenskomstfastsat ydelse. En

patient kan dog klage over både noget fagligt som noget overenskomstmæssigt, men i så fald skal klagen behandles i begge systemer, jf. nedenfor. En klagesag udenfor tandlægeoverens-

EMNEORD

Patients; dentists; skills; complaints; compensation

Faktaboks 1

Hav en god dialog med patienter

Tandlæger har pligt til at få patientens samtykke til en behandling – og at journalisere samtykket tillige med eventuelle forbehold. Tandlægen skal således sikre sig, at patienten har forstået behandlingen mv., herunder bl.a. konsekvens af ingen behandling, evt. alternative behandlinger osv. Det er en god idé som tandlæge at tage sig god tid til at forklare patienten herom. Hvis patienten virker nervøs eller anspændt, kan tandlægen – hvis muligt – med fordel overveje at gennemføre samtaler om behandlinger udenfor behandlingsrummet. Alternativt blot således, at patienten ikke ligger i stolen imens, men eksempelvis sidder på en kontorstol overfor tandlægen. Ved en klagesag anbefaler Tandlægeforeningen altid, at patienten taler med sin tandlæge først. Ingen tandlæger ønsker utilfredse patienter, og i mange tilfælde vil tandlægen sammen med patienten kunne tale sig frem til en løsning. Her er det vigtigt at sikre, at der ikke tales forbi hinanden – både tandlægen og patienten skal have mulighed for at forklare. Patienten skal have mulighed for at forklare sin utilfredshed, og tandlægen skal have mulighed for at forklare, hvorfor behandlingen forløb, som den gjorde.

komsten vedrører alene faglige klager. En patient kan desuden også søge erstatning, såfremt der er sket en skade på patienten i forbindelse med tandbehandling hos en tandlæge. Det kan til tider være svært at skelne mellem, hvornår der foreligger en faglig klage og en erstatningssag. Som eksempler på faglige klager kan nævnes den situation, hvor en fyldning falder ud, fordi den ikke er udført korrekt af tandlægen, eller den situation, hvor en krones kanttilslutning ikke er tilstrækkelig. Som eksempler på erstatningssager kan nævnes den situation, hvor en patient får trukket en visdomstand ud og efterfølgende får nedsat føleevne og smerter det pågældende sted, eller den situation hvor en tand er trukket ud, men den bedste behandling ville have været at behandle og bevare tanden.

KLAGESAGER**Hvor behandles klagesager?****Tandbehandling uden for Tandlægeoverenskomsten**

Klagemulighederne i Tandlægeoverenskomsten gælder for patienter over 18 år i sikringsgruppe 1 og 2, som er blevet behandlet af en privatpraktiserende tandlæge (1).

Ved klage over kvaliteten af behandlingen, herunder manglende behandling, kan patienten klage til det regionale tandlægenævn med ankemulighed til Landstandlægenævnet. For klager over mangelfuldt tandlægearbejde gælder overordnet en femårig forældelsesfrist, der løber fra det tidspunkt, hvor den påklagede hændelse fandt sted. Det er yderligere en betingelse,

Faktaboks 2

Hvad skal tandlægen gøre overfor patienten, når denne vil klage?

Sørg for at tale med patienten, inden denne klager. Hvis patienten fortsat vil klage, kan tandlægen henvises til www.tandklage.dk, hvor patienten vil blive guidet igennem. Her er hele klagesystemet udførligt beskrevet. Hjemmesiden er udviklet i samarbejde med Danske Regioner og Tandlægeforeningen.

at klagen er indgivet inden for to år efter det tidspunkt, hvor patienten var eller burde være blevet bekendt med det forhold, patienten klager over (2).

For klager af overenskomstmæssig karakter, eksempelvis regningens størrelse, manglende prisoverslag eller tandlægens adfærd, kan patienten klage til det regionale samarbejdsudvalg med ankemulighed til Landssamarbejdsudvalget. Klagefristen er seks uger fra det tidspunkt, hvor patienten fik kendskab til det forhold, der har givet anledning til klagen (3).

Ankefristen for afgørelser fra henholdsvis de regionale tandlægenævne til Landstandlægenævnet og fra de regionale samarbejdsudvalg til Landssamarbejdsudvalget er seks uger (4).

Patientklager omfattet af Tandlægeoverenskomstens regler følger ydnummerindehaveren på klinikken eventuelt ved behandlende tandlæge. Dette gælder uanset, om det er en af klinikens ansatte, der har givet anledning til klagen. Ydnummerindehaver hæfter personligt over for patienter for berettigede tilbagebetalingskrav og krav om betaling for omgørelse, uanset om klinikken drives i selskabsform.

Tandbehandling uden for Tandlægeoverenskomsten

Klager af faglig karakter rettes til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn eller Patientombuddet, hvis 1) patienten er under 18 år, 2) patienten over 18 år ikke er blevet behandlet på en privat tandlægeklinik, som har tilsluttet sig Tandlægeoverenskomsten, og hvis 3) patienten ikke er omfattet af sikringsgruppe 1 eller 2 (5). Klager af faglig karakter over fx en offentligt ansat tandlæge skal således rettes til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Disciplinærnævnets sekretariat betjenes af Patientombuddet.

Også for disse klager gælder ligeledes en absolut femårig forældelsesfrist, der løber fra det tidspunkt, hvor den påklagede hændelse fandt sted. Som yderligere betingelse skal klagen indgives inden for to år efter det tidspunkt, hvor patienten var eller burde være blevet bekendt med det forhold, patienten klager over (6).

Faglige klager uden for Tandlægeoverenskomstens område rettes direkte mod den autoriserede sundhedsperson, dvs. den behandlende tandlæge, uanset om denne er kliniker eller ansat tandlæge. Patientklager, der behandles i dette system, rum-

Faktaboks 3

Organer i det overenskomstmæssige klagesystemVisitationsudvalg

Visitationsudvalget består som udgangspunkt af et medlem udpeget af regionen og et medlem udpeget af Tandlægeforeningens regionsbestyrelse.

Klager modtages af visitationsudvalget, som sender videre til henholdsvis et af de regionale tandlægenævne eller et af de regionale samarbejdsudvalg.

Tandlægenævn

Der findes et tandlægenævn for hver region. Et regionstamlægenævn består som udgangspunkt af to medlemmer udpeget af regionsrådet, tre medlemmer udpeget af Tandlægeforeningens regionsbestyrelse og et medlem udpeget af Forbrugerrådet.

Tandlægenævnene behandler klager vedrørende faglige forhold som 1. instans.

Landstandlægenævnet

Landstandlægenævnet består af to medlemmer udpeget af Regionernes Lønnings- og Takstnævn, tre medlemmer udpeget af Tandlægeforeningen, et medlem udpeget af Forbrugerrådet og et medlem udpeget af Danske Patienter. Derudover er en landsdommer udpeget af landsrettens præsident til formand for Landstandlægenævnet.

Landstandlægenævnet er ankeinstans for de fem regionale tandlægenævne.

Samarbejdsudvalg

Der findes et samarbejdsudvalg for hver region.

Et samarbejdsudvalg består som udgangspunkt af to medlemmer udpeget af regionsrådet, et medlem udpeget af kommunerne i regionen (Kommunekontraktrådet) samt tre medlemmer udpeget af Tandlægeforeningens regionsbestyrelse.

Et samarbejdsudvalg træffer afgørelser i enighed. I andre tilfælde skal klagen forelægges Landssamarbejdsudvalget. Sager af principiel karakter skal af samarbejdsudvalget forelægges Landssamarbejdsudvalget.

Samarbejdsudvalg vejleder med hensyn til forståelse og praktisering af Tandlægeoverenskomstens enkelte bestemmelser. Samarbejdsudvalg behandler klager over overenskomstmæssige forhold som første instans.

Landssamarbejdsudvalget

Landssamarbejdsudvalget består af tre medlemmer udpeget af Regionernes Lønnings- og Takstnævn samt tre medlemmer udpeget af Tandlægeforeningen.

Landssamarbejdsudvalget er ankeinstans for de fem regionale samarbejdsudvalg. Landssamarbejdsudvalget har desuden kompetencen til at fortolke Tandlægeoverenskomsten.

mer alene mulighed for, at der kan blive yret kritik mod den pågældende sundhedsperson, der har stået for behandlingen, dvs. der er ikke adgang til at beslutte, at der skal ske tilbagebetaling for berettiget patientklage eller krav om betaling for omgørelse.

Klagesagens forløbKlagesager inden for Tandlægeoverenskomsten

Reglerne om klagesager inden for Tandlægeoverenskomsten findes i Tandlægeoverenskomsten (7).

Patienten klager til regionen. I regionen behandles klagen først af det regionale visitationsudvalg. Visitationsudvalget vurderer, om klagen kan behandles, og i givet fald om der er tale om en overenskomstmæssig eller en faglig klage. Visitationsudvalget afviser en klage, såfremt 1) den er åbenlyst grundløs, 2) den er forældet, og 3) klagen drejer sig om skadeserstatning. Hvis visitationsudvalget ikke afviser klagen, vil udvalget kontakte den påklagede tandlæge og patienten med henblik på at vurdere, om der er mulighed for en forligsmæssig løsning.

Såfremt der ikke er mulighed for forligsmæssig løsning, sender visitationsudvalget klagen til henholdsvis det regionale tandlægenævn for faglige klager og til det regionale samarbejdsudvalg for overenskomstmæssige klager. Såfremt der er

tale om klage af begge forhold, sendes klagen først til regionstamlægenævnet og derefter til regionssamarbejdsudvalget. Fig. 1 viser klagesagssystemets opbygning.

Ved de regionale tandlægenævns behandling af klagen kan nævnet bede et besigtigelsesudvalg om at gennemgå tandlægens behandling. Dette sker ved, at besigtigelsesudvalget ser i tandlægens patientjournal, og patienten kan blive indkaldt til en besigtigelse af besigtigelsesudvalget. Besigtigelsesudvalget udarbejder derefter en rapport (alene en synsrapport), som indgår i regionstamlægenævnets vurdering af klagesagen. Tandlægen partshøres for så vidt angår besigtigelsesudvalgets rapport. Klagen vurderes i forhold til, om tandlægen har udført sit arbejde i overensstemmelse med den til enhver tid eksisterende tandfaglige norm, herunder det konkrete udførte tandlægefaglige arbejde, kvaliteten af journalen, informeret samtykke, forbehold, prognoser samt information om forskellige behandlingsmuligheder, sammenholdt med tandlægens pligt til under udførelse af sit hverv at udvise omhu og samvittighedsfuldhed. Igen må derfor vigtigheden af at føre en god og udførlig patientjournal præciseres.

Ved de regionale samarbejdsudvalgs behandling af klagen tager samarbejdsudvalget kontakt til tandlægen for at få en skriftlig redegørelse fra tandlægen tillige med en kopi af patientjournalen. Det bemærkes, at tandlægen i henhold til Tand-

lægeoverenskomsten har pligt til at afgive oplysninger til både tandlægenævnet og samarbejdsudvalg. Såfremt tandlægen ikke gør dette, kan det tillægges processuel skadevirkning, og tandlægen kan i øvrigt dømmes for brud på Tandlægeoverenskomsten. Efter indsamlingen af oplysninger vurderer samarbejdsudvalget klagen og træffer afgørelse.

Når regionstandlægenævnet eller samarbejdsudvalget har truffet afgørelse, er sagen afsluttet. Både tandlæge og patient kan dog anke afgørelsen til henholdsvis Landstandlægenævnet eller Landssamarbejdsudvalget inden for seks uger (Fig. 1).

Landstandlægenævnet henholdsvis Landssamarbejdsudvalget vil herefter træffe afgørelse i sagen. Denne afgørelse er endelig, og der er ikke mulighed for at klage yderligere inden for klagesystemet. Sagen kan således alene videreføres ved indbringelse til de civile domstole.

Såfremt en tandlæge, der er medlem af Tandlægeforeningen, ikke er i stand til at betale i henhold til afgørelse fra regions- eller Landstandlægenævnet, dækker Tandlægeforeningens Praksisforsikring herfor, hvis 1) tandlægen er gået konkurs eller er insolvent, 2) tandlægen er død, og boet er insolvent, 3) tandlægen er flyttet til udlandet og opfylder ikke sin forpligtelse, eller 4) tandlægen opnår ret til gældssanering eller akkord (8).

Offentliggørelse

Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn offentliggør såvel på nævnets hjemmeside som på www.sundhed.dk uden anonymisering afgørelser fra regionstandlægenævnene og Landstandlægenævnet i klagesager om tandlægers faglige virksomhed, såfremt der er givet kritik for alvorlig eller gentagen forsømmelse, eller såfremt der er givet kritik i forbindelse med kosmetisk behandling. Der gives kritik, hvis nævnet har:

- fundet grundlag for berettiget mistanke om, at tandlægen har gjort sig skyldig i grovere eller gentagen forsømmelse eller skødesløshed efter autorisationsloven eller regler fastsat i medfør af autorisationsloven
- indskærpet over for tandlægen, at denne skal være mere omhyggelig og samvittighedsfuld i sit fremtidige virke eller
- givet den samme tandlæge kritik for overtrædelse af sundhedslovgivningen for 3. gang inden for fem år.

Klagesager uden for Tandlægeoverenskomsten

Patienten kan i sin klage til Disciplinærnævnet eller Patientombuddet vælge at rette kritikken imod et behandlingssted, og i så fald behandles klagen af Patientombuddet. Patientombuddet kan kritisere behandlingsstedet, selvom fejlen ikke er begået af en autoriseret sundhedsperson, som fx en klinikassistent. Patienten kan også rette sin klage mod en eller flere autoriserede sundhedspersoner, og i så fald behandles klagen af Disciplinærnævnet (9).

Klagen behandles som udgangspunkt enten af Patientombuddet eller Disciplinærnævnet. Hvis patienten får medhold i sin klage hos Patientombuddet, kan patienten efterfølgende godt klage til Disciplinærnævnet – men dette er dog ikke en mulighed den anden vej rundt.

Forløb af klagesager indenfor Tandlægeoverenskomsten

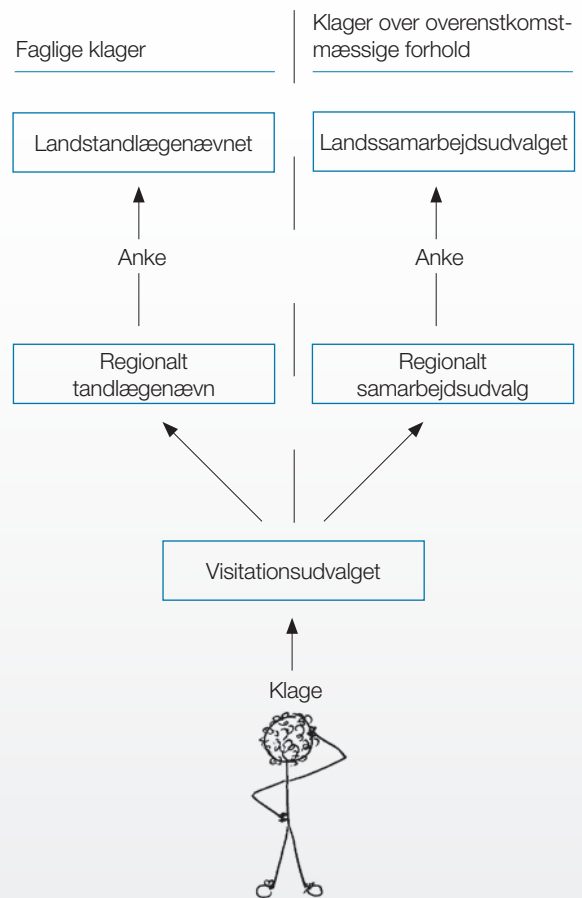


Fig. 1. Figuren viser en klagesags forløb både for så vidt angår faglige klage på tandlægeoverenskomstområdet og klager vedrørende overenskomstmæssige forhold.

Fig. 1. The figure shows the process of the complaints system for complaints about professional dental skills and complaints of collective character covered by the Dental Reimbursement Agreement.

Klagen skal være indgivet inden to år efter, at patienten i første omgang fik mistanke om eller burde have fået mistanke om fejl i behandlingen. Klagen skal dog senest være indgivet fem år efter, at behandlingen fandt sted. Klageskemaet findes på www.patientombuddet.dk.

Efter patientens indgivelse af klage vil der blive tilbudt dialog for så vidt angår regionale behandlingssteder om den behandling, patienten har fået – oftest med den behandlende tandlæge. For mange patienter giver denne dialog så tilstrækkelig afklaring, at de slet ikke ønsker at få klagen behandlet alligevel.

Efter en eventuel dialog mellem patienten og tandlægen indsamler Patientombuddet henholdsvis Disciplinærnævnets

oplysninger til brug for klagen, herunder oplysninger fra det behandlingssted eller den/de sundhedsperson(er), der klages over, dvs. bl.a. journalmateriale og udtalelse (partshøring). Derefter bliver patienten partshørt på baggrund af de nye oplysninger. Efterfølgende vurderes sagen af en eller flere sagkyndige konsulenter.

Afgørelsen sendes til sagens parter og Sundhedsstyrelsen tillige med den sygehusledelse, region, kommune mv., hvor behandlingen fandt sted.

Patientombuddets og Disciplinærnævnets afgørelser er endelige, og der kan derfor ikke klages over afgørelsen til andre administrative myndigheder. Sagen kan således alene videreføres ved indbringelse ved de civile domstole. Såfremt der modtages nye væsentlige oplysninger, kan sagen dog genoptages.

Offentliggørelse

Offentliggørelse sker på Disciplinærnævnets hjemmeside på samme måde som afgørelser fra regionstandlægenævnet og Landstandlægenævnet, dvs. uden anonymisering af afgørelser med alvorlig eller gentagen forsømmelse samt ved kritik i forbindelse med kosmetisk behandling.

ERSTATNINGSSAGER

Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning behandler (10) ansøgninger om erstatning fra patienter behandlet af a) privatpraktiserende tandlæger i Danmark og på Færøerne (11) samt personer, der handler på disses vegne, b) autoriserede sundhedspersoner ansat i regionstandplejen, i børne- og ungetandplejen samt i omsorgstandplejen og personer, der handler på disses vegne, c) universiteternes tandlægeskoler og d) autoriserede sundhedspersoner ansat i tandplejen efter lagtingslov om børne- og ungdomstandpleje (Færøerne) (12).

Der gælder en treårig forældelsesfrist fra det tidspunkt, hvor patienten fik eller burde have fået kendskab til skaden. Der gælder dog en absolut forældelsesfrist på 10 år fra den dato, skaden blev forårsaget.

Hos Tandskadeerstatningen dækkes skader forårsaget af privatpraktiserende tandlæger i Danmark, når erstatningen overstiger kr. 1.000. Der gælder derimod en grænse på kr. 10.000 for tandskader forvoldt af alle andre end privatpraktiserende tandlæger i Danmark.

Alle patienter er i kraft af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet (13) berettiget til erstatning, hvis der skulle ske en skade, som opfylder betingelserne fastsat i loven. Det er således ikke en forsikring, som tandlæger eller patienter skal tegne, men derimod en lov, som sikrer patienterne erstatning i visse situationer.

Erstatning og godtgørelse udbetales efter reglerne i erstatningsansvarsloven og dækker bl.a. helbredelsesomkostninger, tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte, varigt men samt erhvervsevnetab.

Faktaboks 4

Hvornår kan patienten klage henholdsvis søge erstatning?

En faglig klage kan ske, når patienten mener, at tandlægen har begået fejl. Yderligere eksempel på en faglig klage er, hvor tandlægen ved en fejl har trukket den forkerte tand ud.

En klage pga. overenskomstmæssige forhold kan derimod være, når patienten er uenig med tandlægen om betalingen eller andet ikke fagligt, som patienten mener, at tandlægen burde have gjort. Som eksempler på overenskomstmæssige klagesager kan nævnes den situation, hvor tandlægen ikke har tilbudt skriftligt uspecificeret overslag ved behandling over 2.500 kr., eller den situation, hvor patienten har betalt for tre røntgenbilleder, men alene fået taget to.

Erstatning kan søges, når patienten mener, at der er sket en skade i forbindelse med behandlingen eller manglende behandling – både når patienten mener, at tandlægen har begået en fejl, og når en skade opstår ved et hændeligt uheld. Som et yderligere eksempel kan nævnes, at der opstår betændelse efter knækket rodfil i forbindelse med rodbehandling, og patienten efterfølgende må gennemgå en kirurgisk rodbehandling.

En patient kan både klage og søge erstatning.

Oplysningspligt

Tandlæger har en lovmæssig pligt til at informere en patient om muligheden for at søge erstatning, hvis tandlægen mener, at patienten kan have en skade som følge af en behandling, som den pågældende tandlæge eller en anden tandlæge har udført eller burde have udført.

Tandlægen har også pligt til i fornødent omfang at bistå patienten med at anmelde skaden til Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning.

Denne oplysningspligt omfatter alene en pligt over for patienterne. Der er ikke pligt til at informere den tandlæge, der har udført behandlingen om, at der muligvis er sket en skade, og at dette anmeldes til Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning.

Hvem betaler erstatningen

Den region, hvori en privatpraktiserende tandlæge har sin praksis, har pligt til at yde erstatning efter loven om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

For erstatninger på mellem 1.000 kr. og 10.000 kr. finansieres disse kollektivt af alle privatpraktiserende tandlæger via Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning.

For kommuner, tandlægeskoler og skader forvoldt på Færøerne er det tilsvarende den enkelte kommune, tandlægeskole

eller det færøske lagting/kommune, der har pligt til at yde erstatning efter loven.

Erstatningssagens forløb

Når Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning modtager skadesanmeldelse fra enten patienten eller tandlægen, bliver der indhentet et anmeldelsesskema fra sagens anden part.

Anmeldelsesskemaer samt modtagne røntgenbilleder og journalmateriale sendes herefter til det forsikringselskab, som foretager sagsbehandlingen.

Forsikringselskabet gennemgår sagen for at sikre, at alt relevant materiale foreligger. Der indhentes eventuelt yderligere nødvendige oplysninger i form af røntgenbilleder og journalmateriale fra den nuværende tandlæge eller fra tidligere tandlæger, hospitaler eller andre myndigheder. Såfremt det måtte være nødvendigt at foranledige en undersøgelse hos en speciallæge eller -tandlæge, inden sagen kan afgøres, vil dette blive iværksat.

Når sagen er fuldt oplyst, foretages en tandlægefaglig og juridisk vurdering af sagen.

Der gives erstatning, hvis patienten i forbindelse med undersøgelse og behandling eller manglende undersøgelse og

PRAKTISK BETYDNING

En klage-/erstatningssag er altid ubehagelig for den pågældende tandlæge, hvor tandlægen kan føle sig angrebet på sin faglighed. Det er vigtigt altid at forholde sig professionelt og sagligt til sagen. Dels ved at søge at løse uenigheder i en dialog med patienten, dels at lære om sagen og processen såvel i situationer, hvor sagen er berettiget, som i situationer,

hvor den er uberettiget. Tandlæger kan henvise patienter til at læse om klage og erstatning på www.tandklage.dk, hvis de ønsker at klage og/eller søge erstatning.



behandling har pådraget sig en skade hos en tandlæge, og betingelserne fastsat i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet er opfyldt.

Faktaboks 5

Hvad skal du gøre, når du modtager en klagesag?

Hvad enten det drejer sig om en patientklage gennem det regionale visitationsudvalg eller via Patientombuddet eller Disciplinærnævnet, så start med at danne dig et indtryk af, hvor du står i forhold til klagen.

Hvis du mener at have begået en fejl/udført et stykke mangelfuldt tandlægefagligt arbejde, og du på trods heraf ikke har kunnet opnå enighed direkte med patienten om en løsning, tilkendegiver du dette.

Hvis klagen omvendt i dine øjne i enhver henseende er grundløs, så sørg for at undgå at komme med aggressive og nedsættende udtalelser, uanset hvor stærke følelser klagen vækker hos dig. Subjektive udtalelser fremmer ikke din sag.

Husk, du har pligt til at afgive fuld oplysning om alle forhold i sagen, hvis det drejer sig om en klage omfattet af Tandlægeoverenskomsten.

Du har ret til at blive hørt i sagen (partshøring) og ret til at få aktindsigt i sagen, dvs. du har ret til at se alle bilag i sagen tillige med ret til skriftligt at udtale dig hertil. Det har patienten i øvrigt også.

Din udtalelse i klagesagen har stor betydning for bedømmelse af klagesagen. Tag klagesagen alvorligt, selvom du synes, at den er grundløs. Gør derfor dig selv den tjeneste at fremsende et gennearbejdet svar vedlagt relevant ma-

teriale, f.eks. kopi af patientjournalen og lignende, som kan understøtte din udtalelse.

Hvis det ikke fremgår tydeligt, hvad der klages over, så bed om en præcisering af klagen.

Husk at overholde de frister, som du får oplyst. Hvis du ikke har mulighed for at svare inden for fristen pga. undskyldelige omstændigheder, er det vigtigt at give besked herom omgående og herved sikre dig en udsættelse af svarfristen.

Det anbefales, at du forholder dig meget nøgternt og sagligt til hvert enkelt punkt i klagen, og du på den baggrund redegør for din håndtering af den omhandlede behandling. Ved en faglig klage kan du fx benytte dig af nedenstående skabelon:

- hvilke observationer gjorde du dig under din(e) undersøgelse(r) af patienten
- hvilke overvejelser gjorde du dig på den baggrund om mulige behandlingsmuligheder
- de forbehold, du evt. har taget overfor patienten
- indholdet af dine drøftelser med patienten
- indholdet af patientens informerede samtykke om valg af behandling
- forløbet af den gennemførte behandling
- evt. indtrufne upåregnelige forhold
- din vurdering af resultatet af behandlingen set i forhold til prognosen forud for behandlingen.

Faktaboks 6

Statistik

I 2013 blev der i alt anmeldt 1.936 sager til Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning, hvoraf de 1.853 sager vedrørte behandling foretaget i privat praksis. 56 % af alle de afgjorte sager blev anerkendt, og hovedparten var begrundet i specialistreglen.

De hyppigst forekommende skadetyper er rodbehandlingsskader, der udgør ca. halvdelen af de anerkendte skader. Forsømt tandbehandling og nerveskader udgør hver ca. 15 % af de anerkendte skader.

Læs mere

Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning udgiver hvert år en årsberetning, hvor årets væsentligste forhold er beskrevet.

På hjemmesiden for Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning (www.tf-patientskade.dk) kan årsberetningerne læses, ligesom en lang række fakta og typiske spørgsmål og svar om ordningen er beskrevet.

Faktaboks 7

Eksempel på mangelsansvar

En fejlagtigt udført bro har medført, at en tand mistes og skal erstattes af en større bro. Tandlægen skal så betale den del af broen, som erstatter den allerede udførte fejlagtige bro, idet patienten har et retskrav på omlavning af fejlagtigt arbejde. Denne udgift er ikke afhængig af, hvad tandlægen har fået i honorar for den mangelfulde behandling, men beløbet skal dække, hvad omgørelsen reelt koster patienten. Udføres udbedringen af skaden hos den tandlæge, der har forårsaget skaden, fratrækkes honoraret for selve omgørelsen af det mangelfulde arbejde i honoraret for den samlede skadesudbedrende behandling. I det tilfælde, at den skadeudbedrende behandling udføres af en anden tandlæge end den, der har udført det mangelfulde arbejde, betales for hele behandlingen, og honoraret for den del af omgørelsen, som patienten har krav på, opkræves hos den skadevoldende tandlæge.

Betingelser for erstatning

Skaden skal være forårsaget af en tandlæge i Danmark. Skuden skal der være årsagssammenhæng mellem den udførte undersøgelse/behandling og den skete skade – og denne årsagssammenhæng skal være overvejende sandsynlig.

Hvis dette er opfyldt, kan skaden være erstatningsberettiget i følgende tilfælde:

- Hvis en erfaren specialist ville have handlet anderledes, og skaden derved ikke var sket (specialistreglen)
- Hvis skaden skyldes fejl og/eller svigt i medicinsk udstyr, fx knækket rodfil (apparatreglen)
- Hvis skaden kunne være undgået ved, at der var valgt en anden ligeværdig behandlingsmetode eller -teknik
- Hvis der er tilstødt en komplikation, der er mere omfattende, end hvad patienten med rimelighed må tåle (tålereglen)

Patientens ret til erstatning beror således ikke på, at tandlægen har lavet en fejl og pådraget sig et ansvar i forbindelse med behandlingen eller undersøgelsen. Der er tale om en "no fault" erstatningsordning, hvor ordningen alene forholder sig til, om der er sket en skade, der skal erstattes.

Mangelsansvar

Hvis der er sket en skade, og der samtidig er udført mangelfuldt tandlægearbejde, erstattes det mangelfulde arbejde ikke af tandskadeerstatningsordningen. Udgiften til denne del af den samlede skade skal afholdes af den tandlæge, der har udført det mangelfulde arbejde.

Klage eller skade

Kun hvor der er sket en skade, og der samtidig er udført mangelfuldt tandlægearbejde, vurderes det mangelfulde arbejde i forbindelse med behandlingen af tandskaden.

Hvis der alene er krav om omgørelse eller tilbagebetaling på grund af mangelfuldt tandlægearbejde, afvises sagen fra Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning. Klager over den faglige behandling afvises ligeledes.

Ankemuligheder

Afgørelsen sendes til patienten, skadevoldende tandlæge og den erstatningsansvarlige region/kommune/tandlægeskole. Afgørelsen kan af alle parter ankes inden tre måneder til Tandskadeankenævnet.

Tandskadeankenævnet kan tage stilling til hele sagens indhold, uanset hvilket forhold der ankes. Når Tandskadeankenævnet har truffet en afgørelse, er der mulighed for at indbringe sagen for domstolene, hvis en part ikke er enig i ankenævnets afgørelse.

Det er ikke muligt at anlægge en sag med krav om erstatning direkte ved domstolene uden først at have anmeldt og fået sagen behandlet i det administrative system, som for tandlægenes vedkommende er Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning.

Faktaboks 8

Hvad kan der ske tandlægen, hvis patienten får medhold?

Hvis patienten får medhold i en faglig klage over mangelfuldt arbejde, der er omfattet af Tandlægeoverenskomsten, kan afgørelsen indeholde:

- kritik af tandlægen
- mulighed for, at tandlægen skal tilbagebetale hele eller en del af det beløb, patienten har betalt for behandlingen, og/eller
- mulighed for, at tandlægen skal betale for omgørelse af behandlingen omkostningsfrit for patienten enten hos den indklagede tandlæge eller en anden tandlæge, som patienten selv vælger.

Hvis patienten får medhold i en klage vedrørende overenskomstmæssige forhold, kan der ske følgende:

- tandlægen skal tilbagebetale den betalte regning helt eller delvist

- der kan udtrykkes misbilligelse (advarsel) over for tandlægen
- tandlægen kan blive pålagt at betale en bod, og/eller
- tandlægen kan miste sin ret til at praktisere efter Tandlægeoverenskomsten.

Hvis patienten får medhold i en klage over mangelfuldt arbejde, der ikke er omfattet af Tandlægeoverenskomsten, afgøres patientens klage af Patientombuddet eller Disciplinærnævnet, som har mulighed for at udtale kritik af behandlingsstedet henholdsvis den behandlende tandlæge.

Hvis patienten får medhold i sin erstatningssag hos Tandlægeforeningens Tandskadeforsikring, udmåler Tandskadeforsikringen størrelsen herfor. Erstatningen og godtgørelsen udbetales af Tandlægeforeningens Tandskadeforsikring.

ABSTRACT (ENGLISH)**Administrative odontology 4: Matter of complaints and pay damages**

The present article aims at describing our complaints system – both in relation to dental treatment covered by the Dental Reimbursement Agreement, and complaints about professional dental skills, complaints of collective character, and also dental care outside the Dental Reimbursement Agreement, that is complaints of

the dental professionalism, that are not covered by the Dental Reimbursement Agreement. The processes of the complaints will be reviewed in this article for all three categories of complaints. Furthermore, the purpose of this article is to describe the compensation system. From the process of the compensation to conditions for compensation and other matters related to the compensation system will be reviewed.

Litteatur

1. REGIONERNES LØNNINGS- OG TAKSTNÆVN og TANDLÆGEFORENINGEN. Tandlægeoverenskomsten mellem Tandlægeforeningen og Regionernes Lønnings- og Takstnævns 2015-2018 2015; § 50.
2. REGIONERNES LØNNINGS- OG TAKSTNÆVN og TANDLÆGEFORENINGEN. Tandlægeoverenskomsten mellem Tandlægeforeningen og Regionernes Lønnings- og Takstnævns 2015-2018 2015; § 51, stk. 5.
3. REGIONERNES LØNNINGS- OG TAKSTNÆVN og TANDLÆGEFORENINGEN. Tandlægeoverenskomsten mellem Tandlægeforeningen og Regionernes Lønnings- og Takstnævns 2015-2018 2015; § 51, stk. 4.
4. REGIONERNES LØNNINGS- OG TAKSTNÆVN og TANDLÆGEFORENINGEN. Tandlægeoverenskomsten mellem Tandlægeforeningen og Regionernes Lønnings- og Takstnævns 2015-2018 2015; § 56, stk. 1.
5. MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE. Bekendtgørelse nr. 1340 af 18/12/2012 om afgrænsning af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns virksomhed og behandlingen af klager over privatpraktiserende tandlæger; § 1. Sammenholdt med § 3 i Tandlægeoverenskomsten mellem Tandlægeforeningen og Regionernes Lønnings- og Takstnævns 2015-2018 2015.
6. MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE. Lovbekendtgørelse nr. 1113 af 07/11/2011 om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet med senere ændringer; § 4
7. REGIONERNES LØNNINGS- OG TAKSTNÆVN og TANDLÆGEFORENINGEN. Tandlægeoverenskomsten mellem Tandlægeforeningen og Regionernes Lønnings- og Takstnævns 2015-2018 2015; § 56, stk. 1.
8. TANDLÆGERNES TRYGHEDSORDNINGER. Forsikringsbetingelser for Tandlægeforeningens Praksisforsikring 01.01.2011. Sikringsordning om tilbagebetaling af erlagt honorar.
9. MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE. Afsnittet om klagesager udenfor Tandlægeoverenskomsten stammer fra bekendtgørelse nr. 1113 af 07/11/2011 om klage- og erstatningsloven inden for sundhedsvæsenet, jf. ref. 6, og i øvrigt Patientombuddet. (Set 2015 september). Tilgængelig fra: <http://www.patientombuddet.dk>.
10. MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE. Bekendtgørelse nr. 1099 af 12/12/2003 om henlæggelse af behandlingen af sager efter lov om patientforsikring til Dansk Tandlægeforenings Patientskadeforsikring og Tandskadeankenævnet.
11. MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE. Anordning nr. 1248 af 19/12/2011 om ikrafttræden for Færøerne af lov om patientforsikring inden for sundhedsvæsenet.
12. MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE. Bekendtgørelse nr. 1097 af 12/12/2003 om dækningsområdet for lov om patientforsikring.
13. MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE. Lovbekendtgørelse nr. 1113 af 07/11/2011 om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet med senere ændringer.