

21. marts 2010

Til samtlige medlemmer af Folketingets Sundhedsudvalg

Tandlægeforeningens Patientklagesystem

Efter at have fulgt 1. behandlingsdebatten af lovforslaget om det nye patientklagesystem, tillader jeg mig hermed at rette direkte henvendelse til medlemmerne i Sundhedsudvalget.

Hvis Folketingets medlemmer vælger at videreføre det eksisterende patientklagesystem på tandlægeområdet, er det jo vigtigt at vide, hvordan systemet fungerer – *set fra patienternes synsvinkel*.

Jeg har derfor valgt at berette ganske kort, om nogle af mine oplevelser i dette system. Jeg er samtidig via artikler i Politiken den 9. januar 2010 og via forbrugerprogrammet Basta på TV2 den 18. februar 2010 blevet klar over, at jeg ikke er den eneste tandpatient, der stiller spørgsmålstegn ved dette klagesystem. Man kender jo ikke systemet før, man bliver udsat for en fejlbehandling.

Tandlægeforeningens patientklagesystem lever sit helt eget liv udenfor det eksisterende klagesystem. Ingen myndigheder har mulighed for at "holde øje" med systemet – *tilsyneladende er dette overladt til Tandlægeforeningen* - hvilket efter min opfattelse medfører, at der er tale om et klagesystem for tandlægerne og ikke som loven foreskriver et patientklagesystem. Forvaltningslovens regler er kun gældende i det omfang det er aftalt i Sygesikringsoverenskomsten.

Tandlægernes fagområde omfatter både *tænder, mund og kæbe*. Der er derfor ikke blot tale om klager over fejlslagne rodbehandlinger, plastfyldninger eller caries. Området rummer også invaliderende følger efter uhensigtsmæssig tand- og kæbebehandling og tandpatienter bør derfor have den samme retssikkerhed, som øvrige patienter på sundhedsområdet. *Der er ingen faglig begrundelse for at videreføre denne forskelsbehandling af danske patienter* og efter min opfattelse vil en forbruger/patientrepræsentation ikke grundlæggende løse, de problemer der eksisterer i det nuværende klagesystem.

Når man som tandpatient vil klage over en tandbehandling, bliver man udsat for følgende krænkende oplevelser:

- Ved et tilfælde opdager man, at tandlægen man klager over skal være med til at behandle sin egen sag i Tandlægenævnet – kun ved voldsomme protester fra min side bliver sagen flyttet til et andet delnævn. Sekretariatet var bekendt med denne inhabilitet.
- Tilfældigvis opdager man, at indklagede tandlæge havde ændret i en afskrift af journalen, som tandlægenævnet bruger ved deres sagsbehandling (ingen i systemet læser korrektur på afskriften). Et minus var ændret til et plus. 6- ændret til 6+ og så er der pludselig tale om en helt anden tand.
- Alle klagepunkter behandles ikke automatisk og først når afgørelsen er truffet finder man ud af, hvilke klagepunkter nævnet har valgt at behandle (klageformulering ukendt for patienten) og afgørelserne er ikke altid velbegrunder, så man forstår afgørelsen.
- Tandlægenævnet er ikke altid klar over, hvilken kompetence nævnet har ifht. til lovgivningen på området og patienten bliver derfor kastet rundt mellem forskellige klageinstanser.

- Partshøring afholdes ikke altid i klagesager – patienten skal gøre opmærksom på at parts-høringen ikke er afholdt, før den afholdes.
- Fejlrådgivning og en i øvrigt arrogant holdning til patient forespørgsler og spørgsmål til af-gørelser. Landstandlægenævnet har praktisk talt ingen service og imødekommenhed ifht. til spørgsmål og rådgivning.

Det forekommer mig tankevækkende, hvis man tror at tandpatienters retssikkerhed er sikret, fordi Landstandlægenævnet har en landsdommer som formand. *For mig er retssikkerhed også, at op-lysning af sagen og sagsbehandlingen foregår på en måde, så patienten føler sig tryk i hele sags-forløbet.*

Samtidig kan det vel også være problematisk, hvis en tandpatient efter en afgørelse rejser civilt søgsmål mod tandlægen. Så skal en *byrettsdommer* tage stilling til en afgørelse fra Landstandlægenævnet, der er underskrevet af en *landsdommer*. Til orientering vedlægger jeg kopi af afgørelse fra Landstandlægenævnet, som er udformet som et "dom" og faktisk meget svær at forstå for en ganske almindelig tandpatient. Den sproglige udformning og dermed en dybere forståelse af afgørelsen ligger lang fra det niveau der forefindes i Sundhedsvæsnets Patientklagenævn.


Tandlægesystemet har i Danmark været et meget lukket system helt frem til 1. januar 2004, hvor området blev lovreguleret. Man kan gøre sig nogle overvejelser om, dette er medvirkende årsag til, at hele 44 procent af behandlerne på Sundhedsstyrelsens tilsynsliste nu er tandlæger???

Hvis der er en sammenhæng, må det være et tungtvejende argument at få et uvildigt klagesystem, der er underlagt myndighedernes tilsyn svarende til Sundhedsvæsnets Patientklagenævn.

Et tandklagesystem under Sundhedsvæsnets Patientklagesystem, hvor man fortsat kan tilgodese de særlige forhold, der er for betaling af eventuel omgørelse af fejlbehandling, vil være en optimal løsning. Vi må jo alle have en interesse i at have et *sagligt, neutralt og uvildigt klagesystem*, så også tandpatienterne kan føle sig trygge, når de klager.

Jeg er gerne til rådighed med yderligere dokumentation og oplysninger, såfremt dette måtte ønskes.

Med venlig hilsen


Tina Jønsson
Grønagervej 2
2300 København S

Tlf. 60 78 91 51

Mail: tina@pc.dk

Bilag: Kopi af afgørelse fra Landstandlægenævnet

Bilaget kan rekvireres i
Udvalgssekretariat hos Lene Kaasgaard
(lokal 3275)