

Sak 6 Vedtekter og reglementer: Revisjon

Sak 6 k

Regler for lokalforeningenes klagenemnder

Det vises til saksfremlegg i sak 6 for en orientering også om endringer som foreslås i gjeldende *Regler for lokalforeningenes klagenemnder*.

Hovedstyret foreslår følgende vedtak:

I

Reglement for NTFs klagenemnder erstatter gjeldende Regler for lokalforeningenes klagenemnder og Instruks for NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker, og skal lyde:

Reglement for NTFs klagenemnder

Vedtatt av NTFs representantskap 30. november 2019. Ikrafttreden 1. januar 2020.

Innholdsfortegnelse

1. NTFs klagenemndssystem.....	2
2. Formål.....	2
3. Sammensetning og valg.....	2
3.1 Lokalforeningenes klagenemnder	2
3.2 NTFs sentrale ankenemnd.....	2
3.3 NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker	3
4. Lokalforeningenes klagenemnder	3
4.1 Mandat	3
4.2 Avvisning av saker	3
4.3 Saksbehandling i lokalforeningenes klagenemnder	4
4.4 Rett klagenemnd	4
5. NTFs sentrale ankenemnd.....	4
5.1 Mandat	5
5.2 Saksbehandling.....	5
6. NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker	5

6.1	Mandat	5
6.2	Saksbehandling.....	5
7.	Plikt til å følge vedtak i klagenemndene	5
8.	Habilitet.....	6
9.	Taushetsplikt	6
10.	Endringer i reglementet	6

1. NTFs klagenemndssystem

Den norske tannlegeforening (NTF) har følgende klagenemnder

- (1) Lokalforeningenes klagenemnder
- (2) NTFs sentrale ankenemnd
- (3) NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker

2. Formål

Klagenemndenes formål er å bidra til å forebygge og løse konflikter mellom pasienter og tannleger, som er medlemmer av NTF.

Klagenemndene er ment å være et konfliktforebyggende organ som skal gi informasjon om tannbehandling til publikum og bidra i dialogen mellom behandlende tannlege og pasient.

De ulike klagenemndene kan fatte vedtak i klagesaker innenfor sitt mandat, jf. punkt 4.1, 5.1 og 6.1.

3. Sammensetning og valg

3.1 Lokalforeningenes klagenemnder

Klagenemndene velges på lokalforeningenes generalforsamling. Generalforsamlingen bestemmer hvilken periode valget gjelder for.

Klagenemndene skal ha mellom tre og seks medlemmer, men er beslutningsdyktige når tre medlemmer er til stede. Klagenemndene skal ha to varamedlemmer. Klagenemnden velger selv sin leder.

Klagenemnder, som på grunn av saksmengde ønsker å fordele klagesakene internt, kan dele nemnden. Dette forutsetter at minst tre tannleger deltar i behandlingen av den enkelte sak.

3.2 NTFs sentrale ankenemnd

NTFs sentrale ankenemnd med vararepresentant velges av NTFs representantskap etter innstilling fra valgkomiteen. Valget gjelder for to år fra førstkommende årsskifte.

NTFs sentrale ankenemnd består av tre medlemmer, to tannleger og en av NTFs advokater, og må være fulltallig for å være beslutningsdyktig. Det skal også velges ett varamedlem som er tannlege. Ankenemnden velger selv sin leder.

3.3 NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker

NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker oppnevnes for to år av NTFs hovedstyre etter innstilling fra Norsk Kjeveortopedisk Forening. Funksjonsperioden tilsvarer en representantskapsperiode.

Kjeveortopedinemnden består av tre medlemmer, og må være fulltallig for å være beslutningsdyktig. Det skal også velges ett varamedlem. Kjeveortopedinemnden velger selv sin leder.

4. Lokalforeningenes klagenemnder

4.1 Mandat

Klagenemndens oppgave er å besvare forespørslar og behandle klager fra pasienter angående en tannbehandlings faglige utførelse, som ikke har latt seg ordne direkte mellom pasienten og tannlege. Også klager på de deler av tannbehandlingen faglige utførelse som er foretatt av personell som tannlegen står ansvarlig for, hører inn under nemndens mandat.

Klager over behandling i kjeveortopedi ligger utenfor de lokale klagenemndenes mandat, og skal oversendes til NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker for behandling, jf. § 6.

Klagenemndens mandat er begrenset til saker som fullt ut kan løses ved at klagen underkjennes, honoraret nedsettes eller tilbakebetales, eller tannlegen med klagerens samtykke pålegges å korrigere arbeidet eller gjøre det om.

Det ligger utenfor nemndens mandat å vurdere forholdet opp mot NTFs etiske regler. Saker som gjelder overtredelse av NTFs etiske regler, kan oversendes til lokalforeningens styre.

Det ligger utenfor nemndens mandat å vurdere forholdet opp mot helsepersonelloven.

Dersom klagenemnden under sin virksomhet finner grunn til å anta at en tannlege utøver uforsvarlig tannlegevirksomhet, skal klagenemnden underrette lokalforeningens styre om forholdet.

Helsepersonell skal av eget tiltak også gi tilsynsmyndighetene informasjon om forhold som kan medføre fare for pasienters sikkerhet, jf. helsepersonellovens § 17.

4.2 Avisning av saker

Klagenemnden skal avvise saken i følgende tilfeller:

- (1) Klagesak der nedsettelsen av honoraret eller korrigeringen/omgjøringen har større verdi enn NPEs nedre grense for behandling.
- (2) Klagesak der klageren under saken opplyser at han vil reise krav ut over den nevnte nedsettelse eller tilbakebetaling, f.eks. oppreisningserstatning for tort og svie.
- (3) Klagesak der klagen dreier seg om prisen på utført behandling.
- (4) Klagesak der det klages på manglende overholdelse av prisopplysningsforskrift eller feil ved trygdeoppgjør.
- (5) Klagesak der det klages på under- eller overbehandling.
- (6) Klagesak som ikke kan løses ved nedsettelse av honoraret, f.eks. ved varige nerveskader.

Når en klagesak avvises, skal klageren informeres med begrunnelse for avslaget samt informasjon om eventuelt andre klagemuligheter.

4.3 Saksbehandling i lokalforeningenes klagenemnder

Klage skal i alle tilfeller foreligge skriftlig. Innklagede tannlege gjøres kjent med klagen, og gis frist på 3 uker for å komme med skriftlig tilsvaret til denne. Klageren skal ha kopi av tilsvaret og gis en frist på 3 uker for å komme med merknader. Nemnden kan beslutte at begge parter innkalles til muntlig forklaring.

Klagenemnden skal i alminnelighet selv undersøke det tannlegearbeid klagen gjelder. Besvarelse av forespørsler og behandling av klager er gratis.

Nemnden skal for den enkelte sak gi sitt forslag til sakens løsning ved å avgi en skriftlig begrunnet avgjørelse som sendes partene.

Avgjørelsen skal inneholde følgende informasjon:

- (1) Møtedato
- (2) Navn på hvem som deltok i avgjørelsen
- (3) Hva saken gjelder og en forklaring av saken
- (4) Hvilken dokumentasjon klagenemnden har sett og vurdert (journal, modeller, undersøkelse av pasienten mv.)
- (5) Omtale av de vurderinger som er gjort
- (6) Konklusjon i saken
- (7) Om saken er enstemmig eller hvor mange som stemte for.
- (8) Avgjørelsen skal dateres og signeres.
- (9) Avgjørelsen sendes partene sammen med opplysning om ankeadgang og ankefrist for tannlegen

Sakens dokumenter, inkludert eventuelle kopier, makuleres/slettes når saken er avsluttet og eventuell ankefrist er utløpt, med mindre de skal returneres til avsender etter avtale.

Klagenemnden fører protokoll over saksbehandlingen. Personopplysninger anonymiseres i protokollen. Protokollen skal oppbevares.

Klagenemndene sender årsrapport til NTFs sekretariat, senest innen 1. mars påfølgende år.

4.4 Rett klagenemnd

Dersom klageren og innklaget tannlege har tilhold i hvert sitt lokalforeningsdistrikt når klagen fremsettes, behandles klagen av nemnden i det distrikt hvor klageren bor. Klageren kan velge at saken i stedet skal behandles av nemnden i det distriktet tannlegen har sin virksomhet.

Dersom klagenemnden finner at den ikke kan behandle klagen på grunn av habilitetsproblematikk, skal nærmeste klagenemnd behandle saken.

5. NTFs sentrale ankenemnd

5.1 Mandat

NTFs sentrale ankenemnd for klagesaker skal behandle klager over lokale klagenemnders avgjørelser.

Det ligger utenfor nemndens mandat å vurdere forholdet opp mot NTFs etiske regler. Saker som gjelder overtredelse av NTFs etiske regler, kan oversendes til lokalforeningens styre.

Det ligger utenfor nemndens mandat å vurdere forholdet opp mot helsepersonelloven.

Dersom NTFs sentrale klagenemnd under sin virksomhet finner grunn til å anta at en tannlege utøver uforsvarlig tannlegevirksomhet, skal klagenemnden underrette lokalforeningens styre om forholdet.

Helsepersonell skal av eget tiltak også gi tilsynsmyndighetene informasjon om forhold som kan medføre fare for pasienters sikkerhet, jf. helsepersonellovens § 17.

5.2 Saksbehandling

Klageadgangen kan kun benyttes av innklaget tannlege. Ankenemnden kan prøve alle sider ved klagenemndens avgjørelse.

Klagefristen er 14 dager etter at avgjørelsen er mottatt. Tannlegen må samtidig erlegge et gebyr som tilbakebetales dersom tannlegen gis medhold. Gebyret fastsettes av NTFs hovedstyre.

De generelle regler for lokalforeningenes klagenemnder gjelder også for NTFs sentrale ankenemnd så langt de passer, jf. punkt 4.1-4.3

6. NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker

6.1 Mandat

NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker skal avgi endelig uttalelse i klagesaker vedrørende kjeveortopedisk behandling.

Det ligger utenfor nemndens mandat å vurdere forholdet opp mot NTFs etiske regler. Saker som gjelder overtredelse av NTFs etiske regler, kan oversendes til lokalforeningens styre.

Det ligger utenfor nemndens mandat å vurdere forholdet opp mot helsepersonelloven.

Dersom NTFs sentrale klagenemnd under sin virksomhet finner grunn til å anta at en tannlege utøver uforsvarlig tannlegevirksomhet, skal klagenemnden underrette lokalforeningens styre om forholdet.

Helsepersonell skal av eget tiltak også gi tilsynsmyndighetene informasjon om forhold som kan medføre fare for pasienters sikkerhet, jf. helsepersonellovens § 17.

6.2 Saksbehandling

Når en klage over kjeveortopedisk behandling foreligger, skal lokalforeningens klagenemnd oversende den for behandling til NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker.

De generelle regler for lokalforeningenes klagenemnder gjelder også for NTFs klagenemnd for kjeveortopediske saker, jf. punkt 4.1-4.3

Klagenemnden skal behandle alle klagesaker den får seg forelagt. Nemnden møter når dens leder finner det nødvendig ut fra den foreliggende saksmengde. NTF dekker møteutgiftene.

7. Plikt til å følge vedtak i klagenemndene

Alle medlemmer i NTF har plikt til å gi de opplysninger som er nødvendige til klagenemndene, og følge de avgjørelser som blir fattet av NTFs klagenemnder.

Unnlatelse av å følge de avgjørelser som fattes kan medføre eksklusjon fra foreningen etter en konkret vurdering og behandling i NTFs hovedstyre, jf. NTFs vedtekter § 48.

8. Habilitet

For klagenemndenes medlemmer gjelder habilitetsreglene i forvaltningsloven § 6 tilsvarende, så langt de passer. Slektskap til en av partene eller andre særegne forhold som gjør at tilliten til klagenemndens avgjørelse svekkes, kan medføre inhabilitet. Ved vurderingen av om det foreligger andre særegne forhold skal det legges vekt på om avgjørelsen kan innebære særlig fordel, tap eller ulempe for ham selv eller noen som han har nær personlig tilknytning til.

En tannlege kan heller ikke delta ved behandling av klager fra pasienter som han selv har eller tidligere har hatt til behandling.

En tannlege som i egenskap av medlem av klagenemnden har deltatt i behandlingen av en klage fra pasient, skal ikke selv påta seg behandling av pasienten før 2 år etter at nemnden har avsluttet behandlingen av saken, såfremt pasienten på annen måte kan få tannlegehjelp.

9. Taushetsplikt

Klagenemndens medlemmer plikter å bevare taushet i de saker som er eller har vært til behandling, bortsett fra nødvendige beretninger om virksomheten til NTFs sekretariat eller organer, med de unntak som følger av punkt 4.1, 5.1 og 6.1.

10. Endringer i reglementet

Vedtak om endringer i dette reglementet krever 2/3 flertall i NTFs representantskap.

II

Reglementet trer i kraft 1. januar 2020.