Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-09-18

# Patientnämnden Ärendeförteckning

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Handläggare:** | Alla | **Verksamhet:** | Tandvård | **Problemområde:** | Alla |
| **Yttrande:** | Alla | **Enhet:** | Alla | **Delproblem:** | Alla |
| **Ärendetyp:** | Alla | **Vårdinrättning:** | Alla | **Yrkeskategori** | Alla |
| **Kontakttyp:** | Alla | **Klinik:** | Alla | **Ålder:** | Alla |
| **Avslutat:** | Ja | **Driftform:** | Alla | **Kön:** | Alla |
| | | **Specialitet:** | Alla | **Bev.område:** | Alla |
| | | | | **Antal ärenden** | 100 |

**Avslutat datum:** 2026-05-01 - 2026-08-31

| | |
|---|---|
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2601-00383**<br>Kommunikation<br>Delaktig<br>Vård och behandling<br>Behandling | Önskar få tänder utdragna men tandläkaren vill vänta<br><br>En man säger sig ha behov av att behöva dra ut flera tänder och han vill göra det på en och samma gång. Det vill däremot inte tandläkaren som säger att hon inte får göra så. Mannen ifrågasätter varför han inte blir lyssnad till.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen förklarar att den bedömning som gjorts grundar sig på medicinska och odontologiska överväganden och att det inte i nuläget är fastställt att samtliga tänder behöver tas bort. Behandlingsplanering inom tandvård utgår från varje enskild tands status, patientens allmäntillstånd samt principen om god och säker vård. Att ta bort samtliga tänder utan tydlig indikation för varje tand är inte förenligt med vetenskap och beprövad erfarenhet. Vidare innebär omfattande utdragningar vid ett och samma tillfälle ökade medicinska risker som till exempel blödning och infektion. Klinikchefen säger att den behandlande tandläkaren har informerat patienten om bedömningen samt om skälen till att behandling inte kan utföras enligt hans önskemål. Hon rekommenderar att patienten fortsätter med regelbunden tandbehandling hos tandhygienist. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2603-02176**<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Kommunikation<br>Delaktig | Bristande bemötande av patient med funktionsnedsättning<br><br>Ett ombud för en vuxen man med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning kontaktade patientnämnden med synpunkter på bemötandet vid en tandvårdsklinik. Mannen använde en stödhund vid vårdbesök, vilket det fanns intyg för, och hade under lång tid besökt kliniken där både han och hunden tidigare blivit väl bemötta. Vid det aktuella besöket mötte de ny personal som ifrågasatte att hunden var med och ställde frågor om mannens diagnoser, vilket upplevdes som kränkande. Ombudet uppfattade situationen som diskriminerande utifrån mannens funktionsnedsättning och beskrev bemötandet som aggressivt. Händelsen påverkade mannen negativt och han mådde dåligt efteråt. Ombudet försökte framföra synpunkterna muntligt till ansvarig på kliniken men hänvisades till att inkomma med en skriftlig anmälan och önskar patientnämndens hjälp med att få svar på sina synpunkter.<br><br>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att berörda medarbetare har fått redogöra för vad som hände. Vårdgivaren beskriver att personalen först inte hade fått information om att ombudet hade med sig en assistanshund. Tandsköterskan informerade därför om att hundar inte är tillåtna i behandlingsrummet. När ombudet därefter berättade att det rörde sig om en assistanshund och visade intyg hämtades en arbetsledare, som först föreslog att hunden skulle vänta utanför. Efter att intyget visats fick hunden stanna i rummet. Vårdgivaren uppger att det inte fanns någon avsikt att ifrågasätta assistanshunden, även om ombudet och sonen uppfattade situationen så. Vårdgivaren beklagar det inträffade och har gjort en anteckning i patientens journal om att patienten har rätt att ha assistanshund med sig i behandlingsrummet. Vårdgivaren önskar också att de inför kommande besök informerar om att assistanshund följer med, så att personalen kan planera för detta. Ombudet har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **Telefon -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02491**<br>Vård och behandling<br>Behandling | Missnöjd med behandling, uppföljning och anpassning efter funktionhinder<br>En man med neurologisk sjukdom som låg till grund för subventionerad tandvård upplevde att han inte fick den hjälp, regelbunden kontroll och behandling som hans tandstatus krävde. Han tyckte det tog för lång tid mellan tider för behandling.<br>Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgick att patienten erbjudits tider med relativt kort varsel men även själv avbokat vissa besök. Akuta besvär under helger hänvisas till folktandvårdens akutmottagning. Vårdgivaren beskrev att kariesutveckling påverkas av kostvanor och munhygien och att kariesbehandling i detta fall bedömts vara mer prioriterad än behandling av tandsten. Vidare uppgavs att patienten haft tolv besök under cirka femton månader och att den rekommenderade behandlingsplanen kommunicerats. Kliniken försöker erbjuda kontinuitet, men besök hos olika tandläkare kan ibland bli nödvändiga. Vårdgivaren uppgav att alla patienter behandlas lika oavsett betalningsmodell och att specialisttandvård kan vara aktuell vid komplexa smärttillstånd. Det beklagades att patienten upplevt bemötandet som bristfälligt och att en medarbetare inte kände till patientnämnden, vilket uppgavs tas vidare i verksamheten. Vårdgivaren framhöll samtidigt vikten av ett ömsesidigt respektfullt bemötande och att personalen har rätt till en god arbetsmiljö. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03381**<br>Kommunikation<br>Information<br>Vård och behandling<br>Behandling | Komplikation efter rotfyllning<br>En patient besökte en tandläkarmottagning för besvär med tanden. Tandläkaren sade att det behövs en rotfyllning men informerade inte om att tanden kan spricka. Efter några månader fick patienten smärta i tanden, ytterligare någon månad senare sökte han akut tandvård och fick då informationen att tanden behöver rotfyllas igen alternativt tas bort på grund av en spricka. Patienten hade velat få information om alternativet att ta bort tanden från början.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03390**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Kommunikation<br>Information | Brister i information kring gjorda åtgärder hos tandläkare<br>En äldre patient besökte tandläkare för en viss åtgärd. Undersökningar utfördes utan att patienten fick information om varför. En viss åtgärd utfördes felaktigt. Kostnaden för besöken blev omfattande.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03743**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat<br>Kommunikation<br>Information | Felaktig behandling ledde till utökade och förvärrade symptom<br>En kvinna kontaktade en tandläkarmottagning på grund av besvär. Tandläkaren påbörjade en bettkorrigerande åtgärd som skulle fortgå en tid. Tandläkaren hörde aldrig av sig och kvinnan började få andra utökade symptom kopplade till åtgärden. När kvinnan själv hörde av sig fick hon veta att tandläkaren hade slutat och att den pågående åtgärden borde ha avslutats tidigare. Den felaktiga behandlingen orsakade kvinnan fortlöpande besvär och flera kostsamma behandlingar för att lindra symptomen. Kvinnan är missnöjd över att detta påverkar hennes livskvalitet<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). |

| | |
|---|---|
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03843**<br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Ersättningsanspråk, garantier<br>Resultat<br>Resultat | Brister i information innan tandbehandling<br>En patient fick inte tillräcklig information inför en tandbehandling om risken för att behandlingen inte skulle vara hållbar. Trots att resultatet inte blev lyckat fick patienten en faktura.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03921**<br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Ungdom fick först motstridiga besked om kostnad för tandreglering, men fick sen rätt information<br>En ungdom fick motstridiga besked om kostnad för tandreglering. Han påbörjade tandregleringen innan de nya reglerna utifrån ålder började gälla 2025, med information om att han hade rätt till kostnadsfri tandreglering. Ungdomen sa att om det kostnadsfria avtalet skulle upphöra att gälla 2025 så ville han ta ut tandställningen. Ungdomen fick plötsligt veta ett år senare att han skulle betala hela kostanden för tandreglering, även för perioden innan regeländringen. Vårdgivaren ringde senare upp patienten och hälsade att de tidigare lämnat felaktig information. Han skulle inte behöva betala.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03930**<br>Vård och behandling<br>Diagnos<br>Kommunikation<br>Information | Får ingen förklaring vad som orsakar smärta i tand<br>En patient hade haft långvarig smärta i en tand men fick ingen förklaring till vad som orsakade smärtan trots besök hos flera tandläkare och specialister inom tandvård.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04013**<br>Vård och behandling<br>Diagnos | Tandläkare observerade inte benförlust i käken<br>Patienten besökte tandvårdsmottagning. Tandläkaren observerade inte benförlust i käken.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04095**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Kommunikation<br>Information | Debiterades kostnad som borde vara regionfinansierad<br>En patient med medfödd tandsjukdom, som bor i annan region, genomgick en åtgärd vid aktuell specialistklinik. Patienten betalade själv privat för behandlingen, efter att vårdgivaren informerat om att det skulle behöva göras med tanke på att patienten inte bor i Region Stockholm. Vårdgivaren gav också ett annat förslag till ekonomisk lösning vilket patienten menar var olagligt och omöjligt utifrån omständigheterna. Patienten har sedermera fått veta att behandlingen kunde ha bekostats av hemregionen och undrar vad som kan göras åt detta nu.<br>Åtgärd: Då patienten inte återkommit med en påskriven handling trots att hon uppmanats göra det, inom utsatt tid, avslutas ärendet utan vidare åtgärd. |

| | |
|---|---|
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04189**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Kommunikation<br>Information | Oro över beslut om övertagande av tandreglering<br>En närstående framförde synpunkter på ett beslut gällande övertagande av en påbörjad tandregleringsbehandling. En remiss om övertagande hade avslagits, vilket väckte oro hos den närstående. Den närstående ifrågasatte om beslutet hade fattats utifrån ett korrekt underlag och rätt diagnos. Den närstående önskade klarhet i vilka bedömningar som låg till grund för avslaget.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04364**<br>Tillgänglighet<br>Tillgänglighet till vården<br>Vårdansvar och organisation<br>Vårdflöde/processer<br>Vård och behandling<br>Behandling | Svårigheter att fullfölja tandreglering efter konkurs<br>En ung vuxen hade beviljats och påbörjat tandreglering vid en tandvårdsmottagning. När mottagningen gick i konkurs hänvisades patienten enligt regionens information till andra mottagningar som kunde ta över behandlingen. Patienten fick tid hos en ny mottagning men uteblev från bokade besök. Mottagningen uppgav därefter att den inte längre kunde erbjuda patienten nya tider. En närstående kontaktade sedan ytterligare en mottagning för att få tandregleringen övertagen men fick besked om att mottagningen inte tar över redan påbörjade behandlingar. Den närstående ställer sig frågande till vart patienten kan vända sig för att slutföra behandlingen samt om en mottagning kan neka fortsatt vård efter upprepade uteblivna besök.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling samt fullmakt krävs för fortsatt handläggning. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04393**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat<br>Kommunikation<br>Delaktig | Kvarvarande besvär efter tandutdragning<br>En patient sökte tandvård på grund av smärta från en tand. Tanden drogs ut vid en tandvårdsmottagning, men besvären kvarstod efter ingreppet. Det framkom senare att tandrester fanns kvar efter utdragningen. Patienten hänvisades tillbaka till den tandläkare som utfört behandlingen för fortsatt åtgärd. En närstående till patienten undrade varför hen inte kunde få träffa en annan tandläkare.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling och fullmakt krävs för fortsatt handläggning. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2607-05227**<br>Vård och behandling<br>Läkemedel | Undrar om tandläkare verkligen inte får skriva ut antibiotika<br>En kvinna hör av sig och undrar om det verkligen är helt förbjudet för tandläkare att skriva ut antibiotika? Hon drabbades av svår tandvärk med rotpåverkan och tandläkaren informerade att hen inte fick skriva ut någon antibiotika och så drog hon ut tanden som visade sig vara rejält inflammerad. Patienten drabbades av sepsis och fick ta sig med ambulans till akutsjukhus.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2608-05498**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering<br>Tillgänglighet<br>Telefontillgänglighet | Operation försenades efter att tandproteser inte beställts<br>En kvinna besökte en tandvårdsmottagning inför en operation. Hon informerades om att det skulle göras en beställning av tandproteser inför operationen, men dessa kom aldrig fram. Det gjorde att operationen fördröjdes. Kvinnan har försökt nå mottagningen och verksamhetschefen, men uppger att hon inte blir uppringd.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |

| | |
|---|---|
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2608-05690**<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering<br>Tillgänglighet<br>Väntetider i vården<br>Tillgänglighet<br>Telefontillgänglighet | Fördröjd och felaktigt skickad remiss till specialisttandvården<br>En kvinna med demenssjukdom hade besvär med sina tänder och besökte en tandläkarmottagning. Enligt en närstående skulle tandläkaren skicka en remiss till specialisttandvården för röntgenundersökning. Tre månader senare framkom att remissen inte hade skickats och den närstående behövde kontakta mottagningen. När remissen därefter skickades gick den till fel enhet inom specialisttandvården, vilket medförde ytterligare arbete för den närstående. Den närstående befarade att kvinnan på grund av hanteringen skulle behöva vänta omkring ett halvår på undersökningen och ifrågasatte väntetiden med hänsyn till hennes demenssjukdom. Ombudet hade även synpunkter på att en chef inte ringde upp enligt önskemål och att hon därför behövde kontakta mottagningen på nytt.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har också lämnats om patientförsäkringen, Löf. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2608-05756**<br>Dokumentation och sekretess<br>Patientjournalen | Saknades journalanteckningar efter kontakt med tandvårdsmottagning<br>En kvinna kontaktade en tandvårdsmottagning vid upprepade tillfällen men uppger att hon blev tillsagd att det enligt deras bedömning inte gick att göra något åt hennes besvär. Det har senare framkommit att det inte finns några journalanteckningar från de gånger hon ringt.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2608-05791**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Bettskenan passar inte och ifrågasätter kostnadsförslag<br>En kvinna har fått en ny bettskena efter ett tandimplantat. Bettskenan passar inte och hon vill veta hur lång garantitid den har. Kvinnan ifrågasätter också de avgifter hon haft och undrar om dessa stämmer. Det kostnadsförslag hon fick först stämmer inte med de faktiska avgifterna som var dubbelt så stora.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2608-05799**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat<br>Kommunikation<br>Bemötande | Synpunkter på behandling och bemötande hos tandläkare<br>En kvinna menar att hon utsatts för felbehandling vid en tandvårdsinrättning. Det bristfälliga resultatet har inneburit att patienten behövt vidta åtgärder vid en annan tandläkarmottagning. Patienten känner sig ledsen och slutkörd över allting hon behövt genomlida och har dessutom drabbats av dyra kostnader som hon vill kompenseras för. Hon har även synpunkter på oförskämt bemötande från tandläkaren.<br>Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas. |
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2608-05800**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat | Synpunkter på felbedömning och felbehandling hos tandläkare<br>En patient bet av en tand och uppsökte en tandvårdsmottagning akut. Patienten menar att tandläkaren där gjorde en felbedömning, behandlade problematiken felaktigt och att patienten därefter fick uppsöka annan tandvårdsinrättning för vidare åtgärder, inte heller hos denna tandläkare blev behandlingen korrekt. Hanteringen har varit kostsam och gjort att patienten känner sig ledsen och slutkörd. Patienten tycker inte att vårdgivaren tar ansvar för det som skett.<br>Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas. |

| | |
|---|---|
| **Telefon**<br>**Tandvård**<br>**V2608-05859**<br>Resultat<br>Resultat | Kvinna fick problem med bettet efter tandreglering<br>En kvinna som genomgått tandreglerande behandling med skenor uppgav att hon fått problem med bettet när behandlingen var klar. Enligt patienten kunde hon inte längre tugga eftersom kindtänderna inte fick kontakt.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |
| **Skrivelse -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2602-01325**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Intyg om tandvårdsstöd drar ut på tiden<br>En kvinna med ett varaktigt och omfattande behov av vård- och omsorgsinsatser har ansökt om att få nödvändig tandvård till hälso- och sjukvårdsavgift. Hon uppger att hon uppfyller kriterierna för regionfinansierad tandvård men att hon ännu inte har fått ett beviljat. Hon har två läkare och en tandläkare som med intyg har styrkt behovet.<br>Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan framfört sina synpunkter vid egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas. |
| **Skrivelse -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02346**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering | Avtal följdes inte<br>Enligt patienten efterföljdes inte information om och överenskommelse om avtal med tandvårdsmottagning.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren försökte upprätta kontakt med patienten under den tid som avtalet fortfarande var gällande. Då vårdgivaren inte uppnådde kontakt med patienten kunde patienten inte ge sitt samtycke vilket krävdes för fortsatt gällande avtal. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas |
| **Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02787**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Skador uppstod vid tandbehandling, dessa uppmärksammades inte<br>Skador uppstod vid tandbehandling vid specialisttandvårdsmottagning, dessa skador uppmärksammades inte på grund av utebliven efterkontroll.<br>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för bedömningar och behandlingsinsatserna. Infektionen hade redan innan behandlingen orsakat stor skada i benet och läkning behövde ske innan behandlingen kunde planeras och utföras ytterligare. En provisorisk protes läggs alltid in under läkningstiden. Enligt yttrandet var behandlingen korrekt. Patienten tog del av vårdgivarens svar. Ärendet avslutas. |
| **Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03730**<br>Vård och behandling<br>Behandling | Klagomål på tandvård<br>Patienten framförde klagomål på den tandvård som hon erhållit.<br>Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2602-00770**<br>Kommunikation<br>Bemötande | Anser sig ha blivit dåligt bemött vid kliniken<br>En kvinna hör av sig och uppger att hon upplevde besöket vid den aktuella kliniken som patientosäkert och hon kände sig otrygg. Dessutom bemöttes hon väldigt dåligt.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen konstaterar att hon inte har så mycket mer att tillägga utöver det svar som patienten redan hade fått från henne direkt via 1177. Klinikchefen uppger att man har lyssnat, bekräftat, bemött och beklagat patientens upplevelser och hon har haft samtal med det tandvårdsteam som patienten träffade på kliniken, i syfte att lära av händelsen och minska risken för att liknande situationer ska upprepas. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2602-00940**<br>Resultat<br>Resultat | Fel tänder drogs ut på flicka inför tandregleringsbehandling<br>En flicka skulle genomgå en tandregleringsbehandling och inför denna skulle flera tänder dras ut. Dock drog tandläkaren vid den aktuella kliniken ut två tänder felaktigt vilket flickan och mamman informerades om när de besökte tandregleraren.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare har granskat patientens journal och konstaterar att det som inträffat är mycket olyckligt och det är även upplevelsen av att medarbetarna på kliniken har bagatelliserat händelserna. Vårdgivaren ser allvarligt på det inträffade och en intern avvikelse har gjorts som lett till tydligare och förbättrade rutiner på kliniken. Därutöver har en Lex Maria-anmälan gjorts. Ombudet har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-02275**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Bestridande av faktura<br>Patienten bestred faktura upprättad av tandvårdsmottagning. Trots att patienten befann sig vid mottagningen strax efter besökstiden upprättades faktura för uteblivet besök.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg debiteringen vara korrekt, att fakturan därmed inte kommer att makuleras. Patienten tog del av detta svar och uttryckte sitt missnöje med det och framförde i sin tur att hon fortsatt bestred fakturan. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02558**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Fick inte ordentlig hjälp vid svår tandvärk<br>En kvinna fick kraftig tandvärk och besökte aktuell klinik. Där beskrev hon sin smärta och undersöktes snabbt. Ett litet kariesangrepp noterades och patienten skickades hem med rådet att ta receptfritt smärtstillande. Dock fick patienten samma kväll svåra smärtor som blev på gränsen till outhärdliga och hon fick besöka vårdgivarens akutmottagning. Hon fick göra flera besök och är upprörd över de bedömningar som gjorts och de kostnader hon haft.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten haft svår värk och smärta från sin tand. Hon har gått igenom hennes journal och röntgenbilder. Hon konstaterar att det framgår av journalen att patienten hade pulpadöd i en tand och att smärtan berodde på djup sprickbildning. Patienten har en bettskena på grund av tandgnissling men det framgår att hon inte använde den. Vid gnissling kan det bildas sprickor i tänderna som just kan leda till det som patienten råkat ut för. Det var alltså inte karies. När patienten besökte kliniken vid det första tillfället visade röntgen inte på någon sjukdom i tänderna och därför ville tandläkaren inte borra upp någon tand. Flera tänder var ju ömma och det gick inte att särskilja vilken tand som orsakade smärtan. Därefter fick patienten ett rörelseträningsprogram. Anledningen till att tandläkaren senare slipade lite på tanden 27 som gjorde ont, var för att avlasta tanden då den hade mycket hög belastning. Då levde tanden fortfarande, men det faktum att patienten inte blev smärtfri berodde på sprickor i tanden som gick hela vägen till nerven och det kan man inte se på röntgen. Sammanfattningsvis har patienten fått en korrekt behandling. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02662**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Upplever att han får en merkostnad på grund av långsam behandling<br>En man upplever att han fått mycket ökade kostnader på grund av att hans kronbehandling hela tiden blivit försenad. Detta har enligt patienten skett på grund av upprepade fel och debiteringen har inte heller inte skett löpande.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen förklarar i sitt svar att karens och högkostnadsskydd helt regleras av Försäkringskassan och att varken hon eller någon annan på kliniken har möjlighet att påverka karenstidens omfattning eller att flytta behandlingar in eller ut ur perioden. Klinikchefen har förståelse för att det upplevs som frustrerande att den sista kronan inte hann färdigställas innan karensåret löpte ut men det är Försäkringskassans regelverk som styr detta. Behandlingen har planerats med omsorg och med ambitionen att göra det så fördelaktigt som möjligt för patienten men ibland blir tidsramen för kort. Klinikchefen uttrycker också att det är viktigt patienten känner att han får tydlig och kontinuerlig information om behandling och kostnader. Med anledning av patientens synpunkter har hon pratat med teamet och kommit överens om extra tydlighet i kommunikationen framöver, särskilt när det gäller hur kostnader kan påverkas av karens och andra regelverk. Sammanfattningsvis kommer inte patientens kostnader att reduceras med anledning av hans klagomål och synpunkter. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> 1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04135**<br>Tillgänglighet<br>Tillgänglighet till vården<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Delaktig | Tandregleringsbehandling under narkos har stannat upp, dålig kommunikation<br>En mamma hör av sig och vill få hjälp med att dotterns tandreglering ska återupptas vid aktuell klinik. Hon uppger att behandlingen helt avstannat. Det har varit många turer och mamman är nu orolig över att dotterns tandvårdsrädsla eskalerar.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten och ombudet har upplevt kommunikationen och vårdkontakterna på ett sätt som har skapat stress och frustration. I sitt svar ger kliniken sin bild av det som hänt och klinikens roll i behandlingen. Patienten remitterades till den aktuella kliniken, som är en specialistklinik för barn- och ungdomstandvård, medan den klinik som remitterat henne är en specialistklinik för tandreglering. Namnen är snarlika vilket kan leda till missförstånd. Planeringen av tandregleringsbehandlingen, inklusive valet av behandlingsmetod, ansvarar den behandlande tandregleraren för. Den aktuella klinikens uppdrag var att möjliggöra behandlingen under narkos, eftersom det tidigare inte hade varit möjligt att genomföra insättningen av miniskruvar i vaket tillstånd. Klinikchefen säger att hon redan vid det första besöket kunde märka att patienten hade en uttalad tandvårdsrädsla och farhågor framfördes därför kring den planerade behandlingen med miniskruvar, eftersom den skulle innebära två narkostillfällen, och man bedömde att det skulle kunna bli särskilt krävande för patienten med hänsyn till hennes tandvårdsrädsla. Samtidigt ville man visa respekt för den behandlingsplan som den behandlande tandregleraren hade tagit fram.<br>En första narkostid bokades in kort efter att remissen inkom, men den fick ställas in då tandregleraren inte kunde närvara och det krävs att både ett narkosteam och tandreglerare finns på plats samtidigt. Det innebär också att tiderna behöver samordnas mellan två olika verksamheter, vilket ibland kan innebära ombokningar. Vid ett senare planerat behandlingstillfälle kunde narkosen inte heller genomföras då förberedelserna inför narkos inte var uppfyllda enligt gällande säkerhetsrutiner från patientens sida, hon hade inte fastat och av patientsäkerhetsskäl behövde behandlingen därför ställas in. Efter detta hade kliniken fortsatt kontakt med ombudet och erbjöd flera nya behandlingstider. Syftet var att kunna erbjuda en så tidig behandling som möjligt när narkostider blev tillgängliga. Klinikchefen säger att hon har förståelse för att dessa erbjudanden kan ha upplevts som stressande och att den korta framförhållningen inte passade. Med facit i hand konstateras att ett annat upplägg, med längre planeringstid, sannolikt hade varit bättre anpassat för patienten med hänsyn till hennes uttalade tandvårdsrädsla. Klinikchefen har tagit kontakt med ombudet och det har framkommit att hon önskar att tandregleringsbehandlingen ska genomföras vid en annan klinik, och samtidigt undersöka möjligheten till en alternativ behandlingsmetod som inte innefattar miniskruvar. Ombudet har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02603**<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Vård och behandling<br>Behandling | Missnöjd med bemötande och behandling hos tandvårdsklinik<br>En kvinna har synpunkter på att hon inte får ordentliga besked rörande hennes tandställning.<br>Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick. |
| **E-post**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02616**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Missnöjd med att frisktandvårdsabonnemanget upphört på grund av hennes ålder<br>En kvinna har framfört synpunkter på att hennes frisktandvårdsabonnemang upphört på grund av hennes ålder och den så kallade tiotandvården som vårdgivaren föredrar att använda när det gäller patienter som är 67 år eller äldre. Hon anser att det innebär det stora ekonomiska konsekvenser för henne.<br>Åtgärd: Då patienten inte återkommit med kompletterande information inom utsatt tid, samt att hon också adresserat aktuell vårdgivare med samma frågeställning, avslutas ärendet utan vidare åtgärd. |
| **E-post**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03694**<br>Vård och behandling<br>Diagnos | Nekad ny medicinsk bedömning<br>Ett barn fick tänder utdragna hos en tandläkare. En närstående upplevde att tänderna var friska och ifrågasatte om behandlingen varit korrekt. Kontakt togs därför med en annan tandläkare för att boka en ny medicinsk bedömning. Enligt den närstående gavs information om att mottagningen inte utförde sådana bedömningar, vilket närstående ställde sig frågande till.<br>Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. |
| **E-post**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04509**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Missnöjd med beslut rörande regionfinansierad tandreglering<br>En ung kvinna hör av sig och är missnöjd med bedömningen som gjorts rörande regionfinansierad tandreglering. Hon anser att hon borde få en sådan behandling.<br>Åtgärd: Patienten har uppmanats inkomma med påskriven handling för att ärendet ska kunna behandlas, det har hon dock inte gjort inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas utan vidare åtgärd. |
| **E-post**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04512**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Kommunikation<br>Information<br>Vård och behandling<br>Behandling | Fördröjd undersökning av smärtande tand, får ingen återkoppling eller plan<br>En man fick problem med en tand och besökte en tandvårdsinrättning. Han informerades om att ärendet skulle diskuteras med specialist. Två månader senare har han inte fått någon återkoppling från verksamheten. Han menar att han saknar behandlingsplan och besökstid. Under tiden har besvären förvärrats med svår smärta och problem att tugga. Han kan inte äta och sova ordentligt. Patienten har kontaktat tandvårdsmottagningen men tycker att hans situation inte tas på allvar av denna, han är orolig över väntetiden och bristen på information.<br>Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2507-05579**<br>Resultat<br>Resultat | Har kvarstående problem efter gammal tandregleringsbehandling<br>En man genomgick för många år sedan en tandregleringsbehandling vid aktuell klinik. Sedan dess har patienten upplevt problem och spänningar i munnen, vilket han framfört många gånger men ingen har velat ta tag i problemet.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten inte fått den information som han behövt under sitt besök på kliniken. Hon har gått igenom patientens journal och konstaterar att patienten haft problem med sin stabiliserande tråd under en lång tid. Efter det att han fått en ny tandställningsapparatur fick han även en ny tråd men den lossnade från en tand efter några veckor. Vid kontroll kunde man då se att ett mellanrum mellan framtänderna hade återuppstått. I samråd med patienten sattes en ny tandställning in för att stänga gluggen och sedan fick patienten en ny tråd. Även denna lossnade vid två tillfällen och sattes tillbaka. Därefter bestämdes i samråd med patienten att tråden skulle tas bort helt och hållet. Under sommaren besökte patienten tandregleringsspecialisten och uppgav då att han hade en känsla av att något låg under läppen. Tandläkaren rekommenderade då en skena för att förhindra tandförflyttning och förklarade att tandreglering inte kan åtgärda den känsla som patienten hade. Klinikchefen understryker att tänderna rör sig under hela livet och för att behålla tändernas position är det viktigt att använda någon form av stabiliserande skena eller tråd. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2509-06462**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Bettskena försvann på resa, önskar en ny tandregleringsbehandling<br>En ung kvinna förlorade sin bettskena då hennes handbagage försvann på en resa till Sydamerika. Nu upplever hon att bettet gått tillbaka och därför önskar hon få en ny tandregleringsbehandling.<br>Åtgärd: Då ärendet handlar om att patienten förlorat sin bettskena under en resa, hänvisas till reseförsäkringen. Ärendet avslutas därmed utan vidare åtgärd. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2512-08900**<br>Kommunikation<br>Information<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering<br>Kommunikation<br>Bemötande | Utebliven information påverkade avtalets giltighet<br>Patienten hade ett pågående avtal med tandvårdsvårdgivare. I samband med flytt till Stockholm förutsatte patienten att detta avtal skulle fortsätta att gälla, eftersom det fungerat väl i många år. Dock uppstod problem på grund av utebliven information från tandvårdsgivaren, information om att avtalet var i behov av uppgradering.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren försökte upprätta kontakt med patienten under den tid som avtalet fortfarande var gällande. Då vårdgivaren inte uppnådde kontakt med patienten kunde patienten inte ge sitt samtycke vilket krävdes för fortsatt gällande avtal. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2512-09537**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Ekonomi<br>Ersättningsanspråk, garantier | Underkäksprotes orsakade bestående smärtor<br>Patienten, en äldre kvinna med allvarlig samsjuklighet, sökte tandvårdsbehandling. Hon var i behov av ny underkäksprotes. Det bedömdes att det fanns en högriskfaktor i underkäken som kunde påverka stabiliteten. Trots detta fullföljde tandläkaren behandlingen, detta utan att konsultera en specialist. Ingen vårdplan upprättades. Protesen orsakade komplikationer, bland annat smärta. Flera försök till justeringar misslyckades. Remitteringen till specialisttandvården försenades. Patienten hade blivit felinformerad, protesen var endast provisorisk, men patienten hade fått informationen att den var permanent.<br>Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömde att genomförd behandling följt vedertagen praxis. Av svaren framgick att vårdgivaren ansåg att kommunikationen kring behandlingens olika steg, förväntat resultat och hur patientens protes skulle fungera inte nått fram. Ombudet tog del av svaren. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2512-09566**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Behandling | Tandbehandling med misslyckat resultat<br>Patienten som var i yngre tonåren påbörjade och genomgick en tandbehandling som fick misslyckat resultat.<br>Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren följde strikta nationella restriktioner under Covid-19-pandemin för att minska smittspridning. Därför kunde vårdnadshavare inte alltid närvara i behandlingsrummet. I yttranden beskrevs den medicinska utmaningen under behandlingen. Inför borttagning av tandställningen framförde patienten och vårdnadshavare, enligt vårdgivaren, önskningar att vårdgivaren snarast möjligt skulle avlägsna tandställningsapparaturen. I yttrandet erbjöd mottagningen fortsatt behandling. Ombudet tog del av svaren och ansåg att ärendet kunde avslutas. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2601-00551**<br>Vård och behandling<br>Behandling | Anser att behandling förorsakat en omfattande skada som lett till stora kostnader<br>En kvinna sökte aktuell klinik då hon hade en öm tand. Några dagar efter besöket upptäcktes en blödning i tanden och den har lett till en intern missfärgning av tanden, som då behövde både behandlas och blekas internt. Detta har inneburit en stor kostnad för patienten. Hon tror att om man hade behandlat korrekt från början så hade detta kunnat undvikas.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare har gått igenom patientens journal och kan se att den rotfyllda tanden fick en färgförändring och att blekning genomfördes med gott resultat. Varför färgförändringen skedde är svårt att helt förklara och huruvida blödningen i tanden hade kunnat undvikas är oklart. Patienten har tagit del av yttrandet men hon har inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2602-00886**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Vård och behandling<br>Läkemedel | Ung flicka medicinerades innan behandling och blev mycket sjuk<br>En ung flicka medicinerades innan tandläkarbehandlingen men något gick fel och hon blev väldigt dålig. Ambulans fick tillkallas. Nu vill pappan få en beskrivning och förklaring av vad som hände.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare beklagar händelsen. Hon berättar att det aktuella läkemedlet har en ångestdämpande och lugnande effekt vilket kan bidra till minskad smärtupplevelse och ibland även ge minnesluckor. Tandläkaren gör alltid en individuell bedömning vid varje tillfälle innan läkemedlet används. Patienten bedömdes som fullt frisk och därför såg man inte några medicinska hinder för användning av läkemedlet. Patienten har också tidigare fått det och inte fått några besvär. Den vanligast biverkan är illamående och i sällsynta fall kan medicinen ge andningsdepression med mera. Det var detta som hände vid det aktuella tillfället. När reaktionen uppmärksammades agerade personalen omedelbart och ambulans tillkallades för vidare medicinsk bedömning och vård. Patientens säkerhet var första prioritet. En intern avvikelserapport har upprättats med anledning av händelsen. Ombudet har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2602-00983**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Missnöjd med beslut rörande frisktandvårdsabonnemang och klassificering<br>En kvinna är missnöjd med den bedömning som gjorts rörande vilken klass hon tillhör när det gäller frisktandvårdsabonnemang.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen har gått igenom patientens journal och konstaterar att enligt klinikens registreringar har premiegruppen varierat över tid, och grupp tre har gällt under de två senaste perioderna. Riskklassificering görs vid varje undersökning och kan därför förändras mellan olika avtalsperioder. Ingen förändring av patientens frisktandvårdsavtal har dock skett, hon har kvarstått i premiegrupp tre och kommer att göra det under nuvarande avtalsperiod också. Därför har ingen ekonomisk konsekvens för patienten uppstått. Under pågående avtalsperiod ändras inte månadskostnaden. Avgiften inom frisktandvården bestäms av premiegrupp och den prislista som gäller vid den tidpunkt då ett nytt avtal tecknas, då gäller aktuella priserna för samtliga patienter inom respektive premiegrupp. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2602-01362**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering | Behandling av skador efter tandreglering nekades<br>Patienten påbörjade tandbehandling, subventionerad tandreglering i annan region. När patienten flyttade till adress inom Region Stockholm blev hon hänvisad till olika tandmottagningar inom Region Stockholm. Plötsligt kom beskedet att subventioneringen av tandbehandlingen skulle upphöra. Den administrativa handläggningen har varit långdragen. Patienten har kommit att lida av problem i sin tandhälsa, smärta i tänder och blödande tandkött.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd tandvårdsmottagning inte bedriver specialisttandvård inom tandreglering. Mottagningens roll har varit att ta fram nödvändigt diagnostiskt underlag samt att upprätta remiss till specialisttandvården för bedömning. Patienten tog del av svaren och har efter att ha tagit del av det senaste svaret inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01507**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Patienten debiterades dubbelt för undersökningar<br>En patient upplever att han debiterades dubbelt för undersökningar vid den aktuella kliniken.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse av feldebitering. Hon kommer att se över rutinen för hur information ges kring kostnader för att förhindra missförstånd i framtiden. Hon har gått igenom patientens journal och förklarar de olika åtgärderna och vad som ingår i dessa. Klinikchefen har i telefonsamtal med patienten informerat om att den åtgärd som gäller undersökningen, och som patienten upplevt som dubbel, kan krediteras men då läggs den på en kompositbehandling (plastfyllning) som ska göras då utredningen är utförd och som behöver debiteras. Patienten har tagit del av yttrandet, men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01553**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Tycker inte att han fått den vård han borde enligt frisktandvårdsavtalet<br>En man upplever att han inte erhållit den vård han borde ha fått enligt avtalet om Frisktandvård och han ifrågasätter det. Han tycker inte att man tagit hans problem på allvar.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten känt att han inte fått tillräckligt med information och hon förklarar i sitt svar hur frisktandvårdsavtalen är upplagda. Hon har gått igenom patientens journal och konstaterar att han under de senaste åren haft frätskador på sina tänder och fått information om hur han ska hantera dessa. Dessutom har vissa lagningar gjorts. Nyligen konsulterades även en specialisttandläkare för att ge patienten en bättre bitförmåga. Klinikchefens uppfattning är att patienten fått den vård han ska ha och behövt under de år han haft sitt frisktandvårdsavtal, samt att han informerats om problematiken med frätskador och liknande. Klinikchefen ska förmedla till alla behandlare att det är viktigt att säkerställa att patienten uppfattar all information och är införstådd. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01609**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Behandling | Behandlad tand blev för låg med vassa kanter<br>Patienten besökte tandvårdsmottagning och tandbehandling genomfördes av tandläkaren. Patienten blev missnöjd med resultatet, tanden blev för låg och hade vassa kanter.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren erbjöd patienten en uppföljande kostnadsfri behandling. Patienten ombads höra av sig för inbokning av tid. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01660**<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering<br>Kommunikation<br>Information | Tror att hon tagits bort från kö till tandreglering<br>En ung kvinna fick veta att hon blivit borttagen från kön för tandreglering och vill veta orsaken till det, hon menar att hon blivit lovad tandreglering men har fått olika besked om hur lång väntetiden skulle bli. Patienten menar att hon stått i kö för tandreglering i mer än tre år, sedan hon var 19 år gammal, men att reglerna ändrats under tiden. Hon menar vidare att hon försökt stå i kö sedan hon var 13 år men att hon då fick veta att hon inte hade tillräckligt behov av tandreglering.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som konstaterar att patienten aldrig har besökt någon av vårdgivarens kliniker, och därför finns inga uppgifter om hennes tidigare tandvård eller hur hennes bett ser ut. Då patienten inte längre omfattas av den avgiftsfria barn- och ungdomstandvården kan inte vårdgivaren se i sitt system huruvida patienten blivit bedömd för kostnadsfri tandreglering i Region Stockholm. Patienten rekommenderas att ta kontakt med den klinik som hon tidigare gått till för att få klarhet i vad som hänt. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01794**<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering | Tandregleringschecken verkar vara blockerad<br>En mamma hör av sig då hon önskat att dotterns tandregleringsbehandling ska utföras på annan klinik än den där man gjort en första undersökning. Dock har hon informerats om att checken är registrerad vid den klinik där hon inte önskar att dottern ska behandlas.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Tandvårdsenheten som i sitt svar förklarar att patientens fria vårdval inom tandregleringsvård för barn och ungdomar omfattar val av den första vårdgivare som patienten valt för sin godkända tandregleringsbehandling på regionens bekostnad. Detta omfattar inte byte av vårdgivare. Den valda vårdgivaren bekräftar i samband med bokning av besök sitt vårdansvar för behandling. Dialog om terapi- och behandlingsplan ska föras mellan patient/vårdnadshavare och vårdansvarig vårdgivare, och som patient har man rätt att få kännedom och kunna diskutera vilka metoder och sätt behandlingen ska kunna göras. En annan vårdgivare med avtal inom vårdval tandregleringsvård kan ta över vårdansvaret för tandregleringsbehandlingen i det system som används, men vårdgivaren i fråga har inte någon sådan skyldighet enligt det avtal som finns med regionen. Om så inte sker måste den första vårdgivaren utföra patientens tandregleringsbehandling. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01855**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat | Stora problem i käken efter borttagning av tand<br>En patient hade stora problem med en benbit som satt kvar i bihålan efter en tandborttagning. Efter ingreppet som gjordes fick han ännu större problem och har bollats mellan olika kliniker hos vårdgivaren men även vid akutsjukhus.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten fick problem i samband med behandlingen av en bihåleinflammation. Hon säger att infektion efter en operation inte är helt ovanligt speciellt inte om det från början är en bakteriell infektion som är huvudorsak. Klinikchefen anser att patienten sammanfattningsvis har blivit behandlad enligt rådande rutiner men hon beklagar om han upplever att han skickats runt. Patienten har inte debiterats för någon undersökning eller behandling från specialistklinikens sida eftersom de interndebiterats. Även klinikchefen vid akutkliniken har get ett utförligt svar och konstaterar att operationen där genomfördes enligt klinikens rutiner trots att den var komplicerad.<br>Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01866**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Anser att hon debiterats helt fel vid akutbesök inom tandvården<br>En kvinna var på akutbesök vid aktuell klinik men tandläkaren var försenad och hann inte ens ta en röntgenbild på den inflammerade tanden. Icke desto mindre fick patienten betala full avgift för besöket och hon anser också att tanden borde ha tagits bort redan då, vilket inte skedde utan området runt tanden rengjordes bara. Dock står det i journalen att bland annat röntgen tagits och det anser inte patienten stämmer. Hon vill få pengarna tillbaka.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen har gått igenom patientens journalanteckningar och debiteringen rörande det aktuella besöket. Hen beklagar att behandlingen av visdomstanden inte motsvarade patientens förväntningar och förklarar att en mer försiktig bedömning gjordes för att minska risken för komplikationer. Hen betonar vidare att nödvändig eller akut behandling inte avvisas på grund av tidsbrist. Vid besöket gjordes en klinisk undersökning och man bedömde att besvären berodde på en inflammation kring tanden. Klinikchefen förklarar att vid akuta inflammatoriska tillstånd kring visdomständer är förstahandsbehandling oftast lokal behandling för att dämpa inflammationen, och patienten informerades om att söka tandvård på nytt om hon skulle märka en försämring. Det var två åtgärder som utfördes, dock ingen röntgenundersökning eftersom det inte gjordes någon sådan, som ligger till grund för den debiterade avgiften, och därför bedömer klinikchefen att debiteringen för besöket var korrekt. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01960**<br>Tillgänglighet<br>Väntetider i vården<br>Vård och behandling<br>Behandling | Tidpunkt för tandkirurgisk behandling flyttas fram<br>Patienten har under en längre tid genomgått tandbehandling, tandreglering. Det uppstod behov av käkkirurgisk behandling vilket ledde till att tidpunkt för uttag av tandställningen fick skjutas fram. Även tidpunkten för den käkkirurgiska behandlingen har skjutits fram och detta sväras patienten mycket av.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att den komplikation som patienten kom att lida av kan vara svår att observera. Enligt svaret hade vårdgivaren inte möjlighet att påverka väntetiden till operationen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-01968**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Bemötande | Inkorrekt behandling<br>Patienten genomgick tandbehandling, rotfyllning, vid tandvårdsmottagning. Resultatet blev inte lyckat. Patienten återkom till mottagningen. Tandläkaren var osäker på hur behandlingen skulle genomföras och avsåg att konsultera en specialisttandläkare. Denne var dock inte tillgänglig. Patienten bokades därför in på återbesök. Specialisttandläkaren hjälpte den ordinarie tandläkaren att genomföra behandlingen. Specialisttandläkaren riktade kritiska synpunkter på den tidigare behandlingen. Detta upprepades även under de fortsatta besöken, specialisttandläkaren fick konsulteras då behandlingsinsatserna var inkorrekta. Patienten var även missnöjd med bemötandet.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att rotfyllningen blev alltför kort vid första behandlingstillfället. Sedan genomfördes en mer korrekt rotfyllning utan extra kostnad för patientens del. Ärendet kommer användas i verksamhetens förbättringsarbete. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-02197**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Vård och behandling<br>Diagnos<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Felbedömning av behov av tandbehandling<br>Enligt patienten borde en tandläkare vid tandvårdsmottagningen tidigare ha observerat behovet av tandbehandling. Patienten önskade återbetald patientavgift.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att kariesangreppet på tanden borde ha uppmärksammats vid undersökningen och att den borde ha åtgärdats. Berörd chef avsåg att diskutera ärendet internt som en del i verksamhetens kvalitets- och förbättringsarbete i syfte att minska risken för att liknande händelser ska inträffa igen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-02218**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Vård och behandling<br>Diagnos<br>Vård och behandling<br>Behandling | Felbedömning orsakade fördröjning av remittering, behandling<br>Enligt patienten uppstod fördröjning av remittering till specialisttandvård. Denna fördröjning orsakades av tandläkares felbedömningar av behandlingsbehovet.<br>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det inte går att säkert bedöma om en tidigare operation hade inneburit att endast ett ingrepp hade behövts. Denna bedömning delades av verksamhetschefen vid den specialistmottagning där patienten behandlades. Vårdgivaren instämde i att en remiss borde ha skickats tidigare och beklagade att detta inte gjordes. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2603-02246**<br>Ekonomi<br>Ersättningsanspråk, garantier | Klinik vill ta ut orimlig kostnad för röntgenbilder och intraorala bilder<br>En patient önskade få röntgenbild och intraoral bild för att historiken kring hennes tandregleringsbehandling ska bli tydlig. Hon tycker dock att det känns fel att behöva betala 500 kr per bild.<br>Åtgärd: Patienten fick information om vad som gäller och hur hon kan gå tillväga för att lösa problemet. Då hon inte återkommit efter att denna information getts, är det troligt att hon blev nöjd med svaret och att ärendet därmed kan avslutas utan vidare åtgärd. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02330**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Behandling | Synpunkter på tandbehandling<br>Patienten genomgick tandbehandling vid tandvårdsmottagning. Efter behandlingen uppstod smärta och ilningar i tanden som behandlats. Enligt annan tandläkare orsakades besvären av att fyllningen låg mycket nära tandens nerv.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömer att det var nödvändigt att göra fyllningen. Jämförelse av röntgenbilderna som togs både före och efter behandlingen visar att tandläkaren inte har avverkat mer tandsubstans än nödvändigt. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02363**<br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Fick ej kostnadsförslag eller information innan behandling hon ej sökt för<br>En kvinna sökte aktuell klinik då hon trodde sig ha problem med en fyllning. Det visade sig dock att så inte var fallet men att det fanns en infektion runt en visdomstand som tandläkaren behandlade. Besöket tog kort tid men kostade en stor summa som patienten inte hade informerats om. Patienten är upprörd över att hon inte informerades innan tandläkaren satte igång behandlingen, inte heller fick hon något kostnadsförslag.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen förklarar att när ett besök initieras av patienten så kallas det för ett akutbesök men det behöver inte betyda att det är förenat med smärta eller värk. Vid ett sådant besök gör tandläkaren en så kallad kompletterande undersökning för att kunna bedöma vilken behandling som är lämplig. Det som avgör kostnaden för besöket är vilken behandling som behövs för att lindra eller avhjälpa besvären efter att bedömningen gjorts. I patientens fall visade undersökningen att ingen fyllning hade lossnat eller var defekt. Hade en lagning behövts hade det inneburit en ännu högre kostnad. Däremot kunde tandläkaren konstatera att tandköttet vid en delvis frambruten visdomstand var svullet och inflammerat och en mindre behandling gjordes för att påskynda och underlätta läkningen av inflammationen. Tandläkaren informerade patienten om undersökningsfyndet men klinikchefen beklagar om det därefter inte framgick tydligt för patienten vad behandlingen av tandköttet skulle kosta. Hon tar med sig detta till sina medarbetare och förstår vikten av att ge noggrann information om vad olika behandlingar kostar. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02398**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Kommunikation<br>Bemötande | Anser att hennes behov av tandställning bör omprövas<br>En ung kvinna uppger att hon under många år haft regelbunden kontakt med aktuell vårdgivare och fått intrycket av att hon skulle beviljas kostnadsfri tandreglering. Nu inser hon att så inte blir fallet och hon tycker att hon bemötts dåligt i samband med att detta framfördes. Patienten önskar nu att vårdgivaren gör en ny bedömning.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Urvalstandläkaren beklagar att patienten upplevt att bemötandet inte motsvarat hennes förväntningar och förklarar samtidigt hur urvalsprocessen för regionfinansierad tandreglering går till. Det finns vissa fastställda riktlinjer som ska följas för att resurserna ska räcka till dem som behöver behandlingen mest. I patientens fall har bettavvikelsen bedömts som för liten för att få tandreglering kostnadsfritt. Då patienten önskade en second opinion har även en andra bedömning gjorts genom att fallet har granskats av flera specialister inom tandreglering, och samtliga och har gjort samma bedömning. Patientens ordinarie tandläkaren har rekommenderats att skicka en remiss till tandläkare som är specialiserad på barntandvård för att utreda om en annan behandling kan erbjudas. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02408**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Dålig kommunikation runt nekad tandregleringsbehandling<br>En man uppger att han under många år informerats om att han skulle behöva tandreglering men att man borde avvakta tills käken var färdigväxt. Först nyligen fick han reda på att tandreglering endast var möjlig i kombination med omfattande kirurgi vilket han tycker känns konstigt eftersom han inte hört det tidigare. Han vill nu framföra att han inte i tid fått information om möjliga behandlingsalternativ och att hans status och situation borde ha följts upp. Han upplever brister i information, kontinuitet och behandling som påverkat hans möjlighet att fatta informerade beslut i tid och som lett till ekonomiska konsekvenser för honom.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen/urvalstandläkaren förklarar att regionfinansierad tandregleringsbehandling endast erbjuds till patienter med omfattande bettavvikelser. Vissa bettavvikelser förvärras under patientens tillväxtfas, vilket innebär att behandlingen behöver avvakta tills tillväxten är avslutad. Så har bedömningen varit i patientens fall. Urvalstandläkaren bedömde att patientens tillväxt behövde vara avslutad innan regionfinansierad behandling kunde erbjudas. När patienten senare fick ett vårderbjudande var syftet med behandlingen att korrigera hans bettavvikelse och inte enbart att göra en kosmetisk korrigering av tändernas placering. Därför presenterades endast ett behandlingsalternativ, nämligen tandregleringsbehandling i kombination med kirurgi. Enbart tandreglering kan räta upp tänderna, men inte korrigera själva bettavvikelsen. Patienten har även genomgått en utredning hos en käkkirurg. Efter detta möte valde patienten att inte påbörja den föreslagna behandlingen. Han valde därefter att själv finansiera en tandregleringsbehandling hos en annan vårdgivare, med ett annat behandlingsmål än det som den regionfinansierade tandregleringsvården avser. Ekonomisk ersättning från den aktuella vårdgivaren är inte aktuellt, eftersom patienten har fått regionfinansierad vård och inte haft några kostnader för behandlingen vid aktuell klinik. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02425**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Anser att dotterns tandvård och uppföljning av den brustit<br>En ung kvinna har länge varit patient vid den aktuella kliniken men nu upplever hennes mor att dotterns tandutveckling inte följts upp på ett tillräckligt och tillfredsställande sätt. Exempelvis har två tänder vuxit inåt mot varandra och det hade kunna förhindras om man hade kontrollerat bettutvecklingen. Konsekvens av detta är att dottern nu tvingats till operation och kommer att behöva en omfattande behandling och utsättas för onödigt lidande.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att kliniken inte uppmärksammat att patientens hörntänder inte kommit fram som de skulle. Hon rekommenderar en anmälan till patientförsäkringen. Hon säger att det hon kan se som orsak är dels att det endast utfördes förebyggande tandvård vid ett besök där även hörntänderna skulle ha kontrollerats, dels att en tandläkare förväxlat mjölkhörntänderna med vuxenhörntänder i samband med en undersökning. Klinikchefen tar det inträffade på största allvar och har rapporterat händelsen som en vårdavvikelse. Hon har dessutom informerat hela personalgruppen om det som skett, och haft en genomgång av rutinen för kontroll och uppföljning av hörntänder. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02493**<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Kommunikation<br>Delaktig<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Hårdhänt bemötande och bristande kommunikation vid tandvårdsbesök<br>Ett barn besökte tandvården för att få instruktioner i tandborstningsteknik. Under besöket upplevde han att sjuksköterskan var hårdhänt och otrevlig. En eltandborste tappades i golvet och därefter användes utan att rengöras innan den fördes in i pojkens mun. Han upplevde smärta och började blöda i samband med detta, vilket ledde till svårigheter att äta och dricka efter besöket. Vidare framkommer att han inte upplevde sig bli lyssnad på och att vårdpersonalen inte tog hänsyn till att det gjorde ont. Det fanns även brister i kommunikationen, då personalen enligt pojken inte verkade förstå svenska eller hens signaler.<br>Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02567**<br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Missnöjd med segdragna och kostsamma behandlingar<br>En patient besökte olika vårdgivare och tyckte att han fick bristfällig information både beträffande vårdprocessen och de aktuella kostnaderna.<br>Åtgärd: Då klagomålet huvudsakligen gällde en privat vårdgivare som inte hanteras av förvaltningen, avslutas ärendet utan vidare åtgärd. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02598**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Önskar att dottern får en ny bedömning rörande regionfinansierad tandreglering<br>En pappa hör av sig och önskar att dotterns behov av tandreglering ska bedömas på nytt.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig urvalstandläkare. I sitt svar förklarar hen varför inte alla som önskar kostnadsfri tandreglering kan få det och hur urvalsprocessen går till. Syftet med de riktlinjer som finns är att resurserna ska räcka till för dem som behöver behandlingen mest, vilket gör att många barn och ungdomar som utreds inte uppfyller kriterierna även om man själv skulle önska tandreglering. I patientens fall har bettavvikelsen bedömts som för liten för att berättiga till kostnadsfri tandreglering. Då ombudet och patienten önskat en andra bedömning, så kommer patienten att kallas till en fysisk visning och andra bedömning innan sommaren. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02635**<br>Resultat<br>Resultat<br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Kommunikation<br>Information | Krona lossnade direkt efter fastsättning vilket innebar extrakostnader med mera<br>En kvinna har synpunkter på hennes krona lossnade samma dag som den satts fast. Det kostade henne extra både i tid och pengar. Dessutom fick hon ingen ordentlig återkoppling i tid från klinikchefen. Det fanns också felaktigheter i journalen.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse i samband med att kronan lossnade och de besvär som det medförde. Hon förklarar att kronan sattes fast med ett cement som används enligt gällande riktlinjer och som är anpassat för den aktuella typen av krona. Trots korrekt utförd behandling kan en krona ändå i vissa fall lossna igen. Vid återbesöket sattes sedan kronan fast på nytt med ett annat cement och det besöket debiterades inte. Angående felaktigheterna i journalen så tillfrågades patienten om bedövning och hon uppgav då att hon ville prova utan, och därför genomfördes behandlingen på det sättet och patienten uppgav ingen smärta. I journalen framgår också att patienten hade godkänt kostnadsförslaget och att behandlingen genomfördes med patientens samtycke efter att muntlig information om ungefärlig kostnad lämnats, vilket är brukligt vid enstaka behandlingar. Klinikchefen säger att det inte finns något som tyder på att fel cement har använts. Att en krona lossnar kan inträffa även när korrekt metod och material används. Hon har vid flera tillfällen försökt nå patienten per telefon och har vid ett tillfälle bemött patientens missnöje. Hon framförde då också att återbesöket inte debiterades.  Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02649**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat | Försenad tandbehandling medförde risker<br>Enligt patienten har behovet av tandbehandling vid en tandvårdsmottagning gravt försenats. Förseningen av behandlingen innebar stor risk för komplikationer och extra behandlingsåtgärder, risker och åtgärder som möjligen helt kunnat undvikas om tandbehandlingen genomförts tidigare.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren med anledning av detta ärande skulle se över sina rutiner gällande kontroll av visdomständer och utreda om och hur vårdgivaren kunde ha agerat mera korrekt samt analysera hur ofta kontroller ska genomföras samt vilka typer av röntgenbilder som ska tas. Vad gäller ekonomisk ersättning hänvisade vårdgivaren till regionernas ömsesidiga försäkringsbolag, Löf. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02819**<br>Dokumentation och sekretess<br>Patientjournalen | Missnöjd med anteckningar i sonens journal<br>Ett par föräldrar hör av sig och har synpunkter på deras treåriga sons patientjournal. De anser att det finns rena felaktigheter och feltolkningar i denna.<br>Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök för att få kompletterande information. Samma klagomål har också framförts direkt till vårdgivaren. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet utan vidare åtgärd. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02899**<br>Kommunikation<br>Samtycke<br>Resultat<br>Resultat | Åtgärd på barn utfördes utan föräldrarnas samtycke<br>Ett barn kom till en klinik för en planerad behandling av barnets tänder. Efter ingreppet upptäckte föräldrarna att barnets två framtänder i överkäken tagits bort utan deras vetskap och helt utan att de gett samtycke till ingreppet. Mamman vill nu få en skriftlig förklaring till varför denna åtgärd utförts utan att föräldrarna gett sitt informerade samtycke, samt en redogörelse för vilka rutiner som följdes i samband med behandlingen.<br>Åtgärd: Då ombudet trots flera påminnelser inte återkommit med kompletterande information, avslutas ärendet utan vidare åtgärd. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-02947**<br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Tillgänglighet<br>Telefontillgänglighet | Vill få förklaring för retroaktiv faktura, omöjligt att få kontakt med kliniken<br>En man hör av sig och har klagomål på att den aktuella kliniken skickat en faktura retroaktivt men de vägrar att ge någon förklaring till denna. Det har också varit omöjligt för patienten att komma i kontakt med kliniken.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patientens upplevelse av kommunikation och debitering inte levt upp till hans förväntningar. Hon konstaterar att det i samband med besöket vid kliniken uppstod ett fel i ersättningen från Försäkringskassan, vilket medförde att en för hög ersättning betalades ut. Till följd av detta begärde Försäkringskassan en återbetalning av det felaktigt utbetalade beloppet och kliniken behövde begära motsvarande belopp från patienten. En samlad bedömning av situationen har nu gjorts och patienten kommer att återbetalas detta belopp. Patienten har tagit del av yttrandet och var nöjd. Därmed kan ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-03162**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Behandling | Felaktigt utförd behandling lett till oönskat resultat<br>En man har synpunkter på felaktigheter i en behandling av en kindtand. Mannen menar att delar av behandlingen utförts av en tandhygienist som inte har utbildning för att göra de åtgärder hon gjort. Felbehandlingen har gjort att mannen fått smärta i flera tänder och nu inte kan prata eller äta.<br>Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2604-03174**<br>Resultat<br>Resultat | Tandhygienist förstörde fyllning men informerade inte patienten om det<br>En kvinna besökte tandhygienist för en förebyggande behandling. Tandhygienisten använde inte ultraljud utan ett särskilt depurationsinstrument och det blödde ganska mycket, så först när patienten lämnat kliniken upptäckte hon att en tand halverats. Det visade sig vara en fyllning som lossnat och efter några dagar fick patienten utan kostnad hjälp med att laga tanden. Däremot tycker hon att det är väldigt konstigt att tandhygienisten inte informerade henne om vad som hänt och att hon släppte iväg en kund på sådant sätt.<br>Åtgärd: Då patienten nu fått hjälp med det hon behövde vill hon inte gå vidare med klagomålet. Däremot önskar hon att det kommer till vårdgivarens kännedom. Ärendet avslutas utan vidare åtgärd. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03392**<br>Resultat<br>Resultat<br>Kommunikation<br>Information | Tandläkarens första rotfyllning och tanden sprack, ingen information<br>En man fick en rotfyllning genomförd av en tandläkare som uppgav att det var den första rotfyllning han utförde och han var uppenbart stressad eftersom nästa patient väntade. Mannen fick väldigt begränsad information om behandling, efterföljande behandling och eventuella risker. Ganska snart efter behandlingen fick patienten smärta och det visade sig att tanden hade spruckit och behövdes tas bort. Patienten anser att just bristen på information och att tandläkaren var stressad bidrog till skadan.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar patientens upplevelse kring rotbehandlingen. Han har gått igenom patientens journal och tittat på röntgenbilderna av tanden. Han säger att han är förvånad över att den behandlande tandläkaren uppgivit att det var hens första rotbehandling, för det var det inte. Tand 26 behandlades vid tre tillfällen innan rotfyllningen var klar och inte vid något tillfälle finns det dokumenterat att patienten fick någon information om riskerna vid rotbehandling och eventuellt behov av en tandkrona. Det finns alltid risk för komplikationer så som frakturer, sprickor och tandförlust. Verksamhetschefen tolkar patientens klagomål som att han fick begränsad information om detta. Att det inte har journalförts är en brist i dokumentation och journalföring. Verksamhetschefen håller med om att det är självklart att patienterna ska informeras om vilka risker som finns och vad konsekvenserna kan vara. Det ska göras innan rotbehandling av en tand påbörjas, så att man som patient får chansen att avgöra om man vill påbörja behandlingen. Det är en rutin på kliniken och därför anser verksamhetschefen att det är mycket beklagligt att det inte har gjorts i detta fall. Han tackar patienten för informationen och uppger att det ger honom chansen att göra ett förbättringsarbete i verksamheten och säkerställa att rutinerna följs i det dagliga arbetet. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |

**1177**

**Tandvård**

**V2605-03425**

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Behandling

Respektlöst bemötande inför tandkirurgiskt ingrepp på barn

En flicka skulle få ett ingrepp utfört på en specialistklinik och det har gjorts tidigare. Dock har flickan blivit räddare för varje gång och vid det aktuella behandlingstillfället upplevde både flickan och hennes mamma att hon bemöttes väldigt illa. Mamman blev bortföst från behandlingsrummet men hörde att flickan grät. Nu fruktar mamman att dottern inte kommer att vilja besöka tandvården igen framöver.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen har utförligt bemött ombudets synpunkter. Hon konstaterar att den behandlande tandläkaren inte har utgått från barnets bästa. Eftersom tandläkaren hade träffat och behandlat patienten tidigare, och det dessutom står i remissen att hon är tandvårdsrädd, borde större vikt ha lagts vid hennes tandvårdsrädsla när den operativa behandlingen av den kvarvarande rotresten planerades. Tandläkaren valde att utföra ingreppet i vaket tillstånd med stöd av premedicinering (lugnande medicin) i stället för att utföra ingreppet under narkos, vilket man gjort vid tidigare behandling. Sannolikt berodde detta på att tandläkaren bedömde ingreppet som enkelt och kortvarigt. Här borde tandläkaren ha haft ett utförligt samtal med mamman om förutsättningarna för att en behandling i vaket tillstånd, med stöd av lugnande medicin, skulle bli bra för dottern. Verksamhetschefen uttrycker att hon blir väldigt ledsen över att läsa att tandläkarens röst varit hård och säger att det är viktigt att barnet inte luras av tandvården. Hon konstaterar att den behandlande tandläkarens beteende inte var som det skulle. Verksamhetschefen berättar också att de har flera informationsblad men saknar en skriftlig information till föräldrarna om vad de kan vänta sig vid besöket när det gäller operativa ingrepp, och hon tackar för ombudets förslag, även att utvärdera ingrepp med en enkät till föräldrar och barn när behandlingen är klar. Sammanfattningsvis anser verksamhetschefen att det brustit på flera områden, och hon ber om ursäkt för det. Hon kommer att ha samtal med berörd tandläkare. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

**1177**

**Tandvård**

**V2605-03456**

Kommunikation

Samtycke

Kommunikation

Delaktig

Vård och behandling

Behandling

Traumatisk upplevelse för pojke hos tandläkare

En pojke hade karies och skulle genomgå lagning av tänderna. Vid första besöket informerades familjen inte om behandlingsplan, risker, bedövning, fasthållning eller smärtlindring. Föräldrarna gavs heller inte möjlighet att ge informerat samtycke till bedövning och informerades inte om läkemedlets dos, effekter eller risker. När medicinen började verka ombads föräldrarna att hålla fast barnet under behandlingen, den ena höll i benen och den andre skulle hålla huvudet. När detta inte ansågs tillräckligt tog två sköterskor över. Trots att pojken var rädd, panikslagen och upprepade gånger skrek stopp, fortsatte behandlingen. Borrning genomfördes utan lokalbedövning, vilket enligt pojkens reaktion orsakade stark smärta. Totalt höll cirka fem vuxna fast pojken medan han skrek och grät. Behandlingen pausades inte och barnets akuta stress bemöttes inte. Mamman avbröt till slut situationen och tog ut pojken ur behandlingsrummet. Efteråt var han skakig, otröstlig och mycket rädd. Föräldrarna fick inga tydliga medicinska instruktioner om fortsatt vård utan fick endast höra att personalen var erfaren. Ingen ursäkt gavs. De informerades aldrig om att fysisk fasthållning kunde användas, att flera vuxna kunde behöva hålla fast barnet, att borrning skulle ske trots motstånd och gråt, att lokalbedövning inte skulle ges innan borrning eller att alternativa behandlingsmetoder såsom specialisttandvård eller narkos fanns. Sedan händelsen har pojken tydligt visat rädsla för tandvård och läkare samt tecken på trauma. Även föräldrarna har drabbats av stark psykisk stress och förlorat förtroendet för vården. De anser att informerat samtycke inte inhämtades, att barnets rädsla och vägran ignorerades samt att fasthållningen användes på ett traumatiskt och oproportionerligt sätt.

Åtgärd: I inhämtade svar från vårdgivaren beklagades att föräldrarna hade upplevt behandlingssituationen som svår och påfrestande. Vårdgivaren uppgav att barn som remitteras till specialisttandvård alltid erbjuds ett planerings- och bedömningsbesök där information lämnas om behandlingen och fortsatt planering. Enligt journalen hade barnet omfattande karies och tidigare behandlingssvårigheter. Föräldrarna informerades om behandlingsupplägg, bedövning och syftet med behandlingen samt samtyckte till den planerade vården. Vårdgivaren uppgav att den lugnande medicinen används för att minska oro och skapa en tryggare behandlingssituation samt att kortvarig fasthållning endast används restriktivt när det bedöms nödvändigt för patientsäkerheten. Under behandlingen uppfattades barnets pappa som samarbetsvillig medan barnets mamma var mycket upprörd, vilket enligt vårdgivaren påverkade behandlingssituationen negativt. Vårdnadshavarna informerades även om vikten av att inte förstärka negativa upplevelser inför barnet för att minska risken för framtida tandvårdsrädsla. Eftersom kliniken inte utför behandling under narkos remitterades barnet, enligt vårdnadshavarnas önskemål, vidare till en narkosklinik för fortsatt vård. Föräldrarna hänvisades till kliniken för utlämning av dokumentation och bilder. Då ombudet inte återkom inom angiven tid efter att yttrandena översänts avslutas ärendet.

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03546**<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Dokumentation och sekretess<br>Patientjournalen<br>Vård och behandling<br>Behandling | Otrevligt bemötande och felaktigheter i journal<br>En ung kvinna och hennes mor hör av sig då de upplever att kvinnan blivit oerhört otrevligt bemött vid den aktuella kliniken. I journalen finns dokumenterat att patienten har en NPF-diagnos men ingen hänsyn har tagits till detta och det är inte heller första gången och därför känns anmälan till förvaltningen viktig. Enligt anmälarna så finns det också felaktigheter i journalen angående en avbruten behandling. Dessutom skrapade tandläkaren på en krona och det förstår varken patienten eller hennes mor varför det gjorts.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar att både mamman och patienten upplevt så många händelser på kliniken som otrevliga. Att bli lyssnad på och bemött på ett sätt där det visas respekt för den enskildas behov, är oerhört viktigt i alla vårdsituationer, och verksamhetschefen tar på stort allvar till sig att patienten upprepade gånger upplevt problem. Verksamhetschefen säger att det som hänt visar att kommunikation mellan vårdpersonal och patient ibland är komplex och att förklaringar och information inte alltid tolkas, uppfattas eller tas emot på det sätt som behandlaren tänkt eller avsett. Gällande den undersökning som uppfattades med oro och obehag och kunde tolkas som att tanden blev skadad, är tandläkarens bild att att han gjorde ett försök att förklara varför det blödde och kändes obehagligt när han sonderade vid tandköttet och varför denna undersökning behövde göras, men upplevde att situationen snabbt eskalerade till att både patienten och mamman vill avbryta undersökningen. Verksamhetschefen summerar att man i alla kundmöten strävar efter att bemöta och behandla patienterna/kunderna på ett respektfullt och professionellt sätt, och även om man inte lyckades helt i patientens fall så är hon övertygad om att det inte var tandläkarens avsikt att kränka vare sig patienten eller mamman vid besöket, och han ber om ursäkt om det upplevts på det sättet. Ombudet och patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03572**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Vård och behandling<br>Läkemedel<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Tandläkaren missade att specificera ett recept för patient med svår värk<br>En man besökte aktuell klinik då han hade svår tandvärk. Tandläkaren gav honom då ett recept men när han kom till apoteket visade det sig att det inte fanns någon tydlig specifikation rörande vilket exakt läkemedel patienten skulle ha. På kliniken var det stängt så patienten fick söka sig till ett sjukhus akutmottagning för att få hjälp, vilket också innebar en extra kostnad för honom.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen framför sin ursäkt för det som inträffat och tackar patienten för att han berättat om det. Han har pratat med den tandläkare som patienten träffade, och de har gått igenom journalen noggrant. De har identifierat två möjliga orsaker till att receptet inte skickades till apoteket. Den ena var att under dagen hade kliniken tekniska problem i systemet för receptutfärdande vilket också drabbat andra patienter. I de fall de blev kontaktade kunde problemet åtgärdas. Den andra är att det är möjligt att det var mänskliga faktorn som låg bakom, varför det också saknas en notering i patientens journal. Tandläkaren uppger att hon normalt alltid säkerställer att recept skickas innan patienten lämnar behandlingsrummet, men hon utesluter inte att det kan ha missats. Både hon och verksamhetschefen beklagar det djupt. Receptionen var bemannad fram till klockan halv nio på kvällen, men det kan ha varit så att personalen var upptagen med andra arbetsuppgifter. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03577**<br>Kommunikation<br>Bemötande | Pojke som är tandvårdsrädd och har vissa diagnoser bemöttes mycket otrevligt<br>En pojke som år mycket tandvårdsrädd och har särskilda behov bemöttes otrevligt och nonchalant av tandläkaren. Denna betedde sig också otrevligt mot mamman som var med vid besöket. Mamman anser att bemötandet var oacceptabelt och vill att detta ska tas på allvar och följas upp så att inte andra familjer råkar ut för samma sak.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen uttrycker sin uppriktiga beklagan över det som patienten och hans mamma upplevt. Hon säger att det inte stämmer överens med hur bemötandet vid den aktuella kliniken ska vara, och hon tackar för att mamman tagit sig tiden att beskriva sina upplevelser vid besöket och uppmärksammat kliniken på det. Vidare säger verksamhetschefen att hon ser allvarligt på det som lyfts kring bemötandet och den fysiska kontakten trots att information getts, samt hur situationen påverkade patienten och hon betonar att det inte är acceptabelt att varken föräldern eller barnet ska känna obehag eller otrygghet i mötet med tandvården. Verksamhetschefen tar synpunkten vidare och kommer att följa upp händelsen internt för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår igen. Hon bjuder också in till vidare samtal för att redan ut det som hänt och för att se hur man bäst kan möta patientens behov framöver. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03579**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Kommunikation<br>Information | Hårdhänt och otrevlig tandsköterska<br>En patient har synpunkter på att en tandsköterska skapade en stressad stämning. Hon var hårdhänt och lyssnade inte på vad tandläkaren sade. När denne gick ut för att hämta hjälp bad patienten om att få skölja munnen och fick till svar att han väl kunde sätta sig upp men hon hissade inte upp stolen. Han försökte resa sig från liggande varpå sköterskan sade till honom att lugna ned sig. Efter besöket skulle han få skriftlig information om kirurgisk borttagning av tand men fick information om läkemedel för barn. Mannen önskar att han inte träffar tandsköterskan igen.<br>Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03629**<br>Kommunikation<br>Bemötande | Tandläkarens beteende orsakade skräckreaktioner hos barn<br>Enligt ombudet orsakade tandläkarens beteende starka skräckreaktioner hos patienten, ombudets åttaåriga barn.<br>Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med ombudet, men ombudet har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03637**<br>Kommunikation<br>Information | Ingen återkoppling, ingen information om remissvar<br>Patienten besökte tandvårdsmottagning. Tandläkaren utlovade remiss till specialisttandläkare. Ännu efter ett halvårs väntan hade patienten inte fått varken återkoppling eller kallelse till specialisttandläkare.<br>Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som dock meddelade att han inte önskade vidare handläggning. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03673**<br>Kommunikation<br>Information<br>Kommunikation<br>Delaktig<br>Dokumentation och sekretess<br>Patientjournalen | Meddelades om inställt tandläkarbesök vid försenad ankomst<br>En pojke hade en tid bokad på en tandläkarmottagning. Några minuter innan besöket blev mamman uppringd av personal som sa att besöket blivit avbokat då de var försenade. Mamman förklarade att de skulle komma inom tio minuter men personalen ville inte förstå situationen. Ombudet anser att det är anmärkningsvärt att personalen brast i flexibilitet när det handlar om ett barn. Mamman hade hämtat pojken från skolan och förseningen berodde på förseningar i kollektivtrafiken. Ombudet tycker att personalen borde vara mer respektfull och professionell. Även om punktlighet är viktigt, är det också viktigt att vara resonlig och lyssna snarare än att fatta förhastade beslut.<br>Åtgärd: Svar inhämtades från klinikchefen som beklagade besväret som hade uppstått. Verksamheten strävar alltid efter att informera patienterna i god tid, att familjen kontaktades tre minuter före den bokade tiden var inte i linje med den service och patientomsorg de vill erbjuda. Dock, enligt noteringar, anlände familjen cirka 20 minuter efter den bokade tiden. Förseningar påverkar möjligheten att genomföra behandlingen enligt plan och kan även drabba andra patienter som är inbokade efterföljande tider samma dag. Klinikchefen hade gått igenom ärendet med den berörda medarbetaren och skulle ta upp detta internt för att säkerställa bättre kommunikation. Fadern inkom med genmäle och menade att familjen hade kommit endast fem till tio minuter försent till besöket. Klinikchefen svarade att det stod i tandsköterskans journalanteckning att familjen kom 20 minuter försent. Om denna uppgift inte stämde bad klinikchefen om ursäkt för den felaktiga dokumentationen. Han skulle ta bort noteringen så att journalen korrekt återspeglade händelseförloppet. Familjen hälsades varmt välkommen att kontakta kliniken för att boka en ny tid som passar dem. Fadern tog del av svaren och tyckte det var bra att ärendet hade uppmärksammat att tandsköterskan hade uppgivit felaktiga uppgifter så att andra patienter får bättre vård och visas mer respekt. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03679**<br>Kommunikation<br>Information | Frågor om rekommendationen att varken använda tandtråd eller mellanrumsborstar för barn under 12 år<br>Förälder till barn ställde frågor till tandvårdsmottagning gällande rekommendationen att barn under 12 år varken skulle använda tandtråd eller mellanrumsborstar.<br>Åtgärd: I inhämtade svar från vårdgivaren redogjordes för grunderna till rekommendationen att barn skall vara minst 13 år innan de börjar använda tandtråd. Ombudet tog del av svaren. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03681**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Ingen behandling, bestred fakturor<br>Patienten besökte tandvårdsmottagning vid två tillfällen med anledning av tandvärk. Patienten upplevde att hon inte fick någon behandling, endast undersökningar genomfördes. Tandläkaren beaktade inte patientens pågående medicinska behandling som ökade risken för infektion. Patientens tillstånd försämrades. Patienten bestred fakturorna mot bakgrund av ovanstående.<br>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Av svaret framgick följande: För att uppnå så bra prognos som möjligt vid en rotfyllning är det viktigt att man kan rensa tanden färdigt i samband med att man öppnar upp den. Detta är en behandling som tar mellan 60 och 90 minuter och bör utföras av en tandläkare som arbetar under mikroskop. Det krävs en god planering för detta. Det är mycket påfrestande att lida av tandvärk men för att uppnå ett gott slutresultat kan man behöva vänta på behandlingen och då kan patienten medicineras med smärtstillande läkemedel. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03727**<br>Dokumentation och sekretess<br>Patientjournalen | Felaktiga uppgifter i en patientjournal ändras inte<br>En tandläkare har skrivit om en annan patient i en persons journal. Personen har inte varit på besök den aktuella dagen och inte heller pratat med någon på mottagningen. Tandläkarmottagningen är uppmärksammad på felet men journalanteckningen är ändå kvar vilket hen inte tycker känns bra.<br>Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03811**<br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Behandling | Ojämnheter i tand efter tandbehandling<br>Patienten genomgick tandbehandling vid tandvårdsmottagning. Efter genomförd lagning kom patienten att besväras av ojämnheter på tandens ovansida. Tandläkaren har inte velat åtgärda detta.<br>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Av inhämtat yttrande från vårdgivaren framgick att vårdgivaren skulle använda detta ärende i sitt förbättringsarbete. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2605-03907**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | För liten insats vid akuttandvårdsklinik<br>En kvinna besökte aktuell akutklinik då hon hade svår tandvärk. Hon var medveten om att den kliniken inte skulle kunna utföra en fullständig behandling men ingenting alls gjordes då man sa att hon bara skulle vänta ut smärtan. När hon sedan tog kontakt med sin ordinarie tandläkare konstaterade han att tandköttet var väldigt svullet och att det inte skulle lösa sig utan ingrepp. Kvinnan är missnöjd med den bristfälliga information hon fick och även med den uteblivna akutbehandlingen.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar att patienten fick fortsatta besvär efter det akuta besöket vid kliniken. Han har granskat patientens journal och konstaterar att patienten sökte akut vård på grund av smärta från en visdomstand i vänster underkäke sedan två dagar tillbaka. Vid besöket uppgav patienten även svårigheter att gapa till följd av smärtan. Vid den kliniska undersökningen konstaterade den behandlande tandläkaren att området var ömt vid tryck och att det fanns en svullnad i tandköttet, dock sträckte den sig inte till munbotten. Vidare observerades att tandköttet delvis täckte tandens bakre del. Utifrån dessa fynd ställdes diagnosen perikoronit, tandköttsinflammation kring en delvis frambruten tand. Patienten informerades om behandlingsförslag, vilket innefattade spolning av tandköttsfickan kring visdomstanden. Området spolades rent med fysiologisk koksaltlösning och därefter applicerades en antibakteriell gel. Patienten fick även instruktioner gällande munhygienen, råd om att använda gelen under en vecka samt att vid behov ta smärtstillande läkemedel. För undersökningen och behandlingen debiterades patienten enligt gällande taxa. Då besöket skedde under helgen tillkom ett OB-tillägg, vilket framgår av information på vårdgivarens webbplats. Verksamhetschefen ser dock att man hade kunnat förbättra den information som gavs, patienten borde ha fått tydliga instruktioner om att kontakta kliniken igen om smärtan inte avtog, eller att ta kontakt med sin ordinarie tandläkare för fortsatt uppföljning. Att detta inte gjorts ber verksamhetschefen om ursäkt för. Han kommer att ta upp upp händelsen med den behandlande tandläkaren samt även på kommande arbetsplatsträff för att säkerställa att en upprepning inte sker. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-03993**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Ingen åtgärd, önskade få sin patientavgift återbetald<br>Patienten besökte tandvårdsmottagning för att erhålla förslag på åtgärder beträffande implantat i överkäken. Tandläkaren genomförde undersökning men gav inga förslag. Tandläkaren uppgav att hon skulle hänvisa patienten till annan tandläkare. Detta skulle innebära extra kostnader för patienten. Patienten önskade att få sin patientavgift återbetald.<br>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren följt gällande regelverk angående debitering och vårdgivaren avsåg inte att återbetala något av patientens kostnad. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04002**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Missnöjd med bedömning av sonens behov av tandreglering<br>En mamma hör av sig och är missnöjd över bedömning som gjorts av hennes sons behov av tandregleringsbehandling på regionens bekostnad och hon vill att en ny bedömning görs så att han åtminstone får en enklare tandställning till att börja med.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Urvalstandläkaren förklarar i sitt svar hur urvalsprocessen rörande regionfinansierad tandreglering går till, och varför inte alla som önskar kostnadsfri tandreglering kan få det. Hon förklarar att det finns riktlinjer som ska följas och syftet med dessa är att resurserna ska räcka till dem som behöver behandlingen mest. När man gör bedömningen tittar man framför allt på hur tänderna fungerar tillsammans, alltså hur bettet ser ut, och inte i första hand på utseendet. Det betyder att många inte uppfyller kriterierna även om man själv kan känna att tandreglering vore bra. När det gäller patientens bedömning så säger urvalstandläkaren att hon har bedömt att avvakta frambrytandet av hans permanenta hörntänder 13 och 23 för att ge dessa möjlighet att komma fram spontant och inta sina naturliga positioner i tandbågen innan ställning tas till ett eventuellt framtida behov av tandreglering. Patienten har därför inte fått något slutgiltigt avslag avseende framtida tandreglering. Den fortsatta bettutvecklingen kommer att följas av ordinarie tandläkare. När hörntänderna 13 och 23 har kommit fram och bettutvecklingen kan bedömas på ett mer tillförlitligt sätt, kan en ny remiss skickas för tandregleringsbedömning. Vid detta tillfälle görs en ny prövning av om patienten uppfyller kriterierna för regionfinansierad tandreglering. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04007**<br>Tillgänglighet<br>Tillgänglighet till vården<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Lång väntetid för specialistbehandling har lett till försämrat munstatus<br>En man var oroad för sin implantatbro och bad sin ordinarie tandläkare remittera honom till specialistklinik. Dock hörde han inte något ifrån dem och det gick mer än två månader innan han fick träffa en specialist. Då hade hans bro lossnat. Dessutom fick han betala en stor summa för olika undersökningar på grund av förseningen. Patienten anser att personer som har implantat-relaterade problem borde få någon slags förtur så att inte hela protetiken riskerar att lossna, vilket blev fallet för honom.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen har förståelse för att patienten är missnöjd över att han fick vänta så länge med att åtgärda den lösa bron. Hon tar till sig detta och kommer att göra en avvikelse för att motverka att händelsen upprepas. Hon konstaterar att remissen togs emot och prioriterades som mer akut och för dessa ska det skapas tid för besök inom fyra veckor, men tyvärr fick patienten en besökstid nästan en månad senare, vilket var beklagligt. Verksamhetschefen rekommenderar patienten att göra en anmälan till patientförsäkringen Löf.Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04070**<br>Kommunikation<br>Information<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Vård och behandling<br>Behandling | Undersökning genomfördes av tandhygienist som upplevdes som icke kompetent<br><br>En man kallades till undersökning som han trodde skulle genomföras av tandläkare. Istället var det en tandhygienist som utrustade sig i full kirurgmundering för att skrapa tandsten. Utan att fråga började tandhygienisten lägga på bedövningssalva brett i patientens hela mun och inledde sedan behandlingen. Hon frågade inte inte heller om patienten faktiskt ville få själva behandlingen, som hon inte heller informerade om. Patienten upplevde tandhygienisten som icke kommunikativ och brutal och direkt olämplig i sitt yrkesutövande. Han hade svårt att förstå henne. Den stora mängden bedövningssalva gjorde att patientens mun förblev bedövad ett dygn efter behandlingen och han tvingades därför boka av inplanerade möten.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar att patientens besök inte motsvarade de krav som kan ställas på god tandvård. Hon konstaterar att brister fanns i såväl information och kommunikation som i bemötande och genomförandet av behandlingen. Verksamhetschefen ser särskilt allvarligt på uppgifterna om att behandlingen påbörjades utan att patienten upplevde att han fått tillräcklig information eller möjlighet att samtycka till åtgärderna, samt att kommunikationen under besöket upplevdes bristfällig och oprofessionell.<br>Klagomålet har utretts internt och har tagits upp med berörd medarbetare inom ramen för klinikens kvalitetsarbete. Detta för att säkerställa att gällande rutiner avseende information, samtycke och patientbemötande efterlevs.<br>Verksamhetschefen beklagar att det inträffade medförde obehag för patienten och påverkade hans fortsatta dag. Hon tar synpunkterna på allvar och ser dem som en viktig del i klinikens fortsatta förbättringsarbete. Hon välkomnar också patienten att kontakta henne om han har flera frågor eller önskar kompletterande information. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04139**<br>Vård och behandling<br>Diagnos<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Missad kariesdiagnostik och fördröjd behandling hos barn<br><br>Ett barn som regelbundet gått på kontroller inom tandvården undersöktes vid två tillfällen under ett par månader. Vid båda besöken fick vårdnadshavaren besked om att inga hål eller tecken på karies fanns. Kort därefter upptäcktes ett omfattande kariesangrepp som krävde omedelbar behandling.<br>Vårdnadshavaren ifrågasätter hur kariesangreppet kunnat missas vid två separata undersökningar och anser att undersökningarna varit bristfälliga. Synpunkter framfördes även på att någon röntgenundersökning inte genomfördes trots att karies hos barn ofta kan uppstå mellan tänderna, att riskbedömning och uppföljning saknades samt att ingen information lämnades om misstanke om eller tidiga tecken på karies. Enligt vårdnadshavaren har den fördröjda upptäckten medfört att barnet fått ont, utvecklat oro inför tandvård och behövt genomgå ett mer omfattande ingrepp än vad som annars hade varit nödvändigt. Vårdnadshavaren önskar få svar på hur kariesangreppet kunnat missas och att vården ser över sina rutiner för att förhindra att liknande händelser drabbar andra barn.<br><br>Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04157**<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Vill överklaga beslut rörande tandreglering<br>En ung man anser att han blivit felaktigt bedömd gällande tandreglering på regionens bekostnad. Han önskar att det beslut som tagits omprövas.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Urvalstandläkaren förklarar i sitt svar hur urvalsprocessen rörande regionfinansierad tandreglering går till, och varför inte alla som önskar kostnadsfri tandreglering kan få det. Hon förklarar att det finns riktlinjer som ska följas och syftet med dessa är att resurserna ska räcka till dem som behöver behandlingen mest. När man gör bedömningen tittar man framför allt på hur tänderna fungerar tillsammans, alltså hur bettet ser ut, och inte i första hand på utseendet. Det betyder att många inte uppfyller kriterierna även om man själv kan känna att tandreglering vore bra. När det gäller patientens bedömning så säger urvalstandläkaren att hans hörntänder redan har brutit fram och det finns ingen risk för rotskada, cystbildning eller käkledsbelastning, så patienten behöver inte oroa sig. Avvikelsen i patientens bett har bedömts som för liten för att få tandreglering kostnadsfritt. Eftersom han önskat en second opinion har även en andra bedömning gjorts genom att hans fall har granskats av flera specialister inom tandreglering. Också de har gjort bedömningen att bettavvikelsen inte uppfyller kriterierna för avgiftsfri tandreglering. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04193**<br>Kommunikation<br>Information<br>Resultat<br>Resultat<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Bristande information om tandvård samt bristande resultat<br>En man är missnöjd med att han fick bristande information om behandling, risker och kostnader. Hans frågor och farhågor bemöttes inte tillräckligt. Efter behandlingen har han fortsatta besvär och är negativt påverkad av dessa. Han är besviken över att resultatet inte har motsvarat de förväntningar som skapats innan behandlingen. Han önskar förklaring, granskning och åtgärd och vill också ha pengarna tillbaka.<br>Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04315**<br>Kommunikation<br>Information<br>Kommunikation<br>Delaktig | Bristande information och delaktighet i samband med tandvård<br>En kvinna med tandläkarskräck fick lugnande läkemedel inför en behandling och man drog ut fyra tänder. En tid för ytterligare behandling bokades. Kvinnan uppvisade att hon hade intyg för så kallad F-tandvård varpå tiderna avbokades av tandläkaren utan att förklara varför. Hen ville inte heller lyssna på patienten som blev ledsen. Kvinnan hade önskat att hon hade blivit lyssnad på och att de hade kunnat berätta vilken behandling och uppföljning som skulle ske och att de hade gjort det på ett sätt som hon som patient kan förstå.<br>Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04377**<br>Vård och behandling<br>Behandling | Tandläkaren slant med borren så att ett sår uppstod<br>En kvinna besökte aktuell klinik för att göra en lagning. Tandläkaren gjorde några ovarsamma rörelser med borren som ledde till att den slant och skadade patientens svalg och tunga. Det blödde rikligt och tandläkaren fick tillkalla en kollega för att sy ihop skadan.<br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen framför sin uppriktiga ursäkt till patienten för det som inträffat. Hen konstaterar efter granskning av patientens journal och samtal med behandlade tandläkare, att det rör sig om en olyckshändelse som inte borde ha skett, och patienten rekommenderas att även göra en anmälan till patientförsäkringen Löf. I samband med incidenten vidtog tandläkaren nödvändiga åtgärder för att säkerställa att patienten fick korrekt hjälp. Han har också haft fortsatt kontakt med patienten för att följa upp hennes tillstånd och bokat in ett återbesök. Då visade det sig att såret i stort hade läkt. Händelsen kommer att tas upp på en arbetsplatsträff i syfte att stärka klinikens patientsäkerhet. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04588**<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Resultat<br>Resultat | Traumatiserad upplevelse vid ett tandläkarbesök<br>En man uppger att ett besök på en tandvårdsmottagning var traumatiserande. Under behandlingen låg han bakåtlutad i tandläkarstolen under en längre tid och upplevde att han svalde blod. Han beskriver att tandläkaren vid flera tillfällen var upptagen med sin dator och lämnade behandlingsrummet, vilket gjorde att han kände sig övergiven. Efter besöket fick mannen kraftig hosta och några dagar senare uppstod sår på kroppen. Han är mycket besviken över hur besöket genomfördes och önskar att vårdgivaren tar del av hans upplevelse och tar ansvar för det inträffade.<br>Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2606-04650**<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Felaktig debitering av tandläkare<br>En patient har synpunkter på en felaktig faktura och önskar att få tillbaka pengar.<br>Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2607-04723**<br>Vård och behandling<br>Behandling | Nekats tandställning av specialisttandvård<br>En mamma har synpunkter på att hennes dotter nekats tandställning. Det har påverkat patientens självkänsla och hon mår psykiskt dåligt efter att ha fått beslutet. Mamman menar att det är lättare att åtgärda den fysiska problemet än det psykiska.<br>Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet och informerade om behovet av fullmakt från patienten för att ärendet ska kunna handläggas vidare. Då ingen fullmakt inkommit och ombudet inte vidare hört av sig avslutas ärendet. Ärendet avslutas. |