Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-01-30

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	67

Avslutat datum: 2025-12-01 - 2025-12-31

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2509-06933** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Ekonomi Patientavgifter Resultat Resultat	Dåligt utformad tandersättning har nu gått sönder och patienten förväntas betala för en ny En äldre kvinna fick en tandersättning som aldrig fungerade från början. Efter ett år och en månad gick en bit av kronan sönder och när patienten kom till kliniken informerades hon om att hon måste betala fullt pris för en helt ny ersättningstand. Patienten säger att tanden aldrig hade gått sönder om den suttit bra från början. Nu har hon svårt att äta med den trasiga ersättningen och hon vill inte umgås med vänner och bekanta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten inte fick önskad hjälp vid sitt senaste besök. Hon säger att det är naturligt att patienten undrar om det går att laga protesen speciellt med tanke på den så kallade tiotandvården som införs den 1 januari 2026. Klinikchefen har sökt patienten för att boka en tid för att kunna göra en bedömning av protesens skick och se om det är möjligt att laga den tillfälligt. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2510-07221** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Behandling	Lånade tandfasader gick sönder En man besökte tandvårdsmottagning. Tandfasader skulle framställas och insättas i underkäken. Tandläkaren lånade patientens tandfasader i överkäken för att framställa de nya tandfasaderna. De lånade tandfasaderna gick sönder. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Tandvård** **V2512-09112** Vård och behandling Behandling	Frågor om tandvård En trettonårig pojke blev beviljad subventionerad tandreglering. Kontakt upprättades med tandvårdsmottagning. Pojken hade kontakt med mottagningen, flera besök. Tandläkaren bedömde att käken inte var tillräckligt utvuxen och att det fanns mjölktänder kvar. Därför kunde tandreglering inte påbörjas. Pojken bedömdes vara i behov av bettskena, enligt mottagningen. Pojken var hos annan tandvårdsmottagning, mjölktänder drogs ut. Om pojken inte valde bettskena rekommenderades operation av tandvårdsmottagningen, den mottagning som familjen hade kontakt med tidigare. Familjen ville byta vårdgivare. Familjen upprättade kontakt med Region Stockholm som uppgav att mottagningen mottagit pengar för tandreglering, detta för att genomföra tandreglering. Mottagningen bestred detta. Familjen vill byta vårdgivare. Mottagningen vill inte medverka till detta. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet. Information lämnades om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Ombudet har inte återkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2512-08942** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Önskar ny bedömning av tandvård En äldre man önskar ny bedömning av tandvård. Han har av en tandläkare informerats om att en tandkrona behöver åtgärdas snarast. Mannen vill träffa en annan tandläkare för en ny bedömning av detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2512-08985** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på hantering och avbokad tid En patient hade en tid inbokad hos en tandvårdsinrättning för undersökning samt åtgärd av mer akut karaktär. Patienten har dock informerats om att besökstiden delvis ställs in och att det inte kommer att vara möjligt att hantera allting samtidigt. Patienten ifrågasätter detta som kan leda till ökade kostnader på sikt.
Telefon **Tandvård** **V2512-09289** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	En ungdom nekades tandundersökning i annan region En kvinna på 19 år vill undersöka sina tänder före årsskiftet, eftersom hon därefter skulle få börja betala för besöket. Hon bokade tid via en hemsida och kom dit. Tiden var i en annan region än där hon var skriven, men hon var hemma på besök hos släktingar. Hon nekades undersökning. Hon var bara välkommen om hon hade ont. Kvinnan ifrågasatte det. Hon upplevde även ett dåligt bemötande. Hade det varit tydligare på hemsidan vad som gällde när hon bokade tiden hade missförståndet inte uppkommit. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2512-09296** Ekonomi Patientavgifter	Frågor kring avgift vid uteblivet tandläkarbesök för ungdom En närstående till en ungdom ställde sig frågande till en avgift som tagits ut för ett uteblivet tandläkarbesök. Ungdomen hade remitterats till mottagningen för behandling men missade det bokade besöket. I samband med detta debiterades en uteblivandeavgift som var betydligt högre än den uteblivandeavgift som gäller enligt regionens patientavgifter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2512-09394** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Avslagen remiss om tandreglering En mamma har synpunkter på att hennes barn som har problem med bettet har nekats tandreglering. Åtgärd: Information har lämnats om att synpunkterna har registrerats. Information har också lämnats om att föräldern kan gå in på 1177.se och e-tjänsten Frågor om bedömning för regionfinansierad tandreglering.

Telefon **Tandvård** **V2512-09422** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös nekades tandvård Papperslös man nekades tandvård då han ej kunde uppvisa ett LMA-kort. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2512-09429** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös man nekades tandvård En papperslös man som förlorat en bit av sin tand och därför hade kraftiga smärtor nekades tandvård av oklara skäl. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2512-09473** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	En ungdom med gratis tandvård fick återbud från tandläkare, riskerade få betala efter årsskiftet En ungdom hade fått tid för att operera ut visdomständer. Vårdgivaren ställde in besöket och ungdomen fick en ny tid en vecka senare. Även denna tid ställdes in på grund av sjukdom samma dag som han skulle få operationen. Nästa tid ungdomen erbjöds var i januari, men det året skulle ungdomen fylla 20 år. Han tyckte det var orättvist att han riskerade få betala fast det var vårdgivaren som avbokat två gånger. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har själv varit i kontakt med vårdgivaren och väntar svar i januari. Han är välkommen att återkomma vid behov. Han får ärendenumret.
Telefon **Tandvård** **V2512-09579** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande tandvård En kvinna med smärta från två visdomständer uppsökte en tandläkarmottagning för bedömning och behandling. Hon hade ett starkt tryck från tänderna som utlöste migrän. Vid besöket gjordes ingen röntgenundersökning och bedömningen var mycket kort. Hon fick ett bakteriedödande medel och skickades hem. För detta fick hon betala 2500 kronor. Dagen därpå sprack en närliggande tand till följd av det ökade trycket, vilket ledde till att kvinnan tvingades söka akut tandvård. Hon är kritisk till den första behandlingen, som hon upplever som undermålig, och menar att åtgärder borde ha vidtagits för att undvika skadan. Kvinnan ifrågasätter även att behöva betala för det första vårdtillfället eftersom det lett till ytterligare, mer kostsam behandling. 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).

Skrivelse **Tandvård** **V2506-04450** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Problem med tandreglering En pojke fick en tandställning vid den aktuella kliniken och när behandlingen avslutades så fick han en stabiliserande tråd och en nattskena. När han sedan besökte en annan mottagning för fortsatt behandling fick han höra att skenan troligen inte fungerat korrekt, och att utrymmet mellan tandrötterna inte var tillräckligt. Ingen kontakt verkar ha skett mellan de två olika klinikerna trots att man informerat om att så var fallet. Under perioden har pojkens tänder förflyttats tillbaka, tråden har lossnat och pojken har fått återkommande smärtsamma blåsor och infektioner på grund av nattskenan. Behandlingen måste förmodligen nu göras om. Pappan, som hört av sig, vill nu att de båda klinikernas ansvar klargörs och att pojken får en korrekt behandlingsplan samt att felbehandling utreds. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen förklarar att den implantatbehandling som hänvisas till inte kunde planeras eller beviljas då patienten var för ung och att den skulle kunna göras först när patient är runt 20 år, efter avslutad tillväxt och endast om de rätta förutsättningarna skulle finnas. Dock är det inte någon garanti eller skyldighet från vårdgivarens sida att implantat skulle sättas, då det finns många faktorer och förutsättningar som måste stämma just då. Därför har patienten fått tandreglering med fastsittande tandställning med gott resultat. Patienten har vid ett par tillfällen tagit bort sin tandställning och då tydligt informerats om att sköta efterbehandlingen med skenor och tråd. Patienten har enligt tandläkaren under sin behandling påvisat dålig tandborstning och bristande oral hygien och det har dokumenterats i journalen vid flera tillfällen. Detta har gett en sämre prognos och inte den bästa förutsättningen för implantatbehandling vid annan klinik. Vid kontroll visade det sig också att patienten inte använt sin nattskena för stabilisering. Sammantaget kan det ha lett till att behandlingen gått tillbaka, något som tandläkaren anser är en konsekvens av att patienten inte följt de direktiv han fått. Tandläkaren rekommenderar nu att patienten får den bro han är berättigad till omgående på annan klinik. En ny omgång tandreglering är inte aktuell av ovan nämnda anledningar. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** **V2506-04521** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Problem med tandreglering En pojke fick en tandställning vid en annan mottagning och när behandlingen avslutades så fick han en stabiliserande tråd och en nattskena. När han sedan besökte den aktuella kliniken fick han höra att skenan troligen inte fungerat korrekt och att utrymmet mellan tandrötterna inte var tillräckligt. Kliniken skulle kontakta behandlaren som utfört tandregleringbehandlingen men det har man inte gjort. Ingenting finns heller noterat i journalen enligt tandreglereraren. Under perioden har pojkens tänder förflyttats tillbaka, tråden har lossnat och pojken har fått återkommande smärtsamma blåsor och infektioner på grund av nattskenan. Behandlingen måste förmodligen nu göras om. Pappan, som hört av sig, vill nu att de båda klinikernas ansvar klargörs och att pojken får en korrekt behandlingsplan samt att felbehandling utreds. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen har gått igenom patientens journal och konstaterar att patienten inte använt den stabiliserande skenan och att tråden med samma funktion släppt. Dock har patienten inte kontaktat vårdgivaren som utfört tandregleringsbehandlingen om detta. Ett mellanrum mellan framtänderna har uppstått, möjligen på grund av detta. När den aktuelle klinikchefen kontaktat tandregleraren har denna förklarat att patienten kooperar dåligt både gällande munhygien och användning av stabiliserande skenor med mera, vilket är en förutsättning för att resultatet av behandlingen ska kunna bli bra. Patienten fick en fastetsad bro under sommaren och även plastfyllningar för att sluta mellanrummet mellan framtänderna. Därmed anser den aktuella vårdgivaren att patienten är färdigbehandlad på kliniken. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

Skrivelse **Tandvård** **V2506-04719** Vård och behandling Behandling	Borde ha remitterats till specialisttandvård från början En man som hade stora problem med sin mun upplever att han varje gång han besökte tandvården fick mer akut hjälp men aldrig informerades om ett mer hållbart och långsiktigt behandlingsförslag, vilket hade varit önskvärt både ekonomiskt och ur hälsoperspektiv. Han tycker att han borde ha remitterats till en specialist från början. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse på kliniken. Efter att ha gått igenom patientens journal förklarar hen att hen kan se att det fanns ett stort behandlingsbehov. De behandlingar som kunde utföras av allmäntandläkare har gjorts på kliniken, sådana som hade behövt göras, oavsett om patienten senare skulle få en bro antingen på kliniken eller inom specialisttandvården. Sedan försökte man göra två olika typer av broar men båda gick sönder på grund av bettets utformning, och därför valde valde man att remittera till specialisttandvården då specialistbehandling krävdes. Detta går inte alltid att förutse och därför är ett kostnadsförslag en preliminär beräkning där ändringar kan ske. Klinikchefen kommer att ta det vidare med behandlarna så att alla förstår vikten av att vara tydliga i sina i sin kommunikation. Ombudet och patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** **V2506-04758** Ekonomi Patientavgifter	Tandregleringsbehandling har fastnat och nu krävs patienten på kostnaden En ung kvinna beviljades tandreglering på regionens bekostnad och behandlingen påbörjades med vissa kirurgiska ingrepp. Sedan drog allt ut på tiden och när det nu är dags för själva tandställningen så informeras patienten om att hon själv måste bekosta behandlingen trots att hon precis fyllt 18 år. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen har gått igenom patientens journal och konstaterar att vid patientens senaste besök bedömdes att hon behövde en kombinationsbehandling med tandreglering och käkkirurgi och hon hade fått en check för tandreglering i slutet av maj 2025. Enligt fastställd vårdprocess för kombinerad tandreglering och käkkirurgi krävs inledningsvis en ortodontisk (tandreglering) utredning, följt av undersökning hos käkkirurg varefter gemensam behandlingsplanering kan ske. Det innebär att behandlingen inte hade kunnat påbörjas förrän vid årsskiftet 2024/25. Eftersom patienten inte hade påbörjat sin aktiva behandling då de nya reglerna gällande tandvård för unga inleddes, omfattas hon inte av de övergångsregler som finns. Patienten har ett preliminärt operationsdatum till hösten 2026. Man vill operera så sent som möjligt för att säkerställa att tillväxten är avslutad och klinikchefen har meddelat kirurgen att man önskar operationstid senast september för att ge möjlighet till planerad behandling under hösten. Tandregleringsbehandling kan inte forceras utan att riskera oönskade komplikationer. Målsättningen är att behandlingen ska kunna avslutas under tiden patienten fortfarande omfattas av barntandvård. Skulle behandlingen inte vara avslutad innan den 1 januari 2027 kommer ärendet att förhandsprövas för bedömning av rätt till S-tandvård, tandvård som led i sjukdomsbehandling. Om detta beviljas får patienten betala sjukvårdstaxa även för tandregleringsdelen. Klinikchefen uttrycker att hon har förståelse för att den aktuella situationen är besvärlig och kan orsaka oro inför framtida kostnader. Patienten och ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

Skrivelse **Tandvård** **V2508-05996** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Äldre man fick stora problem efter tandläkarbehandling, ingen information om risk gavs innan En äldre man som lider av vaskulär demens, diabetes och flera andra tillstånd fick stora problem efter sitt tandläkarbesök. Av läkemedelslistan i journalen framgår att han bland annat tar ett par olika blodförtunnande mediciner. Dagen efter tandläkarbesöket blev hela ansiktet svullet, blödande och blått och mannen mådde mycket dåligt. Dottern, som representerar honom, undrar om man tagit hänsyn till de mediciner som hennes pappa tar och varför man inte avvaktade behandlingen? Hon undrar också varför ingen information gavs inför behandlingen att något kunde hända. Bortsett från att mannen mått mycket dåligt fysiskt har han nu också blivit väldigt tandvårdsrädd. Dessutom gavs ingen information om möjligheten att ansöka om tandvårdsstöd till hälso- och sjukvårdskostnad, vilket dottern upplever som mycket märkligt. Den informationen kom när behandlingen redan var betald. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse och de besvär som uppkommit i samband med behandlingen. Klinikchefen har gått igenom patientens journal och säger att det tydligt i journalen framgått vilka mediciner patienten tar. En del av dessa är blodförtunnande men för att undvika risker för en eventuell propp, valde man att inte sätta ut dem. Vid det förberedande besöket inför operationen informerade tandläkaren tydligt om hur behandlingen skulle gå till, om risker och komplikationer som exempelvis svullnad, stelhet och blåmärken. Tyvärr blev dessa komplikationer omfattande men av anledningen ovan kunde man inte gjort annorlunda. Klinikchefen säger också att ansvaret för att utfärda tandvårdsstödsintyg ligger hos kommunens handläggare och inte på vårdgivaren. Dock lyfter man ändå frågan med sina patienter när man misstänker att patienten kan ha rätt till ett sådant intyg. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** **V2509-06982** Resultat Resultat	Proteser sitter illa En äldre kvinna som får tandvård till hälso- och sjukvårdskostnad fick nya proteser som inte sitter bra. När hon påtalat detta fick hon tipset att sätta fast dem med klister. Proteserna sitter fortfarande inte bättre och patienten har nu drabbats av allergier av klistret i form av blåsor i munnen. Patienten vill få hjälp med sina tänder så att hon ska kunna äta och dricka. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare har gått igenom fallet och hon konstaterar att det är ett svårt fall av olika anledningar och man vill verkligen inte att patienten ska vara missnöjd. Patienten bjuds tillbaka för en kontroll av slemhinna och proteser kostnadsfritt, och kliniken erbjuder sig också att remittera henne till en specialist. En intern avvikelserapport kommer att görs med anledning av klagomålet. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2507-05404** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigt gjorda proteser har lett till stora problem och det nonchaleras av tandläkaren En kvinna har fått helproteser vid aktuell klinik. Dock har hon fått stora problem då några tänder saknas i proteserna. När hon framfört det har hon blivit mycket nonchalant bemött. Patienten har förstått att det finns felaktigheter i journalen och bad därför om kopior, vilket också bemöttes på ett otrevlig sätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen förklarar i sitt svar att då patienten besökte kliniken på grund av besvär från flera tänder, så gjordes en bedömning av tändernas status och en terapiplan upprättades i samråd med patienten. Denna plan anpassades både efter de medicinska förutsättningarna och efter patientens ekonomiska möjligheter. Behandlingen som utfördes var medicinskt motiverad och genomfördes i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Verksamhetschefen beklagar att patienten upplevt missnöjde med behandlingen, men säger att det vore fel att inkludera visdomständer i en helkäksprotes och att det även råder delade meningar om huruvida man böra ha med tänder i position sju i helproteser. Enligt samtal med behandlande tandläkare samt journalanteckningar kan man inte finna utformningsfel på patientens proteser. Däremot kan det vara så att protesen behöver justeras för att få bättre passform och patienten är varmt välkommen att boka tid för en kontroll samt undersökning. Skulle det visa sig att justeringar måste göras eller att det finns finns medicintekniska felaktigheter i protesen, görs detta om inom ramen för garantin. Patienten har tagit del av yttrandet och hon var mycket missnöjd med svaret. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2507-05587** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Problem med kostnadsfri tandvård för ungdom En kvinna påbörjade en rotbehandling medan hon fortfarande fick tandvård kostnadsfritt. Av olika skäl tvingades hon avbryta behandlingen innan den blev slutförd och hon kontaktade då kliniken i början av året för att be om att få slutföra behandlingen utan kostnad i enlighet med den övergångsregel som gäller då åldersgränsen sänktes för kostnadsfri tandvård för unga. Patienten fick då till svar att det inte var möjligt. När patienten kontaktade kliniken igen några månader senare fick hon höra att det hade fungerat om hon hade hört av sig i början av året, vilket hon ju gjorde. Patienten upplever nu att tanden stått öppen och obehandlad i över ett år vilket ger henne en försämrad tandhälsa och hon vill få den behandling hon anser att hon har rätt till, utan kostnad för henne. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten känt sig frustrerad med situationen. Hen har gått igenom patientens journal och konstaterar att den aktuella tanden hade en tveksam prognos för enbart lagning, och att tandläkaren eventuellt skulle göra en rotfyllning. Patienten avbokade själv den besökstid hon hade och sa att hon skulle återkomma, vilket hon inte gjorde. Villkoret för övergångsregler när det gäller påbörjad rotbehandling är att tanden ska ha öppnats upp, något som patienten informerades om. Det innebär att patienten själv ansvarar för en eventuell rotbehandling, inklusive efterföljande åtgärder såsom lagning. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Tandvård** **V2508-05917** Resultat Resultat	Kvarvarande rotrester har gett problem En man drog ut en visdomstand vid aktuell klinik och fick information om att hela tanden och dess rötter hade avlägsnats. När patienten nyligen besökte en annan vårdgivare visade det sig att det fanns tre rotfragment kvar i käken som behövde avlägsnas kirurgiskt. Detta förklarar enligt patienten den återkommande smärta han haft under flera år, och som påverkat hans livskvalitet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare har gått igenom patientens journal och konstaterar att när den sista tanden i underkäken skulle behandlas kunde man se att den var i så dåligt skick på grund av sprickbildning, att borttagning av tanden rekommenderades istället för den rotfyllning man planerat. Då tanden som skulle tas bort bedömdes vara komplicerad, fick patienten träffa en kirurgiskt erfaren tandläkare. Tanden togs bort i bitar och tandläkaren kunde notera att roten satt fast i benet längst ner i rotspetsen. Därför lämnade man den där då den låg nära en större nerv och patienten informerades om detta. I journaler finns inga noteringar om besvär i området efter ingreppet. Dock verkar det som om patienten fått stora besvär, vilket den odontologiskt ansvariga tandläkare beklagar. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid varvid ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2510-07119** Ekonomi Patientavgifter	Bettskena betalades av närstående som önskade ersättning av Region Stockholm Det uppstod behov av insättning av bettskena. Patienten befann sig i annan region än Region Stockholm. Tandvården i regionen där patienten befann sig genomförde tandbehandlingen och avsåg därefter att fakturera tandvården i Region Stockholm. Tandvården i Region Stockholm avslog denna begäran. Närstående betalade fakturan men krävde att tandvården i Region Stockholm skulle ersätta dem ekonomiskt för detta ekonomiska utlägg. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren erbjöd patienten undersökning och behandling och i samband med detta gav vårdgivaren även informationen att den inte skulle utbetala någon ekonomisk kompensation om patienten valde att genomföra behandlingen vid en annan klinik. Enligt svaret hade patienten senare sökte vård vid annan klinik. Ombudet tog del av svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2504-02991** Ekonomi Patientavgifter	Fick betala full kostnad trots F-kort för regionfinansierad tandvård En kvinna som har ett F-kort som ska ge henne tandvård till hälso- och sjukvårdskostnad fick ändå betala den verkliga kostnaden för sin tandbehandling och det vänder hon sig emot. Hon har vid tidigare tillfälle debiterats korrekt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare och klinikchefen beklagar att kommunikation, behandling och debitering inte levt upp till patientens förväntningar. De konstaterar att debitering enligt fel betalningmodell utfördes då patienten inte informerade behandlaren om sitt F-kort. Återbetalning retroaktivt från Region Stockholm till kliniken beviljas då begäran om återbetalning sker inom 90 dagar, vilket hade passerats i det här fallet. Den aktuella kliniken kommer därför att begära en individuell handläggning av regionen för att se om återbetalning är möjlig. Beslutet ligger med andra hos hos regionen. Med anledning av klagomålet kommer en avvikelserapport att göras. Patienten har tagit del av yttrandet och säger att hon tydligt informerat om sitt F-kort vid besöket, men hon har valt att inte gå vidare. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2506-04317** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dåligt bemötande av tandvårdsrädd patient En kvinna som är extremt tandvårdsrädd och inte har varit hos tandvården på många år på grund av psykisk ohälsa och autism, besökte den aktuella kliniken och försäkrades om att hon skulle bli bra bemött. Två dagar innan besöket fick hon svår värk i munnen och tandläkaren som tog hand om henne bemötte henne iskallt och tog inte alls hänsyn till att patienten var rädd. Inte heller fick patienten någon hjälp för att bli av med smärtan. Patienten lämnade kliniken och kände sig förnedrad och dåligt bemött. Tandläkaren fick henne också att känna sig dum. Dessutom har patienten läst journalen och har där sett att tandläkaren beskrivit henne som nästintill galen och att hon inte alls hade ont i tänderna. Patienten upplever att hon blivit diskriminerad både på plats och i journalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelser och känsla hon fick vid besöket. Hon säger att hon diskuterat med den behandlande tandläkaren som utförde undersökningen och kommit fram till att besöket kunde ha genomförts som ett akutbesök. Då hade tandläkaren kunnat rikta in sig på patientens tandvärk. Som det blev nu hann inte tandläkaren behandla det akuta problemet. Då hade en annan röntgenbild tagits och diagnostiken hade kunnat förfinas och fokuserat på den smärtande tanden. Klinikchefen tar till sig av patientens synpunkter och ska förbättra klinikens rutiner vid webbokningar. Patienter ska inte kunna boka en basundersökning för akuta besvär. I patientens fall hade tandläkaren inte fokuserat på patientens akuta tandvärk utan undersök generellt om det handlade om muskelspänningar och liknande. Patienten har tagit del av yttrandet och hon var mycket missnöjd och upplever att hon verkligen blivit dåligt behandlad och bemött. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2506-04337** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Flicka fick skador av fluorbehandling och plan för framtida behandling saknas En flicka behandlades sedan hon var liten hos den aktuella vårdgivaren och på senare tid har det visat sig att den intensiva fluorbehandling hon fått har orsakat svåra mineraliseringsstörningar på de permanenta tänderna. Pappan upplever att problemet inte tagits helt på allvar och saknar en plan för hur man tänker gå vidare med behandling. Han är också orolig för framtida kostnader på grund av de skador som flickan fått. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar det som hänt och de påföljder patienten drabbats av. Hon förklarar att man har ett vårdprogram för barn och ungdomar och att det därför är extra beklagligt att en enskild behandlare gjort avsteg från programmet och att detta lett till felbehandling och påföljder för flickans bett. En avvikelserapportering är gjord och ärendet ska utredas internt. Ombudet har tagit del av yttrandet. Då patienten genom förvaltningens försorg fått kontakt med barnspecialist vid Karolinska institutet som gett pappan rätt i sin diagnos, kommer flickan att fortsättningsvis behandlas där. Pappan kommer att avsluta vården vid den aktuella kliniken, som fått information om vad som hänt och att skadan också IVO-anmälts. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2507-05464** Ekonomi Patientavgifter	Behöver betala för en ny bettskena trots att hon fått regionfinansierad tandreglering En kvinna som fått regionfinansierad tandreglering behöver en ny bettskena, men har fått information om att hon behöver betala för den själv. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Ansvarig tandläkare konstaterar att patientens tandregleringsbehandling avslutades i slutet av 2022. Enligt regionens regelverk ansvarar vårdgivaren under ett år efter avslutad aktiv behandling för att den stabiliserande apparaturen fungerar. Eventuella kontroller eller reparationer bekostas av vårdgivaren under denna period. Därefter är det patientens eget kostnadsansvar och därför föreligger ingen skyldighet för vårdgivaren att betala för en ny bettskena. Som ett led i klinikens strävan att underlätta för sina patienter erbjuder de dock en ny skena för ett mycket rabatterat pris, vilket innebär en förmån för patienten. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2507-05599** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fastsatt framtand drabbades av komplikation och ramlade sedan ut En man råkade bita så hårt att hans ena framtand lossnade. Han fick den tillbakasatt vid den aktuella kliniken men upplevde att cementet som tanden sattes fast med skavde i munnen och störde honom. När han kom på återbesök gjorde inte tandläkaren något alls utan konstaterade att inget kunde göras, och patienten är upprörd över att han fick betala en summa för det besöket. Några veckor senare lossnade tanden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen ber patienten om ursäkt för eventuella missförstånd som kan ha uppstått. Hon säger också att debiteringen har skett enligt gällande regelverk. Då patienten sökte kliniken akut fick han träffa en annan tandläkare än vid sitt första akutbesök. Klinikchefen förklarar att man inte kan garantera att patienten får träffa samma behandlare när man söker akut. Tandläkare i fråga gjorde en ny bedömning av patientens besvär samt tog fram och diskuterade flera olika behandlingsförslag då patienten hade en temporär ersättning för den tand han tappat. Tyvärr lämnas inte någon garanti på just temporära ersättningar, då de är tillfälliga. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-05666** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Problem i munnen har missats, blev illa bemött och fick stora extrakostnader En kvinna har regelbundet besökt tandhygienist vid den aktuella kliniken för att hålla sin mun i bra form och hygienisten har putsat och polerat men missat att patienten hade djupa tandköttsfickor. När patienten sedan träffade en tandläkare visade det sig att hon hade stora problem på flera ställen i munnen och en tand behövde dras ut på grund av djupa fickor som alltså missats. Patienten känner sig förtvivlad och säger att hon bemötts väldigt dåligt och dessutom har hon fått stora kostnader på grund av att hennes problem inte noterats. Nu har hon bytt klinik hos den aktuella vårdgivaren och där har man vidtagit flera åtgärder. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare beklagar att patientens upplevelse av kommunikation och behandlingsresultat inte levt upp till hennes förväntningar. Enligt journalen har man kunnat utläsa att patienten undersökts och diagnosticerats med kronisk lätt tandlossningssjukdom sedan många år tillbaka. Efter det har tandhygienist utfört behandlingen enligt riktlinjer. Även stödbehandling har utförts. Två tänder som hade hade drabbats svårt har tagits bort. Tandlossningssjukdom, parodontit, är en kronisk sjukdom kan försämras över tid, även med behandling och därför är det viktigt med god munhygien och regelbunden uppföljning hos tandvården. Ansvarig tandläkare tar till sig att informationen kan ha upplevts som otillräcklig, och kommer att göra en intern avvikelserapport runt detta. Patienten har tagit del av yttrandet och var mycket missnöjd, men har inte återkopplat vidare inom utsatt tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-05721** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick krav på uteblivandeavgift trots att ingen besökstid bekräftats En patient ville boka en tid vid aktuell klinik men fick aldrig någon bekräftelse på att en tid bokats. Däremot kunde han se i 1177 att han debiterats en uteblivandeavgift. När han tog kontakt med kliniken erkände de att de gjort fel och att patienten inte skulle debiteras. Därför blev patienten extra förvånad när han i 1177 kunde se att han skulle få en straffavgift för en icke inbetalad avgift. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen berättar att hon haft direktkontakt med patienten via 1177 och har då informerat patienten om att man i klinikens loggar kan se att det har gått ut påminnelser två dagar innan besökstiden till patientens mobiltelefonnummer. Hon påminner om att det är en extra service och att man ändå själv behöver ha koll på sina bokade tider. Patienten uteblev från en tid han själv bokat in och då försökte man från klinikens sida ringa honom men lyckades inte. Därför fakturerades patienten 400 kronor. Klinikchefen förklarar att man enbart frångår policyn i särskilda fall och att det då noteras i journalen. Dock saknas journalanteckning om särskild anledning och därför kvarstår debiteringen för uteblivet besök. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2508-05756** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig behandling har lett till stora problem med sjukhusinläggning med mera En kvinna besökte den aktuella kliniken på grund av akut tandvärk, troligen på grund av en infektion. Tandläkaren opererade i flera timmar och lämnade kvar en rotrest samt amalgamrester och sydde igen. Dagen därpå svullnade patienten upp i halsen och kunde knappast andas. Hon fick besöka akutsjukhus och blev inlagd och opererad. Det blev flera besök och vistelser på sjukhus, sjukskrivning och långvarig medicinering med bland annat antibiotika och smärtstillande. Dessutom kostnader för sjukhusvård och mediciner med mera. Patienten har fortfarande stora problem. Hon uppger att hon tycker att hon borde ha hänvisats till sjukvården direkt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare konstaterar med ledning av journalen att patienten kom akut till kliniken då hon hade värk, var svullen och hade svårt att gapa. Dock visade det sig att patienten haft värk under tio dagar och var svullen ner på halsen samt hade ett påverkat allmäntillstånd. Patienten fick lugnande medicinering och tanden togs bort under svåra omständigheter då den gick sönder i mindre bitar. Efter 45 minuters ingrepp fanns en mindre rotbit kvar men inga tecken på infektion runt det fragmentet syntes när man studerade röntgenbilden och därför beslutades att lämna rotfragmentet. Tid bokades för uppföljning och kontroll och antibiotika skrevs ut dagen efter behandlingen. Då bakterierna var resistenta var det svårt att hitta rätt sorts antibiotika. Patienten som är väldigt tandvårdsrädd kommer att erbjudas fortsatt behandling hos vårdgivarens specialistklinik för tandvårdsrädda patienter. Patientens behandling och efterbesvär hanteras i vårdgivarens avvikelsesystem för att man ska kunna dra lärdom och förbättras. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-05770** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Undrar varför tandläkare bedömer olika när det gäller borttagande av visdomständer En kvinna blev informerad om att hon har tandköttsinflammation bland annat runt sina visdomständer. Patienten undrade om hon borde dra ut sina visdomständer och fick till svar att hon själv måste avgöra det och hon tog beslutet att också göra det. När hon kom till tandläkaren hon remitterats till för borttagandet fick hon höra att tänderna borde opereras bort så snart som möjligt. Patienten undrar nu hur det kommer sig att två tandläkare kan tycka så olika och om man hade man kunnat upptäcka problemet tidigare? Hon vill veta vilka rutiner som finns angående borttagande av visdomständer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att informationen varit otydlig att även patientens tandläkare på kliniken ansåg att visdomständerna behövde opereras bort. Hon skrev en remiss till nischtandläkare för att operera bort visdomständerna, så båda tandläkare ansåg samma sak. Klinikchefen har granskat den panoramaröntgen som togs redan 2018 och då fanns ingen sjukdom i området. Problemen syns först då patienten kom på besök sommaren 2025, då man såg en låggradig inflammation bakom visdomstanden. Klinikchefen konstaterar att det är vanligt med inflammationer runt visdomständer men för att det ska finnas indikation för operation ska patienten ha haft upprepade inflammationer som krävt akutbesök. Patienten hade en så kallad granulationsvävnad runt en av visdomständerna. Det är inflammatorisk vävnad som sedan togs bort vid ingreppet. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2508-05892** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med behandlingsförslag gällande tandreglering En man ska genomgå en tandregleringsbehandling och han har fått olika information om vad som ska göras. I den ena planen har man sagt att man drar ut en tand och i den andra att man slipar så att utrymme skapas. Tandläkarna vill dra ut tanden medan patienten vill att man slipar. Patienten uppger också att andra specialister han besökt ansett att det går att slipa, men tandläkarna på den aktuella kliniken har sagt till mannen att ingen tandläkare kommer att vilja göra det. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen på tandregleringsavdelningen har gått igenom patientens journal och konstaterar att flera behandlingsalternativ diskuterats och efter en samlad bedömning har ett förslag tagits fram. Detta inkluderar tanduttagning av en tand i underkäken. Klinikchefen säger också att andra specialister på andra kliniker kan göra skilda bedömningar eftersom olika specialister arbetar på olika sätt och har olika behandlingsfilosofier. Patienten har endast debiterats en digital skanning. Därutöver har det utförts två olika röntgenundersökningar. Klinikchefen säger att bedömningen kvarstår men att om patienten fått behandlingsförslag från andra specialister som bättre tilltalar honom, så förstår han. Klinikchefen för protetikavdelningen säger också att man föreslagit att tandregleringen skulle utföras innan eventuella kronor och fyllningar och liknande skulle göras. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-05968** Resultat Resultat	Rotbehandling gick helt fel och tanden behövde dras ut En kvinna fick en tand lagad men drabbades av värk under en lång tid efteråt. Tandläkaren hon först fick träffa när hon besökte kliniken för detta sa att det var en redan rotfylld tand som var problemet och hon ville göra om den. Dock var det inte den tanden utan tanden bredvid, och vid ett annat besök påbörjades en rotfyllning på denna. Tandläkaren borrade då för långt ned i roten och in i patientens tandkött. Efter detta har patienten stora problem och måste nu dra ut tanden som dessutom spräcktes. Patienten har haft svår värk och inte kunnat äta eller sova. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten upplevde brister i vården och att hon fortfarande har besvär av sin tand. Hon har gått igenom patientens journal och ser att man upptäckt djup karies och kraftiga ilningar på den aktuella tanden. Den skulle ha lagats tidigare men på grund av sjukdom bokades tiden om ett par gånger. I journalen framgår att lagningen på tanden var tekniskt svår att utföra på grund av djup karies. Då det snart efter lagningen uppstod ilningar misstänkte man att tanden kunde behöva rotbehandlas och när ett akut besök genomfördes ytterligare en tid senare, påbörjades en akut behandling för att minska värken, det första steget i en rotbehandling. Sedan gjordes rotfyllningen klar och röntgenbilder visade på en fin och tät rotfyllning. Därefter fick patienten återigen problem och till slut bedömdes det som att tanden hade en spricka vilket är en komplikation som kan uppstå i rotfyllda tänder. Dock finns det ingenting som tyder på att vården som givits brustit kvalitetsmässigt. Klinikchefen rekommenderar patienten att besöka en tandläkare nischad på rotbehandlingar för att en diagnos ska kunna ställas på den aktuella tanden för att säkerställa om och i så fall varför tanden måste tas bort. Det finns en pågående remiss till en annan klinik hos vårdgivaren. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2508-06029** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Tandvården vill inte behandla trångställning som kan ge problem hos ung pojke En ung pojken har en väldigt trång mun och specialisttandläkare i hans fars hemland anser att man bör göra plats så att hans permanenta tänder kan komma fram på ett korrekt sätt. Tandläkaren i fråga har till och med tagit fram behandlingsförslag. På den aktuella kliniken säger man dock att man måste vänta tills de permanenta tänderna har kommit fram innan man kan behandla trångställningen, vilket pappan upplever som moment-22. När pappan ville prata med tandläkaren fick han enbart ta ett samtal med tandsköterskan vilket han tyckte var respektlöst. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att ombudet och patienten känner sig missnöjda men säger också att han och kliniken måste följa de rekommendationer som finns hos vårdgivaren.. Han har gått igenom patientens journal med specialist och även konsulterat ombudet. Enligt specialisten är det inte aktuellt med tandreglering ännu då patientens käke inte växt klart. Däremot kommer man att ha kontroll på utvecklingen och se när det kan bli aktuellt. Därför vill man inte från klinikens sida nu behandla patienten med någon typ av tandreglering. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-06047** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sen start på tandreglering kan avbrytas mitt i då patienten inte längre har fri tandvård En ung man fick för två år sedan en check för tandreglering på regionens bekostnad. Till att börja med vägrade två tandregleringskliniker, inklusive den aktuella, att inleda en behandling. Patienten fick ingen förklaring till det och inte heller till att han plötsligt under sommaren blev kallad och behandlingen inleddes. Dock säger nu tandläkaren att den måste skyndas på då mannen fyller 20 nästa år och både han och hans mor tycker att det är konstigt att man inleder en behandling som man sedan inte bedömer att man kan slutföra. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten inte fått den information han efterfrågat. Klinikchefen har gått igenom patientens journal och konstaterar att patienten fått bettskenor och instruktioner för rörelseträning som fungerat. Han fick också ett erbjudande om regionfinansierad tandregleringsbehandling i januari 2024. Vid den första undersökningen som gjordes hos nuvarande tandregleringsspecialist kunde man konstatera att en tandregleringsbehandling inte skulle kunna avhjälpa patientens bettfysiologiska besvär, vilket tandreglereraren informerat patienten om. Däremot inleddes en behandling med apparatur under sommaren men att inga garantier kunde ges för symptomfrihet när det gäller bettfysiologiska besvär. Klinikchefen har varit i kontakt med patientens tandregleringsspecialist som informerat henne om att patientens behandling kommer att vara avslutad innan årsskiftet under förutsättning att han kommer på avtalade tider och följer den uppsatta vårdplanen. Därmed kommer han inte att behöva betala för sin tandregleringsvård. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-06136** Ekonomi Patientavgifter	Anser att han fått betala för mycket, att tandvårdsstöd inte dragits korrekt En äldre man hör av sig då han anser att kliniken dragit tandvårdsstödet felaktigt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten upplevt att debiteringen inte stämt med verkligheten. Hon förklarar i sitt svar hur prissättningen inom tandvården fungerar, och säger att processen är automatiserad och att det därför inte är möjligt för kliniken att göra fel i beräkningen. Försäkringskassan ansvarar för att räkna ut hur mycket patienten ska betala och vilken ersättning man har rätt till. Klinikchefen har gått igenom patientens journal noga och konstaterar att allting är korrekt debiterat enligt gällande regelverk. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2508-06223** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Problem i barns mun har missats under lång tid En ung flicka besökte en specialistklinik och där upptäcktes stora och allvarliga skador i flickans mun som måste åtgärdas med narkos. Föräldrarna uppger att de varit noga med flickans tandvård och kontroller och därför undrar de hur det kommer sig att man på den aktuella kliniken inte upptäckt patientens skador? Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare beklagar att kommunikation och behandlingsresultat inte levt upp till förväntningar. Hon har gått igenom patientens journal och konstaterar att det av olika tekniska skäl uppstått förseningar och oklarheter i patientens behandling. Den ansvariga tandläkaren fick inte kännedom om vad som stått i remissvar och detta upptäcktes inte förrän flera månader senare. När kliniken i fråga remitterade till en specialistklinik var det klarlagt att det fanns ett omfattande behandlingsbehov men inte tillräckligt med kooperation för en fullständig undersökning och diagnostik. Kliniken kommer att se över sina remissrutiner med anledning av detta ärende. En Lex Maria-anmälan kommer också att göras. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-06241** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Anser att ingreppet kunde ha utförts vid ett tillfälle för att spara tid och pengar En man besökte aktuell klinik för ett tandhygienistbesök och då konsulterades en tandläkare för att se om det fanns en spricka i en tand. Istället för att direkt dra ut tanden fick patienten boka en ny tid och han tycker att det kändes som slöseri med tid och pengar. Han vill få tillbaka pengarna för att han fick komma tillbaka och dra ut tanden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar om den information patienten fått inte var tydlig. Hon har gått igenom patientens journal och konstaterar att patienten besökte tandhygienisten för att få hjälp med att få bort missfärgningar. I samband med det besöket bokades en tid för undersökning hos tandläkaren eftersom patienten hade avbokat sin tidigare tid för detta. När patienten sedan kom på denna besökstid hos tandläkaren sa patienten att han inte alls ville ha en undersökning, utan att han ville få en tand lagad. I samråd med patienten beslutade tandläkaren då att koncentrera sig på den tanden. Efter undersökning konstaterades att tanden inte gick att laga utan behövde tas bort. Då tiden för besöket endast var anpassad efter en undersökning fanns inte tid kvar för att ta bort tanden vid detta besök och därför fick patienten en ny tid för det två dagar senare. Klinikchefen förklarar att borttagning av en tand är ett ingrepp som kräver särskilda förberedelser och tid för att genomföras på ett säkert sätt vilket gör att det inte alltid är möjligt att utföra det direkt vid en undersökning. När det gäller frågan om ekonomisk ersättning förklarar klinikchefen att betalningen är baserad på de åtgärder som utförs och inte på antalet besök. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-06250** Kommunikation Information	Fick ej information varken om kostnad eller möjlighet till frisktandvård En man är förvånad över att han inte fick någon information om kostnader eller behandling och inte heller om möjligheten att teckna ett frisktandvårdsabonnemang. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar om den information patienten fått inte var tydlig. Hon har gått igenom patientens journal och konstaterar att patienten sökte kliniken för akuta besvär och fick då smärtavhjälpande behandling. Han informerades då om att tanden behövde ytterligare behandling. Vid denna fick patienten en kostnadsberäkning och patienten önskade därefter höra av sig själv för ny tid och fortsatt behandling. Klinikchefen förklarar att frisktandvård går att teckna först när man är färdigbehandlad. Då patienten hade ett identifierat behov av behandling var inte information om frisktandvård prioriterat. Både behandlingsförslag och information om vad behandlingen beräknas kosta kan ibland kan vara svårt att ge innan en fullständig undersökning gjorts. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2508-06252** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Remissvar försvann och patienten fick ingen information dock en stor merkostnad En kvinna blev remitterad till den aktuella kliniken då hennes vanliga tandläkare behövde stöd rörande bettskena. Patienten fick ingen information om vad specialisten hade meddelat hennes tandläkare, Denna i sin tur fick inget svar på sex månader och patienten har nu drabbats av en tandfraktur då hon inte fått den behandling med bettskena som hade rekommenderats av specialisten. Detta innebär nu en stor extrakostnad då tanden måste ersättas med ett implantat. Patienten undrar också varför hon inte kunde få hjälp vid specialistkliniken utan hänvisades till sin egen allmäntandläkare för att få själva bettskenan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen konstaterar i sitt svar att den remiss som inkom från patientens ordinarie tandläkare var för bedömning huruvida befintlig bettskena var acceptabel. Specialisten i bettfysiologi som patienten träffade, justerade skenan och bedömde att den ger ett tillräckligt skydd för tänderna. Hon sa också att man kunde göra en skena i underkäken för att ytterligare minska tuggkraften som extra skydd för underkäkens tänder. Bettfysiologen rekommenderade att denna skena skulle kunna göras hos ordinarie tandläkare eftersom det vanligen är billigare att göra bettskenor i allmäntandvården. Klinikchefen säger också att när ett remissvar skickats, så följer man inte upp det ytterligare, utan utgår ifrån att det kommit fram. Patientens tandläkare fick remissvaret i februari 2025 och hade då möjlighet enligt remissvaret att göra en bettskena. Vad gäller rotfrakturer så kan de inte förebyggas endast med bettskena, det handlar om en längre tids belastning. Patienten har tagit del av yttrandet och var egentligen inte nöjd, men har valt att inte gå vidare, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2508-06287** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Dåligt fastsatt skena med stora mängder lim har gett patienten problem och behövde göras om En kvinna besökte aktuell klinik för att bättra på limmet på den stabiliserande skena efter tandreglering som hon haft under femton år. Det har tidigare alltid gått bra, men den här gången kände patienten att det kändes fel. Limmet lossnade delvis men satt också fast mellan tänderna så att patienten inte kunde hålla rent. Till slut besökte patienten en annan tandläkare som satte fast skenan ordentligt. Patienten vill nu få tillbaka den summa hon betalat för den felaktigt utförda behandlingen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten inte är nöjd med den behandling hon fått. Hon konstaterar att då patienten besökte kliniken noterade tandläkaren att klistret bitvis hade lossnat från ytterkanterna på två tänder i överkäken samt på två i underkäken. Tandläkaren limmade tillbaka tråden där den släppt från sitt fäste. Hen frågade också vid besökets slut om allt kändes bra i munnen och uppfattade det som att patienten var nöjd. Kostnaden för en återmontering av den befintliga stabiliserande tråden kommer att återbetalas patienten. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2509-06459** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Ekonomi Patientavgifter	Har ej tagit ansvar för vården En man anser att ha inte har behandlats korrekt då han har en inflammation i käkbenet som troligtvis kommer från en infekterad tandficka. Han upplever att man förminskat hans problem på den aktuella kliniken som han remitterats till. Han får inte heller kontakt med tandläkaren. Tandsköterskan som tar emot samtalet säger att tandläkaren ska ringa men det gör hen inte. Patienten upplever också att fakturan är väldigt otydlig och inte klargör vad det är han ska betala för. Patienten uppger även att hans besök och behandlingar inte har dokumenterats ordentligt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att det verkar ha skett ett missöde i kommunikationen när patienten sökte telefonkontakt med tandläkare på kliniken. Hon konstaterar att kliniken är en specialistavdelning i odontologisk radiologi, och förklarar i svaret vilka röntgensätt som används, i patientens fall en högupplöst så kallad CBCT-undersökning. Klinikchefen förklarar att när en remiss tas emot görs en bedömning av en röntgenspecialist, som går ut på att se om det behövs en röntgenundersökning för att besvara frågeställningen i remissen. Därtill bedömer man alltid hur stort undersökningsfälten bör vara och vilken upplösning som bör användas för att optimera undersökningen. Bedömningen görs alltid vid användning av röntgenstrålning och regleras av Strålsäkerhetsmyndigheten. Klinikchefen säger också att övriga symptom som patienten beskriver bör utredas inom hälso- och sjukvården, då de ligger utanför de områden som utreds och behandlas inom tandvården. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2509-06490** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Har ej tagit ansvar för vården En man anser att han inte har behandlats korrekt då han har en inflammation i käkbenet som troligtvis kommer från en infekterad tandficka. Han upplever att man förminskat hans problem på den aktuella kliniken. Tandläkaren noterade en benförändring och skickade en remiss till specialist, men vad patienten förstått var det en förenklad remiss som inte tog hänsyn till hela problematiken. Patienten tror att det blev ett önskemål om en röntgenundersökning av en enskild tand, medan problemet satt i ett större område i käkbenet. Patientens tandläkare gick på semester och sedan verkar det mesta ha fallit mellan stolarna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen konstaterar att då patienten besökte kliniken första gången togs två röntgenbilder och en . Tandläkaren planerade att skicka den sistnämnda till Eastmaninstitutet Röntgen för granskning och eventuell komplettering med en större undersökning, CBCT. När patienten senare kontaktade kliniken upptäcktes att remissen inte hade gått igenom som planerat, och en ny och brådskande remiss skickades då för granskning och komplettering. Klinikchefen beklagar dröjsmålet och säger att det är något man ska arbeta vidare med på kliniken så att liknande situationer inte uppstår igen. Patienten efterfrågade en undersökning med kontrast som inte kan utföras vid Eastmaninstitutet, och i samråd med patienten skrevs en remiss till avdelning för orofacial medicin vid Danderyds sjukhus. I sitt remissvar hänvisade de vidare till Eastmans käkkirurgiavdelning och rekommenderade att patienten skulle söka akut vård vid eventuella andningsbesvär. Därefter bestämdes att patienten skulle fortsätta behandlas på Eastmaninstitutets avdelning för rotbehandling, och därför remitterades patienten dit. Den kliniken har meddelat att de försökt nå patienten för att boka tid på olika sätt, men inte lyckats få någon återkoppling och därför har remissen nu avslutats. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2509-06491** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Fick ej bedövning vid akut behandling, möjligen beroende på språkförbistring En man besökte den aktuella kliniken då han hade svår värk. Tandläkaren bestämde sig för att göra en rotrensning som patientens ordinarie tandläkare sedan kunde fullfölja. På grund av språkförbistringar förstod inte patienten tandläkaren och när hon påbörjade borrning frågade han om han inte skulle få bedövning, och då svarade tandläkaren att tanden var död. Men det var en granntand som skulle rensas och patienten upplevde en fruktansvärd smärta och blev också allmänpåverkad. Han gick sedan till en annan vårdgivare som lätt och smidigt bedövade och utförde behandlingen utan problem. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse av sitt besök. Hon har gått igenom patientens journal och konstaterar att en infektion syntes tydligt på röntgenbilden. Tanden kunde sägas vara död. När patienten frågade om bedövning så ville tandläkaren förklara att en infekterad tand oftast inte reagerar på borrning eftersom den är död och inte har någon känsel. Den aktuella tanden hade två rötter och infektionen fanns huvudsakligen runt den ena roten. Det som troligtvis hände var att när tandläkaren spolade rent i tanden med bakteriedödande lösning reagerade den rot som inte var helt infekterad och fortfarande hade levande nervtrådar kvar. Klinikchefen är ledsen över att patienten fick utstå en sådan smärta och först därefter fick bedövning. Hon har har återkopplat detta med tandläkaren som behandlade och har understrukit att det är mycket viktigt att ge bedövning under tandbehandlingar, att patienten får den smärtlindring som finns och inte behöver vara med om det som beskrivits. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2509-06661** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Undersökning utfördes utan att munnen undersöktes fysiskt, brist på information En kvinna besökte aktuell klinik för en basundersökning. Dock gjordes ingen fysisk undersökning utan tandläkaren tog bara några röntgenbilder. Sedan tog hen bort en liten flisa mellan två tänder och debiterade en förvånansvärt hög summa. När patienten frågade om frisktandvårdsabonnemang fick hon inte någon information om den klass hon bedömts tillhöra. Patienten försökte också få kontakt med tandläkaren men hon har inte återkommit trots att receptionen skulle be henne. Då patienten har en diagnos som tidigare berättigat henne till tandvård till hälso- och sjukvårdskostnad frågade hon om vad som gällde men fick inget ordentligt svar på det heller. Patienten tycker också att det var konstigt att man använde hennes tandvårdsbidrag utan att fråga henne. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att besöket medförde otydlighet kring vad som har utförts samt kostnaden för besöket. Ett salivprov bokades för att se om patienten var berättigad till ett särskilt tandvårdsbidrag. I journalen finns också noterat att patienten har autism, men den diagnosen innebär inte automatiskt att man har rätt till ytterligare tandvårdsbidrag eller tandvård till sjukvårdstaxa. Det är bl a läkare som utfärdar intyg för det. Klinikchefen förklarar att frisktandvård erbjuds patienter när de är färdigbehandlade. Patienten bedömdes ha en låg risk för karies och i journalen kunde man se att information om frisktandvård skulle ges till patienten i samband med ett kommande tandhygienistbesök. Patienten har i sitt klagomål angett att ingen fysisk undersökning gjorts men enligt journalen har en en undersökning utförts. Bland annat noterades några djupa tandköttsfickor och det var därför patienten rekommenderades en behandling hos tandhygienist. Klinikchefen säger också att det stämmer med debiteringen som gjorts då en vass kant slipats bort. Hon ber om ursäkt att de två allmänna tandvårdsbidrag använts utan att patienten tillfrågades. Det gjordes i all välmening. Den behandlande tandläkaren har tagit till sig av kritiken och förstår att hon borde ha frågat först. Klinikchefen säger också att hon tar till sig om problematiken med den uteblivna kontakten med tandläkaren och hon kommer att ta upp frågan om vilka behandlingar och kostnad som ingår i ett besök så att patienterna får tillräcklig information om behandling och kostnad. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2509-06738** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Tandbesvär bestod trots flera vårdtillfällen En patient sökte vård på en tandvårdsmottagning på grund av tandvärk. En lagning genomfördes, men smärtan kvarstod. Patienten återkom flera gånger till mottagningen, och vid varje tillfälle genomfördes en ny lagning. Totalt betalade patienten tre gånger för tandbehandlingar som inte ledde till förbättring. Först vid ett senare besök debiterades inte patienten. Trots upprepade åtgärder kvarstod dock smärtan, vilket ledde till fortsatt lidande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar det inträffade. Klinikchefen är ombedd att utreda vad som skett. Vårdgivaren redogör för besöken. och patienten kommer att återbetalas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Tandvård** **V2509-06830** Resultat Resultat Kommunikation Information	Fyllning lossnade under annan behandling utan att patienten informerades En kvinna besökte den aktuella kliniken för en hygienbehandling och då det gjorde ont bad hon om att få en bedövning. Denna satt i ordentligt och när den sedan släppte upptäckte kvinnan att en fyllning i framtandsområdet hade lossnat, vilket gör att matrester fastnar och irriterar patienten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen har gått igenom patientens journal och konstaterar att en naturlig följd vid tandstensborttagning och behandling av tandköttsfickor är att det uppstår blödningar. När det gäller hur länge en bedövning sitter i är det individuellt, och det är svårt att i efterhand bedöma om fyllningen på den aktuella tanden faktiskt lossnade vid besöket hos tandhygienist. Kliniken har valt att göra den nya fyllningen på tanden utan kostnad. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2509-06874** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntetid för att få komma till specialist och ofullständig undersökning En kvinna besökte den aktuella kliniken då hennes bro lossnat. Till hennes förvåning tog inte tandläkaren några röntgenbilder utan bara bilder med vanlig kamera. För att sedan få behandlingen måste patienten vänta länge, vilket bekymrar henne då hon har tandvärk. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Ansvarig tandläkare konstaterar att patienten besökt kliniken ett flertal gånger. Vid ett akutbesök konstaterade man att en större bro i överkäken var lös på en främre stödtand och då det fanns risk för fraktur enades man om att skicka en remiss till specialist i protetik. En behandlingsplan togs då fram fram och behandlingen har påbörjats. Dock var patienten missnöjd med den aktuella specialisten. Ansvarig tandläkare har haft telefonkontakt med patienten hoppas att det nu ska gå bra med att vänta till den nya besökstid som hon fått hos en annan specialist. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2509-06904** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Patient fick stora problem på grund av implantat och missad kontraindikation En kvinna behandlades med implantat och fick stora problem efter att skruvarna inopererats. När hon läste fabrikantens information om dessa skruvar så såg hon att man varnat för tillstånd som hon har. Patienten fick ingen information om risker, kontraindikationer eller komplikationer och biverkningar som nämns i produktbladet. Ett exempel är att patienter med återkommande steroidbehandling inte ska ha dessa implantat och det är just vad patienten får. Nu har patienter skruvar i munnen men inga protetiska ersättningar och lider av smärta och domningar med mera. Hon undrar varför man inte tagit hänsyn till hennes medicinska tillstånd innan behandlingen påbörjades. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse. Hon konstaterar att patienten går på utredning hos en allergiläkare och att specialisttandläkarna kommer att diskutera implantaten med tillverkaren. Klinikchefen säger också att då patienten är under utredning för eventuell allergi samt att det inte finns några kliniska fynd som förklarar den smärta och de symptom som patienten beskriver, går det i nuläget inte att säga något om fortsatt behandling. Det finns inte heller någon indikation för att ta bort implantaten. Patienten har tider både till specialist inom käkkirugi och röntgen. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2509-06932** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Barn blev bryskt bemött av tandläkare En mamma hör av sig då hon upplever att hennes son behandlats mycket bryskt av en tandläkare vid aktuell klinik. Hon uppger att tandläkaren skrek på pojken när han påpekade att det gjorde ont. Mamman uppger att det är viktigt att inga andra drabbas på detta sätt och det är därför hon kontaktat förvaltningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen uttrycker i sitt svar att hon och vårdgivaren ser mycket allvarligt på frågan och att en intern utredning har inletts. De kommer att kontakta ombudet när det finns mer information. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-07206** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journalanteckningar Patienten hade kontakt med specialistmottagning inom tandvården. Det fanns felaktiga journalanteckningar. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd tandläkare har genomfört justeringar i patientjournalen i enlighet med patientens önskningar. Patienten erbjöds även second opinion. Patienten tog del av svaren. Ärendet avslutas
1177 **Tandvård** **V2510-07213** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Verkningslösa behandlingar Patienten genomgick flera behandlingar vid tandvårdsmottagning. Ändå har kvarstod problemen. Informationen från vårdgivaren var bristfällig. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Det framgick att patienten gett sitt samtycke till behandling och erbjudits ytterligare behandling. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-07319** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Kliniken tror inte på att patienten är registrerad hos Försäkringskassan och vill inte kontrollera En man besökte aktuell klinik och var då inte registrerad hos Försäkringskassan så han fick betala fullt pris. Han uppmanades att kontakta Försäkringskassan och det gjorde han och han registrerades. Dock säger kliniken att han inte finns registrerad och vill inte heller ta kontakt för att dubbelkolla detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar det som uppstått och har samtalat med receptionen som svarat att patienten inte hade rätt till det allmänna tandvårdsbidraget. Det som hade hänt var att systemet hade en fördröjning och därför fick inte kliniken informationen från Försäkringskassan. Nu ska allt vara registrerat och patienten har en summa till godo som ska betalas ut till honom. Patienten har tagit del av yttrandet och var mycket nöjd. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2510-07357** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Tandprotes orsakade smärta och obehag Patienten besökte tandvårdsmottagning, där hon fick en protes insatt. Dessvärre upplevde patienten att protesen var alltför trång, att den orsakade smärta. Patienten påtalade detta för tandläkaren ett flertal gånger och tandläkaren försökte åtgärda problemet utan lyckat resultat. I kontakten med tandläkaren bemöttes patienten på ett nedsättande sätt. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren tillverkade en helprotes i överkäken och en delprotes i underkäken. Båda dessa tillverkades utifrån de förutsättningar som gällde för patienten. Eftersom patienten upplevde obehag vid utlämningen av överkäksprotesen genomfördes justeringar. Då besvären kvarstod framställdes en helt ny helprotes. Patienten var nöjd med denna. Därefter upplevde patienten besvär med underkäksprotesen. Men dessa besvär är normala för avtagsbara proteser vilket patienten informerades om. Patienten återkom vid flera tillfällen för kontroll och justering av underkäksprotesen. Justeringar genomfördes i enlighet med gällande praxis. Patienten följde dock inte angivna anvisningar gällande denna underkäksprotes och överlämnade den innan behandlingen hade avslutats. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-07563** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Pappa anser att dottern utsatts för onödig strålning och bristfällig information i journal En pappa hör av sig och anser att kliniken utsatt hans dotter för onödig strålning då samma röntgenundersökning utförts bara någon månad tidigare. Han undrar också varför det inte syns i journalen att flickan beviljats tandreglering på regionens bekostnad? Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen konstaterar att varje röntgenundersökning måste vara berättigad, och att kliniken i det här fallet inte levt upp till det då man tog en ny panoramaröntgenbild på flickan efter två månader. Klinikchefen ber om ursäkt och försäkrar både pappan och patienten att händelsen tas på stort allvar och att han kommer att gå igenom det med berörd personal så att det inte ska hända igen. Han kommer också att se över rutinen för panoramaröntgentagning och repetera den på en arbetsplatsträff. Beträffande att det inte gick att utläsa att flickan fått erbjudande om regionfinansierad tandreglering i journalen, så uppstår det ibland fördröjningar, men nu ska det vara tydligt att läsa i journalen. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-07791** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Strul vid tidsbokning Det uppstod en rad oklarheter vid bokning av tid vid tandvårdsmottagning gällande ett barn. Tider bokades och avbokades av mottagningen. När föräldern anlände till mottagningen tillsammans med sin dotter nåddes de av beskedet att även denna tid var avbokad. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att hanteringen av patienten inte skett i enlighet med gällande rutiner. Vårdgivaren avsåg att gå igenom sina rutiner för att säkerställa att liknande misstag inte upprepas. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-07979** Tillgänglighet Väntetider i vården	Inga tider att erbjuda tonåring ang tandreglering Patienten, en flicka i lägre tonåren, beviljades tandreglering. Patienten och dennes förälder försökte boka tid vid en specifik mottagning som fanns angiven på listan över de mottagningar som skulle ombesörja tandregleringen. Mottagningen svarade att den inte hade tider att erbjuda och hänvisade patienten till att försöka upprätta kontakt med andra mottagningar. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren förnärvarande inte kunde erbjuda behandlingstid till patienten, detta med anledning av att besökstiderna var fullbokade. Patienten hänvisades till andra vårdgivare. Ombudet tog del av svaret. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2510-07998** Vård och behandling Behandling	Nekad provisorisk tand Patienten besökte tandvårdsmottagning. Efter undersökning bedömdes att patienten led av infekterad framtand, och att denna skulle tas bort. Patienten gav sitt samtycke till detta. Patienten framställde sin önskan om att få en provisorisk tand insatt efter utdragning av tanden, men nekades sådan. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren i detta ärende inte följt sina rutiner eftersom vårdgivaren inte informerade patienten om möjligheten till temporär ersättning för tanden. Vårdgivaren avsåg att upprätta en avvikelse med anledning av detta ärende. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-08001** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Samtycke	Behandling påbörjades utan samtycke, innan undersökning genomförts En kvinna hade besvär med visdomständer och anlände till en tandvårdsmottagning på en bokad tid. Hon möttes av stressad personal som uppgav att hon inte behövde registrera sin ankomst och sedan hänvisades hon till mottagningsrummet. Kvinnan förklarade sina besvär för tandläkaren som uppgav att tänderna skulle spolas efter bedövning. Kvinnan protesterade mot detta och visade via gester att bedövning inte skulle ges. Personalen framförde att patienten bokat in sig för behandling men kvinnan sade att hon bokat in sig för undersökning och för att få information om åtgärder. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren borde ha lyssnat mer noggrant på patientens framförda behov och förväntningar innan behandlingen påbörjades. Vårdgivaren avsåg med anledning av detta ärende att se över sina rutiner gällande bokning och information till patienterna inför behandlingar för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår i framtiden. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08117** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Felaktig information inför tandvårdsbesök En kvinna besökte en tandvårdsmottagning på grund av besvär i käkleden. Vid bokning av tiden förklarade kvinnan att hon behövde botoxbehandling, eftersom att det var det enda som hjälpt tidigare. Hon tydliggjorde att hon inte önskade en tid om det bara skulle leda till rekommendationer om åtgärder hon redan provat, så som bettskena eller käkgymnastik. Kvinnan erbjöds en tid, men först på besöket fick hon veta att mottagningen inte erbjöd botox. Kvinnan ifrågasätter att hon inte fick korrekt information inför besöket, och fick betala 3600 kronor i onödan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att utifrån journalen går det inte se att patienten vid samtal med avdelningen före besöket framfört att det endast var botoxbehandling som var aktuellt. I remissen som kom till vårdgivaren framkom det att patienten tidigare fått botoxbehandling, men även att läkaren noterat svullnad över käkled, svårigheter att tugga och artros. Hade läkaren enkom skrivit att patienten önskade botoxbehandling hade vårdgivaren inte tagit emot remissen. Vid undersökningsanteckningen framkommer det att diskussion förts om det finns annan behandling som kan hjälpa, varvid behandlande tandläkare informerade om bettskena och rörelseträning. Vårdgivaren behandlar med botox, men inte inom tandförsäkringen utan då behöver patienten betala hela kostnaden själv. Vårdgivaren kan inte justera kostnaden eller kompensera på annat vis i och med att en utredning kostar 3600 kronor, och detta har patienten informerats om inför besöket. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten vidhåller att informationen som gavs inför besöket var ofullständig och missvisande, och att kostnaden är oproportionerlig. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2511-08723** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades subventionerad tandreglering Patienten, en sjuttonårig patient, hade nekats subventionerad tandreglering. Patienten ville överklaga detta beslut. Åtgärd: Förvaltningen informerade patienten om regelverket kring subventionerad tandreglering och hänvisade patienten vidare till urvalsspecialisten för mer information, via tjänst på 1177 Frågor om bedömning för regionfinansierad tandreglering. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08815** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades subventionerad tandreglering Förälder önskade ny bedömning om sitt barns rätt till subventionerad tandreglering. Åtgärd: Förvaltningen informerade patienten om regelverket kring subventionerad tandreglering och hänvisade patienten vidare till urvalsspecialisten för mer information, via tjänst på 1177 Frågor om bedömning för regionfinansierad tandreglering. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08835** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad subventionerad tandreglering En förälder önskade omprövning av beslut om att neka hennes dotter subventionerad tandbehandling. Åtgärd: Förvaltningen informerade ombudet om regelverket kring subventionerad tandreglering och hänvisade vidare till urvalsspecialisten för mer information, via tjänst på 1177 Frågor om bedömning för regionfinansierad tandreglering. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-08875** Ekonomi Patientavgifter	Kostnad för tandvård En kvinna har synpunkter på kostnaden för tandvård. Hon har blivit kallad till ett besök men har inte råd då stödet till ungdomar upp till 23 år tagits bort. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-08900** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven information påverkade avtalets giltighet 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. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information lämnades om att det krävs patientens samtycke till att inhämta yttrande av berörd vårdgivare för att begäran om yttrande ska skickas till vårdgivaren. Patienten hörde dock inte vidare av sig. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-08954** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Glömde avboka tid, synpunkter på kostnad och ändrad vårdplan En tonåring fick en tid till tandvården för att göra en rotfyllning vid en specialistklinik men då hon natten innan besöket hade svår ångest glömde modern bort att avboka tiden till tandvården. Enligt vårdgivaren skulle modern få betala en avgift på 400 kronor och vid nästa besök skulle det endast bli en undersökning då man behövde kompensera för den ekonomiska förlusten. Modern avbokar tiden och ansåg att vårdgivaren borde ha empati och förståelse samt inte orsaka onödigt lidande för en patient som behöver gå på onödiga besök när en plan redan fanns. Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2512-09288** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Missnöjd med stabiliserande tandskena En kvinna har synpunkter på dålig passform rörande en stabiliserande skena, en så kallad Essix-skena, och tycker även att hon blivit dåligt bemött på kliniken när hon framfört det. Åtgärd: Då ärendet handlar om en skena som patienten betalat helt själv, hänvisas hon till vårdgivaren för att få hjälp. Ärendet avslutas utan vidare åtgärd.