Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-02-26

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	41

Avslutat datum: 2026-01-01 - 2026-01-31

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2509-06845** Kommunikation Information	Tandläkare öppnade fel tand för kontroll av åtgärd En man sökte vår akut på grund av smärta i en tand. Från akuttandvården hänvisades han till ordinarie tandläkare för åtgärd. Vid tandläkarbesöket öppnades fel tand. Tandläkaren pratade om en tand med rotfyllning, medan patienten har hört av akuttandvården att nerven skadats och att den aktuella tanden var död. Patienten undrade hur tandläkaren kunde ta fel på tand. Han beskrev att tandläkaren inte tittade på röntgenplåtar innan, och undrade då hur han kunde veta vilken tand det gällde. Vidare hälsade patienten att han vid ett besök hos tandläkaren inte fått information om hur han skulle tänka i samband med matsituation gällande protes, till exempel om olika försiktighetsåtgärder. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade verkligen patientens upplevelse och känsla under besöken. Deras mål är att man som patient alltid ska känna tillit och förtroende samt att den information som ges ska vara tydlig och ges på ett professionellt sätt. Utifrån det patienten beskrev ansåg de att det bästa var att boka in en tid för kontroll och uppföljning av den tand som behandlades på akuten för att ta ställning till om tanden behöver rotfyllas. Då kan tandläkaren även informera noggrant om hur du bäst tar hand om dina nya delproteser. I svaret angavs en bokad tid till tandläkaren. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2510-07480** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Dramatisk behandling, ifrågasätter att tand drogs ut En kvinna besökte en tandvårdsmottagning och upplevde att behandlingen var felaktig på flera sätt, hon mådde därefter dåligt i flera dagar efteråt med blödningar och smärta. Enligt patienten genomfördes en åtgärd i onödan och hon drabbades av svåra problem i halsen och ansiktet samband med att hon fick bedövning. Hon ifrågasätter kunskapen hos tandläkaren och menar att hygienen var bristande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten drabbats av en infektion kring roten av en tand varefter tandläkare och patient kom överens om att ta bort tanden. Sedvanlig bedövning hade inte tillräcklig effekt och kompletterades, efter detta upplevde patienten stort obehag och uppgav att hon hade svårt att andas och svälja. Patienten fick sitta i behandlingsstolen under övervakning under cirka 60 minuter och uppvisade då inga tecken på allergisk reaktion eller att hon fick för lite luft. Efter detta togs tanden bort utan komplikationer. Efter ytterligare 20 minuter kunde patienten lämna kliniken. Patienten var sedan i kontakt med klinikchefen som hjälpte till med information om patientförsäkringen. Patienten uppmanades i samband med detta också att ta kontakt med primärvården för uppföljning av förhöjt blodtryck och puls. Patientens upplevelse av besöket beklagades och vårdgivaren tar till sig av framförda synpunkter. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Tandvård** **V2510-07976** Resultat Resultat	Ersättningsanspråk för felaktig tandbehandling En kvinna var med om smärtsam tandreglering som barn och tonåring under mer än ett decennium. Under åren följde flera besök hos tandläkare varje vecka för kontroller och byte av skenor och tandställning. Kvinnan tror att experimentell forskning begicks på henne. Nu sitter hennes tänder lösa och hennes tandläkare har erbjudit henne hjälp men det skulle kosta stora summor. Kvinnan undrar om regionen på något vis kan bidra och hjälpa till med detta. Åtgärd: Svar inhämtades från klinikchefen som tackade kvinnan för att hon hade berättat om sin situation. Han beklagade att hon bar med sig upplevelsen av att ha genomgått ett experiment som ung. Eftersom alla behandlingar låg mer än 35 år tillbaka i tiden kunde klinikchefen inte bedöma vad som gjordes då, vilka övervägande som låg bakom behandlingen eller erbjuda någon form av ersättning. Det hade gått så många år sedan behandlingen avslutades och mycket kan ha förändrats i munnen över så lång tid. Det händer tyvärr att tänder blir sköra och behöver ersättas med tiden. Även implantat, broar eller kronor har en begränsad livslängd och behöver ofta ersättas. Några garantier som sträcker sig över tre decennier finns inte för någon form av tandbehandling. Det var bra att kvinnan idag har en behandlande tandläkare som följer upp hennes situation. De förändringar och besvär kvinnan beskrev behöver bedömas utifrån hur hennes tänder och rötter ser ut idag och hennes tandläkare är den som kan hjälpa henne med aktuell behandlingsplan. Hen kan också hjälpa kvinnan med vilka delar som omfattas av det statliga tandvårdsstödet och om det finns alternativa behandlingsupplägg med lägre kostnad. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Tandvård** **V2512-09071** Resultat Resultat Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Komplikationer efter röntgenundersökning inom tandvård En man var på ett tandläkarbesök och i samband med en särskild röntgen, där käken skulle vridas samtidigt som bilder togs, hände något med käken. Personalen var hårdhänt och patienten har nu lidit av smärta i över tre månader. Han har blivit remitterad till specialisttandvård men informerades inte om att det skulle kosta flera tusen för en undersökning och bedömning hos dem. Det var när mannen fick hem en kallelse som han såg vad det skulle kosta. Han ställer sig undrande till om han ska behöva betala för detta då problemet orsakades i samband med undersökningen. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren med anledning av detta ärende skulle se över sina rutiner avseende dessa särskilda röntgenundersökningar för att fastställa att vårdgivaren genomför dem på ett så patientsäkert sätt som möjligt. Av svaren framgick att vårdgivaren beslutat att patientens första besöket vid specialisttandvården skulle vara kostnadsfritt för patienten. Patienten tog del av yttrandet och var nöjd med det. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2601-00068** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Smärta efter behandling som upplevdes vara felaktig och hastig En man genomgick en behandling vid en tandvårdsinrättning. Han blev inkallad nästan en halvtimme efter utsatt tid och upplevde att tandläkaren var stressad. Patienten tolkade också tandläkarens information som att det egentligen hade behövt göras en annan typ av åtgärd, men att det inte fanns tid för det. Patienten har efter behandlingen haft starka smärtor som gör det är svårt att sova och som är ångestframkallande, patienten känner sig lurad på pengarna och är i behov av hjälp. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2601-00292** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på behandling En man har synpunkter på sin behandling vid en tandvårdsmottagning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Tandvård** **V2601-00357** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Vägrades ta del av sin journal och vägrades intyg Patienten besökte tandvårdsmottagning. Efter besöket förvägrades patienten att ta del av sin journal. Tandläkaren vägrade också att upprätta intyg som patienten önskade få för att delge sin arbetsgivare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2601-00383** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Önskar få tänder utdragna men tandläkaren vill vänta några år En man har varit hos tandläkaren och framfört önskemål om att vissa tänder behöver dras ut men tandläkaren har sagt att det kan vänta några år. Mannen ifrågasätter varför han inte blir lyssnad till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2601-00521** Resultat Resultat	Komplikationer efter tandbehandling Patienten genomgick tandbehandling vid tandvårdsmottagning. Det uppstod komplikationer efter genomförd 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).
Telefon **Tandvård** **V2601-00610** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Större kostnad för behandling av tandhygienist än den information som gavs innan behandling En äldre patient var på grundlig undersökning hos en tandläkare. Tandläkaren rekommenderade ett besök hos tandhygienist men försäkrade kvinnan om att kostnaden inte skulle bli hög för besöket på grund av högkostnadsskyddet. Besöket hos tandhygienisten var dagen efter. Kostnaden översteg den summa tandläkaren hade förmedlat men enligt tandhygienisten var det på grund av den undersökning som gjordes. Kvinnan ifrågasätter varför tandhygienisten skulle göra en grundlig undersökning som redan var gjord dagen innan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2601-00647** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Kostnadsförslag som inte hållits En man vände sig till en tandläkarmottagning för att få ett kostnadsförslag på en bettskena, vilket utlovades av tandläkaren. Efter viss tid mottog han ett skriftligt förslag som även innehöll redan genomförda och betalda behandlingar. Mannen bad då om ett nytt underlag som endast avsåg kostnaden för bettskenan. När detta inte kom, kontaktade han mottagningen flera gånger per telefon, där receptionen lovade att vidarebefordra hans önskemål till tandläkaren. Då inget hände trots upprepade kontakter vände han sig till mottagningens chef. Därefter fick han återigen samma kostnadsförslag som tidigare. Han upplevde hanteringen som nonchalant. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Skrivelse **Tandvård** **V2510-07801** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Ekonomi Patientavgifter	Upprättad vårdplan följdes inte Patienten blev aktuell som patient vid specialistmottagning inom tandvården. Patienten hade haft kontakt med allmänna tandvårdsmottagning där behandlingsplan och kostnadsförslag upprättats. I behandlingsplanen ingick installation av implantat. Den allmänna tandvården skulle ansvara för vissa delar. Behandlingsplanen följdes inte vid specialistmottagningen. Patienten blev kallad till en ytterligare konsultation vid specialistmottagningen vilket innebar ytterligare kostnader för patienten och ett nytt kostnadsförslag som översteg det ursprungliga. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren begått ett misstag. En behandlare avslutade sin tjänst men förde inte patientens ärende vidare inom organisationen. När misstaget upptäcktes i och med detta ärende vid förvaltningen kallades patienten till återbesök. Behandling har påbörjats och vårdplan upprättats. Patienten har även blivit patientavgift återbetald. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2510-07588** Vård och behandling Behandling	Nekad behandling Patienten fick infektion i en visdomstand. Hon uppsökte akutmottagning inom tandvården i annan region än Region Stockholm. Där bedömde tandläkare att det förelåg behov av att patienten vid hemkomsten bokade tid hos sin tandvårdsmottagning inom Region Stockholm för att få tanden utdragen. Detta vägrade tandläkaren vid patientens tandvårdsmottagning inom Region Stockholm. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att tandläkaren bedömde att tanden som var i behov av behandling låg mycket nära en nerv i underkäken, vilket innebar en ökad risk för komplikationer vid ett kirurgiskt ingrepp. Mot bakgrund av detta valde tandläkaren att i första hand avvakta med att ta bort tanden och följa upp situationen. I yttranden beklagades den otydliga informationen om detta. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2510-07640** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Tekniska problem att ladda ner bilder Patienten, en tonåring, skulle genomgå utredning om behovet av tandreglering. Enligt närstående kunde remitterande tandläkare inte fullfölja remitteringen då bilder inte kunde skickas via systemet som ska användas vid remittering. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren känner till de tekniska problem som ombudet i ärendet omnämner. Av yttrandet framgick att tandvårdsmottagningen inte kunde åtgärda problemen eftersom patienten inte var listad vid mottagningen. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2511-08434** Administrativ hantering Brister i hantering	Tekniska problem att ladda ner bilder Patienten, en tonåring, skulle genomgå utredning om behovet av tandreglering. Enligt närstående kunde remitterande tandläkare inte fullfölja remitteringen då bilder inte kunde skickas via systemet som ska användas vid remittering. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att man i systemet inom kort skulle kunna ladda ner bilder. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post **Tandvård** **V2512-09342** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Tonåring avbokades av tandläkare på felaktiga grunder En tonåring som flyttat till Sverige och blivit svensk medborgare fick sina tider till tandläkaren avbokade för att hon beskrevs vara bosatt utomlands, vilket inte stämde. Vidare kunde föräldern inte se sin tonårings journal. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.

E-post **Tandvård** **V2512-09589** Ekonomi Patientavgifter	Frågor om kostnad Patienten var under pandemiperioden, covid, remitterad till specialisttandvården. Under denna period var patienten tonåring. På grund av pandemin kunde patienten inte inbokas för behandling. Senare upprättades ny remiss men vid denna tidpunkt då patienten var äldre skulle patienten betala en betydligt högre kostnad för tandbehandlingen. Patienten undrade om detta var korrekt. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
E-post **Tandvård** **V2601-00010** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig tandbehandling utfördes Patienten besökte tandvårdsmottagning och erhöll där behandling av tandläkare. Patienten blev under behandlingen bedövad av läkemedel. Efter behandlingen uppstod komplikationer, patienten fick andningssvårigheter och verkan efter bedövningen bestod. Lagningen var dessutom felaktigt utförd. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
E-post **Tandvård** **V2601-00084** Administrativ hantering Brister i hantering	Fördröjd journalutlämning Patienten ansåg att det tog alldeles för lång tid för tandvårdsmottagningen att låta patienten ta del av sin journal. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
E-post **Tandvård** **V2601-00306** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Problem i munnen har missats under flera år En kvinna har under flera år haft problem med tänder och tandkött men uppger att ingen tagit henne på allvar. När hon nyligen besökte en annan klinik fick hon veta att hon hade svåra infektioner i munnen som borde ha upptäckts och behandlats tidigare. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten har valt att bara anmäla till patientförsäkringen Löf.
1177 **Tandvård** **V2509-07108** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Skada uppstod efter borttagning av tandsten Patienten besökte tandvårdmottagning med anledning av tandsten. I samband med behandlingen lossnade patientens retainer, den fastlimmade tråden som skulle hålla tänderna på plats efter borttagningen av tandställningen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömde att det fanns behov av annan behandling än att endast fästa retainern tillbaka på nytt. Det krävdes ny bedömning och ny behandlingsplan. Vårdgivaren kunde inte utlova kostnadsfri åtgärd. 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 **Tandvård** **V2510-07305** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Felbedömning ledde till rotfyllning Patienten, en elvaårig flicka, besökte tandvårdsmottagning för kontroll av tänder och utvärdering av om det förelåg behov av tandställning. Tandläkaren bedömde att det inte fanns någon karies. Vid uppföljande återbesök upptäckte tandläkaren ett hål, men uttryckte att det inte var bråttom och att det inte fanns tid att boka för behandling förrän om några månader. Senare drabbades patienten av kraftig tandvärk och besökte akutmottagning inom tandvården. När tandläkaren vid denna akutmottagning studerade de tidigare röntgenbilderna uppgav tandläkaren att ett stort hål kunde observeras och att detta hål borde ha behandlats vid det tidigare besöket vid tandvårdsmottagningen. Patienten blev tvungen att genomgå rotfyllning. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet och det gavs information om hur man uppnår god tandhälsa. Enligt svaret var det svårt att undvika genomförandet av rotfyllning. Smärta hade dock troligen kunnat undvikas om tanden hade behandlats redan veckan efter undersökningen. Ombudet 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 **Tandvård** **V2510-07314** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Tror att tandläkare borrat för djupt vilket resulterat i en kommande rotfyllning En man besökte aktuell klinik inför en scanning för en sömnapnéskena. I samband med detta upptäcktes karies i anslutning till en tidigare fyllning och efter lagningen fick patienter ilningar och därefter smärta. Ett tag därefter försvann smärta och ilningar och misstanke om att tandens nerv dött fanns. Tanden måste nu rotfyllas. Patienten undrar nu om tandläkaren borrat för djupt när hen skulle laga kariesangreppet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten haft en dålig upplevelse. Han har gått igenom journalen och kan inte se att någon felbehandling har skett utan att behandlarna har följt gällande riktlinjer och agerat enligt vedertagen praxis. De besvär som patienten beskriver är en känd komplikation vid lagningar som ligger när tandens nerv. Då kan tanden bli överkänslig och ge upphov till diffusa symptom, vilket patienten informerades om. I de flesta fall avtar besvären efter en tid, men ibland krävs en rotbehandling och därför ville tandläkaren avvakta eftersom tydliga indikationer saknades initialt. Vid bedömningen användes både röntgenbilder och klinisk undersökning. Röntgenbilder kan ibland vara missvisande och kan därför inte ensamt ligga till grund för en fullständig diagnos eller prognos. Patienten har inte debiterats för de extra kontroller som genomförts. Patienten har tagit del av yttrandet och var inte nöjd, men har inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-07572** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patienten upplever felaktigheter i journalen vilket lett till en felaktig terapiplan En kvinna uppger att på grund av felaktigheter i journalen har hon erbjudits en terapiplan som inte stämmer med verkligheten och hon undrar varför man gjort så? Detta har lett till att patienten fått problem med fortsatt vård, förutom att hon blivit sårad. Patienten upplever att man skyller allt på hennes privatliv och en helt felaktig diagnos. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen berättar att i samband med att patienten besökte protetikavdelningen så gjordes en fördjupad anamnesupptagning och en omfattande behandlingsplan upprättades i samråd med flera olika specialistkliniker. I journalen har tandläkaren dokumenterat det som patienten berättat eftersom det spelar roll för hur behandlingen planeras. Klinikchefen säger att om det finns något i journalföringen som patienten anser bör ändras eller strykas, så är hon tacksam att få det specificerat så kan hon hjälpa till att justera i journalen. Patienten har också haft synpunkter på att remiss inte skickats till annan vårdgivare men det har gjorts och den är också mottagen. Däremot kan det vara så att man inte hunnit kalla patienten ännu. Klinikchefen beklagar om det som står i journalen och remissen om psykisk ohälsa är missvisande. Hon säger att hon kan lägga in en notis i journalen att så inte är fallet utan att patienten hade autism i barndomen. Hon säger däremot att om en ny remiss ska skickas så hamnar patienten längst ner i väntelistan, vilket patienten fått information om via förvaltningen, och hon tror inte heller att informationen ska påverka den bettrehabilitering som kommer att erbjudas patienten. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2510-07625** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Felinformerad om kostnaden Patienten led av en inflammerad tand och bokade in sig på en så kallad sista minuten besökstid vid tandvårdsmottagningen. Patienten hade fått information om att en sådan så kallad sista minuten besökstid skulle innebära att patienten endast betalade häften av kostnaden för ett ordinarie besök. Patienten betalade kostnaden när hen anlände till mottagningen. Personalen sa att denna kostnad utgjorde hela kostnaden. Senare fick patienten en faktura gällande ytterligare kostnader för besöket. Patienten upplevde att hen blivit felinformerad. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet och den information som gavs till patienten under vårdförloppet, även den information som rörde patientavgifter. Enligt vårdgivarens svar orsakade ett systemfel att ett alltför högt tandvårdsbidrag drogs av från patientens kostnad. Därför blev patienten felinformerad om sin kostnad. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-08035** Kommunikation Delaktig Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Kom försent till tandvårdsbesök, fick faktura om uteblivandeavgift En flicka har tandreglering och skulle genomföra en åtgärd hos tandläkaren. Hon åkte tillsammans med sin far till mottagningen men var 12 minuter försenade på grund av tågförseningar. Fadern hade försökt att ringa mottagningen, men de svarade inte utan han fick lämna ett meddelande. Flickan och hennes far väntade i väntrummet i tio minuter varefter personalen kom och lämnade en faktura om 450 kronor på grund av förseningen. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamheten uppskattade klinikchefen möjligheten att bemöta och förklara händelserna. I journalen och bokningssystemet framkom att flickan anlände cirka 25 minuter efter utsatt tid. På grund av detta fanns det inte möjlighet att ta emot henne då andra patienter redan var inne i planerade behandlingar. Den avgift som debiterats är i enlighet med gällande regler för uteblivande och sen ankomst. Klinikchefen tydliggjorde att denna avgift hade makulerats. Telefonlinjerna kan periodvis vara hårt belastade, vilket ibland gör det svårt att komma fram via telefon. Klinikchefen hade förståelse för frustrationen och verksamheten arbetade kontinuerligt med att förbättra tillgängligheten. Ombudet tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08352** Ekonomi Patientavgifter	Felaktig debitering Patienten hade bokat besök vid tandvårdsmottagning. När han anlände till mottagningen nåddes han av beskedet att han inte var inbokad för något besök. Senare meddelade mottagningen patienten att han skulle debiteras för uteblivet besök. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren makulerat fakturan och återbetalat patientavgiften. 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 **Tandvård** **V2511-08410** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fel diagnos av tandläkare Patienten uppsökte tandvårdsmottagning med anledning av smärtor i käken och i en tand. Patienten genomgick undersökning med röntgen. Tandläkaren uppgav att problemen inte krävde behandling utöver ordination av receptfria smärtstillande preparat. Men patientens smärtor bestod. Han kontaktade på nytt mottagningen och fick då information om att tandläkare skulle kontakta patienten under dagen. Men så skedde inte. Patienten fick åter på egen hand upprätta kontakt med mottagningen. Då fick han informationen att tandläkaren skulle ringa patienten efter helgen. Smärtan blev outhärdlig. Patienten uppsökte akutmottagning inom tandvården. Där konstaterades att patienten var i behov av antibiotikabehandling. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Med anledning av detta ärende avsåg vårdgivaren att förbättra sin kommunikation till patienter.

1177 **Tandvård** **V2511-08442** Ekonomi Patientavgifter	För hög kostnad En plomb lossnade ur en tand och patienten uppsökte tandvårdsmottagning. En ny plomb insattes. Patienten ansåg att patientavgiften blev alldeles för hög. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren debiterat patienten i enlighet med gällande taxa. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08516** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Misslyckad tandbehandling Patienten genomgick tandbehandling vid tandvårdsmottagning, en tand lagades. Men resultatet blev inte lyckat. Patienten fick återbesöka mottagningen ett flertal gånger. Men smärtan bestod. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att genomförd lagning var nödvändig för att stoppa kariesskadan och för att förhindra att den skulle fördjupas. Det var ingen förebyggande lagning utan en behandling av ett etablerat hål. Av svaret framgick att tänder som varit utsatta för kariesangrepp kan reagera med ilningar och ömhet även efter en genomförd lagning, detta även om behandlingen utförts korrekt. Av svaret framgick att tandläkaren skulle fortsätta utredningen vid patientens följande besök. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08522** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Hänvisas till andra vårdgivare Patienten genomgick tandbehandling vid tandvårdsmottagning. En visdomstand opererades bort. Patienten insjuknade strax efter denna behandling. Patienten har därefter besökt åtskilliga vårdgivare, akutmottagningar, vårdcentraler och tandvårdsmottagningar. Infektionen hade spridit sig. Ytterligare fyra tänder fick dras ut. Patienten upplevde att vårdgivare hänvisade henne till andra vårdgivare, att ingen vårdgivare tog ansvar. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Av det inhämtade svaret framgick att vårdgivaren utifrån undersökningar inte kunde finna några odontologiska orsaker till den smärta som patienten led av. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08654** Resultat Resultat	Ej lyckat resultat vid efter tandreglering Patienten, en trettonårig flicka, genomgick tandreglering vid tandvårdsmottagning. Resultatet blev inte lyckat, enligt föräldern. Det inbokades ett uppföljningsmöte där tandläkaren uppgav att vidare behandling inte kunde genomföras. Patienten och föräldern ställde sig frågande till detta. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för behandlingsinsatserna, vårdhistoriken. Enligt svaret uppnåddes målen som angavs i remissen. Enligt yttrandet rörde synpunkterna i detta ärende tändernas utseende, önskemål av estetisk karaktär, vilka ligger utanför vårdgivarens uppdrag att behandla. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08796** Vård och behandling Behandling	Plågsam behandling Patienten, ett barn, besökte tandvårdsmottagning tillsammans med sin förälder. Behandling genomfördes utan föregående röntgenundersökning. På grund av utebliven röntgenundersökning kunde tandläkaren inte konstatera att tänderna inte kunde lagas. Därmed genomgick barnet en behandling i onödan. Infektion i tandköttet uppstod. Vid återbesök medicinerades barnet med lugnande medicinskt preparat. Detta utan att föräldern informerades om vad denna medicinering innebar. Under behandlingen uttryckte barnet smärta och lidande. Personalen höll fast barnet i tandläkarstolen och behandlingen genomfördes. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren tagit lärdom av detta ärende. Den framtida informationsgivningen skulle förbättras. Enligt yttrandet skulle även en tandläkare upprätta kontakt med patientens föräldrar och förklara varför man inte genomförde röntgenundersökning av patientens tänder. En tandläkare har även remitterat patienten till en klinik som har inriktningen tandvård för barn och ungdomar. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2511-08807** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Problem efter tandbehandling Patienten besökte tandvårdsmottagning och genomgick där behandling av tandhygienist. Efter genomförd behandling uppstod komplikationer. Patienten befarade att dessa komplikationer kunde bero på ohygieniska förhållanden vid mottagningen, detta eftersom patienten kom att lida av komplikationer även efter besök hos tandläkare vid samma mottagning. Enligt patienten var behandlingen av tandhygienisten ofullbordad. Patienten ville få behandlingskostnaden återbetald. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten led av tandlossningssjukdom. Det är vanligt att man vid denna sjukdom tillfälligt efter behandling kan lida av svullnad och ömhet. Detta beror på sjukdomstillståndet och på behandlingen, inte på bristande hygien vid mottagningen. Behandling av tandlossningssjukdom delas ofta upp i flera steg, detta för att uppnå bästa resultat och för att tandköttet ska hinna återhämta sig. Enligt yttrandet godkände patienten kostnaden innan behandlingen påbörjades. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08814** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Utlovad remiss upprättades inte En av tandläkaren utlovad remiss till specialisttandvårdsmottagning upprättades inte. Patienten led av inflammation i en tidigare rotfylld tand. Trots upprepade förfrågningar om remissen fick han ingen återkoppling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att den remiss som utlovades aldrig skickades. Detta var ett misstag och borde aldrig ha hänt, och det är förståeligt att detta orsakat frustration och oro. Patienten erbjöds ett kostnadsfritt besök på kliniken för undersökning så att remiss kan skickas till rätt instans. Klinikchefen framhöll att vården är ett gemensamt ansvar, vilket innebär att vårdgivare har skyldighet att säkerställa att remisser och behandlingar hanteras korrekt och som vuxen patient är det också viktigt att följa upp sitt vårdbehov när besvären tilltar. Kliniken har sett över rutinerna för remisshantering samt hantering av medarbetare som avslutat sin anställning för att undvika liknande situationer framöver. Det inträffade beklagades. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Tandvård** **V2512-08913** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Misslyckade behandlingsresultat Patienten genomgick tandbehandling vid tandvårdsmottagning. Behandlingsåtgärden uppnådde inte godtagbart resultat och patienten inbokades på återbesök. Inte heller denna behandlingsåtgärd uppnådde lyckat resultat. Detta upprepades en tredje gång, misslyckad behandling ledde till återbesök med misslyckat resultat. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det inte är ovanligt att framtandsfyllningar lossnar. Av svaret framgick att tandläkaren skulle åtgärda patientens besvär vid patientens nästa återbesök, detta utan kostnad för patienten. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-08926** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felbedömning ledde till försenad operation Patienten, ett barn, besökte tandvårdsmottagning där han beviljades tandreglering. Vid den mottagning som senare mottog remissen om tandreglering bedömdes att det förelåg behov av operation, en tand skulle tas bort. Enligt patientens föräldrar borde detta behandlingsbehov ha observerats vid den tandvårdsmottagning som patienten förts besökte. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Enligt yttrandet har bedömningarna och åtgärderna varit medicinskt motiverade och de har genomförts i enlighet med gällande riktlinjer och i samråd med specialisttandläkare när detta varit motiverat. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2512-08982** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Felbehandling orsakade komplikationer Patienten genomgick tandbehandling vid specialistmottagning. Efter behandlingen uppstod komplikationer, talsvårigheter och svårigheter att inta föda. Patienten ansåg att komplikationerna uppstod på grund av felaktig behandling. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patientens besvär efter behandlingen är ovanliga men dock till en viss del kända. Vårdgivaren har upprättat en rapport om läkemedelsbiverkningar. Vårdrutinerna för den behandling som patienten genomgick har följts, enligt vårdgivaren. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09001** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Olämplig faktura Ett barn var inbokad för tandreglering. Men patienten var långvarigt sjuk. Föräldern följde sjukvårdens anvisningar i omhändertagandet av sitt barn. Trots att föräldern kontaktade tandvårdsmottagningen och gav information om patientens sjukdom blev föräldern fakturerad för patientens uteblivna besök. Faktureringen motiverades med att föräldern kontaktade mottagningen alltför sent. Föräldern blev illa bemött. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09032** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Felbedömning av barns behov av tandvård Patienten, ett barn, besökte tandvårdsmottagning. Tandläkaren bedömde att två mjölktänder var i behov av åtgärder. En annan vårdgivare bedömde att patienten blev felbedömd vid den mottagning som hon först besökte. Denna felbedömning försenade den senare behandlingen, tandreglering. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att den felaktiga bedömningen utgjorde en allvarlig avvikelse och av svaret framgick att misstaget rapporterats i en intern avvikelse. Berörd personal skulle bli vidtalad. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09389** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Ingen behandling trots inflammerad tandrot Patienten besökte tandvårdvårdsmottagning med anledning av tandvärk. Tandläkaren bedömde att patienten led av inflammerad tandrot. Trots detta vidtogs ingen akut behandlingsåtgärd. Ingen behandlingsplan upprättades. Tillståndet förvärrades. Patienten kände sig nödgad att uppsöka akutmottagning inom tandvården. Där konstaterade tandläkaren att tanden var död och infekterad och antibiotika ordinerades. Den fortsatta behandlingen fördröjdes på grund av brister i remitteringen till tandvårdsspecialist. På grund av den utdragna behandlingstiden riskerade patienten att förlora sitt statliga tandvårdsbidrag, Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren vid många tillfällen kan ge den behandling som patienten är i behov av vid ett och samma tillfälle. Då det föreligger besvär av mer komplicerad karaktär kan det vara fördelaktigt att boka ytterligare behandlingstider, enligt yttrandet. Så var det i detta ärende, enligt vårdgivaren. Det var svårt för tandläkaren att förutse den snabba försämring som patienten drabbades av. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.