Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-04-01

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	32

Avslutat datum: 2026-02-01 - 2026-02-28

Telefon **Tandvård** **V2602-00948** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Avbruten tandreglering på grund av konkurs En ung kvinna genomgick tandreglering och menar att processen varit utdragen och omständlig och att hon själv fått lägga ut pengar under processen. Tandvårdsinrättningen gick dock i konkurs under pågående behandling och patienten undrar vart hon kan vända sig istället och vad hon ska göra. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har också fått ta del av förteckning över mottagningar inom tandreglering och tidigare utskick från Region Stockholm till patienter som behandlats hos vårdgivaren.
Telefon **Tandvård** **V2602-00998** Ekonomi Patientavgifter	Oklarheter kring faktura från tandläkarmottagning En man hade frågor om en faktura från en tandläkarmottagning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2602-01011** Kommunikation Delaktig Kommunikation Samtycke	Utdragen tand utan samtycke En man besökte en tandläkare som drog ut hans tand utan att först tillfråga patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2602-01204** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Upplevde brister i bemötande samt besvär efter tandingrepp En patient kom på remiss till specialisttandvården, där tänder skulle dras ut. Patienten förmedlade psykisk ohälsa vid besöket men upplevde inte att någon hänsyn togs till detta. Patienten har besvär efter tandutdragningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Tandvård** **V2602-01241** Ekonomi Patientavgifter	Otydlig information och felaktig autogirodragning efter avslutat tandvårdsabonnemang Ett par har haft en tandvårdsförsäkring som betalats via autogiro. I samband med att nya riktlinjer infördes inom tandvården sades deras försäkring upp och de fick information om att autogirobetalningarna skulle avslutas. Trots detta drogs ytterligare betalningar för båda personerna. Paret kontaktade mottagningen och fick besked om att dragningen skett av misstag och att återbetalning skulle göras. När flera veckor passerat utan återbetalning tog de på nytt kontakt med mottagningen. De fick då veta att tidigare information varit felaktig och att en sista betalning skulle dras efter att abonnemanget avslutats. Paret ifrågasätter att betalning i så fall sker i efterhand och inte i förväg, vilket de uppfattar som brukligt. De är även kritiska till den skriftliga informationen de fått, där det inte framgår när den sista autogirodragningen skulle ske. De upplever att de fått motstridiga besked och att det fortfarande är oklart vad som gäller. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2602-01406** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Ifrågasätter kostnad för ofullständig åtgärd och enkla råd om egenvård, hade inte informerats En patient ifrågasätter kostnaden för ett besök hos tandhygienist. Patienten menar att de råd som gavs var oerhört allmängiltiga och att behandlingen inte färdigställdes, ändå debiterades en hög summa. Patienten hade heller inte informerats om kostnaden innan eller godkänt denna. Patienten menar att tillvägagångssättet innebär lätta pengar för vårdgivaren och funderar över om det är systematiskt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt har informerats om möjligheten att kontakta Socialstyrelsen, tandvårdsenheten på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt vårdgivarens huvudkontor. Patienten har haft direktkontakt med berörd klinik rörande klagomålet.
Skrivelse -> 1177 **Tandvård** **V2512-08895** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Infektion uppstod vid tandbehandling Patienten besökte tandvårdsmottagning. Patienten uppfattade att tandläkaren bedömde att två tänder var i behov av lagning. Tandbehandling genomfördes, men resultatet blev inte lyckat. Infektion uppstod. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för behandlingarna. Patienten erbjöds ett kostnadsfritt återbesök för undersökning och vid detta återbesök skulle tandläkaren förklara för patienten de tidigare behandlingsinsatserna. Amalgamfyllningen som lossnade berör en annan tand än de som behandlades. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse -> 1177 **Tandvård** **V2512-09097** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Fick ej utlovad medicin, fel information om vårdplanering Patienten besökte tandvårdsmottagning. Inför besöket hade patienten informerat mottagningen om sin extrema tandvårdsrädsla och därvid blivit utlovad lugnande medicinskt preparat i samband med besöket. När hon anlände till mottagning fanns ingen lugnande medicin att tillgå. Patienten fick omboka sitt besök. Strax innan det nya inbokade besöket nåddes patienten av informationen att hon inte skulle få något lugnande medicinskt preparat. I telefonsamtalet kände sig patienten förminskad av tandläkaren. Patienten ifrågasatte också att det tidigare genomförts två stycken rotfyllningar. Hon hade även fått felaktig information om den fortsatta vårdplaneringen, hon hade tidigare fått information om att rotfyllningsbehandlingen skulle vara avslutad i och med den andra rotfyllningen. Denna information visade sig inte stämma. Senare gick tidigare lagning sönder och då nekades patienten fortsatt behandling. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömde att patienten blivit korrekt omhändertagen. Dock kunde vårdgivaren ha gett tydligare information om gällande riktlinjer avseende ordination med medicinskt lugnande medel, vilket beklagades, och detta skulle beaktas i det framtida förbättringsarbetet. I yttrandet redogjordes för vårdförloppet. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse -> 1177 **Tandvård** **V2512-09503** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Resultat Resultat	Fel information om kostnad, bristfällig behandling Patienten besökte tandvårdsmottagning. Patienten fick felaktig information om kostnaden för den behandling som skulle genomföras. Kostnaden blev högre än den som angavs i informationen. Patienten fick bland annat felaktig information om kostnaden för den röntgenundersökning som skulle genomföras. Patienten ville ta del av den vårdplan som skulle upprättas. Det tog lång tid innan patienten fick möjlighet att ta del av vårdplanen. Patienten var också missnöjd med resultatet av behandlingen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren medgav felaktigheter i omhändertagandet. Patienten borde innan undersökningen ha blivit informerad om kostnaden för undersökningen, vårdgivaren medgav också att patienten blivit felaktigt debiterad för behandlingen. Den felaktiga debiteringen skulle korrigeras. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2601-00611** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tycker att beslut om tandreglering tagits felaktigt En pappa hör av sig och anser att dotterns behov av tandreglering har bedömts felaktigt och han vill få det omprövat. Åtgärd: Då ombudet inte återkopplat med en påskriven handling och fullmakt inom utsatt tid, avslutas ärendet utan vidare åtgärd.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2512-09604** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Utebliven utlovad behandling och felaktig debitering Patienten bokade in sig på en akuttid vid tandvårdsmottagning. Vid bokningen utlovade tandvårdsmottagningen att den smärta som patienten led av skulle åtgärdas. Efter besöket kvarstod dock smärtan. Patienten kom till ett återbesök, men även efter detta besök kvarstod smärtan. Ändå har patienten blivit debiterad kostnad för insatserna. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att behandlingen och debiteringen genomförts i enlighet med gällande riktlinjer. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post **Tandvård** **V2601-00607** Ekonomi Patientavgifter	Vill fortsätta frisktandvårdsabonnemanget istället för att få tiotandvård En kvinna hör av sig och anser att det är fel att hon som 67+ inte längre omfattas av frisktandvårdsabonnemanget när den så kallade tiotandvården införts. Åtgärd: Då patienten inte återkommit med en påskriven handling inom utsatt tid, avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

E-post **Tandvård** **V2602-00770** Kommunikation Bemötande	Anser sig ha blivit dåligt bemött vid kliniken En kvinna hör av sig och uppger att hon upplevde besöket vid den aktuella kliniken som patientosäkert och hon kände sig otrygg. Dessutom bemöttes hon väldigt dåligt. Åtgärd: Då patienten inte återkommit inom utsatt tid med påskriven handling, avslutas ärendet utan vidare åtgärd. Hon har dessutom riktat samma klagomål direkt till vårdgivaren via 1177.se och fått svar.
1177 **Tandvård** **V2509-06729** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Brister i remittering En pojke hade påbörjat sin tandbehandling, tandreglering, inom annan region än Region Stockholm. När familjen flyttade till en adress inom Region Stockholm och försökte upprätta kontakt med specialisttandvården inom Region Stockholm med anledning av behovet av pojkens fortsatta tandreglering nåddes föräldrarna av informationen att det krävdes ny remiss upprättad inom Region Stockholm för att fortsatt tandreglering skulle kunna ske. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdhistoriken och för bedömningar. Enligt svaret skulle ärendet presenteras för regionens konsensusgrupp. Konsensusgruppen ansvarar för urvalet till regionsfinansierad tandregleringsvård. Denna grupp bedömde att det fanns skäl att godkänna och bevilja behandling. Ombudet tog del av svaren. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08052** Resultat Resultat	En man var missnöjd med behandlingen av sin trasiga tand trots upprepade besök hos tandläkare En man hade synpunkt på lagningen av tand som upprepat gick sönder trots flera besök hos tandläkaren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades patientens upplevelse av att ha blivit lurad och att de inte brydde sig om hans tänder. Så var inte fallet. De beskrev att de var bekymrade över att hans tänder gått sönder. Efter hans första synpunkt kontaktades han av kliniken och erbjöds komma tillbaka på ett kostnadsfritt besök. De kom överens om en strategi för att minimera att frakturer händer igen. Han fick tanden lagad kostnadsfritt. Rekommendationen sen blev en bettskena och en krona på den tanden framgent. Det var deras rekommendation av behandling. Om han hade fler frågor var han välkommen att ta kontakt. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08180** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Smärtsam behandling av tand som senare behövde tas bort En patient sökte vård på en tandvårdsmottagning på grund av smärta i örat och en tand, samt feber och huvudvärk. Patienten ansåg att tanden borde tas bort, men fick information om att detta inte var möjligt och att mottagningen i stället endast kunde göra en fyllning. Behandlingen upplevdes som smärtsam och obehaglig, trots att bedövning gavs. Dagen efter sökte patienten en annan tandvårdsmottagning, där det konstaterades att tanden behövde tas bort. Den mottagningen erbjöd sig att utföra behandlingen. Patienten kände sig besviken och arg, eftersom hon hade betalat mycket pengar för en behandling hos den första vårdgivaren som inte löste problemet och som dessutom orsakade smärta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten informerades om att endast akutbehandling kunde erbjudas. Av yttrandet framgick även att tanden var inflammerad och svår att bedöva, vilket gjorde att det inte bedömdes lämpligt att ta bort tanden vid besöket. Patienten blev rekommenderad att besöka sin ordinarie tandläkare för vidare behandling. Vårdgivaren uppgav att tandläkaren följde verksamhetens riktlinjer för behandling av den aktuella typen av besvär. Ärendet avslutas på förvaltningen.

1177 **Tandvård** **V2511-08303** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Skada vid tandbehandling Patienten besökte tandvårdsmottagning. Vid besöket genomfördes en basundersökning samt borttagning av tandsten. En del av tandstensborttagningen utfördes av en assistent, medan tandläkaren arbetade vid datorn. Assistenten slipade vid området nära patientens retainer i underkäken. Strax därefter lossnade retainern. Vid återbesöket påstod tandläkaren att tandläkaren själv utfört behandlingen, att retainern kontrollerats både före och efter behandlingen. Åtgärd: I inhämtade svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet, bedömningar och åtgärder. Personalen som utförde behandlingsinsatserna var kompetent. Enligt svaren var behandlingen korrekt utförd. 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** **V2511-08666** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick inte vara delaktig i vårdplaneringen Patienten besökte tandvårdsmottagning. Patienten kände sig inte delaktig i den vårdplanering som upprättades av tandläkaren. Patienten fick ingen information om olika behandlingsalternativ, inte heller någon heltäckande information om den vårdplanering som upprättades. Patienten ifrågasatte de fakturor som senare skickades till henne. Vid efterföljande samtal blev patienten illa bemött och del infördes felaktiga journalanteckningar. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren utifrån detta ärende vidtagit förbättringsåtgärder vad gäller bemötandet. Vårdgivaren har sett över sina rutiner och förstärkt medarbetarnas kompetens i bemötande. Även informationen om planerade behandlingar och kostnader har förstärkts. Patienten som var aktuell i detta ärende erbjöds kontakt med annan tandläkare. 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** **V2511-08831** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande journalföring vid tandvårdsklinik En kvinna hade synpunkter på att det fanns brister i journalföringen vid en tandvårdsklinik. Det fanns inga anteckningar om patientens beskrivning av sina symtom eller hennes begäran om en mer grundlig undersökning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Det framkom att behandlande tandläkare inte längre var verksam hos dem samt att ärendet var flera år gammalt. De har därför fått luta sitt svar mot journalanteckningarna i journalsystemet. De kunde inte se att det fanns antecknat något önskemål om en särskild röntgenundersökning eller att det skulle vara medicinskt motiverat. Vid första besöket dokumenteras ett slag mot vänster sida. Patienten tros att i samband med det bitit ihop kraftigt så att även överkäken påverkats. Nödvändiga röntgenbilder togs. Eftersom patienten var ny för vårdgivaren fanns inga tidigare röntgenbilder att jämföra med varför hon rekommenderades ta kontakt med sin ordinarie tandläkare. De beskrev datum för kontakt, orsak, behandling och att hon fått tiderna snabbt, inom ett dygn. Vad gäller eventuella skador orsakade av medicinering såg de allvarligt på detta och önskade få patientens samtycke att kontrollera detta. De skrev att de skickar blankett till henne om möjligheten att kunna använda deras skadeförsäkring. Hade hon fler frågor var hon välkommen att kontakta kliniken. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2512-08874** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Fel behandling orsakade komplikationer Patienten besökte tandvårdsmottagning med anledning av tandvärk. Tandläkaren genomförde en lagning av tanden och bokade även in en tid då tanden skulle dras ut. Vid återbesöket tog det lång tid för tandläkaren att få ut tanden. Efter behandlingen kom patienten att plågas av svår smärta. En benbit av den utdragna tanden fanns kvar. En röntgenundersökning påvisade en kvarvarande rotrest. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att komplikationer kan uppstå vid tandutdragningar och att det i detta fall var en fraktur i rotspetsen som ledde till långvariga komplikationer. Enligt svaret brukar man inte rutinmässigt genomföra kontrollröntgen efter en vanlig tandutdragning, inte heller sy igen såret. Efter tandutdragningen bedömde tandläkaren att det inte fanns behov av ytterligare undersökningar. Denna bedömning var felaktig, vilket ledde till försenad observation av kvarvarande rotbit. Då denna rotbit observerades upprättades remiss till en annan tandvårdsmottagning där rotfragmentet avlägsnades. Patienten blev återbetalad kostnaden för den felaktiga behandlingen.
1177 **Tandvård** **V2512-09076** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande undersökning och bemötande vid tandvårdsklinik En kvinna vaknade av smärta i tänderna och mådde dåligt i hela kroppen. Hon sökte akut hjälp via tandvården men fick ingen hjälp, utan fick söka till en vanlig akutmottagning. Där fick hon antibiotika för besvären med infektion i tänderna. Kvinnan var kritisk till att tandläkaren inte såg det och gav henne behandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades patientens upplevelse av att hon inte fick rätt hjälp och inte kände sig lyssnad på. I journalen beskrevs att hon känt oro och hjärtklappning och att tandläkaren rekommenderade henne att uppsöka läkare. I tänderna upptäcktes ingen svullnad eller varbildning, men viss rörlighet. Det stod i journal om behandling för tandlossning. Tandläkaren har följt riktlinjerna för antibiotikaförskrivning inom tandvården. Att en läkare skrev ut två olika sorters mediciner kan bero på andra fysiska indikationer eller svar på prover som inte tas inom tandvården. Ibland kan symptom i munnen vara mindre framträdande men ge större påverkan på kroppen och därför var det bra att läkaren skrev ut antibiotikan. Vårdgivaren ansåg att de har följt de rekommendationer de har inom tandvården för patientens symtom och hänvisade henne vidare till läkare. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09093** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Vill få tandregleringsbehandlingen avslutad i systemet En ung kvinna påbörjade en tandregleringsbehandling vid aktuell klinik. Dock uteblev resultat trots en lång behandlingsperiod. Därför bad patienten om att få behandlingen avslutad även i det system som tandvården använder (Libretto) för att kunna göra tandregleringen hos en annan specialist. Trots flera försök att nå ansvarig på kliniken så återkopplar de inte, och därför vill patienten nu få hjälp med att få behandlingen helt avslutad. Både patienten och hennes mamma har blivit otrevligt bemötta när de tagit kontakt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen förklarar i sitt svar det regelverk som gäller i regionen och förklarar att kliniken inte kan avsluta eller avbryta en pågående check då ett sådant avbrott skulle innebära att behandlingen avslutas och att ingen check längre finns att ta över. Han säger också att det är patientens/den närståendes ansvar att hitta en ny vårdgivare som är beredd att ta över en pågående behandling och att bytet kan initieras genom att lista om sig till en ny auktoriserad vårdgivare i Stockholm. Då ska checken kunna övertas utan avbrott i den regionfinansierade delen. Verksamhetschefen säger också att han alltid återkommer när någon kontaktat kliniken och att han är öppen för fortsatt dialog och assisterar gärna vid överlämning till ny vårdgivare. Patienten och ombudet har tagit del av yttrandet och delar inte alls vårdgivarens syn på saken, men de har valt att inte gå vidare. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2512-09109** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fel information om den kommande kostnaden Patienten genomgick behandling vid tandvårdsmottagning. Innan behandlingen påbörjades informerades patienten om kostnaden och patienten gav sitt samtycke till behandlingen utifrån den kommande kostnaden. Efter genomförd behandling erhöll patienten information om att kostnaden för patientens del skulle bli avsevärt högre. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från vårdgivaren framgick att vårdgivaren hanterat patientavgiften på ett felaktigt sätt, patientavgiften blev högre för patienten och ersättningen från Försäkringskassan blev lägre än den egentligen skulle bli. Vårdgivaren skulle utgå från detta ärende i sitt förbättringsarbete och återbetala patienten för den felaktiga kostnad som tidigare angavs. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09204** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Anser att remiss till tandregleringsspecialist borde ha skickats mycket tidigare En mamma hör av sig och är upprörd över att hennes dotter under flera år fick höra att hon borde vänta med en tandreglerande behandling och samtidigt som hon nu får hon veta att hon borde ha kommit långt tidigare. Mamman tror att fördröjningen har lett till mycket mer omfattande problem som kräver större åtgärder än om man hade satt igång behandlingen tidigare. Hon är också förvånad över att dottern bara fick träffa tandsköterskor och inte några tandläkare till att börja med Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att informationen har upplevts som otydlig. Hon klargör att patienten vid varje besök träffat legitimerade tandläkare som bedömt hennes bett, och säger att konsultation med specialist inom bettavvikelser skett för att kunna avgöra vilken behandling som skulle sättas in. Klinikchefen redogör i svaret för de remissvar som inkommit, bland annat att man rekommenderat att avvakta bettutvecklingen. Hon förklarar också att det är viktigt att förstå att en specialist som träffar en patient först när behandlingen sätts igång, inte alltid har hela bilden av hur käktillväxten och bettutvecklingen sett ut under tidigare år. Det är ofta lättare att dra slutsatser om vad som borde ha gjorts och när i efterhand. Dock är det, som i patientens fall, inte möjligt att exakt förutse hur utvecklingen ska komma att se ut under det kommande året. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09219** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vill få en första bedömning gällande tandreglering En ung kvinna hör av sig och vill få en remiss från sin allmäntandläkare för att kunna få en bedömning gällande regionfinansierad tandreglering. Hon upplever att man visat ett stort ointresse när hon fört fram önskemålet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen förklarar att vid varje undersökning görs bland annat en bedömning av bettet. Tandläkaren utgår ifrån vissa kriterier som behöver uppfyllas för att en remiss till tandregleringsspecialist för bedömning ska kunna skickas. Dessa kriterier beskriver vilka bettfel och hur stora de ska vara för att en remiss ska kunna skickas. I patientens fall har tandläkaren vid det senaste akutbesöket i slutet av 2024 bedömt att bettfelen inte är tillräckligt stora för att remiss ska kunna skickas. Klinikchefen har dock försökt nå patienten på telefon för att erbjuda en ny tid för en ny kontroll för att bedöma bettet, och patienten är välkommen att höra av sig till kliniken för att boka en sådan tid. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09436** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Brister i hantering av remiss försenade tandbehandling Patienten remitterades till mottagning inom specialisttandvården. Där fördröjdes behandlingen på grund av brister i hanteringen av remissen. På grund av denna fördröjning riskerade patienten att förlora sitt statliga tandvårdsbidrag, Åtgärd: I inhämtat yttrande av vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Av yttrandet framgick att remiss till specialistmottagning tidigare hade upprättats, att patienten under väntetiden erbjöds flera akuta besökstider. Av svaret framgick vidare att mottagningen vid ett tillfälle försökte nå patienten för tidsbokning, att patienten var inbokad för tid vid specialistmottagning men att patienten flyttade fram denna besökstid. Patienten tog del av svaren. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2512-09493** Ekonomi Patientavgifter Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Obefogad debitering, fel journalföring Patienten besökte tandvårdsmottagning. Där genomfördes en basundersökning. Patienten debiterades även för ett så kallat rådgivande samtal. Enligt patienten hade ett sådan samtal inte ägt rum. Det fanns felaktiga journalanteckningar. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren tagit lärdom av ärendet, att vårdgivaren inte varit tillräckligt tydlig i informationen, att patienten skulle få patientavgiften återbetald. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2601-00098** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	På grund av stängd klinik vill ingen åtgärda en gammal tandställning En ung kvinna som beviljats tandreglering på regionens bekostnad har en tandställning sedan en tid tillbaka. Ingen vårdgivare vill dock åtgärda den då den klinik behandlingen gjorts på, har stängts för mer än ett år sedan. Flickan är nu patient vid en annan klinik men de vill inte laga eller ta bort tandställningen då de inte fått något besked om ersättning från regionen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Tandvårdsenheten som i sitt svar säger att patienten kommer att få slutföra sin tandregleringsbehandling. Det är samma regler som tidigare som gäller och man hänvisar till vårderbjudandet. Patienten får välja någon av de tandregleringsvårdgivare som har avtal med Region Stockholm. Tandvårdsenheten är tacksam att få veta vilken som väljs via e-post. Patienten och ombudet har tagit del av yttrandet, men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-00758** Vård och behandling Behandling	Tandläkare ville inte dra ut mjölktand som satt i vägen för permanent tand En flicka har problem med en permanent tand som ska komma ut men motsvarande mjölktand sitter i vägen. Mamman bokade en tid för att ta bort tanden men det ville inte tandläkaren göra. Åtgärd: Då ombudet parallellt haft direktkontakt med vårdgivaren och fått ett bra svar, avslutas ärendet hos förvaltningen enligt överenskommelse.
1177 **Tandvård** **V2602-01095** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Administrativ hantering Intyg Ekonomi Patientavgifter	Tandläkare skickade hel journal till försäkringsbolag istället för del av journal En man skadade tre tänder i sin överkäke i samband med en olycka. När försäkringsbolaget behövde ett utlåtande skickade tandläkaren hela journalen. Mannen menar att beslut om ersättning baserats på hela journalen och inte bara på de tre tänder det gällde. Han menar att det inte är patientsäkert att lämna ut hela journalen. När han kontaktade tandläkaren för att få enbart intyg om de tre tänderna vägrade tandläkaren detta. Mannen menar också att tandläkaren har tagit för mycket betalt och att tandläkaren såg till att lånet på banken blev på 2000 kronor mer än vad som stod på kvittot och att de pengarna gick direkt till tandläkaren. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-01117** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Akutbesök avbokades utan att patient förstod varför En man hade bokat en akut tid hos en tandläkare men klinikens chef avbokade tiden. Mannen undrade varför. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2602-01183** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Patient med autsim fick inte kallelse på överenskommet sätt En förälder och dennes barn som är myndigt men har en neuropsykiatrisk diagnos fick båda två sms med felaktiga kallelser till tandläkarbesök. De fick två olika tider samma dag. När de kontaktade tandvården för att omboka fick inte föräldern kopia av sms och kallelse trots att det var överenskommelsen. Patienten missade sedan sin tandläkartid och fick en faktura för uteblivit besök. Föräldern tycker att det är fel eftersom tandvården inte gjorde som överenskommet. Föräldern undrade om personalen som tog emot tidsbokningar inte förstod svenska språket tillräckligt bra. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.