Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-05-29

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	42

Avslutat datum: 2026-04-01 - 2026-04-30

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2602-00743** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Stora problem efter tandingrepp En kvinna genomgick ett större tandingrepp vi den aktuella kliniken. Efter detta har hon fått stora problem bland annat med att öppna munnen och att äta, men hon upplever inte att det tas på allvar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som gått igenom patientens journal och beklagar att patienten haft så stora besvär efter de behandlingar hon erhållit. Ansvarig tandläkare förklarar att då man vid en komplicerad behandling där man ska bygga upp nytt ben får besvär med smärta och svullnad i ansiktet, är normalt. Olika personer får olika stora besvär och man kan inte i förväg förutsäga hur det ska bli för den enskilda patienten. Vid granskning har man inte kunnat se att det skett några fel i behandlingen, men patienten rekommenderas att ta kontakt med patientförsäkringen. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Tandvård** **V2603-01760** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades subventionerad tandreglering En ungdom remitterades för en bedömning av tandreglering men fick avslag på behandling. En närstående anser att regionens riktlinjer för tandreglering inte har följts och undrar hur bedömningen har gjorts. Åtgärd: Förvaltningen informerade ombudet om regelverket kring subventionerad tandreglering och hänvisade ombudet vidare till urvalsspecialisten för mer information via tjänst på 1177 Frågor om bedömning för regionfinansierad tandreglering. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2604-02433** Ekonomi Patientavgifter	Oklarheter gällande kostnad för tandvård En patient med en skada fick vård i en annan region hos käkkirurg. Då patienten flyttade till en annan region skrevs remiss till tandvård för uppföljning av skadan. Där gjordes röntgen och undersökning men patienten fick en faktura vilket patienten ifrågasätter då vården i den andra regionen var kostnadsfri. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2604-02442** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister kring kallelser till tandvård En patient fick en sms påminnelse till ett tandläkarbesök några dagar innan besöket enligt ombudet. Det var oklart om någon tid var bokad. Ombudet har frågor kring hur kallelser ska se ut och vilka krav som finns på patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Tandvård** **V2604-02484** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fel tand åtgärdas hos tandläkare En patient sökte tandvård men fick en felaktig behandling då fel tand åtgärdades. Detta skapade besvär hos patienten. 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** **V2604-02515** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Tandvårdsbehandling som resulterat i utökade besvär En kvinna sökte tandvård för att putsa tänder och få bettskena. Hon gick till flera olika vårdgivare och fick olika bedömningar och behandlingar. Efter behandling hos den tredje vårdgivaren upplevde kvinnan att hon fick problem med mer smärta och en annorlunda känsla i munnen än tidigare. Efter ytterligare bedömningar hos olika vårdgivare gjordes en behandling hos den tredje vårdgivaren, som underlättade smärtan bara delvis, men inte på ett tillfredställande sätt. 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** **V2604-02623** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på kallelse till käkkirurgi En yngre man väntar på en kallelse till en käkoperation. Det var hans tandläkare som remitterade mannen till operationen då han har ett underbett. Nu har det gått flera år men mannen har inte fått någon kallelse. Han kontaktade kliniken för att efterhöra när han skulle bli kallad men fick till svar att han själv borde ha hört av sig för att få en tid. Mannen lider av underbettet och har problem med att tugga maten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2604-02708** Kommunikation Information	Oklar information om åtgärder i tandvården En patient anser att informationen kring vilka åtgärder som skulle vidtas vid nästföljande tandvårdsbesök hos tandläkaren varit oklar. Tandläkaren hade sagt att mannen skulle få en ny krona över en tand men när han frågade i receptionen sa personalen att det handlar om en lagning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Då mannen skulle dit samma dag som telefonsamtalet till Patientenämnden, erhöll han information om att fråga tandläkaren innan behandlingen påbörjas så att han får klarhet i de åtgärder som planerats.
Skrivelse -> 1177 **Tandvård** **V2602-01107** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter tandbehandling Patienten kom att plågas av tandvärk. Hon besökte tandvårdsmottagning. Undersökningen visade att tanden var död. Tillfällig behandling genomfördes. Vid senare vårdtillfälle drogs tanden ut, men komplikationer uppstod, tanden delades och bitarna drogs ut. Efter detta vårdtillfälle kvarstod smärtan. Även andra tänder var i behov av behandling. Åtgärd: I inhämtar svar av vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Av svaret framgick att rotbehandlingen av tanden inte berodde på tandutdragningen av tanden bredvid. Rotbehandlingen föranleddes av en infektion i tandbenet runt roten på tanden. Fyllningen som lossnade på tanden i samband med tandutdragningen ersattes utan kostnad för patienten. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas.

Skrivelse -> 1177 **Tandvård** **V2602-01377** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Tandbehandling orsakade besvär Patienten sökte tandbehandling vid tandvårdsmottagning för ett antal år sedan. Den behandling som påbörjades blev långvarig. Men behandlingen orsakade olika besvär hos patienten. Patienten kom att lida av käkbesvär, stadigvarande smärta och återkommande huvudvärk. Vid återbesöken uppgav tandläkaren att inget avvikande kunde observeras. En annan vårdgivare inom tandvården kunde dock senare konstatera att stora delar av den tidigare behandlingen var felaktigt utförd. Att korrigera den felaktiga behandlingen skulle generera stora kostnader för patienten. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet, bedömningar och behandlingar. Av yttrandet framgick att patienten vid ett vårdtillfälle blev felaktigt inbokad, inte till specialisttandläkare utan till allmäntandläkare som bara kunde konstatera smärta men inte fastställa någon orsak till denna smärta. Patienten uttryckte missnöje över att han fått betala för detta besök. Enligt svaret har behandlingen varit av komplex karaktär och av god kvalité. Patienten har haft samtal med berörd klinikchef och då framfört sin begäran om att få patientavgiften avseende den vård han fått återbetald. Klinikchefen upprättade därvid en anmälan till patientskadeförsäkringen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** **V2602-00884** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Fel behandling Patienten bokade tid vid tandvårdsmottagning. I samband med bokningen beskrev han via telefon sina besvär, smärtor i tandköttet. Under själva tandvårdsbesöket fokuserade sig tandläkaren på en trasig tand, men smärtan hade uppstått innan denna tand blev defekt. Ändå betalade patienten patientavgift. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten blivit korrekt omhändertagen utifrån rådande förutsättningar. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** **V2603-02117** Ekonomi Patientavgifter	Frikortet fungerade inte vid tandvårdsbesöket En patient som har frikort inom hälso- och sjukvården och även F-kort för tandvård enligt hälso- och sjukvårdskostnad, reagerade på att han fick betala vid sitt senaste tandläkarbesök. Han hade uppfattat det som att hans frikort fortfarande var giltigt så han tyckte att det var konstigt. Åtgärd: Då kontakt med vårdgivaren visade att patientens frikort för sjukvård löpt ut, fick patienten en godtagbar förklaring. Han önskar inte gå vidare med ärendet som därmed avslutas utan vidare åtgärd.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2601-00386** Ekonomi Patientavgifter	Blev debiterad behandling som skulle vara kostnadsfri En ung kvinna skulle göra en tandutdragning och fick information om att det omfattades av den fria ungdomstandvården då hon ännu inte fyllt 19 år. Hon fick det bekräftat och blev därför väldigt förvånad över att hon bara några dagar innan det planerade ingreppet fick veta att hon själv skulle få stå för behandlingen. Ingen förklaring gavs. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen har gått igenom patientens journal och kan konstatera att den remiss för bedömning av rätt till regionfinansierad tandreglering avslogs delvis på grund av patientens dåliga munhygien. Då valde patienten att själv finansiera sin tandregleringsbehandling och gick till en privat tandvårdsaktör. Därefter återkom patienten och uppgav att hon skulle påbörja denna behandling men att två tänder behövde lagas, och detta gjordes. Därefter kom en remiss gällande tandutdragning och där det också framgår att patienten informerats om en eventuell kostnad. Det fanns ingen journalanteckning om att dessa utdragningar skulle ingå inom ramen för barntandvård och då patienten fått avslag på regionfinansierad tandreglering måste hon själv stå för kostnaden av utdragningarna då det också av remissen framgick att indikationen var rent ortodontisk, alltså kopplad till tandregleringen. Då patienten fick avslag för regionfinansierad tandreglering klassas det som estetisk tandvård, och det ingår inte i den kostnadsfria barntandvården. Klinikchefen beklagar att information kom sent. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2602-01103** Ekonomi Patientavgifter	Anser att hans undersökning blivit överdebiterad En man som omfattas av den nya tandvårdsreformen, tiotandvård, är upprörd över den debitering som gjorts av i första hand hans undersökning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar det som hänt, och efter genomgång har han konstaterat att kliniken brustit i i sina rutiner och att en feldebitering skett utifrån tidsåtgången. Därför kommer patienten att krediteras en summa som finns honom tillgodo till nästa besök, eller att hämta ut i receptionen. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2603-01688** Ekonomi Patientavgifter	Betalat alltför hög kostnad Patienten ansåg att han hade betalat alltför hög kostnad, patientavgifter, bland annat för tandvård. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten. Patienten bad att få återkomma vid behov. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2601-00143** Ekonomi Patientavgifter	Har debiterats fel En man hör av sig därför att han anser sig ha blivit feldebiterad när det gäller behandling vid parodontit, tandköttsinflammation. Han säger att han fått betala för undersökningar och behandlingar som genomförts vid ett tidigare tillfälle och därför inte bör debiteras en gång till. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen ber om ursäkt för eventuella missförstånd som kan ha uppstått. Hon har noga gått igenom patientens journal och kan inte se att det finns någon annan bedömning än den som gjorts. Angående varför tandhygienisten mätte fickor vid det besök som relateras till är att patienten har en långt gången tandlossningssjukdom som måste följas upp ordentligt. Tidigare gjordes en fullständig undersökning och därför remitterades patienten till specialist. Inom ramen för tandhygienistens ansvarsområde ligger att följa upp och utvärdera behandlingsresultat och debiteringen var korrekt gjord. Däremot tar klinikchefen med sig att man behöver belysa att kommunikationen mellan allmäntandvård och specialisttandvård blir tydligare och klinikchefen har även haft möte både med Specialisttandvården och sin arbetsgrupp för att stärka och tydliggöra detta så att patienterna ska förstå hur och varför vissa saker görs och debiteras. Patienten har tagit del av yttrandet och var inte alls nöjd men har valt att inte gå vidare. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2508-05617** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Får inte konkreta svar på varför son nekas tandreglering En pojke har nekats avgiftsfri tandreglering då tandläkaren bedömt att han inte uppfyller kriterierna för detta. Fadern ifrågasätter varför man bara gör en inspektion av felställningen i tänderna och inte konkret mäter dem. Fadern har fått besked om att det är åtta millimeter felställning som är gränsen för tandreglering och ser det som omöjligt att bara genom en inspektion läsa av felställningen, den skulle lika gärna kunna vara en millimeter mer eller mindre om den inte mäts med ett instrument. Åtgärd: I inhämtade svar från vårdgivaren beklagade chefen att familjen känner sig missnöjd med återkopplingen. Vårdgivaren tog till sig det och skulle tänka på det i fortsättningen. Vid flera tillfällen hade de gjort mätningar på pojkens tänder för att bedöma om kostnadsfri tandreglering var aktuell eller ej. Allt som görs ska dokumenteras i journalen som familjen har åtkomst till via 1177. Vårdgivaren kunde också hjälpa till med att skriva ut den samt samla andra filer som röntgenbilder och fotografier till usb-sticka om de var intresserade. I pojkens fall hade man tagit hänsyn till de olika bettavvikelser som finns och lagt dem samman i en bedömning. Dessutom har hans fall tagits upp på ett möte med samtliga specialister. De hade bedömt att han inte uppfyllde de krav som finns för kostnadsfri tandreglering. Bedömning med millimetrar är nödvändigt då gränsen behöver dras någonstans. Möjligheten att behandla pojkens typ av bettfel finns, men det behöver i så fall bekostas själv. Det är urvalstandläkaren som bedömer och beslutar om man uppfyller kriterierna för avgiftsfri tandreglering. Familjen tog del av svaren och ansåg att det var fel att det inte fanns några konkreta mätningar av millimetrar dokumenterade då vårdgivaren själv bedömningen grundas på bedömning av millimetrar av bettfel. Pojken hade nu fått tandreglering som familjen bekostar själv. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-07918** Vård och behandling Behandling	Vill få utförlig förklaring till varför sonen nekas tandreglering En pojke har nekats avgiftsfri tandreglering då urvalstandläkaren bedömt att han inte uppfyller kriterierna för detta. Fadern ifrågasätter varför man inte gör en mätning av tänderna utan enbart en samlad bedömning. Åtgärd: Svar inhämtades från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) som beskrev att enheten planerar, beställer och följer upp tandvårdsverksamheten för barn- och ungdomstandvård samt regionfinansierat tandvardsstöd för vuxna. Enheten utför inga kliniska bedömningar utan uppdraget att välja ut patienter i regionen med störst objektivt behov av tandregleringsbehandling på regionens bekostnad har urvalstandläkarna. Alla patienter har inte rätt till avgiftsfri tandreglering utan regionen erbjuder endast avgiftsfri tandregleringsbehandling till personer 0-19 år med “stort” till "mycket stort” objektivt behandlingsbehov. Den objektiva bedömningen sker av urvalstandläkare med riktlinje utifrån regionens behandlingsbehovsindex som är graderat från noll till fyra, där fyra representerar mycket stort behov och tre, stort behov. Ombudet tog del av svaren och hade inget övrigt att tillägga. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2512-09599** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Bristfällig undersökning, fel tand behandlades Patienten besökte tandvårdsmottagning med anledning av smärta på vänster sida av munnen. Enligt patienten genomfördes en alltför begränsad röntgenundersökning, endast en tand undersöktes. Tanden behandlades. Men smärtan kvarstod, oförändrad. Patienten återkom på återbesök. En mer omfattande klinisk undersökning genomfördes. En annan tand behandlades och besvären upphörde. Patienten ansåg att debiteringen var oriktig eftersom den första undersökningen var alltför bristfällig och eftersom den första behandlingen riktades mot en tand som inte orsakade smärtan. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att det inte är ovanligt att tandsmärta kan vara svår att lokalisera och att det ibland krävs upprepade undersökningar för att identifiera rätt smärtkälla. Utifrån den medicinska bedömning som gjordes vid det första besöket ansåg behandlande tandläkare att den vidtagna åtgärden var motiverad utifrån den diagnos som då ställdes. Mot denna bakgrund kunde vårdgivaren inte bevilja återbetalning av 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** **V2601-00151** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Fick bedövning med ämne hon angett att hon är allergisk mot En kvinna skulle få en rotbehandling och hon hade tydligt angett att hon var allergisk mot adrenalin. Icke desto mindre fick hon en bedövningsspruta innehållande just det ämnet och hon blev mycket dålig. Hon upplever att detta är bristande patientsäkerhet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare har gått igenom patientens journal och börjar med att beklaga det som hänt patienten. Hen uttrycker att hen ser allvarligt på det som patienten beskrivit. Med anledning av det inträffade kommer händelsen att utredas internt för att klarlägga vad som skett, och för att se över klinikens rutiner kring informationsinhämtning med mera, i syfte att förhindra att liknande situationer uppstår igen. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2601-00236** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Fick ingen adekvat medicinsk rådgivning vid svår värk i munnen En kvinna fick en visdomstand utopererad vid aktuell klinik och fick svår värk och svullnad i tanden bredvid. När hon kontaktade kliniken fick hon bara information om att hon skulle borsta tänderna vilket patienten tyckte var konstigt då hon knappast kunde öppna munnen, ännu mindre äta på grund av svullnad och smärta. Patienten undrade om hon kunde få någon medicinsk behandling men det gick inte, och hon upplevde det som att hon blev nonchalant bemött. Hon ville få en adekvat medicinsk rådgivning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Odontologiskt ansvarig tandläkare beklagar att patientens upplevelse av kommunikation inte levt upp till hennes förväntningar och att hon upplevt att besvären inte tagits på tillräckligt allvar. Tandläkaren förklarar att inflammerat tandkött runt visdomständer i första hand behandlas genom egenvård, d v s noggrann rengöring med tandborste samt användning av antibakteriella produkter. I de flesta fall är det tillräckligt för att besvären ska gå över. I mer ovanliga fall kan antibiotika behövas, men det finns tydliga riktlinjer för när antibiotika får förskrivas. Vid kontakt med vården behöver man därför ta reda på om det finns tecken som talar för en mer allvarlig infektion som svullnad eller påverkat allmäntillstånd. Vid telefonsamtal med kliniken ställde tandsköterskan frågor kring just detta och det framgick att patienten inte hade någon svullnade eller kände sig allmänpåverkad av inflammationen på höger sida. Mot den bakgrunden bedömdes antibiotika inte vara indicerat. Samtidigt erbjöds patienten tid för att komma in till tandläkare för rengöring av området runt tanden men patienten tackade nej till det. Skulle det bli aktuellt med antibiotika krävs alltid en undersökning på kliniken, det kan inte ske enbart via telefon. Klagomålet har resulterat i en intern avvikelserapport. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2601-00266** Administrativ hantering Brister i hantering	Har fastnat när det gäller tandregleringsbehandling En ung kvinna påbörjade en tandregleringsbehandling vid en specialistklinik inom tandreglering. 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. Kliniken har nu svarat att de inte kan avsluta behandlingen för då finns inte möjlighet för någon annan behandlare att fortsätta, medan den information som kvinnan och hennes mor fått när de sökt andra kliniker är att de inte kan göra något så länge behandlingen står på den första behandlaren, så det har blivit lite av moment-22 och man vill få hjälp med detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Tandvårdsenheten som i sitt svar förklarar att byte av vårdgivare endast kan ske i undantagsfall. En annan vårdgivare har inte skyldighet att överta patienten. Det finns dessutom vissa förutsättningar som gäller för den nya vårdgivaren samt att vårdgivarna är överens sinsemellan. Om patient/ombud anser att den utförda tandregleringsbehandlingen är felaktigt utförd, så ska en anmälan skickas till IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Tandvårdsenheten/Region Stockholm utför inga kliniska bedömningar. Om patient/ombud anser att man fått betala felaktigt för exempelvis en avtagbar tandställning som inte uppfyllt överenskommet resultat, kan civilrättsliga åtgärder vidtas av patienten/ombudet förslagsvis genom polisanmälan. Dock blir detta då ett privat ärende som hanteras mellan privatpersonerna i fråga och vårdgivaren, inte Region Stockholm. Patienten och ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2601-00320** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Patient blev otrevligt bemött när han påpekade uppkommen skada En man fick en skada vid en rotbehandling då tandläkaren injicerade fel, och när han tog upp det med kliniken så blev han otrevligt bemött och han upplevde det som att man inte tog honom på allvar. Dessutom tycker patienten att man borde ta frågan på allvar och ge honom både ett svar och en förklaring och inte bara hänvisa till patientförsäkringen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar det patienten råkat ut för och hon har gått igenom patientens journal och pratat med den behandlande tandläkaren. Hon ber också om ursäkt för att svaret patienten fick i 1177 var kortfattat, och hon tar till sig av patientens feedback. Hon förklarar att då patienten besökte kliniken för att påbörja en rotfyllning så pressades spolvätska troligtvis ut i den omgivande vävnaden och det kan ge en stark smärta och svullnad. Det är en ovanlig men känd komplikation som kan inträffa trots att tandläkaren genomfört behandlingen på rätt sätt. Men det är smärtsamt vilket klinikchefen beklagar Den behandling som kan erbjudas är smärtlindring och i de flesta fall läker vävnaden. Nervpåverkan är mycket ovanligt och oftast övergående. Klinikchefen uppger att händelsen har rapporterats som en vårdskada och hon har även tagit upp det med hela arbetsgruppen för att uppmärksamma alla på denna typ av komplikation. Hon bedömer att den behandlande tandläkaren har hanterat händelsen korrekt enligt de riktlinjer som finns, och hon rekommenderar patienten att göra en anmälan till patientförsäkringen, Löf. Klinikchefen uppger också att tandläkaren och hon själv har jämfört patientens redogörelse med daganteckningsarna som gjordes, och kan konstatera att man har olika upplevelser av händelsen, vilket hon beklagar. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2601-00474** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Genomförd tandbehandling fick genomföras på nytt Patienten erhöll tandbehandling för snart två år sedan, en rotfyllning. När hon kände av smärta uppsökte hon tandvårdsmottagning. Lagningen hade gått sönder. Det fanns alltså behov av ny lagning och ny rotfyllning. Patienten ansåg att hon inte skulle behöva betala för dessa insatser på nytt. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att en tandlagning kan spricka eller går sönder över tid, detta är tyvärr inte ovanligt och det behöver inte betyda att den ursprungliga behandlingen varit felaktigt utförd. Belastning, slitage och individuella faktorer kan påverka hållbarheten. En undersökning eller akutbedömning debiteras enligt gällande taxa även om planerad behandling inte kan genomföras samma dag. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2601-00520** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Ofullbordad rotfyllning, brister i information och tillgänglighet Patienten besökte tandvårdsmottagning. Tandläkaren avsåg att genomföra en rotfyllning. Tandläkaren nådde inte hela vägen ner, enligt patienten. Ett verktyg fastnade nere vid tandroten. Patienten upplevde att hon inte fick tillräckligt med information av tandläkaren. Patienten blev remitterad till specialistmottagning som skulle fullborda rotfyllningen. Senare, när det fanns behov av återbesök vid tandvårdsmottagningen, var det svårt att boka besök. Åtgärd: Efter telefonsamtal med vårdgivaren framkom att vårdgivaren redan svarat på dessa patientens synpunkter och frågor genom yttrande i ett annat ärende gällande samma patient och att patienten tagit del av detta yttrande. Därvid avslutades detta ärende utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2601-00671** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Fick ett bedövningsmedel trots allergi mot detta En kvinna hade ett besök hos en tandläkare för att laga en tand. Kvinnan fick fel bedövningspreparat av tandläkaren trots att det var känt att hon var allergisk mot detta medel. Detta ledde till att kvinnan fick en kraftig allergisk reaktion och mottagningen tillkallade ambulans och hon fördes till en akutmottagning för vidare vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att behandlingsplanen ändrades vid besöket på grund av nytillkommen tandvärk. Efter smärtutredning gavs bedövning, och det uppmärksammades i efterhand att patienten av misstag fått ett bedövningsmedel som hen inte tålde. Patienten upplevde obehag i gommen, men någon tydlig svullnad eller rodnad noterades inte. I samråd med patienten kontaktades ambulans, som bedömde att vitalparametrarna var stabila. Patienten transporterades därefter till akutsjukhus för observation. Vårdgivaren har efter händelsen vidtagit åtgärder för att öka patientsäkerheten, bland annat genom att förstärka rutinen för genomgång av hälsodeklaration med en aktiv avstämning i teamet samt införa dubbelkontroll av bedövningsmedel. Händelsen har registrerats som en avvikelse och hanterats internt. Vårdgivaren beklagar det inträffade och den oro som uppstod. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Tandvård** **V2602-00759** Vård och behandling Behandling	Felaktigt utförd fyllning har lett till behov av rotfyllning bland annat En ung kvinna som sedan länge varit patient vid den aktuella kliniken upplever att hon fått en felaktigt utförd lagning som lett till att karies fanns kvar. Till slut fick tanden rotfyllas. Detta har lett till stora problem. Patienten tror också att hennes problem med visdomständer har missats under åren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten haft besvär med sina tänder, Hon har gått igenom patientens journal och konstaterar att den tand som är aktuell hade en stor fyllning som hamnade nära pulpan, Detta ökar risken för framtida besvär och eventuell rotbehandling. Klinikchefen förklarar att besvären kan framträda kort efter att lagningen gjorts eller senare. Om besvären uppstår till följd av att den behandling som gjorts varit felaktig eller bristande, kan det vara motiverat att inte behöva betala en extra kostnad för en korrigerande behandling. Det är dock viktigt att förstå att efterbesvär som rotbehandling av en tidigare lagad tand inte självklart beror på att tandläkaren gjort fel. När det gäller frågan om tandreglering så finns det tydliga riktlinjer gällande vem som kan få det på regionens bekostnad, och patienten hade inte tillräckligt stora bettavvikelser för detta. Beträffande visdomständerna var de ännu inte frambrutna i munnen vid den senaste undersökningen, så det fanns ingen indikation för att behandla dessa tänder varken då eller tidigare. För övrigt hänvisar klinikchefen till patientförsäkringen Löf. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2602-01015** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Lagning togs bort utan samtycke Patienten besökte tandvårdsmottagning. Tandläkaren tog, utan att först erhålla patientens samtycke till detta, bort en lagning i en tand. Patienten reagerade även på tandläkarens nedvärderande attityd gentemot patienten. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömde att tandläkaren har utfört en korrekt behandling utifrån gällande rutiner, att behandlingen var baserad på vetenskaplig kunskap. Patienten tog del av yttrandet och framförde att han var mycket missnöjd med det. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-01047** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Anser att han blivit debiterad en behandling han borde fått kostnadsfritt En ung man genomgick en stor behandling som han informerats om skulle vara kostnadsfri. Sedan fick han veta att han måste betala en stor summa som han inte har råd med. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen för den aktuella kliniken förklarar att övergångsreglerna för ungdomar där åldern sänkts för avgiftsfri tandvård inte gäller för kirurgi. Däremot har nya möjligheter uppkommit och från den 1 april kan kirurgisk vård förhandsprövas för tandvårdsstödet S1, och förhoppningsvis godkännas så att vården blir kostnadsfri. Därför har en ny remiss skickats till kliniken som kommer att förhandspröva vården. Patienten kommer att kontaktas av sin behandlare för besked. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-01109** Kommunikation Bemötande	Tycker att dottern blivit illa bemött på tandvårdskliniken En mamma hör av sig och framför att hon tycker att hennes unga dotter blivit väldigt illa bemött vid den aktuella kliniken. Exempelvis har tandläkaren sagt spydiga saker och mamman upplever det som ett väldigt oetiskt bemötande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen uttrycker sin djupa beklagan över det bemötande som patienten fick i samband med sitt besök. Hon uttrycker att hon finner det oacceptabelt och betonar att ingen patient ska behöva känna sig nedvärderad, ifrågasatt eller respektlöst behandlad. Klinikchefen uppger att hon tar klagomålet på största allvar, och har därför påbörjat en intern utredning av händelsen. Detta inkluderar samtal med berörd personal, genomgång av rutiner och bedömning om ytterligare åtgärder behöver vidtas. Klinikchefen kommer också att säkerställa att all personal på kliniken får en påminnelse om de etiska riktlinjer och bemötanderegler som gäller hos vårdgivaren. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-01113** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för att få hjälp En kvinna hör av sig då hon tycker att det gått för lång tid för att få en terapiplan och därmed hjälp. Hon uppger att hon avbokats från den klinik hon är patient hos. Åtgärd: Då patienten inte återkommit trots flera uppmaningar, avslutas ärendet utan vidare åtgärd.
1177 **Tandvård** **V2602-01189** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick betala mer för bettskena än vad man kommit överens om En kvinna behövde en bettskena men fick väldigt olika information om vad hon skulle betala för den, vilket hon tycker är både konstigt och upprörande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att informationen upplevts som otydlig. Hon har gått igenom patientens journal och kan konstatera att patientens faktiska kostnad efter byten och justeringar är korrekt och i sin ordning utifrån patientens journal och betalningsunderlag. Hon påpekar också att undersökningen inte ingår i den totala kostnaden för bettskenan, vilket ibland kan skapa viss förvirring. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2602-01329** Resultat Resultat	Tandbehandling utan önskat resultat Patienten genomgick tandbehandling, men bryggan som sattes in lossnade vid flera tillfällen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömde att varken berörd tandläkare eller berörd tandtekniker begått något fel i behandlingsprocessen. Flera moment genomfördes innan den permanenta konstruktionen nådde den precision och funktion som avsågs och krävdes. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-01404** Ekonomi Patientavgifter	Frågor om patientavgift Patienten ställde frågor om patientavgifter efter besök vid tandvårdsmottagning. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att kostnaden inte grundar sig på behandlingstiden utan på behandlingsåtgärden. Patientens avgift avsåg kostnaden för bedömningen, undersökningsåtgärden, och behandlingen, behandlingsåtgärden. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-01447** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fel diagnos efter bristfällig undersökning Patienten genomgick tandbehandling vid en akutmottagning inom tandvården, två visdomständer drogs ut. Efter denna behandling uppstod långvariga och ihållande besvär, smärta och domningar. Patienten sökte kontakt med tandvårdsmottagningen men blev, enligt patienten, felaktigt bedömd. Personalen vid receptionen och tandläkare bedömde att det inte fanns behov av vidare åtgärder från deras sida förutom ordination av smärtstillande och muskelavslappnande läkemedel. När patienten slutligen blev remitterad till specialisttandvården visade undersökning att patienten led av osteomyelit, benröta, inflammation i benvävnad. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att behandlaren följt rutinerna gällande postoperativa besvär. Det har inte funnits hinder för patienten att boka tid vid mottagningen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2602-01485** Resultat Resultat Kommunikation Information	Frisk permanent tand dog efter borttagande av mjölktandsfragment En man tog på tandläkares rekommendation, bort ett fragment av en mjölktand som satt ovanför en permanent tand. Efter ingreppet fick han svår smärta och vid akutbesök visade det sig att tanden hade dött och en rotbehandling fick påbörjas. Patienten säger att han inte informerades om att det kunde innebära någon risk för den permanenta tanden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar den smärta och de besvär som patientens drabbats av efter ingreppet. Hon har gått igenom patientens journal och kan se att ett kvarvarande mjölktandsfragment avlägsnades från tandköttet ovanför en permanent tand i överkäkens högra sida, och att patienten därefter besökte kliniken akut vid tre tillfällen. Successivt försämrades tandens tillstånd och cirka två månader efter ingreppet reagerade tanden inte längre på kyltest och den var även tydligt öm. Därför skickades patienten till en specialist på rotfyllning. Röntgenundersökning visade tydliga tecken på inflammation runt båda rötter på tanden i fråga och det fanns förändringar som tydde på att nerven dött. Tanden hade en komplicerad rotanatomi vilket sannolikt gjort den mer mottaglig för infektion trots att den i övrigt var intakt. Detta bedömdes vara orsaken till den smärta patienten haft och till att rotbehandling blev nödvändig. Klinikchefen förklarar att syftet med att ta bort mjöktandfragmentet var att minimera irritation och påverkan på omgivande vävnader. Den typen av åtgärd betraktas generellt som lågkomplicerad men som vid all kirurgi föreligger vissa risker, även om de är ovanliga och en av dessa är att den underliggande permanenta tanden kan påverkas. Klinikchefen uppger att hon tar patientens upplevelse av bristande information inför behandlingen på stort allvar och kommer därför att se över och stärka rutinerna för information inför liknande ingrepp framöver. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2603-01558** Administrativ hantering Brister i hantering	Flickas besökstider bokades av med kort varsel flera gånger En pappa hör av sig och är väldigt upprörd över att hans dotters besökstider vid aktuell klinik bokats av med kort varsel flera gånger. Han uppger att han tvingats ta ledigt i onödan och tycker att barn borde prioriteras. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Chefen för kliniken har gått igenom patientens journal och konstaterar att patienten sedan november 2022 lämnat tre återbud och uteblivit från ett bokat besök. Kliniken har under samma period behövt avboka sex planerade besök. I tre av de fall där kliniken har behövt avboka besök har patienten erbjudits en ny tid inom två veckor. Vid övriga tillfällen har det rört sig om uppföljningskontroller där ny tid har erbjudits inom en till tre månader. De avbokningar som skett från klinikens sida har varit relaterade till oförutsedda personalbortfall. Vid behov av ombokning görs en odontologisk och medicinsk bedömning av patientens vårdbehov och prioriteringsgrad. Dessa bedömningar ligger till grund för när ny tid erbjuds, i syfte att säkerställa en patientsäker och ändamålsenlig vård. Kliniken har tagit del av vårdnadshavarens synpunkter och har förståelse för att återkommande ombokningar kan upplevas som besvärande. Enligt klinikens bedömning har de aktuella ombokningarna inte inneburit någon risk för, eller negativ påverkan på, patientens orala hälsa. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2603-01976** Ekonomi Patientavgifter	Nekad subventionerad tandreglering. En ungdom fick avslag på önskan om subventionerad tandreglering. Detta beslut riktade förälder synpunkter mot. Åtgärd: Förvaltningen informerade ombudet om regelverket kring subventionerad tandreglering och hänvisade ombudet vidare till urvalsspecialisten för mer information via tjänst på 1177 Frågor om bedömning för regionfinansierad tandreglering. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2603-02006** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Tandläkarens hantering av önskan om tandreglering Ärendet rör en tandläkares hantering av en yngre patient som upplevde behov av tandreglering. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att tandläkaren vid mottagningen inte följde gällande rutiner. Enligt yttrande upprättades en remiss till regionens urvalstandläkare i efterhand i samband med att misstaget blev känt i och med detta ärende. Berörd klinikchef skulle samtala med berörd tandläkare om detta ärende samt säkerställa att alla tandläkare på kliniken är väl införstådda med dessa rutiner. Ombudet tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2603-02011** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Felaktiga journaluppgifter, bristfällig information Patienten riktade synpunkter mot tandvårdsmottagning rörande felaktiga journaluppgifter och bristfällig information. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Tandvård** **V2603-02278** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Saknade information om undersökningsresultat Ombudet saknade återkoppling från tandvårdsmottagningen angående undersökningsresultat avseende sin dotter. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet som meddelade att han fått svar på sina frågor av berörd tandvårdsmottagning. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2604-02549** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Fick inte den behandling som var utlovad En kvinna hade en tid hos en tandläkare för en rotfyllning men fick i stället ett hål lagat och tänderna putsade. Hon rekommenderades att ta smärtstillande och återkomma när det blev värre. När hon bokade en akut tid tyckte tandläkaren att det skulle rotfyllas men att de inte hade tid för det. Hon sattes upp på väntetid med smärta som hon menar man hade kunnat åtgärda första gången hon var där. Nu har hon betalat för två onödiga besök och har tappat förtroendet för tandläkaren. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.