Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-01-09

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	20

Avslutat datum: 2025-11-01 - 2025-11-30

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2504-03173** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Brister i information om behandling och kostnad En äldre kvinna hade behov av en bettskena. Hon upplevde att hon inte fick tydlig information om behandlingsplanen eller om kostnaden på grund av att antalet besök utökades över tid och inte kom fram på en gång. Hon kände oro och kände sig inte trygg med planeringen över den behandling som gavs samt över kostnaderna för besöken. Hon ansåg inte heller att de tog hänsyn till hennes mentala hälsa, och inte blev bemött på rätt sätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs antal besök, syftet med dem och det kostnadsförslag som diskuterats. Där beskrevs att utredningsbesöket är på en summa och kostnadsförslaget för behandlingen är en annan. De skrev att hon fick kostnaden för utredningsbesöket skriftligt innan hon kom till avdelningen. De skrev vad hon hittills betalat, vilket var lägre än det belopp man skrivit för behandlingen, och att ett kommande besök är en kostnadsfri kontroll. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2510-07882** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tandimplantat lossnade Patienten besökte tandvårdsmottagning. Tre tänder drogs ut och ett tandimplantat sattes in. Tandimplantat fortsatte att lossna, trots flera uppföljningsbesök Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2511-08073** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Bristande information om kostnad vid behandling En patient genomgick en behandling på en tandläkarmottagning. Först efter behandlingen fick patienten information om kostnaden, vilket hen ställde sig frågande till. Patienten uppgav att om hen hade känt till priset i förväg, hade hen avstått från att genomföra behandlingen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Tandvård** **V2511-08124** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Personal använde samma kanyl i munnen på en patient som hon råkat sticka sig själv med En kvinna blev stucken i munnen med samma kanyl som personalen råkade sticka sig själv med. Kvinnan var missnöjd över hanteringen och informationen kring händelsen. Hon fick motstridiga och otydliga besked om och hur provtagningen efteråt skulle ske för att se om hon blivit smittad eller ej. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om vårdgivarens försäkringsbolag och om privattandvårdsupplysningen samt Löf (patientförsäkringen), även om den sistnämnde nog inte var aktuellt. Patienten har varit i kontakt med vårdgivaren om ärendet.
Telefon **Tandvård** **V2511-08300** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Oformlig tandprotes, ersättningsanspråk En kvinna fick en ny tandprotes vid en tandvårdsklinik. Protesen var så dåligt gjord vilket, bland annat, innebar att munnen inte gick att stänga och patienten fick problem med att äta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2511-08328** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av receptionist En patient upplevde ett mycket otrevligt bemötande från personalen i receptionen i samband med ett besök hos tandvården. Personalen ändrade sig under samtalet och sa hela tiden emot patienten som kände sig ledsen efter besöket. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2511-08419** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Undrar över besked angående premisser för att få hjälp En kvinna fick tandvårdsbehandling via en specialistmottagning. Senare uppstod ny problematik och när patienten vände sig till sin ordinarie tandvårdsinrättning angående detta informerades hon om att den kunde remitttera henne till samma specialisttandläkare igen. Patienten vill dock inte det eftersom hon saknar förtroende för tandläkaren, som missade den problematik hon nu drabbats av. Hon kan tänka sig att träffa någon annan tandläkare på samma mottagning men den ordinarie tandvårdsinrättningen har meddelat att den i så fall inte kan hjälpa henne. Hon ifrågasätter det och undrar över sina rättigheter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2511-08436** Resultat Resultat	En ungdom blev felbehandlad inom tandvården, riskerade få en rotfyllning En ungdom var hos en tandläkare, kostnadsfritt på regionens bekostnad utifrån ålder. Under pågående behandling gick tandsköterskan iväg och svarade i telefonen. Tandläkaren tog över tandsköterskans instrument och använde både borr och sug samtidigt. Under behandlingen skadades tandens nerv och ungdomen behövde gå tillbaka till samma tandläkare, men vid en annan klinik, flera gånger för att åtgärda skadan. Hen blev till slut rekommenderad, av en annan tandläkare, att göra en rotfyllning. Det skulle komma att kosta patienten många tusen. Hen ansåg att det hela berodde på den ursprungliga skadan och ville anmäla patientskada. Hänvisning sker till patientförsäkringen (Löf) Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse -> 1177 **Tandvård** **V2509-07078** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Synpunkter på kostnad vid tandvårdsmottagning Patienten besökte tandvårdsmottagning. Patienten var beviljad tandvårdsstöd, vilket skulle betyda att hon endast skulle betala patientavgift enligt öppen hälso- och sjukvårdstaxa. Tidigare hade en tandläkare gett informationen att kostnaden för den förestående tandbehandlingen skulle grunda sig på detta tandvårdsstöd. Detta bekräftades även vid besöksdagen strax innan det att behandlingen genomfördes. Senare nåddes patienten av informationen att kostnaden för patientens del skulle bli avsevärt högre. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om handläggningsprocessen. Patienten har dock inte inom angiven tid inkommit med sitt definitiva samtycke till att låta förvaltningen inhämta yttrande av vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** **V2509-06811** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Rest av tand blev kvar efter utdragning av tand Patienten besökte tandvårdsmottagning. En tand drogs ut men en rest av tanden blev kvar och orsakade smärta. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att en röntgenundersökning genomfördes, men bilden täckte inte hela området och det gick inte att bedöma om det fanns kvar någon bit av roten eller om en bit ben lossnat och låg i gropen där tanden suttit. Tandläkaren misstänkte att bihålorna orsakade besvär och rekommenderade därför patienten att kontakta sin vårdcentral för att undersöka detta. Tandläkaren ansåg också att man vid tandvårdsmottagningen kunde genomföra en ny undersökning och behandling. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2510-07553** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med besked om nekad tandregleringsbehandling En ung kvinna är missnöjd över att hon nekats tandregleringsbehandling på regionens bekostnad. Åtgärd: Då patienten hade frågor rörande bedömning av tandreglering på regionens bekostnad har hon fått den information hon behöver för att kunna ställa sina frågor till ansvariga. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2509-07023** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Tandläkare reagerade med irritation, bristfällig journalföring Patienten, en tolvårig patient, besökte tandvårdsmottagning för att genomgå tandbehandling, en lagning av tand. Föräldern följde med sitt barn till mottagningen. Inför behandlingen frågade tandläkaren om föräldern och patienten gav sitt samtycke till att en praktikant deltog under behandlingen. Patienten och föräldern avböjde detta. Tandläkaren reagerade då med irritation, enligt föräldern, vilket fick patienten och föräldern att känna sig illa till mods. Det noterades inte i journalen att patienten och föräldern i framtiden önskade kontakt med annan tandläkare. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick det att ingen praktikant deltog vid behandlingen vid det aktuella besöket, endast ordinarie tandläkare och tandsköterska deltog. Till ombudet ställdes frågan om dennes dotter ville delta i en forskningsstudie avseende behandling av djupa kariesangrepp. Berörd tandläkare har blivit vidtalad om sitt bemötande, detta i förbättringssyfte. Även den övriga arbetsgruppen skulle ta lärdom av ärendet. Av svaret framkom att patienten framöver skulle få träffa annan tandläkare. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post **Tandvård** **V2510-07334** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av barn på tandvårdsklinik En pappa är upprörd över att en tid bokats för hans barn utan att han informerats eller tillfrågats. När han sedan ringde upp kliniken blev han otrevligt bemött och hotad med att bli anmäld till socialen. Även när mannen besökte kliniken ett år senare blev han otrevligt och respektlöst bemött i receptionen och han fick en känsla av att receptionisterna betraktade kliniken som sin egen egendom. Åtgärd: Då ombudet inte återkommit med en påskriven handling trots flera påminnelser, avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

1177 **Tandvård** **V2510-07751** Vård och behandling Behandling	Försenad diagnos och försenad behandling Förälder till ett barn hade vid flera tillfällen upprättat kontakt med tandvårdsmottagning. Föräldern misstänkte starkt att barnet led av tandbesvär, karies i en tand. Föräldern upplevde att tandläkarna inte tog hennes oro på allvar. Till slut konstaterade en tandläkare vid mottagningen att barnet led av karies, att det förelåg behov av tandbehandling. Behandlingen försenades och barnet skulle medicineras inför behandlingen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Tandvård** **V2510-07852** Ekonomi Patientavgifter	Kostnad för akut tandvård En kvinna har synpunkter på kostnaden för tandvård och undrade om den akuta tandvården inte är gratis för äldre personer. Via e-post har kvinnan fått information om vilka regler som gäller för tandvårdsbehandling samt information om kommande tandvårdsreform. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Tandvård** **V2510-07916** Ekonomi Patientavgifter	Avslag på begäran om subventionerad tandreglering Ärendet berörde en sextonårig pojke. Han hade tillsammans med sina föräldrar sökt subventionerad tandreglering, men fått avslag på sin begäran. Åtgärd: Förvaltningen informerade patienten om hur denne kunde ställa frågor och lämna synpunkter direkt till den så kallade urvalstandläkaren, som ansvarade för bedömningen. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2510-08020** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missade karies vid undersökning En man besökte en tandläkare som uppmärksammade att han hade 14 gömda hål. Enligt tandläkaren borde detta ha uppmärksammats under patientens senaste besök hos en annan tandvårdsmottagning. Mannen ifrågasätter att det inte upptäcktes tidigare och att han nu kommer behöva betala en stor summa för lagningarna. 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** **V2511-08121** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Kände sig inte trygg eller respekterad av tandvården En kvinna var upprörd då hon fått en kallelse till en tandvårdsmottagning. Hon ringer till receptionen och upplevde att hon blir pressad att tacka ja till en tid hon inte godkänt samt att man ifrågasätter hennes betalningsförmåga. Hon var på besök för två månader sedan och då sa de inget om en tid som var bokad. Kvinnan kände sig inte längre trygg eller respekterad som patient. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08233** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad subventionerad tandställning En patient i yngre tonåren beviljades inte subventionerad tandreglering. Föräldern ifrågasatte denna bedömning. Åtgärd: Förvaltningen informerade ombudet om regelverket kring subventionerad tandreglering och hänvisade vidare till urvalsspecialisten för mer information, via tjänst på 1177 Frågor om bedömning för regionfinansierad tandreglering. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2511-08528** Övrigt Övrigt	...