Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-10

# Patientnämnden Delegationslista - t.o.m 2020-09-10

| | |
|---|---|
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1907-04086**<br><br>Resultat<br>Resultat | Tandbedövning gick inte över<br><br>En man fick bedövning före åtgärd hos en tandläkare. Bedövningen försvann inte utan mungipan och insidan av kinden var utan känsel fortfarande flera månader efter behandlingen.<br><br>Åtgärd: I svar från klinikchef förklarades att anmälaren fått en bedövning som vanligt inför ett tandingrepp, men att området senare svullnade upp kraftigt. Den kvarstående domningskänslan kan ha orsakats både av bedövningen som då hamnade i en nerv, eller av trycket vid svullnaden. Pga missförstånd fördröjdes behandlingen med antibiotika vilket gjorde att trycket och svullnaden kvarstod under en längre period. Anmälaren avser att anmäla till patientförsäkringen Löf, ärendet avslutas på förvaltningen. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1908-04292**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Undrar om benuppbyggnad verkligen skett<br><br>En man fick en benuppbyggande behandling för att hans implantat skulle sitta bättre. Efter ett tag märkte han av ett slags hål i ett av implantaten och besökte en privat tandläkare som tog röntgenbilder. Enligt denna tandläkare verkar ingen benuppbyggnad ha skett och anmälaren undrar nu om han verkligen fått någon behandling. Han har dessutom betalat en stor summa. Mannen får inte heller någon besökstid hos tandhygienist på aktuell specialistklinik. Hans tid har avbokats gång på gång på grund av sjukdom.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämnda beklagar att patienten inte kallats och tror att det helt enkelt blivit ett missförstånd. När det gäller själva behandlingen så uppger klinikchefen att ett benersättningsmaterial definitivt har lagts in vid implantatet, som dock har en dålig prognos. Patienten kommer att snarast kallas för läkningskontroll och eventuell tandhygienistvård. Patienten har tagit del av yttrandet. Han var inte nöjd men har inte avhörts inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1908-04417**<br><br>Resultat<br>Resultat | Smärtor efter tandbehandling<br><br>Anmälaren genomgick tandbehandling och efteråt uppstod svåra smärtor. Han erhöll också tandprotes men har fått genomlida stora komplikationer på grund av denna tandprotes.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd tandläkare framgick att det inte är uteslutet att det uppstår besvär efter tandborttagningar, att upplevelse av besvär kan ingå i ett normalt förlopp. Av yttrandet framgick att vid utlämningen av protesen kunde det konstateras att protesen glappade och att den inte hade optimal passform. Vid en uppföljande justeringen valde anmälaren, enligt yttrandet, att lämna kliniken utan att träffa berörd tandläkare på grund av att denne var försenad. Av yttrandet framgick att protesen borde ha gjorts om direkt då man konstaterade att den glappade, och att den borde ha gjorts om utan extra kostnad för anmälaren. I yttrandet erbjöds anmälaren sådan åtgärd. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1908-04499**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Synpunkter på avgift<br><br>Anmälaren har synpunkter på den avgift som hennes tandbehandling ledde till. Hon kontaktade mottagningen och framförde att hon önskade tid hos tandläkare, därvid nämnde hon bland annat att hon hade en liten skada på en tand. Tid hos tandläkare inbokades dagen därpå. När hon skulle betala för behandlingen fick hon besked om att hon skulle betala för en akut tid, vilket gav en högre kostnad. Vid bokningen fick hon inte information om att det rörde sig om en akut tid.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd klinikchef framgick att åtgärder som inte sker vid planerade besök betraktas som akuta och dessa har en annan kostnad. Enligt yttrandet har berörd klinikchef varit i kontakt med anmälaren och därvid beklagat att anmälaren inte fick tillräcklig information i samband med behandlingen. Enligt yttrandet har den extra kostnad som akuta insatser för med sig återbetalats till anmälaren. Ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1908-04562**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat | Missnöjd med tandprotes<br><br>En man har varit hos tandvården och fått en ny tandprotes då tänderna som protesen var fäst i var dåliga. Han har synpunkter på den nya protesen som han anser inte är bra och inte fungerar. Mannen har försökt att prata med tandvården men inte fått svar och förklaring.<br><br>Åtgärd: I svar från verksamheten förklarades att den behandling som anmälaren fått är den som meddelats och informerats om från början av tandvårdsbehandlingen, möjligen kan språkförbistring ha gjort att informationen inte tydligt framgick för anmälaren. Att anmälaren inte är nöjd med resultatet beklagades. Då anmälaren fått möjlighet att åtgärda sina tänder genom stöd av en fond, finns inga medel att fortsätta tandvårdsbehandlingen. Mannen är ledsen och besviken och ska försöka söka nya medel för fortsatt vård. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05617**<br><br>Resultat<br>Resultat | Problem med implantat<br><br>Anmälaren är missnöjd med behandlingen rörande implantat hos tandläkare. Hon erhöll implantat för snart fem år sedan. En tandläkare påstod nyligen att anmälaren nu lider av generell tandlossning. Men tandhygienist observerade problem enbart kopplade till nämnda implantat.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren för snart fem år sedan fick implantat installerat med, enligt läkarkirurgen, gott resultat. Fyra år därefter besökte anmälaren mottagningen eftersom implantatet hade lossnat. Anmälaren uppmanades att anmälan detta till patientförsäkringen, LÖF. Det upprättades även en plan för parodbehandling, ickekirurgisk behandling som syftade till att avlägsna tandsten, det vill säga en plan där det skulle ingå insatser av tandhygienist under lustgas vid tre till fyra tillfällen. Även uppföljning skulle ske. Månaden därefter försökte mottagningen upprätta kontakt med anmälaren, men lyckades inte. Tre månader därefter avböjde anmälaren erbjudande av tid - anmälaren bad att själv få återkomma om ny tid. Ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05644**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Synpunkter på patientavgifter inom tandvård<br><br>Anmälaren hade fått en bettskena. Han behövde justera den ett par millimeter och denna justering tog bara några sekunder att utföra. Anmälaren ansåg att var fel att behöva betala så mycket för den lilla åtgärden.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att vid varje besök ska besöksavgift tas ut oavsett hur långt besöket varar. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05722**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Bemötande | Hårdhänt behandling av, och avsaknad av empati för tandläkarrädd patient<br><br>En kvinna med tandläkarskräck och nervpåverkan i nacke hade tandvärk och sökte akuttandvård. Hon fick en hårdhänt behandling, bedövningen tog inte och efter besöket fick hon kraftiga blåmärken i ansiktet. Kvinnan har mått dåligt efter behandlingen. Hon upplevde ingen empati vid besöket och ingen hänsyn togs till kvinnans besvär och oro. Anmälaren anser att hon inte skulle behöva betala för besöket.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att tandläkarna bedövade patienten via injektioner, att de frågade anmälaren vid flera tillfällen om behandlingen skulle avbrytas då hon skrek och då de kände till hennes svårigheter att ta del av behandling av tandvården. Enligt yttrandet kunde smärtlindringen via injektioner inte utföras helt smärtfritt då anmälaren vid detta tillfälle led av infektion. Enligt yttrandet är det inte ovanligt med besvär en tid efter sådan tandbehandling som det här var frågan om, svullnad, svårigheter att äta, blåmärken. Vid behandlingen var tandläkarna tvungna att få ut en rotrest och då är användandet av en så kallad rottång standardförfarande. Enligt yttrande fick anmälaren information om såväl behandling som kostnad innan behandlingen påbörjades och att anmälaren gav sitt samtycke till kostnaden och behandlingen som helhet. Enligt anmälaren var yttrandet missvisande och innehöll felaktiga uppgifter. Anmälaren upplevde vårdtillfället som mycket inhumant. Ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05755**<br><br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Brister i undersökning vid tandbesvär<br><br>En gravid kvinna besökte tandläkare med tandvärk och flera tänder åtgärdades med behandling mot karies bland annat. Smärtan kvarstod, inget avvikande kunde noteras på röntgenbilder. Tandläkarna beslöt att avvakta, trots att hon hade ont. Slutligen kontaktade hon tandläkare utomlands och vid denna undersökningen fann tandläkaren två döda tänder. Kvinnan ifrågasätter varför detta inte uppmärksammades vid de första undersökningarna, hon vill inte heller betala för dessa.<br><br>Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren förde samtal med berörd chef, de diskuterade händelserna och den fortsatta behandlingen. Anmälaren och förvaltningen kom överens att avsluta ärendet. Ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05913**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling | Är orolig för att tandläkare lagat tänder som inte har karies<br><br>En kvinna fick av sin tandläkare information om att hon hade åtta hål, sedan ändrades det till fyra, slutligen till tre hål. Nu undrar anmälaren om hon överhuvud taget hade några hål. Hon saknar förtroende för vårdgivaren.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd ansvarig för patientärenden hos vårdgivaren framgick att anmälarens behov av behandling först bedömdes av tandläkaren. Efter besök hos tandhygienist observerades ytterligare kariesangrepp. Även undersökningen med röntgen påverkade bedömningen av behovet av insatser. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1911-06948**<br><br>Ekonomi<br>Ersättningsanspråk, garantier | Fel på nyinsatta kronor, vill inte betala<br><br>Patienten besökte tandvårdsmottagningen för att få en tand lagad. Tandläkaren uppgav att framtänderna skulle kunna förbättras. Patienten hade två kronor efter en tidigare olyckshändelse. Tandläkaren och patienten kom överens om att utbyta kronorna mot två nya. Detta arbete påbörjades. När de nya kronorna var insatta uppfattade patienten att det inte stod rätt till. Både färgen och formen var patienten obekant med. Tandläkaren instämde och kronorna skickades tillbaka till tandteknikern. Även det andra paret kronor som sattes in felade och även de skickades tillbaka till tandteknikern. Vid patientens fjärde besök vid mottagningen gjorde tandläkaren ett avtryck på patientens tänder i underkäken. Vid nästa besök fanns två nya kronor som tandteknikern skickat till mottagningen. Dem hade patienten varken sett eller godkänt tidigare. Tandläkaren däremot påstod att patienten både sett och godkänt dem. Tandkronorna sattes in. Patienten upplevde att det var något fel med dem, men tandläkaren och hennes kollega ansåg att det inte fanns något att anmärka på. Patienten bestred fakturan.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att patienten godkände det tredje paret kronor och att dessa cementerades efter det att patienten godkänt dem. Två dagar därefter ångrade patienten sig. Det gjordes en överenskommelse att remittera patienten till annan mottagning. Det kommer ske en second opinion och bedömer den nischtandläkare som ska genomföra denna second opinion att omgörning ska utföras utan kostnad kommer så att ske. Vårdgivaren hänvisade till patientförsäkringen, LÖF, beträffande ställningstagande till eventuell ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00299**<br><br>Kommunikation<br>Bemötande | Fick inte lista sina barn på kliniken<br><br>En kvinna ringde till tandvårdskliniken och önskade boka in sina barn på tandläkarbesök. Personen hon pratade med var otrevlig och sa att hennes barn inte skulle få gå på den aktuella kliniken därför att de inte var listade där. Kvinnan (ombudet) som själv är patient där ville då lista sina barn på kliniken men det gick inte. Hon fick ingen ytterligare information och personen i receptionen lade på luren.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikchefen för aktuell klinik som också haft direktkontakt med ombudet. Han konstaterar att det som hände på kliniken var fel men att man nu löst frågan. Ombudet var nöjd med det svar hon fått, och ärendet avslutas därmed. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00424**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Kommunikation<br>Information | Ifrågasätter kostnad för obrukbar protes<br><br>En kvinna fick en protes att testa under en vecka. Kvinnan tyckte dock inte att protesen fungerade överhuvudtaget, hon kunde exempelvis inte äta och den glappade. När hon berättade detta för tandläkaren informerades hon om att hon ändå skulle betala för protesen. Kvinnan ifrågasätter att hon ska betala flera tusen kronor för något som hon inte kan använda. Hon menar att informationen kring detta varit bristfällig.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar patientens upplevelse. Den sistnämnda konstaterar att patienten haft svårt att vänja sig vid den nya temporära partialprotesen som hon fått då kronan hon hade problem med lossnade. Hon ville därför få en ny krona trots dålig prognos och få tillbaka det hon betalat för den temporära protesen som hon erbjöds eftersom hon upplevt att hon inte kunde använda den. Behandlande tandläkare bedömde dock att den krona hon sedermera fick inte hade en särskilt god prognos och patienten debiterades inte heller för den. Klinikchefen betonar att man alltid måste räkna med en anpassningstid men patienten hade bara protesen under några dagar och upplevde det som att det inte skulle fungera. Hon hade också enligt klinikchefen godkänt kostnad och utförande av protesen och därför sker ingen kreditering. Patienten har tagit del yttrandet och hon var inte alls nöjd. Hon framförde att hon absolut inte fått någon information om tillvänjning, och hon är också mycket både besviken och förvånad över att hon fått betala för något som inte fungerar. Dock kommer hon inte att gå vidare i ärendet, som därmed avslutas. |

| | |
|---|---|
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00517**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat<br>Kommunikation<br>Bemötande | Ifrågasätter behandling och bemötande av tandläkare<br><br>En ung kvinna hade synpunkter på den tandreglering hon genomgått vid en tandvårdsinrättning. Hennes tänder har trots åtgärder flyttat på sig och en tand har blivit längre. När hon kontaktat annan tandvård har hon informerats om att hon borde ha fått en annan typ av åtgärd än hon fått. När hon talat med den ursprungliga mottagningen om detta har hon upplevt bortförklaringar, elakt tonfall och inte fått svar på sina frågor. Kvinnan menar att hennes behandling varit under all kritik och att åtgärderna inte varit långsiktigt hållbara.<br><br>Åtgärd: Yttrande inhämtades från specialisttandläkaren som behandlat patienten. Hon beklagade att patienten känt sig dåligt bemött och att hon upplevde brister i vården, detta var dock en uppfattning mottagningen inte delade. De såg det som ett misslyckande från sin sida att de inte nått framgång med att säkerställa att patienten förstått alla delar kring de individuella förutsättningarna i tandregleringsprocessen. Tandläkaren menade att hon måste ta hänsyn till unika biologiska förutsättningar, inklusive uppskattad risk, varför hon omöjligen kan tillmötesgå alla önskemål. Hon bemötte därefter detaljerat patientens påståenden. Hon kunde inte bemöta den andra tandvårdsinrättningens uttalanden, men menade att det inte finns något som kallas permanent lösning inom ortodontin, allting rör sig. Det är så biologin fungerar och det måste både verksamheten och patienterna förhålla sig till och acceptera, en tandregleringsbehandling som är långsiktigt hållbar existerar inte. Tandläkaren menade att mottagningen ansåg sig ha utfört det uppdrag som åtagandet innebär och lite till. Om patienten fortfarande inte var nöjd med sin behandling och informationen i yttrandet föreslogs hon vända sig till tandvårdsenheten för att be om en second opinion. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet hört av sig till förvaltningen men därefter inte inkommit med genmäle. Ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2002-01139**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Resultat<br>Resultat | Felaktig behandling av tandläkare<br><br>En kvinna var på tandbehandling för rotfyllning och tandläkaren tog i så hårt att delar av en tand lossnade.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikchef på aktuell mottagning som beskriver att patienten har varit på upprepade besök relaterat till komplikationer med en tand. Enligt klinikchefen varnades patienten inför ingreppet om att det föreligger risk för att tanden kommer att skadas vilket också skedde. Klinikchefen beklagar de problem som tandens tillstånd har orsakat patienten och uppmanar henne att kontakta mottagningen åter vid behov. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas. |
| **Telefon -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2002-01171**<br><br>Resultat<br>Resultat<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Problem efter utdragen visdomstand<br><br>En man fick en visdomstand borttagen för ett år sedan, senare uppstod inflammation i området. Han upplevde knölar i området och de bytte form och storlek. Tandläkaren tolkade det som ett benbrott och anmälaren opererades i oktober. Knölarna har inte försvunnit, så remiss skickades av husläkaren till käkkirurgi. Här fick anmälaren information om att han ska betala 1600 kronor för en förundersökning, detta har han inte råd med då han är student.<br><br>Åtgärd: I svar från tandläkaren har förnyad kontakt tagits med anmälaren, ny magnetröntgenundersökning har påvisat ytterligare benbit som kommer att opereras bort och antibiotikabehandling kommer att dämpa irritation och smärta. Anmälaren är mycket nöjd med de åtgärder som genomförts och som lett till förbättring. Han önskar avsluta ärendet på förvaltningen. |

| | |
|---|---|
| **Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05424**<br><br>Kommunikation<br>Information<br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Vårdansvar och organisation<br>Resursbrist, inställd åtgärd | Dåligt bemötande samt inställt besök<br><br>En kvinna fick en del frågor som hon inte förstod när hon ringde till en receptionist för att boka ett tandläkarbesök vid en folktandvårdsmottagning. Frågorna gjorde henne förvirrad och receptionisten lyssnade inte på vilket gjorde kvinnan upprörd. Hon fick en besökstid som efter någon timme ställdes in av tandläkaren som ringde kvinnan och framförde att hon inte längre var välkommen till mottagningen. I båda fallen lade man luren i örat på henne. Hon har förgäves försökt få tag på ansvarig chef.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inkommit från klinikchef som framför att hon redan kontaktat patienten och löst frågeställningen i samförstånd direkt via telefon. Patienten har fått en ny tid för vidare behandling på kliniken. Man har rätat ut missförstånd i kommunikationen. Frågor om bemötande kommer att tas upp som ett led i förbättringsarbetet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet. |
| **Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1911-07008**<br><br>Kommunikation<br>Delaktig | Kände sig inte delaktig, saknade information<br><br>Anmälaren blev besviken över att hon inte kände sig delaktig i behandlingsinsatserna som vidtogs av två personal, tandläkare och annan personal. Inte heller fick hon någon information om de framtida planerade behandlingsinsatserna.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren i och med sin anmälan blivit erbjuden kontakt med annat behandlingsteam vid mottagningen. Enligt yttrandet erbjuder mottagningen kostnadsfri undersökning och tydlig planering av eventuellt vidare behandling. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1907-03977**<br><br>Resultat<br>Resultat | Tandbehandling utfördes på fel sätt<br><br>Patienten uppgav att tandbehandlingen utfördes på fel sätt. Därmed uppstod fortsatt behov av behandling, en fyllning skulle göras om.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd klinikchef framgick att en lagad tand alltid löper risk att utveckla sekundärkaries, ett kariesangrepp i direkt anslutning till en lagning, att tidigare behandling av tanden har utförts enligt gällande riktlinjer. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1908-04488**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling | Utebliven bettskena<br><br>Ärendet rörde en 12-årig pojke som besökte tandvårdsmottagningen och blev utlovad bettskena inom en vecka. Efter det att fyra veckor förlupit hade han ännu inte fått någon bettskena.<br><br>Åtgärd: Ombudet har ombetts att inkomma med komplettering av skrivelsen. Då ombudet därefter inte återkommit, så avslutas ärendet. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1908-04511**<br><br>Resultat<br>Resultat<br>Vård och behandling<br>Läkemedel | Svåra biverkningar efter tandbehandling<br><br>Anmälaren besökte tandvårdsmottagning. Tandläkaren drog ut en inflammerad tand. Det uppstod komplikationer efteråt. Halva ansiktet blev förlamat, balanssinnet och hörseln har försämrats. Enligt anmälaren orsakades komplikationerna av utebliven ordination av antibiotika.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd klinikchef framgick att mottagningen bedömde att anmälarens besvär i första hand skulle omhändertas av läkare, utredning av orsaker till nedsatt hörsel och försämrat balanssinne ligger inte inom tandläkarens kompetens. Enligt yttrandet upprättade tandläkaren dock recept för penicillin, men ej för smärtstillande, Citodon, som anmälaren önskade. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05109**<br><br>Vård och behandling<br>Läkemedel<br>Resultat<br>Resultat | Komplikationer vid tandutdragning<br><br>Anmälaren besökte mottagningen för att få en visdomstand utdragen. Hon påtalade för tandläkaren att hon misstänkte att hon var alltför lite bedövad, men detta förnekade tandläkaren och när denne påbörjade utdragningen uppstod smärta och då bedövades hon ytterligare. Senare uppstod komplikationer, hon kom att lida av infektion.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd tandläkare framgick att enligt journalen uppstod inga komplikationer, inte heller några försvårande moment, att det vid visdomstandsoperationer alltid finns risk för efterbesvär så som svullnad och smärta. Enligt yttrandet drabbades anmälaren av en infektion efter operationen och denna behandlades med antibiotika och smärtstillande. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05147**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Vård och behandling<br>Behandling | Vill inte betala merkostnader för besvär som tandläkaren orsakade<br><br>En man har genomgått en tandvårdsbehandling där ett implantat skulle sättas in. Mannen fick kraftiga besvär med domningar efter ingreppet och den skruv som satts in togs bort. Tandläkaren vill nu att mannen bekostar en röntgenundersökning för säkerhets skull, men han ifrågasätter varför han ska betala det.<br><br>Åtgärd: I svar från klinikchef förtydligades att denna röntgenundersökning är viktig för att klarlägga hur nerverna ligger i förhållande till det område där implantatet ska placeras, detta för att händelsen inte ska upprepas. Denna röntgenundersökning ingår i behandling och betalas av anmälaren. Anmälaren är mycket besviken och önskar få pengarna tillbaks för den operation han nu inte kan dra någon nytta av, detta förmedlas i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05402**<br><br>Kommunikation<br>Information<br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Bemötande | Patientens önskemål negligerades, dålig kommunikation<br><br>En kvinna fick problem med sina tänder efter sin graviditet och hon fick akut värk i en tand. Hon hade tidigare dåliga erfarenheter i form av allergiska reaktioner mot bedövningsmedel, vilket hon berättade för den behandlande tandläkaren, som enligt anmälaren inte tog henne på allvar. Den behandling som föreslogs var en rotbehandling i olika steg, med början en akut behandling, men kvinnan ville få tanden utdragen. Hon fick efter besöket svår värk och den medicin som skrivits ut vägrade apoteket expediera eftersom hon ammade, något hon också informerat tandläkaren om.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig för patientärenden. Hon beklagar att patienten känt sig felbehandlad men konstaterar att ord står mot ord huruvida patienten uttalat att hon ville få tanden utdragen eller inte. Hon konstaterar också att behandlingsgången på alla specialistmottagningar är sådan att den måste föregås av remiss. Den ansvariga tar också upp problematiken med det läkemedel som förskrevs och rekommenderar patienten att vända sig till patientförsäkringen för en objektiv bedömning. Hon hälsar även patienten välkommen till en klinik där olika typer av sedering (lugnande behandling) erbjuds. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte återkommit. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05417**<br><br>Vård och behandling<br>Diagnos | Felbedömning<br><br>Anmälaren anser att tandläkaren gjort en felbedömning av behovet av tandställning med hjälp av landstingsfinansierad tandreglering, anmälaren har blivit nekad sådant stöd.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att tandläkaren ansåg att anmälaren skulle träffa specialist i tandreglering för bedömning av bettet. Anmälaren träffade sådan specialist som bedömde att anmälaren inte uppfyllde kriterierna som ställs för att få kostnadsfri tandreglering. Denne specialist som ansvarade för bedömningen är utsedd av enhet som ligger under hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Mottagningen som skrivit yttrandet kan inte påverka bedömningen som sker vid denna enhet som ligger under hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05440**<br><br>Kommunikation<br>Information | Bristfällig kommunikation<br><br>En kvinna anser att den information hon har fått från en specialistmottagning inom tandvården är otillräcklig, respektlös och oacceptabel. Mottagningen har informerat att de kommer att kontakta henne inom cirka tolv månader.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inkommit från klinikchef som har framfört att den information som patienten fått är en standardiserad information som kliniken inte kan påverka. Man kommer också att ta kontakt med kommunikationsavdelning för diskussion avseende innehåll i standardiserade sms-meddelanden. Uppstår det problem av sådan art att patienten upplever att det inte kan anstå uppmanar man att kontakta kliniken för att bli uppsatt på återbudslista där man regelbundet kallar in på kort varsel. Vid akuta besvär erbjuds patienten tid direkt. Man ber därför patienten att omgående kontakta kliniken för tidsbokning. Anmälaren, efter att ha tagit del av yttrandet, kommer att ringa kliniken för att sätta upp sig på en återbudslista för ett snabbare besök. Hon anser att vårdgivaren borde i sitt sms-meddelande vara tydligare med att skriva att man ska kontakta kliniken i stället för ordinarie behandlare. Synpunkten ska lämnas till vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05517**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Dubbel så hög kostnad<br><br>Anmälaren fick behandling hos tandhygienist. En student deltog i behandlingen. Anmälaren upplevde att studenten skadade henne. Kostnaden blev dubbelt så hög som tidigare.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd klinikchef framgick att ett läkarintyg som ska förnyas vart fjärde år ska ligga till grund för beslut hos Försäkringskassan angående tandvårdsbidrag. Enligt yttrandet hjälper mottagningen till att informera i de fall där mottagningen observerar att det är dags att förnya läkarintyget. Vid det aktuella besöket hade tidpunkten för en förlängning passerats, vilket uppdagades efter avslutad behandling. I yttrandet beklagades att det inte gavs något kostnadsförslag. Enligt yttrandet ska all handledning av elever alltid ske under uppsikt, det är svårt att helt undvika att något som utförs av eleven inte känns bra för patienten. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05530**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Vårdansvar och organisation<br>Fast kontakt/vårdplan<br>Resultat<br>Resultat | Missnöjd med tandvårdsbehandling<br><br>En kvinna har synpunkter på att tandvården inte lyssnat till hennes specialistläkare på akutsjukhus. Kvinnan kan inte medicineras så länge åtgärder krävs från tandvården. Kvinnan har en svårbehandlad reumatisk diagnos. Kvinnan har fått tandvårdsbehandling under tre års tid, utan gott resultat. Kvinnan saknar en behandlingsplan och menar att hon inte har fått kostnadsförslag. Hon upplever att det saknas en dialog och att man talar förbi henne. En klinik har skrivit remiss till specialistenhet, men då det är långa väntetider dit, vill de att hon går kvar på ursprungskliniken för behandling i väntan, något den kliniken inte är positiv till.<br><br>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer en djup beklagan att patienten känner missnöje över den tandvård hon har fått. Inledningsvis avböjde dock patienten fortsatt utredning och behandling vid specialistkliniken varpå hon avskrevs. Under tiden fick patienten stödbehandling på ordinarie klinik. Ny remiss sändes efter nåt år till specialistkliniken. Även denna gång avböjde patienten tandvård, till följd av begränsad ekonomi. Kostnadsförslag sändes då till stadsdelsförvaltningen som dock avslog bistånd. Efter ny stödbehandling sändes åter igen en remiss till specialisttandvård. Man rådde då remittent att göra vissa akuta åtgärder, vilket också utförts. Hon väntar nu på en tid och kommer att prioriteras i kön. Väntetiden är för närvarande 10 månader. Under väntetiden kommer patienten att få stödbehandling på ordinarie klinik. Man bedömer att ingen akut infektion finns varpå hon kan påbörja behandling av sin autoimmuna sjukdom. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1909-05568**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Vårdansvar och organisation<br>Fast kontakt/vårdplan | Bristande tandvårdsbehandling<br><br>En kvinna hade under många år gått i behandling för sina tänder, innan hon kom till en specialistklinik där de istället för att dra ut en tand, ville rotfylla den. Tandläkaren hade sett via röntgenundersökning att kvinnan led av karies, men uppmärksammade inte detta i tid. Kvinnan tappade därav två tänder. Kvinnan saknar information och en fortsatt behandlingsplan. Kvinnan känner sig otrygg.<br><br>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer en djup beklagan att patienten känner missnöje över den tandvård hon har fått. Inledningsvis avböjde dock patienten fortsatt utredning och behandling vid specialistkliniken varpå hon avskrevs. Under tiden fick patienten stödbehandling på ordinarie klinik. Ny remiss sändes efter nåt år till specialistkliniken. Även denna gång avböjde patienten tandvård, till följd av begränsad ekonomi. Kostnadsförslag sändes då till stadsdelsförvaltningen som dock avslog bistånd. Efter ny stödbehandling sändes åter igen en remiss till specialisttandvård. Man rådde då remittent att göra vissa akuta åtgärder, vilket också utförts. Hon väntar nu på en tid och kommer att prioriteras i kön. Väntetiden är för närvarande 10 månader. Under väntetiden kommer patienten att få stödbehandling på ordinarie klinik. Man bedömer att ingen akut infektion finns varpå hon kan påbörja behandling av sin autoimmuna sjukdom. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05759**<br><br>Kommunikation<br>Information<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Tandvårdsmottagning missade att ge information om rätten till tandreglering<br><br>Tandvårdsmottagning missade att ge information om rätten till tandreglering. Den gav också felaktig information om kostnaden för tandreglering.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälarens fråga kan omfattas av nya gällande regler avseende tandreglering. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05924**<br><br>Kommunikation<br>Information<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning<br>Ekonomi<br>Patientavgifter | Fel prisinformation, begränsad undersökning<br><br>Anmälaren besökte tandvårdsmottagning. En vanlig årlig undersökning skulle genomföras. Inget anmärkningsvärt kunde noteras, ingen karies. Anmälaren uppgav dock att käken kunde låsa sig. Tandläkaren erbjöd undersökning av käken mot en kostnad av 1 000 kr, vilket anmälaren tackade ja till. Undersökningen bestod av att tandläkaren tryckte på vissa punkter under fem minuter och kostnaden blev 1 620 kronor. Anmälaren är missnöjd över den hastiga undersökningen, den höga kostnaden och den felaktiga informationen.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att patienten enligt journalen både fått information om kostnaden och accepterat den. I yttrandet erbjuds patienten kontakt med berörd chef för vidare diskussion om frågan, enligt yttrandet kan patienten kontakta berörd chef. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-05971**<br><br>Kommunikation<br>Information<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Oklarheter i information om kostnader och tidsåtgång<br><br>Anmälaren anger oklarheter vid tandvårdsmottagning gällande information om kostnader för framställande av krona och tidsåtgång för nödvändig undersökning inför framställandet av denna krona.<br><br>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1910-06042**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Tillgänglighet<br>Telefontillgänglighet | Oklarhet kring frisktandvårdsavtal och brister i tillgänglighet<br><br>Enligt anmälaren råder det oklarhet kring om frisktandvårdsavtalet gäller åtgärder i samband med insättning av bettskena och det råder också brister i tillgänglighet vad gäller möjligheten till telefonkontakt med mottagningen.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att vårdgivaren har ändrat riktlinjerna i de nya avtalen. Fastsättning av en lossnad retainer (tandställning) ingår inte längre i de nya avtalen. Detta har anmälaren informerats om, enligt yttrandet. Enligt yttrandet fick anmälaren även information om att det inte finns god prognos på att åter sätta fast tandställningen då det med jämna mellanrum lossnar. Istället rekommenderades en så kallad essixskena, en skena som kan tas ut på morgonen och sättas in på kvällen. Enligt anmälaren innehåller ovanstående yttrande en rad felaktiga uppgifter. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1911-06841**<br><br>Resultat<br>Resultat | Skadad vid tandbehandling<br><br>Patienten fick besvär med en tand och upprättade kontakt med tandvårdsmottagning. Undersökning med röntgen konstaterade att tandens rot var död och att tanden var i behov av rotfyllning. Vid besöket för rotfyllningen konstaterades att det fanns behov av mikroskopisk undersökning innan rotfyllningen kunde genomföras och tid bokas för sådan undersökning. Det uppstod svårigheter att få tid för mikroskopisk undersökning. Under väntan på sådan undersökning förvärrades problemen med den icke åtgärdade tanden, vilket ledde till besök hos tandvården och kostnader för dessa besök. Då det fanns tid för mikroskopisk undersökning infann sig anmälaren vid mottagningen men det uppdagades att mikroskopet inte fungerade. Ny väntan på mikroskopisk undersökning tog vid. Tanden fortsatte att ställa till problem och tvingade anmälaren till kontakter med tandvården. Den mikroskopiska undersökningen genomfördes och det påstods att det vid tanden bara fanns två stycken kanaler (ej tre stycken). Nu var tanden i så pass dåligt skick att tandläkaren föreslog insättning av tandkrona. Det fanns ledig tid för sådan insättning två månader framåt i tiden. Patienten tvingades till nya tandläkarbesök eftersom tanden orsakade problem. När patienten träffade tandläkaren som skulle sätta in kronan bedömde denne tandläkare att tanden var i så pass dåligt skick att den borde dras ut. Det som skadat tanden var, förutom den långa väntetiden, att den hade blivit öppnad vid så många tillfällen av olika tandläkare. Patienten sökte då kontakt med annan organisation och kontakten med en tandläkare där visade att det fanns en tredje kanal vid tanden. Tandläkaren rotfyllde tanden. Patienten var nu också i behov av en krona som skulle hålla om tanden.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det var ett fall med hög svårighetsgrad och yttrandet beklagade att den tredje rotkanalen inte kunde observeras trots användande av mikroskop. Yttrandet hänvisade patienten till patientförsäkringen för eventuell ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V1911-07033**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling | Löftet om porslinstand ännu inte uppfyllt<br><br>När anmälaren var sju år skadades en av hennes framtänder. Den lagades med en plasthylsa. Hon blev utlovad att hon som vuxen skulle få tanden med plasthylsan utbytt mot en porslinstand. Löftet har inte uppfyllts. Med sin nuvarande tand med plasthylsa tvingas hon till besök vid tandvårdsmottagningen fem gånger per år för lagning och polering.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att denne chef varit i kontakt med anmälaren och gett information om att anmälaren har rätt att få en kostnadsfri porslinsfasad eller porslinskrona på tanden. Enligt yttrandet är anmälaren inbokad för påbörjan av behandling. Ärendet avslutas |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00073**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Felbehandlad av tandläkare<br><br>En kvinna har besökt en akut tandvårdsmottagning för svår tandvärk. Tandläkare borrade bort en fyllning i en tand i förhoppning om att detta skulle hjälpa. Kvinnan uppger att detta inte hjälpte. kvinnan besökte senare sin ordinarie tandläkare som drog ut en annan tand som visat sig vara inflammerad . Kvinnan ifrågasätter varför inte den inflammerade tanden upptäcktes vid undersökningen.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från biträdande klinikchef vid aktuell mottagning. Klinikchefen beskriver att den inflammerade tanden ej upptäcktes eftersom att ingen röntgen genomfördes i området kring denna tand sedan patienten inte påpekade några symtom i området. Vidare beskrivs det att smärta av det slag som patienten beskrev ofta behandlas genom att tandläkare avlägsnar stora fyllningar. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse men understryker att undersökningen har skett enligt gängse rutin och baserad på de symptom som patienten uppgav. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00199**<br><br>Vård och behandling<br>Diagnos | Fel diagnos<br><br>Anmälaren sökte kontakt med tandvårdsmottagning då hon led av värk, men upplevde att hon inte fick hjälp. När hon åter sökte sig till mottagningen upptäcktes nekros i tand (att tanden dött av bakteriell infektion) och ömmande lymfkörtel som tydde på att infektionen spridit sig.<br><br>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00220**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Kommunikation<br>Information | Fick betala för tandundersökning trots högkostnadsskydd<br><br>En kvinna med kronisk ledsjukdom har sedan tidigare F-kort för avgiftsfri tandvård. Hon remitterades till en undersökning hos tandläkarspecialist och fick betala 1 000 kr för undersökningen vilket hon ifrågasätter.<br><br>Åtgärd: I svar från klinikchef förklarades att eftersom frågeställningen inför tandläkarbesöket handlade om tandreglering togs en avgift för bedömningen. Tandreglering ingår inte i den avgiftsbefrielse kvinnan har med anledning av kronisk sjukdom. Kvinnan är besviken över det, hon har missuppfattat remitteringen och regelverket. Ärendet avslutas i överenskommelse. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00271**<br><br>Vård och behandling<br>Diagnos<br>Vård och behandling<br>Undersökning/bedömning | Fel diagnos<br><br>Anmälaren skadade sina tänder i en fallolycka när hon var 17 år. Hon behandlades vid en tandläkarmottagning. Därefter har hon under många år gått till samma mottagning när hon fått kallelser till kontroller. Under vintrar har hon känt av inflammationer och ilande i tänderna, men dessa besvär har inte kopplats till skadan som uppstod och behandlades efter fallolyckan då hon var 17 år. Nu, efter många år, har annan mottagning konstaterat att ett par tänder dog i samband med fallolyckan. Anmälaren undrar varför mottagningen som tog emot henne och under många år genomförde kontroller efter olyckan inte upptäckte att tänderna var så pass allvarligt skadade.<br><br>Åtgärd: Av yttrande från berörd verksamhetschef framgick att mottagningen under en viss tid följde upp skadan för att säkerställa att man inte behövde överbehandla tanden. Det finns inga journalanteckningar om att patienten skulle ha haft varansamlingar i det berörda området. Enligt yttrande kan mottagningen inte förklara varför tandläkaren inte följde upp vitaliteten av tänderna, undersöka om de var levande eller döda, vid de årliga kontrollerna. Eftersom de förelåg osäkerhet om detta så borde tandläkaren ha kontrollerat detta tills man var säker på att tänderna verkligen var vitala eller döda. Patienten är informerad om patientförsäkringen. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2001-00750**<br><br>Kommunikation<br>Information | Vill överklaga kostnader<br><br>Anmälaren besökte tandläkarmottagning och fick betala 2590 kronor för "Utredning inklusive undersökning utförd av specialisttandläkare". Hon vill överklaga priset. Hon upplever att hon inte fick någon behandling, inte heller genomfördes undersökning med röntgen. Tandläkaren tittade i munnen och framtida behandling diskuterades. Anmälaren fick ingen information om kostnader innan hon kom till kassan. Hon beskriver att hon blev chockad av kostnaden och betalade i detta mentala tillstånd. Därefter skrev hon till mottagningen och frågade hon betalat för, men fick inget svar på sin skrivelse. I mottagningens specifikation anges "undersökning och utredning" Anmälaren vill överklaga priset.<br><br>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att det enligt rutin ska ges information om planerad kostnad innan behandling utförs, att denna rutin inte följdes då remissen sändes till specialistkliniken, att vårdgivaren upprättat avvikelseanmälan och att vårdgivaren till anmälaren kommer att återbetala kostnaden för specialistutredningen. Anmälaren var nöjd med svaret. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2002-01025**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Information | Misslyckad tandreglering<br><br>En kvinna har synpunkter på den tandregleringsbehandling som hennes dotter genomgått. Kvinnans dotter skulle få en tandställning som tandläkaren inte verkade kompetent nog att sätta fast vilket ledde till att behandlingen uteblev utan vidare uppföljning, ifrågasätter detta.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig övertandläkare som förklarar att anledningen till att skenan inte kunde sättas in på tilltänkt sätt var att patienten hade så pass kraftiga kväljningar vilket gjorde det omöjligt. Patienten hade en tid vid en annan specialistmottagningen relaterat till detta och skulle enligt överenskommelse kontakta aktuell klinik åter efter detta vilket ej skedde. Övertandläkare har efter att ha tagit emot begäran om yttrande kontaktat anmälaren via telefon och erbjudit en ny tid för att diskutera ärendet vidare. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet uttryckt att hon är nöjd med att ha kommit i kontakt med kliniken åter. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2002-01189**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Information | Drog ut en ung kvinnas tand av misstag vilket lett till stora problem<br><br>En ung kvinna skulle dra ut två tänder inför en tandregleringsbehandling, en i överkäken och en i underkäken. När den första tanden i överkäken skulle dras ut kom tandläkaren åt den närliggande tanden så den åkte ut. Dock talade han inte om det utan satte tillbaka den och drog ut den tand som egentligen skulle ha tagits bort. Detta innebär nu att tandregleringsbehandlingen blir kraftigt försenad och att den tand som slogs ut i onödan troligtvis måste rotfyllas. Kvinnan är nu väldigt osäker på om hon ens vill genomgå den här tandregleringsbehandlingen och hon är väldigt olycklig över att behöva gå med en glugg under en längre tid.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämnda konstaterar att hanteringen och informationen i samband med den händelse som avses i ärendet, varken var bra eller korrekt och hon beklagar att patienten drabbats. Det som skedde var logiskt men inte rationellt och tandläkaren handlade irrationellt då han blev påverkad och chockad av den oväntade och oönskade händelsen. Rationellt hade varit att återsätta den utslagna tanden och avstå från vidare behandling vid just det aktuella tillfället och dessutom informera ordentligt. Den behandlande tandläkaren beklagar också det som hänt och ber om ursäkt, han är mycket ledsen. Patientens mor har tagit del av yttrandet. Hon var nöjd med svaret och uttryckte att hon tycker att det bevisar att kliniken tagit på sig ansvaret för händelsen. Ärendet avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2002-01228**<br><br>Ekonomi<br>Ersättningsanspråk, garantier | Krona gick av precis efter garantins utgång<br><br>En kvinna fick en krona på en tand och hör av sig därför att denna krona gått av och ramlat ut precis efter det att garantin gått ut. Kvinnan undrar om det är i sin ordning att hon själv ska behöva betala för en ny krona med allt det innebär.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar patientens upplevelse. Den sistnämnda konstaterar att den här typen av protetisk ersättning bör hålla längre än fyra år. Hon informerar också att garantitiden för just detta har ändrats, vilket patienten uppenbarligen inte fått kännedom om. Det innebär att kronan omfattas av en femårig garanti och kan göras om utan kostnad om behandlande tandläkare bedömer att förutsättningarna för att en likadan behandling är rimlig och har god prognos. Behandlingen kan göras på valfri folktandvårdsklinik i regionen. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2002-01258**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling<br>Kommunikation<br>Information | Fick ej akut hjälp att dra ut visdomstand, skriven på annan ort<br><br>En man som inte är folkbokförd i regionen fick akut värk i en tand. Då han besökte akuttandvården ville man inte dra ut tanden i fråga då mannen inte är skriven i regionen. Han ifrågasätter detta och anser att han borde haft rätt till akut vård oavsett var i landet han befinner sig.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Klinikchefen förklarar att behandling som utförs på akutmottagning i första hand avser att avhjälpa värk. Den ska inte vara en fullständig behandling även om patienten så önskar. Hen förklarar också att tandvården inte är en del av sjukvården utan ligger under regionerna. I detta fall behövde tanden tas ut med en operation och det görs inte vid akutbesök. Däremot behandlades patienten med en urspolning och ett inlägg med antiinflammatorisk effekt vilket anses vara en adekvat behandling. Behandlande tandläkare hade inte gjort någon notering om att diskussion förts gällande folkbokföring. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att det är en bortförklaring då han själv aldrig hade kommit på idén om folkbokföringsort. Han anser också att det känns lite slarvigt då han efter behandlingen fick en faktura som han på grund av sin ålder inte skulle betala. Patienten valde dock att inte gå vidare och ärendet avslutas därmed. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2002-01283**<br><br>Ekonomi<br>Patientavgifter<br>Kommunikation<br>Information | Bristande kostnadsinformation hos tandläkare<br><br>En man har besökt tandläkarmottagning för att laga en tand. Mannen sökte inför behandlingen information i receptionen samt av behandlande tandläkare angående hur mycket det kan komma att kosta. Enligt mannen kunde ingen av dessa bidra med en uppskattning av priset. Efter behandlingen uppfattar mannen att han har fått betala för ett antal insatser som inte har genomförts, ifrågasätter detta.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från biträdande klinikchef på aktuell klinik. Denne förklarar att det alltid finns en osäkerhet gällande kostnadsförslag när det kommer till akuta eller oplanerade ingrepp. Eftersom att patienten kom in med en akut skada kunde tandläkaren bara ge en uppskattning av priset. Patienten ifrågasatte en specifik kostnadspost vilken klinikchefen har granskat och anser att det var relevant att ta betalt för denna. Klinikchefen beklagar att inte tillräcklig information kring kostnader kunde erbjudas patienten. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han fortsatt ifrågasätter en specifik kostnadspost och önskar att detta noteras i avslutsskrivelse. Avslutas. |

| | |
|---|---|
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2003-01573**<br><br>Resultat<br>Resultat<br>Ekonomi<br>Ersättningsanspråk, garantier | Får inte ersättning för omgörning av en felaktigt utförd krona<br><br>En kvinna fick en implantatbehandling utförd på en klinik som sedermera köpts upp av aktuell kedja. Hon märkte att själva kronan var lös och när en specialist kontrollerade implantatet och kronan kunde han konstatera att kronan var felaktigt utförd, den var alldeles för stor. Kvinnan tycker att det är orimligt att hon själv ska behöva betala för omgörning av kronan.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från den ansvariga för patientärenden som ber om ursäkt för det inträffade. Hon påpekar att omständigheterna i det här fallet varit mycket olyckliga och innefattar en ovanlig komplikation. Hon erbjuder patienten behandling inom garantin, alltså avlägsnande av den frakturerade fixturen, installering av en ny om det är biologiskt möjligt samt även en ny krona. Detta utan kostnad för patienten. Kedjans specialistklinik kommer att ta kontakt direkt för tidsbokning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon var mycket nöjd och glad med svaret. Ärendet avslutas. |
| **E-post -> Skrivelse**<br>**Tandvård**<br>**V2003-02063**<br><br>Vård och behandling<br>Behandling | Missade tandproblem inför tandreglering<br><br>En flicka har länge gått till en och samma tandläkare och när det nu blivit aktuellt med tandreglering visar det sig att tandläkaren kan ha missat att hennes hörntänder växt på ett sådant sätt in i gommen att hennes framtänders rötter resorberats. Konsultation hos tandreglerare visade att det krävs en stor behandling för att få ordning på bettet och flickans mamma är väldigt bekymrad och undrar om detta hade kunnat undvikas om man sett det tidigare.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande tandläkare tillika verksamhetschef. Han beklagar patientens situation och har noga gått igenom journalen. Han ger en detaljerad förklaring över hur bettet utvecklats och tar på sig att han inte tidigare uppmärksammat att hörntänderna inte var permanenta. Tandläkaren bedömer det som att detta kan ha fördröjt behandlingen men att det möjligtvis inte är den enda anledningen till det uppkomna läget. Han konstaterar att situationen är beklaglig men inte helt ovanlig och att det inte är helt säkert att patienten behöver förlora sina framtänder (tvåor) på grund av detta. Patienten och hennes föräldrar har tagit del av yttrandet, de var mycket nöjda och tackade för det vänliga och tydliga svar de fått. Ärendet avslutas. |
| **1177**<br>**Tandvård**<br>**V2005-03033**<br><br>Kommunikation<br>Bemötande<br>Dokumentation och sekretess<br>Patientjournalen | Brister i bemötande av barn, brister i dokumentation<br><br>En förälder har synpunkter på hur dottern blev bemött vid ett tandvårdsbesök. Föräldern hade i god tid kontaktat mottagningen och framfört information om den ätproblematik dottern har, att hon är väldigt blyg och att man måste vara varlig med henne, allt för att besöket skulle bli så tillitsfullt som möjligt mellan dottern och tandvården. Framförallt hade föräldern påtalat att inte prata kring kostintag, då det är tandvårdens primära uppgift. Trots det började tandhygienisten och tandläkaren att göra det och det framstod tydligt att de inte fått ta del av den information som lämnats innan besöket. Tandhygienisten hade även synpunkter på varför diagnosen inte var inskriven i journalen och bad föräldern att berätta om den inför dottern. Föräldern framför att det är andra gången som detta har hänt, då det inför besöket för ett år sedan inte heller dokumenterades eller rapporterades till berörda personer.<br><br>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef vid tandvårdsmottagningen. I yttrandet framkommer det att modern kontaktat mottagningen innan besöket och att det samtalet införts i journalen. När patienten kom på besök uppmärksammade tyvärr inte teamet informationen i journalen, vilket de verkligen beklagar. Informationen är nu inskriven i en ruta, som automatiskt kommer att öppnas upp vid nästkommande besök när journalen tas fram. En avvikelse har hanterats för att stärka deras rutiner, berörda behandlare har informerats om händelsen och beklagar det inträffade. Föräldern har tagit del av yttrandet och framför att det är värdefullt om tandvårdspersonal får mer kunskap kring olika varianter av ätstörningsproblematik. Ärendet avslutas. |