Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-11-06

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	33

Avslutat datum: 2026-09-01 - 2026-09-30

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2601-00521** Resultat Resultat	Komplikationer efter tandbehandling Patienten genomgick tandbehandling vid tandvårdsmottagning. Det uppstod komplikationer efter genomförd behandling. Åtgärd: I inhämtade svar från vårdgivaren redogjordes för undersökningar och bedömningar. I svaren beklagades att informationen om vissa undersökningsresultat inte direkt observerades och kommunicerades till patienten. Dessa misstag har föranlett vårdgivaren att vidta förbättringsåtgärder. Patienten tog del av svaren. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2609-05996** Resultat Resultat	Fick besvär efter tandimplantat En kvinna fick ett tandimplantat vid en tandvårdsmottagning, men uppger att hon fått stora besvär efteråt. 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** **V2609-06023** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor i samband med byte av tandvårdsmottagning En man frågar om han kan byta tandvårdsmottagning och om den nya mottagningen kan ta del av hans tandvårdsjournal. Han har en bokad tid som han vill avboka. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att han kan kontakta den tandvårdsmottagning han önskar byta till och be personalen begära ut journalen. Han har informerats om att han också behöver avboka besökstiden så att han inte får någon uteblivandeavgift.
Telefon **Tandvård** **V2609-06143** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Motstridiga besked till ungdom om operation och tandställning Ett barn träffade en specialist, som kom till ordinarie tandvårdsklinik, med jämna mellanrum. Specialisten hälsade att en operation i munnen behövde göras när barnet vuxit klart. När barnet blev ungdom och fyllde 18 år undrade personalen, vid ett tandläkarbesök, varför hen inte kommit tidigare. Hen fick också då veta att en tandställning skulle ha föregått den tidigare nämnda operationen. Åldern för fri tandvård hade då sänkts till 19 års ålder mot tidigare 24. Den anhöriga ifrågasatte att de inte fått det beskedet tidigare och att ungdomen med de nya reglerna skulle behöva betala sin tandställning själv. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Tandvård** **V2609-06151** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkter på behandling hos tandvården för ungdom Ett barn fick behandling hos tandvården. En förälder har synpunkter på resultatet på behandlingen. 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** **V2609-06210** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tandbehandling uppges ha orsakat skada En kvinna uppgav att en tandläkare på en tandvårdsmottagning slarvade vid behandlingen av hennes barn och att detta ledde till att en tand dog. 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** **V2609-06300** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Hårdhänt tandbehandling med bristfälligt resultat En patient sökte vård på en tandläkarmottagning på grund av besvär med en tand. Patienten upplevde behandlingen som hårdhänt och resultatet som bristfälligt. Patienten behövde göra om behandlingen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Tandvård** **V2609-06766** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande information om avslutat tandvårdsabonnemang En patient hade ett tandvårdsabonnemang vid en tandvårdsklinik och valde att betala för estetisk tandreglering vid en annan klinik. Patienten uppgav att hen inte fick information om att tandvårdsabonnemanget skulle avslutas till följd av detta. När patienten senare fick ilningar och misstänkte att en tand hade spruckit kontaktade hen tandvårdskliniken och fick besked att abonnemanget var avslutat. Patienten fick inte hjälp med besvären och uppgav att hen inte heller kunde få tandvård vid någon annan klinik så länge hen var inskriven vid den tidigare kliniken. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2607-05068** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Missnöjd med resultatet av implantatbehandling En man har synpunkter på resultatet av en implantatbehandling. Han upplever att han inte får gehör för dessa synpunkter på den aktuella kliniken. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen förklarar att hon i direkt dialog med patienten informerat om vad som ingår i olika undersökningar och behandlingar. Hon berättar också att en ny kostnadsfri kompletterande undersökning gjordes hos en annan tandläkare för en ny bedömning. Inte heller den tandläkaren kunde finna något som behövde åtgärdas. Implantatkronan har dessutom skruvats av för att kontrollera att det inte finns något avvikande. Då betalade patienten enligt gällande prislista. Verksamhetschefen anser inte att det finns någon grund för ersättning, men rekommenderar patienten att göra en anmälan till patientförsäkringen Löf. Patienten har tagit del av svaret men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Tandvård** **V2604-02552** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med bedömning rörande regionfinansierad tandreglering En ung kvinna uppger att vårdgivaren under många år nonchalerat hennes behov av vård, i första hand tandreglering, och att hon först inte skickats för att få någon bedömning. Hon upplever att hennes vårdbehov bortprioriterats. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse av att inte ha tagits på allvar. Hon har gått igenom patientens journal och förklarar vilka bedömningar som gjorts vid den aktuella kliniken. För fem år sedan bedömdes patientens behov av en specialist som kom till kliniken, och bedömningen resulterade i avslag för regionfinansierad tandreglering. Då rekommenderade specialisten att man skulle avvakta cirka två år. När en planering för tandreglering görs tas stor hänsyn till tidpunkten i bettutvecklingen och käktillväxten. Det kan innebära att den optimala tidpunkten för behandlingsstart inte alltid sammanfaller med den tidpunkt som patienten själv önskar. En ny tid bokades hösten 2022 men den avbokades strax innan av patientens vårdnadshavare som informerade kliniken om att man bytt vårdgivare och inte önskade fler tider eller kallelser till den aktuella kliniken. Efter det datumet kan inte kliniken se hur patientens behov av tandreglering bedömts. Patienten har möjlighet att genomgå en ny prövning av rätten till avgiftsfri tandreglering och vid ett eventuellt godkännande skulle behandlingen kunna påbörjas till och med den sista december innevarande år. Hon rekommenderas därför att be om en sådan prövning av den klinik hon är listad hos. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2509-06490** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Har ej tagit ansvar för vården En man anser att han inte har behandlats korrekt då han har en inflammation i käkbenet som troligtvis kommer från en infekterad tandficka. Han upplever att man förminskat hans problem på den aktuella kliniken. Tandläkaren noterade en benförändring och skickade en remiss till specialist, men vad patienten förstått var det en förenklad remiss som inte tog hänsyn till hela problematiken. Patienten tror att det blev ett önskemål om en röntgenundersökning av en enskild tand, medan problemet satt i ett större område i käkbenet. Patientens tandläkare gick på semester, och sedan verkar det mesta ha fallit mellan stolarna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen konstaterar att då patienten besökte kliniken första gången togs två röntgenbilder. Tandläkaren planerade att skicka dessa till specialistklinik för granskning och eventuell komplettering med en större undersökning, CBCT. När patienten senare kontaktade kliniken upptäcktes att remissen inte hade gått igenom som planerat, och en ny och brådskande remiss skickades då för granskning och komplettering. Klinikchefen beklagar dröjsmålet och säger att det är något man ska arbeta vidare med på kliniken så att liknande situationer inte uppstår igen. Patienten efterfrågade en undersökning med kontrast som inte kan utföras vid ovan nämnda specialistklinik, och i samråd med patienten skrevs en remiss till en avdelning för orofacial medicin vid ett akutsjukhus. I sitt remissvar hänvisade de vidare till en annan specialistavdelning hos den första vårdgivaren och rekommenderade att patienten skulle söka akut vård vid eventuella andningsbesvär. Därefter bestämdes att patienten skulle fortsätta behandlas vid vårdgivarens specialistavdelning för rotbehandling, och därför remitterades patienten dit. Den kliniken har meddelat att de försökt nå patienten för att boka tid på olika sätt, men inte lyckats få någon återkoppling och därför har remissen nu avslutats. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2604-02997** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Dålig resultat efter omfattande behandling av bettet som dessutom inte är klar En kvinna genomgick en stor och omfattande behandling hos aktuell klinik och hon informerades om att hon skulle följas upp och inte släppas. Dock har hon nu föreslagit att tänderna ska byggas på. men hon har fått veta att det inte ingår i den ursprungliga behandlingen och att hon därför måste bekosta den biten själv. Då patienten har nedsatt funktion efter den behandling som syftade till att förbättra bettfunktionen, upplever hon det som problematiskt och vill veta om hennes bett är funktionellt godtagbart och om den föreslagna behandlingen bör ingå i den fortsatta vården. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen förklarar i sitt svar att patienten har genomgått en omfattande tandreglering och käkkirurgisk behandling med målsättningen att minska det öppna bettet och häva trångställningen. Vid genomgång av journal och fotografier bedöms behandlingen ha gett en tydlig förbättring jämfört med utgångsläget avseende just det öppna bettet och trångställningen. Verksamhetschefen uttrycker att han har förståelse för att patienten fortfarande upplever att bettet inte känns helt jämnt och att funktionen på vänster sida inte upplevs som optimal. Vid kontroller har kontakter registrerats på båda sidor även om inte samtliga tänder faktiskt har kontakt. Efter den här typen av behandling är det inte alltid möjligt att uppnå tandkontakter på alla tänder. Vid patientens senaste besök diskuterades möjligheten att ytterligare förbättra kontakterna genom uppbyggnad av tänder. Detta bedöms som en kompletterande åtgärd och har därför inte ingått i den tandreglerande/käkkirurgiska behandling som planerades och genomfördes inom ramen för patientens behandling. Skulle däremot önskemål om sådan kompletterande behandling kvarstå framöver, finns möjlighet att diskutera vidare planering och eventuellt kostnadsupplägg med behandlande tandläkare. Verksamhetschefen informerar också patienten att hon fortfarande har en kallelse till kliniken inplanerad till slutet av 2026, så uppföljningen är inte avslutad ännu. Patienten har tagit del av yttrandet och var inte helt nöjd, men hon har inte återkommit med något genmäle, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2604-03088** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Undrar varför dottern nekats tandreglering En ung flicka har enligt sin far nekats en tidig tandregleringsbehandling och han ställer sig frågande till varför detta gjorts. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Urvalstandläkaren förklarar i sitt svar att patienten är ung och hon har fortfarande mycket tillväxt kvar. Alla permanenta tänder har inte kommit fram fullt ut ännu. I dagsläget passar patientens över- och underkäke väl enligt fotografier i remissen från hennes allmäntandläkare. Detta innebär att ingen behandling krävs just nu. Patientens allmäntandläkare kommer att följa hennes tandväxling och bettutveckling enligt vårdgivarens bettutvecklingsschema som är evidensbaserat. En ny remiss kommer att skickas senast när patienten fått alla sina permanenta tänder. Om något oförutsett händer, eller om något avviker med hennes tandväxling, kan remiss skickas tidigare. Urvalstandläkaren har kontaktat patientens allmäntandläkare och bett dem ringa upp ombudet. Denna har återkopplat och bekräftat att samtal har förts och att informationen har getts även den vägen. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2604-03176** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vill byta tandregleringsklinik då besök avbokas hela tiden men det går inte En flicka hade beviljats tandreglering på regionens bekostnad men pappan upplevde det som att kliniken hela tiden bokade av och om, vilket han påtalade, och blev då uppmanad att finna en annan tandregleringsklinik åt flickan. Det har dock visat sig vara omöjligt, och pappan vill få hjälp så att dottern får den hjälp hon behöver. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Tandvårdsenheten som i sitt svar förklarar att den vårdgivare som har avtal med Region Stockholm inom vårdval tandregleringsvård för barn och ungdomar, d v s den vårdgivare som patienten först valt i sitt vårdval, inte får neka en patient tandvårdsbehandling. Den aktuella kliniken får därför inte heller neka patienten vidare behandling. Enligt ersättningsbegäran så har en undersökning gjorts och delar av tandvårdschecken finns fortfarande kvar. Tandvårdsenheten kan inte svara på varför behandlingen inte påbörjats, den frågan måste ställas till den aktuella vårdgivaren. Patientens fria val av vårdgivare omfattar inte byte av vårdgivare efter ett första val av vårdgivare gjorts. Den valda vårdgivaren bekräftar i samband med bokning av besöket sitt vårdansvar. En annan vårdgivare som har avtal inom vårdvalet tandregleringsvård för barn och ungdomar kan ta över vårdansvaret men denne har ingen sådan skyldighet. Om så inte sker måste den första vårdgivaren utföra patientens tandregleringsbehandling. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2605-03426** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Samtycke	Bristfällig information och fel debitering enligt patienten En kvinna hade bokat en vanlig tandrengöring vid aktuell klinik och blev förvånad när hon sedan upptäckte att det blev en större behandling och även ett högre pris. Hon uppger att hon inte hade gett något samtycke till detta, inte minst med tanke på kostnaden. Därför önskar hon att debiteringen ses över och att hon återbetalas. Patienten vill också att man internt ska granska hur information och samtycke hanteras på kliniken i samband med olika behandlingar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar de missförstånd som har uppstått och säger att man alltid strävar efter att vara så transparenta som möjligt med priser och behandlingar. Verksamhetschefen har gått igenom patientens journal och kan se att hon hade bokat tid till en tandhygienist per telefon. Verksamhetschefen tror att missförståndet uppstod då. Patienten hade i sitt klagomål nämnt att hon bokat en sista minuten-tid per telefon. Sista minuten-tider har en annan mycket lägre prissättning men går inte att boka via telefon. De läggs ut för bokning på vårdgivarens hemsida. Sista minuten-tider rekommenderas inte om man inte har gjort en undersökning nyligen, eller om man har eller har haft tandköttsbesvär. Innan behandlingen påbörjades stämde patienten och tandhygienisten av med vad som skulle göras och till ungefärligt pris. Tandhygienisten kunde se att patienten haft tandköttsfickor vid tidigare besök och patienten samtyckte till undersökning och att ta bort tandsten. Under besöket gavs patienten information om att hon hade tandköttsinflammation och tandköttsfickor. Behandlingen av gingivit, tandköttsinflammation, syftar till att minska bakteriemängden och därmed bryta inflammationen. Vid professionell tandrengöring tas hårt fastsittande beläggningar av tandsten och mjuka beläggningar av plack bort mekaniskt. Då bakteriebeläggningar ständigt återkommer, krävs god egenvård med borstning två gånger per dag tillsammans med daglig rengöring mellan tänderna. Den åtgärd som tillämpades stod för för mekanisk infektionsbehandling vid gingivala eller parodontala (tandkötts) problem eller vid implantat om minst 30 minuter, d v s borttagandet av tandsten och plack. Vid det besöket fick patienten också information om egenvård. Verksamhetschefen beklagar att patienten upplevde att hon inte fick tillräcklig information under sitt besök, det tas på största allvar och blir en del av klinikens förbättringsarbete. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2605-03944** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Ekonomi Patientavgifter	Okunnig tandläkare som sedan inte återkopplade En kvinna sökte hjälp för svår smärta vid aktuell klinik och tandläkaren undersökte och tog röntgenbilder och lovade att konsultera en specialist och sedan återkomma. Det gjorde han inte men patienten fick sedan tag på honom och då visste han inte mer utan skrev bara ut stark smärtstillande medicin. Patienten bokade då en tid hos en annan vårdgivare där man kunde konstatera att tanden behövde rotfyllas och att det fanns en kraftig inflammation i tandköttet. Den första tandläkaren hade då patienten hörde av sig fortfarande inte återkopplat och patienten anser att det är orimligt att hon ska betala för en behandling som egentligen inte var någon behandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar att patienten inte fått den vård, uppföljning och bemötande som hon förväntat sig. Det som hänt motsvarar inte klinikens rutiner och den kvalitet som eftersträvas. Verksamhetschefen är också ledsen att patienten upplevde bemötandet som bristfälligt. Hon ser allvarligt på detta och har tagit upp frågan med berörd medarbetare inom ramen för klinikens kvalitets- och förbättringsarbete. Ärendet har gåtts igenom internt och arbete pågår med att säkerställa att rutinerna följs, särskilt avseende återkoppling och uppföljning i patientärenden. Som patienten och den behandlande tandläkaren kom överens om i ett telefonsamtal, har besöket krediterats och blivit utbetalat enligt önskemål. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2605-03957** Ekonomi Patientavgifter	Anser att hon fått betala för mycket för lagning av tand En äldre kvinna som dessutom omfattas av tillfälligt skydd i Sverige, bokade en tid för att laga en fyllning som lossnat. Det var inte ett akutbesök för patienten hade inte värk. Hon uppgav specifikt att hon av ekonomiska skäl inte önskade en undersökning utan bara lagning av tanden. Till sin förvåning fick hon betala en större summa än hon förväntat sig och dessutom utan någon motivering, och hon önskar en återbetalning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen har gått igenom ärendet och tittat på journalen. Han konstaterar att den åtgärd som gjorts är en kompletterande eller akut undersökning som tandläkaren behöver göra för att kunna ställa diagnos innan en behandling, till exempel en lagning, kan utföras. Det är en nödvändig del av behandlingsprocessen. Verksamhetschefen konstaterar att man nog hade kunnat vara tydligare med att informera om detta innan besöket. Därför har han valt att kreditera åtgärden det gäller. Patienten har en summa tillgodo i journalen på kliniken som kan hämtas ut i receptionen eller användas vid kommande behandlingar. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2606-04210** Ekonomi Patientavgifter	Anser att Frisktandvårdsavtalet hävts oriktigt av vårdgivaren En kvinna hör av sig då hon anser att hennes Frisktandvårdsavtal felaktigt har avbrutits av vårdgivaren. Som motivering har angetts att det har att göra med att hon gjort en tandregleringsbehandling med Invisalign, en speciell skena, hos en annan vårdgivare och att denna behandling försämrat kvinnans tandköttsinflammation. Enligt patienten finns det inte någon sådan klausul i avtalet och hon önskar fortsätta med det och få behandling för sin tandköttsinflammation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen förklarar att beslutet att säga upp patientens frisktandvårdsavtal har fattats i enlighet med de nationella riktlinjerna för frisktandvård. Enligt dessa riktlinjer kan ett avtal sägas upp i förtid om patienten får planerad vård utförd av annan vårdgivare än den som är anvisad av den aktuella vårdgivaren., avtalet har bifogats yttrandet. Verksamhetschefen bedömer att patientens privata tandregleringsbehandling med skenan Invisalign utgör sådan planerad vård hos annan vårdgivare. Han uttrycker också att hans bedömning är att det inte är lämpligt att genomföra tandreglering under en period med pågående sjukdomsbehandling för tandlossningssjukdom, eftersom det kan förvärra sjukdomstillståndet eller medföra efterföljande skador. Mot bakgrund av detta anser verksamhetschefen att vårdgivaren inte kan ta ansvar för eventuella försämringar som kan uppstå till följd av tandregleringen inom ramen för ett frisktandvårdsavtal. Verksamhetschefen förtydligar att beslutet inte förutsätter att det finns dokumentation som visar en försämring av patientens tandhälsotillstånd eller att en eventuell försämring har orsakats av Invisalignbehandlingen. Verksamhetschefen konstaterar att utifrån patientens beskrivning av samtalet med tandläkaren på kliniken, ser han att man kunnat vara tydligare rörande informationen om vilka konsekvenser behandling hos annan vårdgivare kan få för ett frisktandvårdsavtal och han beklagar om denna information inte kommunicerades tillräckligt tydligt inför patientens beslut att påbörja behandlingen. Hen kommer att ta upp det på kliniken. Patienten har tagit del av men har inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2606-04235** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Felaktigt utförd rotfyllning har lett till inflammation i käken och tanden måste tas bort En man fick för några år sedan en rotfyllning utförd vid aktuell klinik. Enligt specialist har denna rotfyllning orsakat en infektionen i patientens käke då den var felaktigt utförd. Även kronan som sattes fast har visat sig vara fel utformad. Nu behöver tanden dras ut och en tand bredvid måste rotfyllas, allt till en stor kostnad för patienten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar att patienten har drabbats av besvär och att han nu behöver genomgå ytterligare behandling. Hon har tagit del av patientens synpunkter avseende den rotbehandling och kronterapi som utförts på kliniken för ett antal år sedan. Utifrån de uppgifter som finns tillgängliga idag är det inte möjligt att med säkerhet fastställa orsaken till den infektion som nu har uppstått. Verksamhetschefen förklarar att det förekommer att rotfyllda tänder utvecklar infektioner eller andra komplikationer många år efter genomförd behandling, även när behandlingen utförts enligt gällande rekommendationer. Att en infektion uppstår långt senare innebär därför inte nödvändigtvis att den ursprungliga behandlingen varit felaktigt utförd. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2606-04241** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Patienten har hamnat mellan en stängd tandklinik och den aktuella En kvinna hör av sig och har synpunkter på att aktuell klinik avsagt sig vårdansvaret då hon sökte sig till en privat vårdgivare för en helprivat behandling (Invisalign, det vill säga osynlig tandskena). Denna privata klinik har stängts ner. Hon vill få en ny remiss till specialistklinik då hon har grova bettfysiologiska problem. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen förtydligar i sitt svar att han inte fått någon information från vårdgivarens specialistklinik i tandreglering som tyder på att remissen avvisats på grund av felaktiga eller otydliga formuleringar i remissen. Tvärtom har de uppgett att beslutet att avvisa remissen grundar sig på deras rutiner avseende patienter som tidigare genomgått en tandregleringsbehandling hos annan vårdgivare. Han vill också förtydliga att han inte har hänvisat patienten till allmäntandvården. Den information han har lämnat bygger på det besked som han fått från specialistkliniken, nämligen att patienten hänvisas till tidigare behandlande vårdgivare eller annan vårdgivare. Med annan vårdgivare avses inte nödvändigtvis allmäntandvården, utan det kan även vara en annan vårdgivare med specialistkompetens inom tandreglering. Verksamhetschefens klinik kan inte påverka denna specialistkliniks beslut om att ta emot patienten och kan därför inte vidta ytterligare åtgärder i ärendet. Patienten har tagit del av yttrandet. Hon har framfört följande: "Det är djupt anmärkningsvärt att den aktuella kliniken väljer att helt avskriva sig ansvaret för en patient som har dokumenterade och påtagliga käkledsbesvär, där käken knäcks vid varje måltid och orsakar stora problem i vardagen. Att gömma sig bakom specialistklinikens interna rutiner och hävda att man ”inte kan vidta ytterligare åtgärder” är under all kritik. När en remiss avvisas på sådana grunder bör en ansvarstagande vårdgivare komplettera remissen, driva ärendet vidare eller remittera till en annan specialistinstans – inte lämna patienten i sticket med uppmaningen att ”hitta en annan specialist själv” utanför regionens system. Klinikens bemötande och brist på medicinskt ansvarstagande har varit fullständigt oacceptabelt". Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2606-04409** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bryskt bemötande och vård av barn och journaluppgifter som ej går att förstå En pappa hör av sig och har synpunkter på aktuell klinik då han upplevt att sonen blivit bryskt bemött. Detta har lett till tandvårdsrädsla. Pappan upplevde också att det fanns en viss språkförbistring. Tandläkarens kollegor hade svårt att förstå de journalanteckningar som fanns av denna anledning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar att patienten och hans föräldrar upplevt kontakten med kliniken negativt. Hen har tagit del av journalhandlingarna och kan se att patientens upplevda tandvårdsrädsla har uppmärksammats av behandlande personal. Av journalen framgår även att remiss har skickats till specialisttandvården med anledning av detta, men att remissen inte har accepterats av mottagande enhet. Verksamhetschefen ser också att flera besök har avsatts för inskolning och tillvänjning i syfte att bland annat skapa trygghet och möjliggöra skanning för framställning av en luckhållare, en apparatur som används inom barntandvård för att bevara utrymmet i tandbågen när en mjölktand har gått förlorad i förtid. Efter genomgång av ärendet har verksamhetschefen kunnat konstatera att skanningsfilen finns tillgänglig och luckhållaren kommer därför att beställas hos tandtekniker och därefter lämnas ut enligt gällande rutin. Verksamhetschefen säger också att hen alltid välkomnar frågor från patienter och vårdnadshavare om något upplevs oklart och försöker besvara frågor och reda ut eventuella missförstånd. Samtidigt vill verksamhetschefen lyfta att en god dialog förutsätter ett respektfullt bemötande från alla parter. I samband med ett telefonsamtal med klinikens reception upplevde medarbetaren att tonläget var högt och att olämpligt språk användes. Verksamhetschefen uttrycker att hen har förståelse för att situationen kan skapa frustration, men önskar att kommunikationen sker i en respektfull ton. Då patienten numera är listad på en annan klinik kommer verksamhetschefen att verka för att det pågående tandtekniska arbetet kan hanteras på ett så smidigt sätt som möjligt. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2607-04690** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Synpunkter på tandbehandling och patientavgifter En man framförde synpunkter på behandling och kostnader vid en tandvårdsmottagning. Han uppgav att flera lagningar inte höll och behövde göras om vid upprepade tillfällen. Trots detta fick han betala för samtliga behandlingar. Mannen ansåg att behandlingarna var felaktiga och ifrågasatte varför han behövde betala för lagningar som inte höll. Han uppgav även att han fick betala för ett akutbesök trots att besöket var bokat i förväg. Senare behövde tanden dras ut akut vid en annan tandvårdsmottagning. Mannen önskar en förklaring till varför behandlingarna inte fungerade och varför han fick betala för dem. Åtgärd: Svar hade inhämtats från vårdgivaren. I svaret beskrev vårdgivaren vilken behandling som hade utförts vid de olika besöken. Patienten hade en djup kariesskada och vårdgivaren hade vid två tillfällen försökt behandla och bevara tanden. All karies hade inte kunnat tas bort utan risk för skada på tandroten. Därefter hade en inflammation uppstått och patienten hade valt att ta bort tanden vid ett akutbesök på en annan mottagning. Vårdgivaren hade förståelse för att patienten kunde uppleva det som frustrerande att behandlingen krävde flera besök och medförde kostnader. Avgifter hade tagits ut för de åtgärder som utförts vid respektive besök. Vårdgivaren uppgav att inga ytterligare besök var inbokade utöver ett besök hos tandhygienist. Patienten hänvisades till patientförsäkringen för en oberoende bedömning om han ansåg att han hade drabbats av en vårdskada. Patienten hade inte återkommit med synpunkter på vårdgivarens svar inom angiven tid. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Tandvård** **V2607-04948** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Information	Skada på intilliggande tand vid tandbehandling, upplevelse av amatörmässig hantering En kvinna uppsökte en tandvårdsmottagning för att laga en tand. Under behandlingen upplevde hon att tandläkarens borr kom åt en intilliggande tand, men hon fick ingen information om detta. Efter behandlingen upptäckte hon att det fanns skrovliga rester av fyllningsmaterial på en tand och återvände till mottagningen där detta polerades bort. När hon senare kom hem såg hon att en intilliggande tand hade fått ett hål där tandläkaren kom åt med borren. Patienten uppfattar hanteringen som amatörmässig. Hon önskar att skadan på den intilliggande tanden åtgärdas av en annan tandläkare. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade att patienten upplevt situationen på det sätt som hon beskrev och att besöket orsakat oro och missnöje. Vårdgivarens utredning av ärendet visade att det saknades dokumentation som kunde styrka att den aktuella skadan på tanden uppkommit i samband med behandlingen. Det fanns inte heller dokumentation som kunde visa om förändringen på tanden fanns redan före behandlingen. Patienten hade framfört önskemål om en bedömning av en annan tandläkare. Med anledning av detta erbjöds hon en tidigare tid hos en annan behandlare än den som utförde den ursprungliga behandlingen, för att skyndsamt kunna göra en ny bedömning och dokumentera det aktuella området. Vid undersökningen kunde den ansvariga tandläkaren dock inte med säkerhet avgöra om skadan hade uppkommit i samband med behandlingen, eller om den funnits sedan tidigare. Det gick inte att fastställa att någon behandlingsrelaterad skada uppkommit. Vid den efterföljande bedömningen erbjöds patienten behandling för att åtgärda den aktuella förändringen på tanden, men patienten avböjde detta erbjudande. Om patienten ansåg att hon drabbats av en vårdskada rekommenderades att hon gör en anmälan till regionernas ömsesidiga försäkringsbolag, Löf. Vårdgivaren hade förståelse för att situationen varit frustrerande och att patienten önskat ett tydligare besked kring orsaken till förändringen på tanden. Patienten var fortsatt varmt välkommen att kontakta kliniken om hon önskade behandling eller en ny bedömning av tanden. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2607-04987** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Tandläkare avbokade besök fyra gånger En kvinna har vid upprepade tillfällen tagit semester för att kunna gå till tandläkaren men varje gång har tandläkaren avbokat med kort varsel med ursäkten att det är brist på tandläkare. Kvinnan önskade av den anledningen byta tandläkarklinik men då fick hon till svar att det frisktandvårdsabonnemang som hon betalat i två års tid inte längre gällde. Hon undrar om det får gå till på det sättet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar de upprepade ombokningarna och den olägenhet detta har orsakat patienten. Hon är också ledsen över att hon under våren missade att informera patienten om att hennes frisktandvårdsabonnemang hade löpt ut. Det borde ha kommunicerats tydligare. För att hjälpa patienten vidare har en remiss skickats till önskad klinik där en undersökning ska genomföras. Den aktuella kliniken står för kostnaden för denna undersökning och patienten får också möjlighet att teckna ett nytt frisktandvårdsabonnemang där. Verksamhetschefen hoppas att denna lösning ska hjälpa patienten att komma vidare med sin tandvård på ett smidigt sätt. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkommit inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2607-05078** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tandläkare lyckades inte ta ut tand Patienten var inbokad hos tandläkare vid tandläkarmottagning. Enligt vårdplaneringen skulle en visdomstand tas ut. Inför detta besök hade patienten undersökts vid en specialistmottagning, detta för att tandläkaren skulle veta var nerven i käken vid tanden låg. Ingreppet tog mycket lång tid att genomföra och patienten fick slutligen information om att tandläkaren inte lyckats ta ut tanden. Patienten blev inbokad hos annan tandläkare vid annan mottagning följande dag. Även där tog ingreppet mycket lång tid att genomföra. Följande dagar drabbades patienten av feber, smärta och svullnad under käken. Patienten upprättade kontakt med akutmottagning vid akutsjukhus. Där blev hon inskriven för operation vid akutsjukhuset. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det sannolikt hade varit bättre att remittera patienten direkt till käkkirurgisk specialistvård. Samtidigt bedöms beslutet att operera bort tanden inom allmäntandvården vara rimligt och förenligt med gällande bedömningsgrund, baserat på de undersökningsfynd och den information som fanns tillgängliga före operationen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2607-05093** Resultat Resultat	Missnöjd med resultat av tandreglering En ung man som beviljats regionfinansierad tandreglering är missnöjd med resultatet och vet nu inte vart han ska vända sig för att få ordning på sitt bett. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen förklarar att då patienten övertogs av den aktuella kliniken informerades han och medföljande vårdnadshavare tydligt om förutsättningar och målsättning med den fortsatta behandlingen, det vill säga att optimera tandställningen, sluta kvarvarande luckor och uppnå ett så funktionellt och stabilt bett som möjligt. Redan vid övertagandet konstaterades en tydlig asymmetri i ansiktet och bedömningen var att den kvarstående bettavvikelsen inte kunde korrigeras på ett förutsägbart sätt enbart med vanlig tandreglering, vilket också patient och vårdnadshavare informerades om. Efter avslutad behandlingen har patienten önskat ytterligare behandling, men denna ingick inte i den behandlingsplan som kliniken övertog. En ny bedömning kan göras korrekt efter avslutad tillväxt och patienten har därför informerats om att återkomma när han närmar sig 18 års ålder då en ny fullständig bedömning kan genomföras. Patienten har tagit del av svaret men inte återkopplat inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2607-05167** Ekonomi Patientavgifter	Anser att hon överdebiterats vid tandundersökning En kvinna besökte aktuell klinik för att göra en basundersökning. Inför besöket hade hon kontrollerat vad det skulle kosta och därför blev hon väldigt förvånad när hon förväntades betala mycket mer. Bland annat fick hon betala för rådgivning som hon inte fått och hon bedömer själv att hennes munhälsa var god. Kliniken vägrar att betala tillbaka det som kvinnan anser är oskäligt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Verksamhetschefen beklagar att patientens besök inte motsvarade hennes förväntningar och att hon upplevde situationen kring debiteringen som otydlig. Han betonar att det är viktigt att patienten känner sig väl informerad både om vilka åtgärder som planeras och vilka kostnader som kan uppstå. Samtidigt är det mycket viktigt med information om när en sådan åtgärd planeras att utföras och vad den innebär kostnadsmässigt innan behandlingen genomförs. Åtgärden rådgivande samtal/instruktion vid munhälsorelaterade problem (åtgärd 311) är en behandlingsåtgärd som har en kostnad på 595 kr. Utifrån det patienten beskriver verkar det som att denna information inte har förmedlats tillräckligt tydligt. Verksamhetschefen har därför valt att kreditera åtgärden i sin helhet. Det innebär att 595 kr har återförts som ett tillgodohavande som kan betalas ut eller användas till kommande tandläkarbesök. Patienten har tagit del av svaret och hon var mycket nöjd. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2608-05414** Vård och behandling Behandling	Tandstensborttagning runt skör tand gjorde att tanden gick sönder En kvinna hade en konstaterat skör tand med risk för fraktur men tandläkaren bedömde den som tillräckligt stabil för att lämnas utan åtgärd. Dock fick patienten en tandhygienistbehandling som ledde till att tanden gick sönder. Åtgärd: Efterfrågad kompletterande information har inte inkommit inom överenskommen tid trots flera påminnelser. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Tandvård** **V2608-05644** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Hårdhänt och otrevligt bemötande En man är missnöjd med det bemötande han erhöll vid kliniken som han remitterats till för att göra en undersökning rörande rotbehandling. Tandläkaren var hårdhänt och sa åt patienten att lämna rummet då han påtalade att det gjorde ont. Åtgärd: Då efterfrågad kompletterande information inte har inkommit inom överenskommen tid, trots flera påminnelser, avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Tandvård** **V2608-05768** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Fick ej prisinformation rörande tandstensborttagning En man har synpunkter på att han debiterats en förhållandevis stor summa för tandstensborttagning. Patienten anser att han inte fick någon information om denna kostnad, och hade avstått om han vetat. Tandläkaren anger att hon gett information men det anser inte patienten. Åtgärd: Då efterfrågad kompletterande information inte har inkommit inom överenskommen tid, trots påminnelser, avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Tandvård** **V2608-05835** Kommunikation Information	Synpunkter på försening av information om behov av tandbehandling Patienten ansåg att tandvårdsmottagningen tidigare borde ha informerat henne om behov av åtgärder avseende det sneda tandbettet. Det uppstod senare skador i munnen. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2609-05946** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Övrigt Övrigt	Synpunkter på att tandläkare avbröt behandling En pojke besökte tandvårdsmottagning tillsammans med sin mor, tillika en av två vårdnadshavare. Tandläkaren påbörjade tandbehandling. Den andre vårdnadshavaren kom in i rummet och avbröt tandbehandlingen. Modern ansåg att tandläkaren begick en felaktighet då behandlingen avbröts. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren, modern, och gav information om förvaltningens uppdrag och handläggningsprocess, och att det krävdes godkännande av den andre vårdnadshavaren för att fortsatt handläggning skulle ske. Modern meddelade inte förvaltningen den andre vårdnadshavarens kontaktuppgifter. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2609-06078** Vård och behandling Behandling	Förändrade rutiner hos tandhygienister En patient framförde synpunkter på att rutinerna hos tandhygienisterna har förändrats under åren och att den behandling som numera ges är slarvigare och ger inte samma långvariga effekt som tidigare. Enligt patienten beror de förändrade rutinerna på kostnadsskäl. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.