Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2022-03-22

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	47

Avslutat datum: 2022-01-01 - 2022-02-28

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2106-03827** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Kommunikation Samtycke	Fick inte något kostnads- eller terapiförslag En man som behövde göra en omfattande implantat- och protetisk behandling fick inte något kostnadsförslag eller förslag till alternativa terapier. Istället sattes behandlingen igång och kostnaden kom som en chock. Mannen säger att han inte hade velat göra den behandling som gjordes om han vetat kostnaden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar att patienten känner sig missnöjd med den information han fått kring kostnadsförslaget. Hon förklarar att det i journalen finns antecknat att ett muntligt kostnadsförslag vid utredning inför implantatbehandling har delgivits patienten och att han accepterat kostnaden och sagt att han önskar behandlingen. Hon förklarar också att varje kostnadsförslag är preliminärt och kan förändras under behandlingsgången. Skulle en förändring ske är tandläkaren skyldig att informera patienten om detta, och det har också enligt journalen gjorts. Kliniken kommer fortsättningsvis att lämna ut både muntligt och skriftligt kostnadsförslag för att minimera risken för missförstånd mellan patient och tandläkare. Patienten har tagit del av yttrandet. Han vill framföra att han inte är nöjd med svaret men han har inte gått vidare. Han säger också att han aldrig fick något kostnadsförslag och känner sig väldigt lurad. Han hade aldrig hade gått in i detta om han hade haft informationen framför allt om kostnaderna. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2107-04943** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Besvär efter behandling hos tandvården En kvinna som gick på kontroll hos tandläkare blev rekommenderad att gå en gång per år till tandhygienist. Efter behandling av tandhygienist fick hon djupa fickor och smärta samt komplikation av annan behandling. Kvinnan tror att hon fick en infektion på grund av att tandhygienisten gick direkt från tangentbordet in i hennes mun och behandlade. Hon fick även komma till tandläkare men inte heller där blev hon bra. Till slut kunde annan tandläkare rotfylla och behandla infektionen. Kvinnan undrar varför hon inte behandlades med antibiotika innan rotbehandlingen inleddes. Hon har fortfarande besvär efter behandlingarna. Åtgärd: Då patienten inte har återkommit med kompletterande information avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2108-05414** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Nekad önskad behandling En kvinna med cancerdiagnos fick inte gehör hos tandvården att utföra önskad behandling. Kvinnan menar att hon lider av smärta i tänderna och sår och att ingen bryr sig om det. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick mottagningen remitterade patienten till specialisttandvårdsmottagning. Därefter kallades patienten till remitterande mottagning som av specialistmottagningen mottagit förslag på behandling, detta förslag - att ta bort tanden som orsakade besvär - presenterades för patienten. Patienten avvisade detta förslag. Patienten ville få en behandlingsinsats som specialistmottagningen uttryckligen inte rekommenderat. Patienten avböjde vidare behandling vid mottagningen. Senare återkom patienten till mottagningen. Hon plågades av smärta i tänderna. Efter undersökning remitterades patienten till medicinsk tandvård vid annan mottagning. Patienten återkom med stor smärta. Behandling genomfördes. Även remiss till specialistmottagning upprättades. Mottagningen upprättade senare även remiss till läkare som är specialist inom smärtproblematik. Enligt svaret har mottagningen följt gällande riktlinjer. Patienten tog del av svaret och meddelade att hon avsåg att vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2109-05714** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Problem efter tandregleringsbehandling En ung kvinna genomgick en tandregleringsbehandling och när den var avslutad fick hon endast ett par plastskenor för att stabilisera bettet och detta endast under ett år. Det har lett till att tänderna återgått till det utseende de hade innan behandlingen och kvinnan undrar varför hon inte fick en vanlig stabiliserande tråd (en retainer) som hon förstått att det är brukligt att man sätter fast. Hon upplever sitt bett som väldigt problematiskt och hon undviker att öppna munnen när någon ser, hennes självförtroende har påverkats starkt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar att patienten är missnöjd. Verksamhetschefen konstaterar att när patientens tandställning togs bort var resultatet mycket gott. Han förklarar att när behandlingen var avslutad fick hon plastskenor som retention (stabilisering/efterbehandling). Efterbehandlingen följdes upp med lämpliga kontroller och togs bort då behandlingen ansågs vara avslutad och patienten utskriven. Vilken typ av efterbehandling som används har med lämpligheten att göra och enligt klinikens noteringar har patienten fått en adekvat och optimal stabilisering och även information om hur hon ska använda sina skenor. Dock noterades vid minst två tillfällen av patienten slarvat med att använda skenorna enligt de instruktioner hon fått. Ansvaret för kontroll och eventuella åtgärder övergick efter ett par år till allmäntandläkaren. Verksamhetschefen hänvisar till att allmäntandläkaren kan göra en ny bedömning av bettstatus och vid stort objektivt behandlingsbehov skicka remiss till Regionen för att bedöma och bevilja en ny omgång av kostnadsfri tandreglering om förutsättningarna finns, något som den aktuella kliniken inte kan göra. Patienten har tagit del av yttrandet, hon var inte alls nöjd men hon har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2110-06663** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Tand rotfylldes i onödan när tandläkaren inte kunde finna smärtans ursprung En kvinna hade ont i en tand och gick till aktuell tandläkarmottagning. Hon sade till tandläkaren att hon hade ont men kunde inte säkert säga vilken tand som smärtade. Tandläkaren var osäker på vilken tand som orsakade smärtan men valde att behandla en framtand och gjorde en rotbehandling. Efter besöket hade kvinnan fortfarande ont och fick då en ny tid och man kunde konstatera en varansamling men under en annan tand så rotfyllningen gjordes helt i onödan. Kvinnan bad flera gånger om att få antibiotika men nekades detta. Till slut fick gick hon till en annan tandläkare och fick då antibiotika utskrivet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. En odontologiskt ansvarig tandläkare konstaterar att röntgenbilden vid patientens första besök inte visade på sjukdom hos någon av de två berörda tänderna, mer än ett kraftigt slitage på den ena tanden. Hon säger att det råder osäkerhet kring diagnos och behandling och därför rekommenderas patienten att göra en anmälan till patientförsäkringen för en opartisk bedömning och kliniken hjälper gärna till med det. Kliniken betalar tillbaka patientens kostnader och beklagar det inträffade. Dessutom har man gjort en avvikelserapport samt en internutredning av tandläkaren som patienten behandlades av. Patienten har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid varvid ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Tandvård** **V2109-05896** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Komplikation efter tandutdragning och ingen information innan En man som hade en tandköttsficka vid en visdomstand som irriterade honom, fick tanden utdragen trots att han efterfrågade alternativ till detta. Utdragningen blev komplicerad och resulterade i känselbortfall och stickningar. Efter en period fick han så en remiss till specialist som fann kvarvarande benbitar. Trots att dessa nu tagits bort har mannen fortfarande problem och han är upprörd dels över att ingen information varken centralt på webbplats eller från kliniken gavs om risken för t ex känselbortfall, dels att tandläkaren i fråga gav sig på ingreppet utan att ha kompetensen för det. Han har också blivit dåligt och nonchalant bemött på kliniken när han framfört detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen konstaterar att det alltid vid avlägsnande av visdomstand finns en risk för att nerven till tanden skadas under behandlingen och det kan ge känselbortfall. Han förklarar att det i det här fallet är oklart vad som orsakat känselbortfallet. Det framgår inte av journalen om patienten hade informerats om denna risk och klinikchefen ser allvarligt på detta och kommer att gå igenom gällande riktlinjer med sina medarbetare. Han beskriver i sitt svar rutinen för hur man behandlar patienter med känselbortfall i detalj. Patienten upplevde det som att hans besvär inte togs på allvar men klinikchefen förklarar att man ville avvakta då besvären ofta är övergående. Tyvärr blev uppföljningen försenad på grund av pandemin och olika restriktioner inom vården. Dock finns det inte någon typ av rehabilitering så förseningen bör inte ha påverkat patientens tillfrisknande. Vårdgivaren kommer att se över informationen på sin webbplats och även den information som finns på 1177.se. Patienten har tagit del av yttrandet. Han var inte alls nöjd men kommer att gå vidare direkt med vårdgivaren. Ärendet avslutas
Telefon -> 1177 **Tandvård** **V2111-07472** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Kliniken vill ta betalt för bettskena hos barn efter tandreglering En pojke som fått en tandregleringsbehandling på regionens bekostnad fick också en bettskena. Dock har denna gått sönder då han verkar bita väldigt hårt och när pojken och pappan besökt kliniken fick de höra att de måste betala för en ny bettskena. Pappan ställer sig undrande till detta då tandvården för barn ska vara gratis och då det verkar finnas en underliggande anledning till att skenorna går sönder, förmodligen biter pojken för hårt och då bör ju det åtgärdas tycker han. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som förklarar vad som har hänt. Hon konstaterar att både patient och ombud fick information om hur eftertandställningen ska skötas samt att borttappad eller trasig apparatur debiteras. Dock fick patienten vid ett tillfälle en ny skena då hans hade gått sönder. I den kostnadsfria tandregleringsvården som startades innan 2018, vilket var fallet här, ingår nödvändig tandregleringsapparatur. Målsman fick veta att borttappad eller trasig skena debiteras enligt gällande prislista. Däremot är det olyckligt att patienten inte blev erbjuden en tid för undersökning, då det är viktigt att fastställa orsaken till att skenan gått sönder efter en så kort tid. Ombudet har tagit del av yttrandet, men har inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2112-08296** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Information	Tandreglering blir inte bra och förutsättningarna var förmodligen dåliga från början En kvinna genomgår en tandregleringsbehandling på egen bekostnad och nu efter mer än två års behandling tycker hon att det verkar som om ingenting händer i hennes mun. När hon tog upp det med den behandlande tandläkaren, som varit med från början, fick hon höra att hennes anatomi med mera inte tillåter en större förändring. Kvinnan undrar nu varför man inte såg det innan behandlingen satte igång eftersom tandläkaren lutar sig mot röntgenbilder, hon tror inte att det kan vara någon ny information. Det har kostat en stor summa som kvinnan tycker känns bortkastad och som hon vill få tillbaka eftersom resultatet uteblivit, något man förmodligen kunde ha förutsett. Åtgärd: Då patienten, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon **Tandvård** **V2201-00015** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig tandvårdsbehandling En man anser att han blivit felbehandlad av en tandläkare på en tandvårdsmottagning samt att det skrivits felaktigheter i hans patientjournal. Felbehandlingen har lett till att patienten kommer behöva betala stora summor för att åtgärda problemet. Vidare anser patienten att tandläkaren talat mycket bristande svenska och att det därför funnits kommunikativa problem som försvårat vården. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** **V2201-00017** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nervskada vid tandbehandling Patienten genomgick tandbehandling. Det uppstod nervskada under denna behandling. Behandlande tandläkare brast även i bemötandet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2201-00042** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Misslyckad operation ledde till många vårdbesök En kvinna remitterades till specialisttandvård och genomgick en operation. Hon drabbades av komplikation och fick därför besöka inrättningen frekvent under en tid och genomgå ytterligare operation. Hon informerades om att allting var normalt, men det visade sig senare att hon drabbats av en infektion i käkbenet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2201-00194** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Behandlades med använd spruta En man som besökte en tandläkare vid en tandvårdsinrättning fick en injektion med en redan använd spruta, en spruta från tidigare patients besök. Patienten har synpunkter på hur händelsen hanterats av verksamheten och ansvarig chef som han menar väntade ett dygn med att kontakta honom rörande det inträffade. Provtagning och vaccindoser rörande eventuell smitta fördröjdes därmed. Patienten menar att historien ändrats i efterhand och han tycker att hanteringen är illa skött. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Han har anmält händelsen till vårdgivaren, Löf samt sitt eget försäkringsbolag.
Telefon **Tandvård** **V2201-00277** Resultat Resultat Kommunikation Information	Missnöjd med tandbehandling och otillräcklig information En flicka bedömdes och behandlades vid en tandvårdsinrättning, när hon var i tolvårsåldern bedömdes att vissa tänder behövde dras ut och att gluggarna skulle gå ihop av sig själv. Några år senare hade gluggarna inte gått ihop och det bedömdes att hon behövde tandreglering. Denna är nu gjord men flickans utseende har förändrats runt mun och käke. Hennes närstående tycker att detta är mycket tråkigt och har synpunkter på bristande information och alternativ under denna process. Tandvården pratade om tandimplantat vid något tillfälle men närstående tyckte inte att det lät som ett alternativ då, med facit i hand hade det dock kanske varit bättre. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** **V2201-00386** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Slarviga behandlingar och bristande kontinuitet En kvinna upplevde att behandlingarna vid en tandvårdsinrättning blivit slarviga och att hon inte får den hjälp hon behöver. Lagningar som gjorts håller bara kort tid och hon har önskat bli remitterad till specialistverksamhet utan att det hörsammats. Enligt kvinnan byts tandläkarna ut hela tiden och hon upplever att många slutar på mottagningen. Patienten har utan framgång bett om att bli uppringd av klinikchefen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2201-00539** Ekonomi Patientavgifter	Hög kostnad för undersökning hos specialisttandläkare En kvinna fick en tandkrona insatt hos tandläkare. Denna lossnade flera gånger och hon hade problem med detta. Efter flera försök så bad kvinnan om en remiss till specialisttandläkare. Där skulle hon få betala mycket pengar för bara en undersökning. Hon undrar vilka rättigheter hon har som patient. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2201-00618** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Får ingen tid för åtgärd hos tandläkare En man fick för drygt tre år sedan en krona insatt av tandläkare. Kronan och tanden har nu ramlat ur. Han sökte sin tandläkare som menade att garantin var gällande. Tandvården skulle höra av sig om tidsbokning. Mannen har ringt flera gånger men blir inte erbjuden tid och de ringer inte tillbaka som utlovat. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2201-00620** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Frågor om betalning för barntandvård En pappa har en son som ska få tandreglering. Mottagningen har sagt att patienten även har varit registrerad vid en annan tandvårdsmottagning och att den nuvarande mottagningen inte får ersättning från regionen. Föräldern menar att de inte har varit någon annanstans och undrar vart som har gått fel. De har fått höra att de själva kan bli återbetalningsskyldiga på tusentals kronor. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerats om att de kan ringa den aktuella mottagningen och be om att få tala med en chef kring det inträffade.
Telefon **Tandvård** **V2201-00675** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Missnöjd med resultat Patienten hade tandställning. Tandregleraren och patienten kom överens om att avlägsna tandställningen. Efter att detta genomförts var patienten missnöjd med resultatet. Patienten ansåg att tandregleraren borde ha insett att tandställningen inte vid denna tidpunkt skulle ha avlägsnats. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2202-00858** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fråga om rätt till journal En kvinna undrade om hon hade rätt att be om sin journal från sin nuvarande tandläkare. Åtgärd: Informerar patienten om vilka rättigheter man har som patient gällande patientjournalen.

Telefon **Tandvård** **V2202-00867** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Missnöjd med tandlagning En kvinna har lagat en tand. Trots att det har gått några veckor är hon missnöjd med lagningen då hon fortfarande inte kan tugga med tanden. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att vända sig direkt till tandvårdsmottagningen för återbesök.
Telefon **Tandvård** **V2202-00887** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekades tandvård En kvinna, som är papperslös, nekades tid till en tandvårdsmottagning. Mottagningen menade att de endast utförde akuta insatser på grund av pandemin. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2202-00893** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös patient utan LMA-kort nekades tandvård En papperslös kvinna nekades ny tid i receptionen på en tandvårdsmottagning på grund av att hon inte hade ett LMA-kort, trots att tandläkaren bedömt att hon behövde följas upp. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2202-00897** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös patient nekades tid på tandvårdsmottagning En man som är papperslös och som ordinerats uppföljning av tandvården besökte en tandvårdsmottaning för att boka en tid. Mannen hänvisades då av personalen att kontakta mottagningen på telefon istället, vilket mannen inte kunde göra på grund av bristande språkkunskaper. Han har därmed inte fått en tid för uppföljning av hans tandvårdsrelaterade besvär. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** **V2202-01277** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Skadad tand efter borrning En kvinna genomgick en behandling vid en tandvårdsinrättning och enligt kvinnan borrade tandläkaren för mycket på en tand. Detta ledde till att tanden skadades, den blev mörkfärgad och hon har haft mycket besvär med den. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** **V2202-01313** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Övergrepp under tandläkarbehandling En pojke besökte en tandläkare för att dra ut en mjölktand. Pojken hade en neuropsykiatrisk diagnos vilket föräldrarna informerade tandläkaren om före. Tandläkaren svarade då att diagnosen var bara något påhittat som man endast ägnade sig åt i Sverige. Han tog utan information före fram en lugnande spruta som hölls framför patienten som blev rädd och motoriskt orolig. Injektionen gavs ändå och som föräldrarna upplevde det under svåra övergrepp och fasthållande av barnet. Patienten somnade därefter och tandläkaren påbörjade sin behandling med ett manipulerande och bändande i munnen som upplevdes som för aggressivt. Barnet vaknade under tiden och blev åter orolig och tandläkaren uppmanade då föräldrarna att hålla i patienten. Dagen efter besöket var barnet svullen i mun och om läppar som blödde och var spruckna. Vid kontakt med tandläkaren rekommenderades salva på läpparna eller att uppsöka en akutmottagning. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Tandvård** **V2202-01357** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Misstag begicks under tandbehandling Misstag begicks av tandläkare under tandbehandling, patienten skulle få en tand lagad, istället tvingades tandläkaren att dra ut tanden, misstaget orsakade stora problem. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2202-01358** Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling för tandbesvär En kvinna har haft besvär med sina tänder under flera år men får ingen hjälp eller tandvård för sina besvär. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Tandvård** **V2108-05511** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information Resultat Resultat	Dålig information om behandling En man tappade en amalgamfyllning och fick efter ett antal turer en krona som gick sönder, mannen fick svår tandvärk och tanden med kronan fick tas bort. Mannen anser att om han hade vetat att tanden var i så dåligt skick så hade han aldrig gjort den här kronan. Han råkade också höra ett par tandläkare nämna att kronan blivit för hög och att det var därför tanden gick sönder. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar att patienten är missnöjd. Klinikchefen konstaterar att patienten besökte kliniken på grund av en tappad fyllning och att tanden lagades permanent. Några månader senare kom patienten återigen med värk och man kunde vid klinisk undersökning och granskning av röntgenbilder fastslå att det fanns en inflammation i tanden bredvid. Patienten fick då information om terapival och valde att göra en rotbehandling och tandläkaren rekommenderade kronterapi. När kronan väl satts fast permanent förelåg inga symptom, däremot upplevdes den som lite för hög och tandläkaren utförde puts och polering för att minska belastningen på kronan och det tyckte patienten kändes bra. Efter ytterligare några månader fick patienten återigen tandvärk och det visade sig att det fanns en infektion i käkbenet och tanden togs bort. Klinikchefen beklagar att tanden behövde tas bort men hon förklarar att man alltid först utför en rotbehandling i ett försök att behålla tanden, dock kan garanti aldrig lämnas på en rotfyllning. Hon säger också att det saknas underlag för att kronans höjd skulle ha varit orsak till att tanden blivit förstörd och behövde tas bort. Då tanden behövde tas bort relativt kort efter att rotbehandling och kronterapi utförts, valde tandläkaren att inte debitera för tandborttagningen. Patienten har tagit del av yttrandet, han anser att det finns felaktigheter i journalen, att hans enda problem vid det första besöket var att han tappat en fyllning, dock har han valt att inte gå vidare varvid ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** **V2109-05655** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Följde inte överenskommelse Patienten skulle genomgå operation utförd av tandläkare. I samband med operationen tillfrågades patienten om visdomständerna skulle tas bort. Patienten gav nekande svar på denna fråga. Ändå togs visdomständerna bort. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att behandlingsinsatserna genomfördes då patienten var sövd, att patienten innan hon sövdes gett sitt medgivande till att de insatser som bedömdes vara befogade skulle genomföras. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Tandvård** **V2110-07003** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Kraftig infektion runt tand nonchalerades En kvinna fick stora problem runt en tand efter en tandhygienistbehandling. Dock klandrar hon inte tandhygienisten men däremot tandläkaren som konsulterades och som inte gjorde något alls mer än att rekommendera kvinnan att ta värktabletter och det hjälpte inte. Kvinnan som är äldre och orolig för allmän infektion besökte då en annan tandläkare och denna drog ut tanden vilket gjorde situationen bättre men infektionen, som kvinnan anser att den första tandläkaren nonchalerade, dröjer kvar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar patientens upplevelse. Klinikchefen konstaterar efter att gått igenom journalen att patienten hade tandlossningssjukdom och rekommenderades återbesök hos tandhygienist var sjätte månad, men att patienten valde att avvakta besök till tandvården på grund av sjukdom och pandemin. Patienten kom sedan till tandhygienisten ett år efter det första besöket och upplevde besvär efter behandlingen. Då fick hon en akuttid till tandläkare som rekommenderade vanliga värktabletter samt sköljning med en munsköljvätska som är smärtstillande och lokalt verkande och som används för korttidsbehandling av lokala smärttillstånd i mun och svalg. Patienten bad tandläkaren om antibiotika men klinikchefen förklarar att detta endast skrivs ut mycket sparsamt och patientens besvär uppfyllde inte kriterierna för antibiotikaförskrivning. När patienten träffade tandläkaren fanns inte heller någon indikation för att dra ut tanden. Den behandling och diagnos som patienten erhöll är enligt klinikchefen helt korrekt, däremot kan hon inte kommentera behandling som utförts av annan vårdgivare. Patienten hade också synpunkter på en journalanteckning och klinikchefen förklarar att oavsett vad som står i denna förändras tandstatus hela tiden och är därför inte aktuell längre men att patienten kan begära ut sin journal för att själv läsa sina journalanteckningar. Patienten har tagit del av yttrandet och hon var inte alls nöjd men har valt att inte gå vidare varvid ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Tandvård** **V2111-07590** Kommunikation Information	Garantin förutsätter undersökningar på aktuell klinik vilket patienten tycker är konstigt En kvinna fick en implantatkrona utförd på aktuell klinik och sedan har hon förstått att en förutsättning för att garantin ska gälla är att hon årligen undersöker sin mun hos aktuell vårdgivare. Kvinnan tycker att det är konstigt och anser att det borde ha upprättats ett ömsesidigt avtal eftersom det faktiskt inte heller framgår vad garantin egentligen gäller. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar att informationen inte upplevts som tillfredsställande. Ansvarig tandläkare förklarar i svaret vad som gäller för garantin på en implantatkrona. Hon förklarar att aktuell vårdgivare har en utvidgad garanti på fem år som gäller vid omgörning men då vill man undersöka att allt ser bra ut och att man i tid kan åtgärda faktorer som kan äventyra en kronas hållbarhet. Hon förklarar också att det objektivt inte finns några hinder för patienten att gå till en annan tandläkare, men då gäller inte klinikens/vårdgivarens utvidgade garanti och detsamma gäller för en eventuell omgörning. Patienten har tagit del av yttrandet, men har inte avhörts inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
E-post **Tandvård** **V2112-08521** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristfällig information och dåligt bemötande En kvinna som inte är folkbokförd i Stockholm hade ändå utlovats att hon skulle få besöka aktuell klinik. När hon väl kom dit och satt sig i stolen fick hon höra att hon inte kunde få en undersökning på grund av att hon inte är skriven i regionen. Hon undrar varför hon inte fick informationen innan och tyckte att hon blev väldigt dåligt bemött. Åtgärd: Då varken patienten eller ombudet, trots upprepade kontaktförsök, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Tandvård** **V2112-08807** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Dåligt utfört arbete med implantat En man genomgick en implantatbehandling som han inte alls blev nöjd med. Åtgärd: Då patienten trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Tandvård** **V2012-07525** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Komplikationer vid tandbehandling men får ej kontakt En kvinna fick komplikationer efter en tandbehandling men hon får inte någon återkoppling från ansvarig klinikchef. Åtgärd: Då patienten ville avvakta den behandling hon skulle erhålla innan hon gjorde en mer formell anmälan har ärendet varit öppet under en lång period, men då hon inte återkommit avslutas nu ärendet i befintligt skick.
1177 **Tandvård** **V2109-06331** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Får ej komma till den klinik hon är listad på vid akuta problem En kvinna som var listad på aktuell klinik blev inte kallad överhuvudtaget på tre år. När hon sedan drabbades av akuta problem, delvis orsakade av en fyllning som hon tror var felgjord, fick inte hon komma akut till kliniken, detta skedde vid två tillfällen och hon upplevde att hon blev dåligt bemött. Istället blev hon hänvisad till akutmottagningen där hon blev väl mottagen. Bortsett från det otrevliga bemötandet har detta också kostat patienten mycket pengar. Kvinnan undrar vilka kriterier för att ta emot patienter man har på "hennes" klinik. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar det bemötande som patienten fått och det faktum att kliniken missat att kalla henne ett flertal gånger. Däremot tror inte klinikchefen att en undersökning hade påverkat något eftersom patienten har ett gott tandstatus och sprickan det gäller hade varit svår att finna vid en undersökning innan symptomen uppkom. Hon tror inte heller att en bettskena hade gjort någon skillnad. Klinikchefen förklarar att den prioriteringsordning man har på kliniken är akuta barn i första hand och därefter akuta vuxna och att de akuta tider som avsätts dagligen ofta fylls upp. Folktandvårdens klinikers uppdrag är alltid att prioritera akuta barn enligt avtalet med Tandvårdsenheten. Akuten har samma taxa som folktandvårdens andra kliniker om man inte besöker den utanför ordinarie öppettider. Klinikchefen informerar om att bemötandet av akuta patienter ska diskuteras så att man endast i undantagsfall hänvisar till akuten och i större utsträckning ska man försöka flytta patienter. Receptionen ska ges mandat till detta. Patienten har tagit del av yttrandet och hon vill framföra att hon anser att det är fint att be om ursäkt men hon saknar ett självkritiskt förhållningssätt. Att man i svaret motiverar med att man prioriterar barn med akutbehov anser hon att vem som helst förstår men hon tror inte att alla inbokningar under tre års tid gällt just denna patientgrupp, och att det därför finns andra prioriteringar som man inte specificerat. Ärendet avslutas därmed.

1177 **Tandvård** **V2110-06426** Administrativ hantering Brister i hantering	Flera missar runt debitering av sömnapnéskena En man skulle få en sömnapnéskena och remitterades till aktuell tandvårdsklinik. Där blev remissen liggande i tre månader. När patienten sedan fick sin skena utprovad ville man ta betalt för den trots att patienten visat upp frikort i hälso- och sjukvården. Efter samtal med ansvarig fick patienten höra att fakturan han fått skulle återkallas och trots detta fick han en betalningspåminnelse. Mannen undrar hur det står till med den administrativa hanteringen på kliniken. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen konstaterar att det kom en remiss i december och den lästes då in för omhändertagande, dock var den inte angiven som akutremiss och det framgick att patienten hade en fungerande men sliten skena. Han förklarar vidare att man får information elektroniskt om någon patient behandlas enligt sjukvårdstaxa och har uppnått gränsen för frikort och enligt honom finns det inte någon anledning att ifrågasätta den informationen som fås via patientens journal. I juli fick kliniken en uppdatering om att patienten hade frikort och hur länge det skulle gälla, men fakturan som skickades i och med att behandlingen avslutades avsåg patientens första besök i april och då fanns ingen uppgift om frikort. I samband med att fakturan sedan krediterades gick inte hela processen igenom och därför fick patienten en påminnelse. Det är oklart varför detta hände och klinikchefen ber om ursäkt för det. Patienten har tagit del av yttrandet, han är inte nöjd utan anser att det borde ha varit någon på vårdgivarens IT-avdelning som skulle ha svarat på hans klagomål då han inte upplever det som att klinikchefen gett ett korrekt svar. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2110-06590** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter Resultat Resultat	Fick ej antibiotika trots infektion och nedsatt immunförsvar vid och efter ingrepp En kvinna som var extra infektionskänslig efter en cancerbehandling skulle operera ut en implantatskruv och bad att få antibiotika inför ingreppet men det fick hon inte och inte heller efteråt när en infektion uppstod. Kvinnan fick stora problem med värk och feber och dessutom har hon fått många extra kostnader då hon inte kunde genomföra det som hon planerat på grund av att hon blev så dålig, något hon lastar den behandlande tandläkaren för eftersom han inte ville lyssna på henne. Dessutom hade hon bett att få byta tandläkare men när hon kom på besöket så var det samma tandläkare som kvinnan anser har gett henne en dålig behandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar patientens upplevelse och den känsla hon fått under sina besök på kliniken samt även att hon inte kände sig lyssnad till angående smärtan som inte avtog efter behandlingen hon fick under narkos. Klinikchefen förklarar att det finns tydliga rutiner angående efterbesvär efter operation. Däremot tar hon till sig att patientens missnöje över brist på information samt att hon inte hörsammades angående önskemålet om att byta behandlare. Vid röntgenundersökning upptäcktes små benflisor som ska avlägsnas för att underlätta läkningen och i enlighet med patientens önskemål ska detta göras hos specialist på Eastmaninstitutet. Patientens händelse har tagits upp i arbetsgruppen för att liknande ska undvikas i framtiden och de behandlande teamen har informerats. Kostnaden för behandling och narkos har återbetalats i sin helhet och kliniken stod också för den röntgenundersökning CBCT som gjordes hos specialistklinik. Patienten har tagit del av yttrandet, men har inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2110-07124** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Bettskena har lett till ett öppet bett enligt patienten En kvinna gnisslade tänder och fick då en bettskena. Enligt henne har denna lett till att hon fått ett öppet bett. När hon påtalat detta för tandläkaren valde denne att slipa tänderna och det ledde till ilningar och nu har hon stora problem med sitt bett. Kvinnan kan inte dra sig till minnes att hon fick någon bedömning rörande tandreglering vilket hon förstått kunde ha varit en adekvat behandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som har gått igenom patientens journal ordentligt och förklarar vad som har hänt. Efter flera turer med mjuk bettskena fick patienten en hård bettskena som skulle stabilisera bettet. Klinikchefen konstaterar att det vid kontrolltillfällena visade varierande resultat och sedan uteblev patienten vid tre tillfällen från kontrollbesök. Då patienten undersöktes 2018 uppgav hon att bettskenan fungerade bra men att hon haft lite besvär och tandläkaren konstaterade återigen ett öppet bett och remiss skickades till urvalstandläkare för tandreglering. Tyvärr nådde inte de då aktuella bilderna som togs denna urvalstandläkare, men klinikchefen bedömer det som att det inte hade varit troligt att patienten skulle ha beviljats en kostnadsfri tandregleringsbehandling ändå. Dock hade patienten fortfarande käkledsbesvär och en nischtandläkare i bettfysiologi slipade bettet mycket försiktigt, dock fick patienten ilningar så inslipningen avslutades men bettet hade blivit stabilare. I februari 2020 hade patienten fortfarande besvär med käklederna och hon fick en ny bettskena. En ny terapiplan diskuterades men patienten bokade aldrig in sig för behandling. Klinikchefen konstaterar att det är svårt att fastställa om patientens hade ett kvarstående öppet bett efter den första tandregleringsbehandlingen och tyvärr har både journal och modeller från denna kasserats då det hade gått mer än tio år sedan behandlingen avslutades. Man kan inte heller se om det är den första bettskenan som orsakade det öppna bettet, men av journalanteckningarna framgår att det fanns redan 2016. Patienten har tagit del av yttrandet, men har inte avhörts inom utsatt tid.
1177 **Tandvård** **V2110-07130** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Anses ha skuld till kliniken trots att den uppges vara återkallad En man behandlades för akuta problem på en klinik men när han sedan skulle boka tid för den behandling som planerats fick han veta att han hade en sju år gammal skuld och därför inte kunde boka en ny tid. Vid kontroll med den firma som hanterar klinikens inkassokrav visade det sig att skulden av avskriven. Icke desto mindre har kliniken lagt tillbaka skulden trots detta besked och mannen tycker nu att det är en principsak eftersom han inte får ut några underlag för den påstådda skulden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar att patienten drabbats av otydlighet gällande besöken på kliniken. Klinikchefen konstaterar att det finns en gammal skuld från ett uteblivande 2014 och det är det man debiterat patienten för. Patienten har också uteblivit från flera andra besök men kliniken har endast debiterat honom för ett. Att en skuld har avskrivits hos företaget som hanterar vårdgivarens fordringar kan ha många orsaker men vårdgivaren har fortfarande ett ansvar gentemot regionen att se till att alla avgifter kommer in. Det faktum att patienten erbjudits en tid trots en kvarvarande skuld är olyckligt och beror troligtvis på den mänskliga faktorn, vilket klinikchefen beklagar. Han förklarar också att på grund av lagstiftningen runt personuppgifter (GDPR) kan inte den information som patienten efterfrågar skickas via e-post men skickat underlag och faktura har skickats till patientens hemadress med post. Patienten har tagit del av yttrandet. Han var inte helt nöjd men går inte vidare varvid ärendet avslutas.

1177 **Tandvård** **V2110-07145** Vård och behandling Behandling	Fel tand behandlades med kvarvarande infektion som följd En kvinna som hade problem med tandvärk behandlades av flera olika tandläkare utan att värken gav med sig. Till slut visade det sig att det var fel tand som behandlats. Detta har lett till en långvarig värk och allmäninfektion och dessutom stora kostnader i och med att det blivit en mycket större behandling än det borde ha blivit. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar det patienten fått gå igenom. Klinikchefen konstaterar att trots att det var flera erfarna tandläkare som behandlat patienten hade man svårt att finna var felet låg. Det saknas dokumentation kring alternativa diagnoser och det var först efter ett antal månader som tand 48 kunde identifieras som medskyldig till smärtan, trots att erfarna tandläkare varit involverade under hela processen. Klinikchefen säger också att hon i efterhand ställer sig frågande till att ingen funderat över varför patienten inte blev symptomfri och letat vidare efter felet. Patienten har tagit del av yttrandet och hon vill betona att hon gjort denna anmälan för att ingen annan ska behöva drabbas av det hon råkat ut för. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Tandvård** **V2111-07724** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Dålig kunskap om barn med diabetes leder till felaktiga råd vid upprepade tillfällen En mamma till en flicka som lider av diabetes typ1 har hört av sig då hon vid flera tillfällen märkt att personer på tandläkarmottagningen verkar ha dålig kunskap om vad som gäller för barn med denna sjukdom beträffande kost och liknande. Det verkar också som om informationen om flickans tillstånd inte noteras i journalen eller så läses inte den informationen eftersom den felaktiga informationen runt kost uppstår vid varje nytt besök. Mamman är orolig att flickan ska få en osund koppling till mat och få ätstörningar på grund av detta. Hon önskar en större kunskap om diabetes typ 1 hos tandvården och vill därför lyfta detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare. Klinikchefen beklagar det som hänt och tar till sig kritiken att man misslyckats i kommunikationen. Hon förklarar att förebyggande åtgärder och insatser vid förhöjd kariesrisk kan variera och behovet bedöms individuellt av tandläkaren för varje patient med stöd av riktlinjer för behandling av karies. Dock ska insatserna planeras i dialog med patienten och/eller vårdnadshavaren. Klinikchefen har haft ett samtal med den behandlande tandläkaren som också beklagar den upplevelse som mor och patient haft. Ämnet kommer även att tas upp på kliniknivå. Ombudet har tagit del av yttrandet, men har inte avhörts inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2111-07982** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Utdragen behandling på grund av dålig planering och bedömning En kvinna skulle göra en stor behandling men den drog ut på tiden på grund av vad kvinnan anser var dålig planering och felaktig bedömning samt dålig kommunikation. Hon är rädd för att detta kan leda till att den behandling hon erhållit faktiskt är felaktig. Åtgärd: Då patienten inte återkommit med kompletterande information trots att hon önskat det och även blivit påmind om det, avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Tandvård** **V2111-07986** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Trasig fyllning ledde till omfattande undersökningar till stora kostnader med dåligt bemötande En man tappade en fyllning och det resulterade i att han fick information om att han behövde få en visdomstand utdragen. Dock önskade mannen att få bli sövd under ingreppet och då blev han så småningom kallad till en specialistklinik där man ville göra en ny undersökning och ta nya röntgenbilder. Mannen känner sig lurad och dåligt bemött och fruktar att det kommer att sluta med en mycket hög räkning. Han upplever också att han fått mycket bristfällig information. Åtgärd: Patienten har kommit fram till att han inte vill gå vidare med ärendet som därmed avslutas i befintligt skick.

1177 **Tandvård** **V2112-08104** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Gjorde ingrepp på patient som står på blodförtunnande läkemedel utan att vidta åtgärder En kvinna med demenssjukdom som går på blodförtunnande läkemedel fick en tand utdragen och trots att dottern som dessutom jobbar inom vården, informerat om hennes läkemedel, ansåg inte tandläkaren att det var några problem. Efter ingreppet uppstod komplikationer och mamman blödde ur munnen. Därefter har blödningarna återkommit och kvinnan har blivit medvetandesänkt och blivit intagen på akutmottagning på närliggande sjukhus där man höll med om att blodförtunnande medicin alltid ska pausas innan ett tandingrepp. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar det som hänt patienten. Ansvarig tandläkare förklarar i sitt svar att de rekommendationer och riktlinjer han tagit till sig genom många utbildningar är att allmäntandläkare inte ska råda patienten att pausa sin blodförtunnande medicin då detta kan riskera andra allvarligare komplikationer som exempelvis blodproppar. I relation är en tandutdragning ett relativt litet ingrepp och en blödning bör kunna hanteras lokalt på olika sätt. I det aktuella fallet visade det sig dock att det svårt att uppnå den lokala effekten som man hade räknat med. Tandläkaren tar till sig ombudets synpunkter och är självkritisk, men han betonar att han hade velat göra det bästa för patienten. Ombudet har tagit del av yttrandet, men har inte avhörts inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2112-08548** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ej lyssnad till Kvinna som besökte en tandläkarmottagning, då hon hade problem med en lagad tand. Patienten uppger att hon inte blir lyssnad till och uppger att hon nu har så stora besvär att hon inte vågar äta längre. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2201-00363** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Akutbehandling vid rotbesvär ledde till än värre tandvärk En man råkade ut för svår tandvärk och besökte akut en klinik han vanligtvis inte går till. Där borrades tanden upp inför en rotfyllning men smärtan gick inte över utan blev tvärtom värre. När mannen kontaktade kliniken fick han bara till svar att de inte kunde göra något förutom att rotfylla tanden och det ville inte patienten som vill göra denna behandling hos sin vanliga tandläkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell vårdgivare som beklagar att behandlingsresultatet inte levt upp till patientens förväntningar. Odontologiskt ansvarig tandläkare har granskat journalen och konstaterar att den tand som patienten hade värk i öppnades upp för att lindra smärtan men det fanns inga tecken varken på blödning eller varbildning. Diagnosen som därför ställdes var att tanden var död och den försågs då med en temporär fyllning, något som är en vedertagen akutbehandling. Patienten informerades också om status och gavs förslag på kommande behandling men han avböjde tid för rotbehandling. Ansvarig tandläkare bedömer det som att den vård som patienten erhöll var helt adekvat. Patienten har tagit del av yttrandet och var inte nöjd. Han anser att han tolkat det som att han bara hade en inflammation och att smärtan skulle gå över bara han bokade en tid för rotfyllning inom en månad. Patienten framhåller att ur hans perspektiv hjälpte det första ingreppet inte alls men att kliniken gav signaler om att det skulle hjälpa. Han vill framhåller att informationen till patienten om risker och vad patienten bör göra om ingreppet inte hjälper, borde vara bättre. Ärendet avslutas.
1177 **Tandvård** **V2202-00768** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande kommunikation på folktandvårdsmottagning En mamma kontaktade folktandvården och avbokade ett besök för sin son då hon inte mådde bra. Receptionisten på folktandvården hade sedan ringt mamman och hon hade då förklarat att hon inte mådde bra. Receptionisten hade sagt att ett sms med information om att avbokning måste ske 24 timmar innan bokat besök annars skickas en faktura för uteblivet besök. Mamman hade inte fått något sms. Mamman önskade tala med ansvarig chef men fick till svar att hon kunde byta mottagning, Receptionisten hade varit otrevlig i tonen och höjt rösten vid samtalet. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.