

## Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2021-01-01 - 2021-02-28

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2005-02982</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Fel resultat</p> <p>Patienten var missnöjd med resultatet av ingrepp av tandläkare. Patienten hade kontakt med medicinsk tandvård och en vårdplan upprättades. Men denna vårdplan följdes inte under själva ingreppet, exempelvis sattes det in fler kronor än det antal som vårdplanen angav.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att det vid operationstillfället uppmärksammades att tandbenet var något tunnare än förväntat. Därför placerade tandläkaren implantatet något längre fram än planerat. Enligt journal fördes samtal med patienten om funktion och information gavs till patienten. Anledningen till att tre kronor utfördes var att det ser estetiskt bättre ut med dessa tre. Det är viktigt att det inte uppstår en tandlucka som kan ansamla matrester och ge upphov till problem med karies och tandlossning, enligt yttrandet. Patienten är remitterad till specialist som bedömt att en tandtekniker kan göra om kronorna och ta fram en modell innan behandlingen startar, detta för att undvika missförstånd. Patienten tog del av svaret. Hon var missnöjd med detta. Förvaltningen gav information om Inspektionen för vård och omsorg, tillsynsmyndigheten, och patientförsäkringen, LÖF. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00027</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Missnöjd med tandbehandling</p> <p>En kvinna har fått tandkronor efter en omfattande behandling. Hon har framfört klagomål till tandläkaren omgående efter insättningen, men har fått lugnande besked att det är viktigt att invänta läkning. Nu efter ett år menar tandläkaren att hon godkänt kronorna, men kvinnan ifrågasätter behandlingen eftersom det redan från början kändes obekvämt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00045</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Får ej faktura hos tandvården</p> <p>En man har synpunkter på att han inte får faktura utan måste betala efter besök hos folktandvården. Han har vid annan mottagning alltid fått faktura men vid besök på denna mottagning fick han en faktura men måste vid nästa besök betala direkt då, enligt personalen, deras policy under corona-pandemin var sådan. Han ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt svar från kontakt på folktandvården ges denna information till patienten: "Folktandvården är restriktiva med faktura men har det som ett betalsätt. I första hand ska betalning ske med kort, swish eller kontanta medel. Kan patienten inte betala kontant förmedlar vi tandvårdslån från PayEx. Faktura ges alltid då socialtjänsten ska betala vården samt vid akut behandling om kontanter inte finns tillgängligt. Folktandvården skriver inte ut ytterligare faktura om det finns obetalda fakturor eller annan skuld. Ingen ytterligare tandvård ges. Undantaget är akut tandvård."</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00072</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Synpunkter på tandvårdsbehandling</p> <p>En kvinna var för några år sedan till tandläkare som ville dra ut en tand vilket patienten stoppade. Tandens lagades men patienten fick besvär några veckor senare. Nu har det visat sig att det inte var tanden som skulle dras ut som givit besvär. Hon vill ha svar på vad som hände.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>

<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2101-00079</b>  Resultat Resultat	Missnöje med bettskena  En kvinna som har andningsuppehåll under sömnen är missnöjd med sin bettskena. Den skaver och orsakar smärta, tandläkaren har ändrat några gånger, men det blir ändå inte bra.  Åtgärd: Informerar om att patienten kan ta kontakt med klinikchefen för att få gehör för sina klagomål.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2101-00101</b>  Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Synpunkter på given behandling hos tandläkare  En patient har varit hos tandhygienist och hos tandläkare. Patienten har synpunkter på resultatet av behandlingen som tandläkaren givit.  Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Lof (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2101-00234</b>  Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande av receptionist hos tandläkare  En man ifrågasätter att en receptionist på en tandläkarmottagning höjde rösten mot honom när han ställde en fråga. Upplevde detta som kränkande.  Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2101-00270</b>  Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Synpunkter på behandlingsresultat  En patient sökte tandvård då en krona hade lossnat. Tandläkaren rotfylld men behandlingen misslyckades. Fortsatta besvär och brister i behandlingen resulterade i att patienten bad att få byta tandläkare. Där skrevs en remiss till specialisttandvård för bedömning.  Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2101-00375</b>  Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bristande tandreglering  En flicka påbörjade tandreglering. Denna drog ut på tiden och hon var inte nöjd med hur den fortlöpte. Hon fick dock ingen information om hur kliniken skulle gå vidare, ej heller remittering till annan klinik. Tiden drog ut ytterligare, varpå familjen valde att fortsätta och slutföra tandregleringen hos privat aktör. Anhörig anser inte att man sett till barnets bästa.  Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2101-00379</b>  Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fortsatt behandling av käkkirurg  En kvinna har planer att flytta till annat län och har frågor om fortsatt käkkirurgisk behandling.  Åtgärd: Informerar om att öppen vård kan sökas i hela landet. Slutenvårdsbehandling bekostas av hemregionen och måste sökas i förväg.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2101-00539</b>  Resultat Resultat	Missnöjd med besök hos tandhygienist  En man har fått stora besvär med sina tänder efter behandling hos tandhygienist.  Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00540</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Bristande sekretess och hygien</p> <p>En man anser att tandvårdsmottagningar bryter sekretessen då pekskärmen för egenregistrering av ankomst är vinklad ut mot väntrummet. På så vis kan en person med sifferminne komma ihåg någon annans personnummer och utsätta den för brott. Dessutom tycker han att det är ohygieniskt med en pekskärm som alla patienter petar på under pågående pandemi.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hans synpunkter registreras och skickas till vården för kännedom.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00574</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Fråga om förnyat tandvårdsstöd</p> <p>En funktionsnedsatt patient har behov av förnyat tandvårdsstöd som hen tidigare haft.</p> <p>Åtgärd: Information om att det är behandlande läkare som gör bedömning av patienten men då detta redan är gjort enligt patienten så hänvisas till tandvårdsenheten, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00585</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Ekonomi</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande information om kostnad i tandvården</p> <p>En ung kvinna som fått en tand borttagen, trodde att det fortfarande var kostnadsfritt, då det var det året innan. Tandläkaren har varken informerat henne om kostnaden eller gett henne ett kostnadsförslag.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2102-00728</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Felaktig tandbehandling</p> <p>En kvinna var på tandbehandling för ett enklare ingrepp, men fick värk efteråt och återkom till tandläkaren. Hon blev nu rekommenderad att göra en rotfyllning. Kvinnan undrar om det enklare ingreppet var korrekt utfört, hon är också orolig över den höga kostnaden för en rotfyllning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till klinikchef.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2102-00850</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Känner sig inte lyssnad till av tandläkare</p> <p>En man känner sig inte lyssnad till av sin tandläkare, som inte anser att mannen har de problem i käken som denne beskriver, vilket resulterat i att patienten inte får rätt behandling.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt föreslås kontakta klinikchef.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2102-00867</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Kostnad för felaktig tandbehandling</p> <p>En man har synpunkter på kostnad för tandvårdsbehandling som inte hjälpte för de besvär han sökte för samt att behandlingen blev mer omfattande än vad som planerades.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>

<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2102-00876</b> Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Tandläkare borrade hål i käkbenet En kvinna var på besök i Stockholm och gjorde ett akut tandläkarbesök där tandläkaren behandlade tandproblemet med att borra i tanden. När kvinnan gick till tandläkaren i sin hemregion upptäckte denne att kollegan i Stockholm borrar hål i kvinnans käkben på två ställen. När kvinnan kontaktade tandläkarmottagningen i Stockholm ville inte personalen i receptionen medge att tandläkaren hade borrar fel. Det var helt omöjligt att han hade borrar fel eftersom det var en så enkel procedur, sa personalen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2102-00884</b> Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Synpunkter på för lång behandlingstid hos tandläkaren En man genomgick en behandling hos tandläkaren. Han anser att tandläkaren tog alltför lång tid på sig att genomföra behandlingen vid flera tillfällen, vilket orsakade att denne kunde debitera mannen högre avgifter. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2102-00945</b> Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Bemötande av tandläkare En kvinna har besökt tandvården efter ett trauma då hon skadat sina tänder. Hon upplevde ett otrevligt och inte empatiskt bemötande från tandläkaren samt är tveksam till den behandling hon fått. Vidare har hon synpunkter på att hon fått flera fakturor utan att ha fått adekvat vård. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2102-01111</b> Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Oklart vad som inträffade vid tandläkarbesök En ung person har synpunkter på bristfällig journaldokumentation om vad som hände i samband med en tandutdragning för flera år sedan. Patienten har begärt ut sin journal och har hört av sig till tandvården som inte kunnat svara närmare på frågorna. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2102-01229</b> Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Borr gick av, ingen återkoppling av tandläkare En man var hos tandläkare för rotfyllning av en tand. Borren gick av och fastnade i tanden och en tillfällig fyllning lades. Tandläkaren skulle återkomma men har inte gjort det och ringer inte åter enligt ombudet. Patienten har också fått en räkning för den röntgen som gjordes efter att borren gick av, vilket ombudet anser att de inte ska betala. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2102-01243</b> Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Felaktig behandling och elakt bemötande hos tandreglerare En ung kvinna har under några års tid gått hos en tandläkare för tandreglering. Tandläkaren har alltid varit elak och oförskämd mot kvinnan. Bland annat har tandläkaren skratat åt kvinnan och sagt att hon har hästtänder. Kvinnan har nu bytt mottagning för tandreglering och har då fått veta att hon blivit felbehandlad och att vissa tänder borde ha dragits ut för flera år sedan. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2102-00704</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Svårigheter att få intyg för avbokning av resa</p> <p>Patienten hade tandbesvär och besökte tandläkare. Besvären orsakade en längre tandvårdsbehandling och mannen såg sig tvungen att avboka en resa. Han fick inte hjälp med intyg.</p> <p>Åtgärd: Då mannen vänt sig direkt till klinikchef för svar avslutas ärendet på förvaltningen utan vidare handläggning.</p>
<p><b>E-post -&gt; 1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2011-06553</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Kan inte tugga en mjuk banan ens med ny tandprotes</p> <p>En man har genomgått en käkoperation och fått en tandprotes. Mannen anser att tandprotesen inte passar och han kan definitivt inte äta med den, inte ens en mjuk banan. Varje gång han ska inta en måltid måste han ta bort tandprotesen för att kunna tugga. Mannen har framfört sitt klagomål till tandläkaren men denna sa bara att han nu hade fått en fin tand.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen nu fått träffa en annan tandläkare på mottagningen och har förhoppningar om att detta kommer att åtgärdas och bli bra, avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2008-04561</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Coronastängning ledde till avslutat tandvårdsabonnemang</p> <p>En kvinna fick sin besökstid avbokad på grund av coronasituationen inom folktandvården under våren. Hon fick sedan med kort varsel en ny tid som hon inte kunde använda och ytterligare en då hon själv var sjuk i covid-19. När hon sedan skulle boka en ny tid fick hon höra att hennes frisktandvårdsabonnemang sagts upp. Hon hade inte fått information om detta vilket hon tycker är besynnerligt.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämnda beklagar att patienten inte kallats och upplevt sig som utkastad från aktuell klinik. Klinikchefen har kontaktat patienten direkt och diskuterat vad som hänt, man har gemensamt kommit fram till hur man ska gå vidare och ett nytt frisktandvårdsavtal har tagits fram. Patienten har tagit del av yttrandet. Hon var inte nöjd utan kände sig fortsatt överkörd, men har valt att inte gå vidare i ärendet, som därmed avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00065</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Patientosäker vård enligt anmälaren</p> <p>En tidigare anställd har starka synpunkter på patientsäkerheten på en viss klinik. Hon vill inte göra ett ärende av det utan önskar att patientnämnden trycker på IVO dit hon redan anmält sina synpunkter, vilket inte kan göras och det förstod kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Då anmälaren önskade att patientnämnden skulle trycka på IVO, dit hon redan anmält detta ärende, och det inte är möjligt, avslutas ärendet utan vidare åtgärd.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00177</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Komplikationer efter bedövningsspruta hos tandläkare</p> <p>Patient som uppger att hon fått bestående skador efter en bedövningsspruta hos tandläkare. Bedövningen har ännu inte släppt efter tre månader och orsakar henne daglig huvudvärk bland annat. Patienten uppger vidare att tandläkaren vägrar svara henne vid försök till kontakt.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2101-00352</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Synpunkter på tandvårdsfaktura</p> <p>Patient med synpunkter på tandvårdsfakturor. Efter snabb avbokning från klinikens sida under pågående behandling valde mannen en annan mottagning, då han upplevde att pridförslaget var bra. Mannen uppger att han fått missvisande information från den nya mottagningen, då han fått en faktura från den andra kliniken. Mannen vill att denna räkning rivs, då han informerades om att inga fakturor skulle skickas från den första kliniken.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

**1177**

**Tandvård**

**V2102-00811**

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Behandling

Dåligt bemötande av tandläkare

Patient som upplevde otrevligt bemötande från tandläkare. Enligt mannen hade tandläkaren föreslagit att han inte behöver komma tillbaka till mottagningen ifall besvär skulle uppstå igen, ej heller fick patienten den hjälp han behövde.

Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.