

# Klagomål relaterade till tandvård 2022

Patientnämndens förvaltning, Region Stockholm

## Bakgrund

### Syfte

Patientnämnden ska analysera inkomna synpunkter och klagomål och uppmärksamma verksamheterna på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Patientnämnden handlägger tandvårdsärenden som rör Folktandvården, Distrikts-tandvården, Aqua Dental, privat tandvård som regionen finansierar och tandvård hos privata tandhygienister. Syftet är att synliggöra de klagomål gällande tandvård som har inkommit till förvaltningen. Synpunkterna kan användas för att bidra till ökad kunskap och kvalitetsförbättringar inom tandvården.

### Metod och urval

När patienter eller närstående kontaktar patientnämndens förvaltning upprättas ett ärende där de klagomål som framkommer registreras.

Klagomålen kategoriseras utifrån vad dessa handlar om. Ett ärende kan innehålla upp till tre klagomål.

Det statistiska urvalet utgörs av samtliga ärenden som har inkommit till patientnämndens förvaltning avseende tandvård, främst under 2022 men även tidigare år som jämförelse.

Fokus i denna rapport ligger på att lyfta fram klagomål från personer i åldersgruppen 0–29 år.

## Resultat

- Under 2022 inkom 327 ärenden med 665 klagomål avseende tandvård till patientnämndens förvaltning.
- Antalet tandvårdsärenden ökade med 16 procent jämfört med föregående år.
- Flest tandvårdsärenden under 2022 handlade om patienter i åldersgruppen 20–39 år, men den procentuella ökningen var störst i åldersgruppen 0–19 år.
- Tandvårdsärenden avsåg kvinnor i högre utsträckning än män. Mäns och kvinnors klagomål fördelade sig relativt lika procentuellt mellan olika problemområden.
- Främsta området att framföra synpunkter på var vård och behandling, följt av kommunikation, ekonomi samt resultat. Klagomålen ökade inom de flesta områden 2022.
- Klagomål relaterade till ekonomi är vanligare vid tandvårdsärenden än inom andra verksamheter.
- Ingen nedgång i antalet tandvårdsärenden noterades under covid-19 pandemin, i motsats till vad som sågs gällande den övriga hälso- och sjukvården under samma period.
- Antalet ärenden som lett till förbättringsåtgärder har ökat under 2022.

## Klagomål avseende barn och unga

### Fler barnärenden

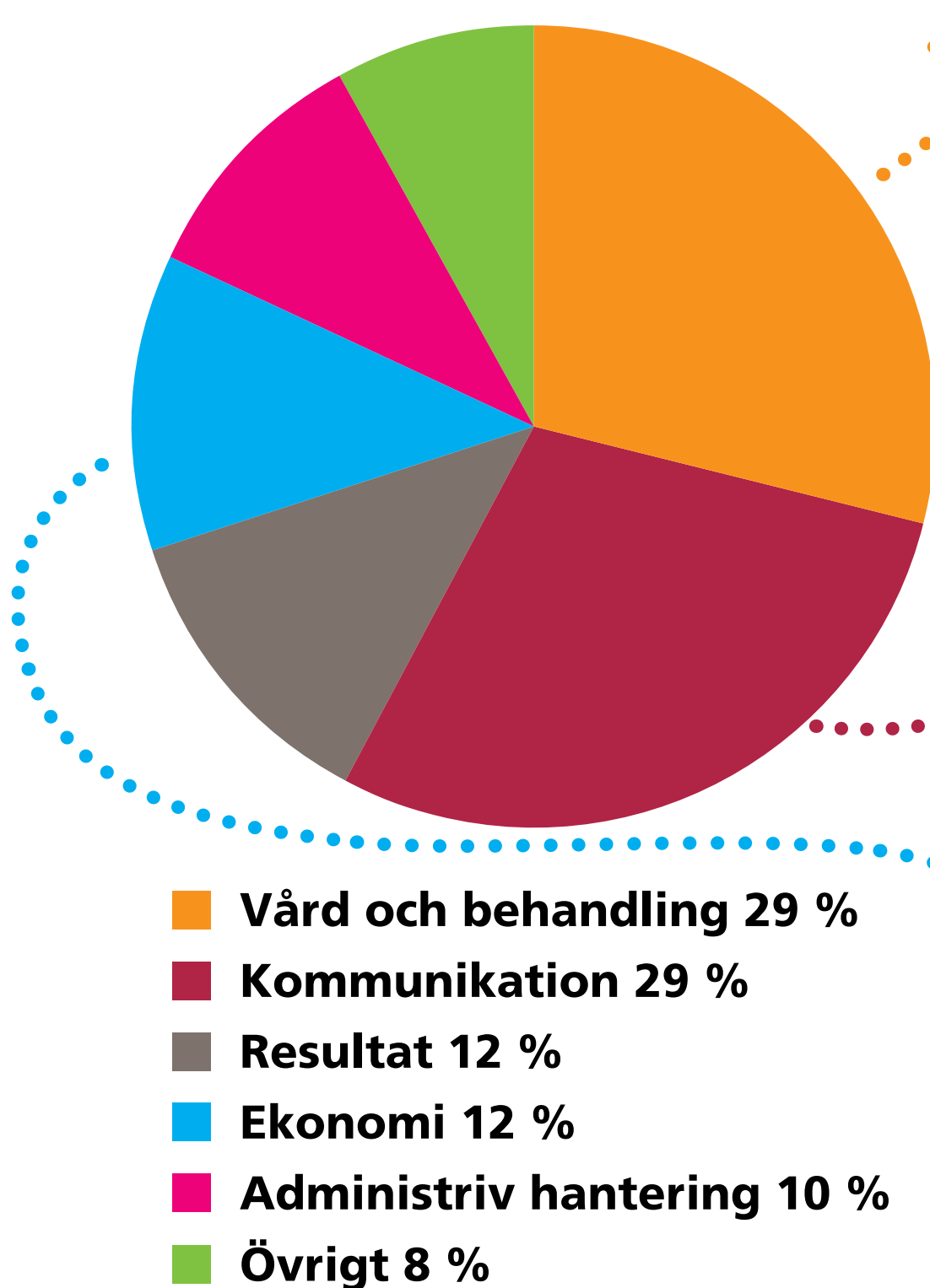
Antalet tandvårdsärenden avseende barn och unga vuxna har ökat de senaste två åren. Största andelen klagomål avsåg området vård och behandling, följt av kommunikation, ekonomi och administrativ hantering. För de yngsta barnen var kommunikation inklusive bemötande det vanligaste området att framföra synpunkter på.

Flera klagomål gällde patienter eller föräldrar som upplevde sig ha blivit bristfälligt bemötta på olika sätt vid kontakt med tandvårds-

personal. De tyckte exempelvis att de mötts av receptionist eller behandlare som inte lyssnat eller haft en otrevlig ton, blivit hårdhänt behandlade eller opedagogiskt bemötta, eller träffat tandvårdspersonal som verkat ovana att bemöta barn.

Några klagomål gällde bemötande vid neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Klagomålen gällde också bristande information om behandlingar och tidsbokning.

Andel klagomål per problemområde åldersgrupp 0–29 år  
Procent

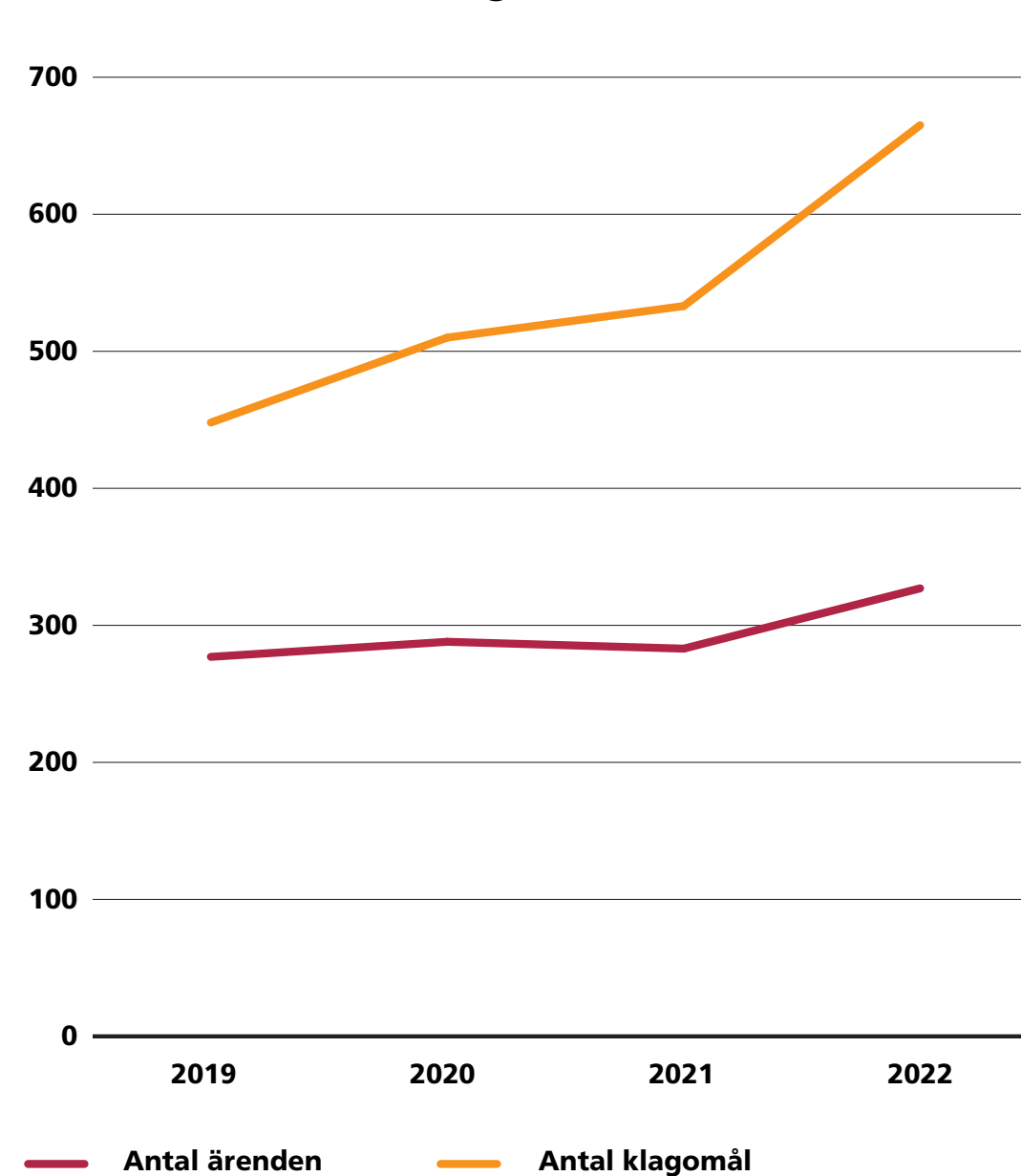


En pojke med Aspergers syndrom skulle få en tand behandlad, och mamman hade sett till att han skulle få all information rörande besöket i förväg. När väl undersökningen av tanden var gjord ville tandläkaren göra en större undersökning och det var pojken inte beredd på. Dessutom tog hon flera röntgenbilder utan att sätta på pojken en skyddskrage.

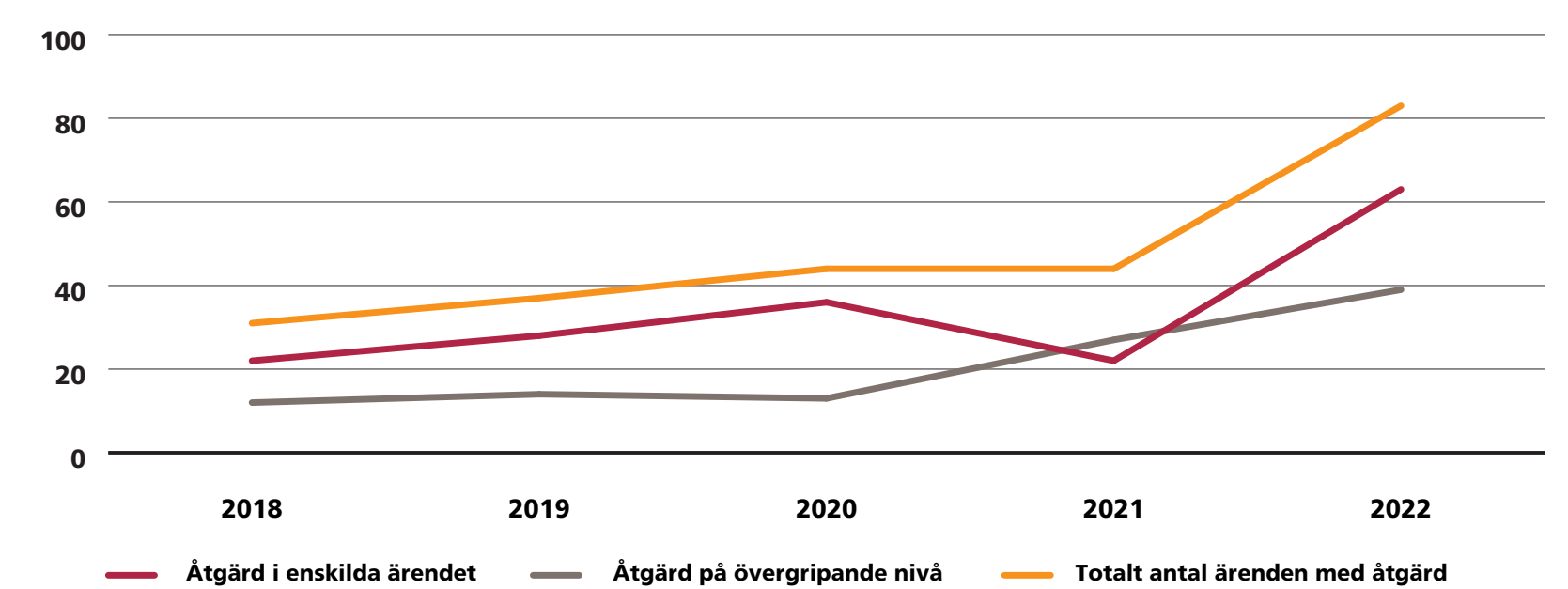
En ung pojke skadade sig i munnen genom en olycka. När han kom till tandläkaren bemöttes han väldigt blygt, hårdhänt och opedagogiskt och pojken blev vettskrämd. Nu vill han inte gå tillbaka till tandvården och mamman anser att det otrevliga bemötandet är orsaken. Dessutom har pojken bemötts på samma dåliga sätt en gång tidigare på just denna klinik.

En ung kvinna har fått samma kindtand rotbehandlad tre gånger utan att den blivit bra. Hon har daglig smärta och påverkas av tanden hela tiden. Den behandlande tandläkaren har dragit ut på tiden med behandlingen, han har inte heller noterat att remiss är skickad till specialist och han återkopplar inte när patienten hör av sig. Snart förlorar kvinnan sin fria barn- och ungdomstandvård och fruktar nu att hon ska få betala en stor summa för behandlingen på grund av att man dragit ut så på hennes behandling.

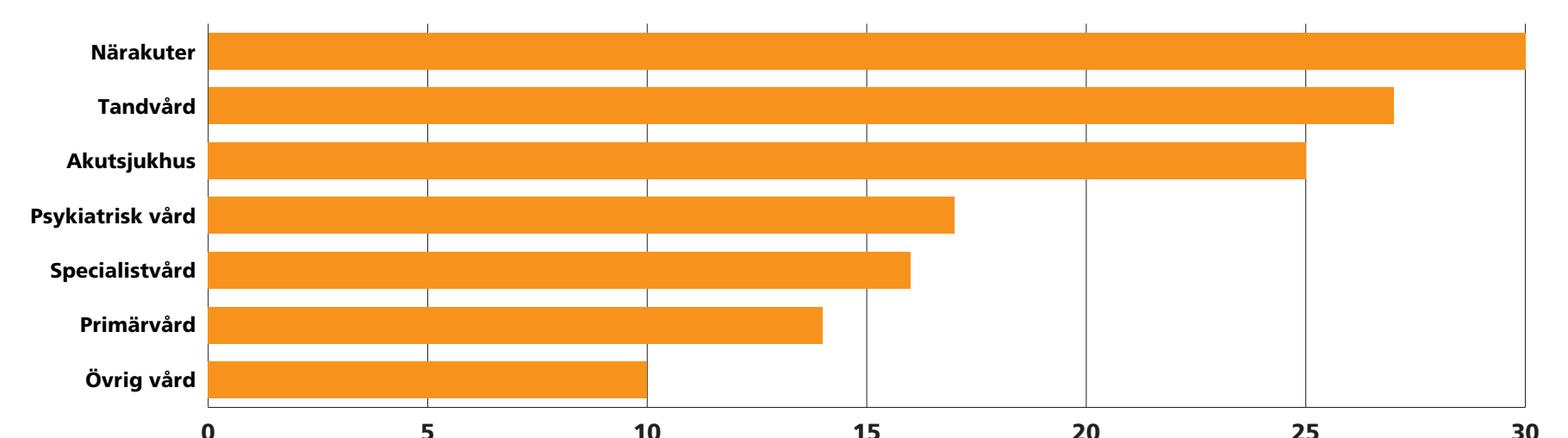
Antal ärenden och klagomål relaterade till tandvård



Antal tandvårdsärenden med förbättringsåtgärder



Andel ärenden totalt med förbättringsåtgärder 2022



## Förbättringsåtgärder

Under 2022 ledde 83 ärenden kopplade till tandvård till någon förbättringsåtgärd, alternativt både Åtgärd i det enskilda ärendet och Åtgärd på en övergripande nivå.

Antalet ärenden med förbättringsåtgärder har ökat mycket under 2022 och utgör 27 procent av de tandvårdsärenden från 2022 som har avslutats under året. Tandvården är den verksamhet som hade näst störst andel förbättringsåtgärder i förhållande till totalt antal avslutade ärenden under 2022.

### PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG

Patientnämnden bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt viss tandvård, föra fram dessa till vårdgivarna och säkerställa att patienter får svar på sina frågor. Utifrån synpunkterna ska patientnämnden bidra till kvalitets-

utveckling, hög patientsäkerhet och till att hälso- och sjukvården samt tandvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Patientnämnden ska analysera inkomna synpunkter och klagomål och uppmärksamma verksamheterna på riskområden och hinder för utveckling av vården.

### FÖRFATTARE

Anna Bernhardsson,  
anna.bernhardsson@regionstockholm.se  
Annette Birenbaum,  
annette.birenbaum@regionstockholm.se  
Patientnämndens förvaltning  
Tel: 08-123 467 00

### KONTAKTPERSON

Maja Wessel  
Patientnämndens förvaltning,  
Region Stockholm  
maja.wessel@regionstockholm.se  
08-123 467 00