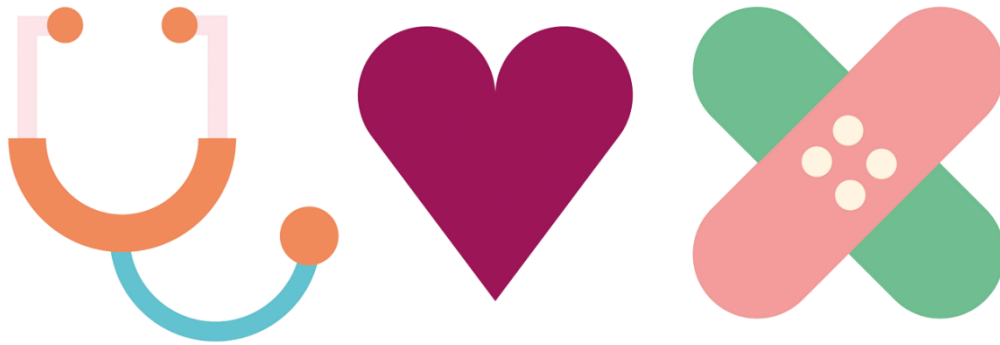


# När kontakten med tandvården brister

- patienters och närståendes upplevelser av sina kontakter med Folktandvården Sörmland





## Inledning

Till patientnämnden kan patienter och närstående vända sig med synpunkter och klagomål på tandvården och hälso- och sjukvården. Patientnämnden i Region Sörmland handlägger tandvårdsärenden som avser den offentligt finansierade tandvården, dvs. Folk tandvården. Genom att tillvarata inkomna synpunkter, och förslag till förbättringar, så medverkar patientnämnden till en ökad patientsäkerhet och kvalitetsutveckling i hälso- och sjukvården och tandvården.

Målet för tandvården är en god tandhälsa och en god tandvård på lika villkor för hela befolkningen<sup>1</sup>. Att ha en god tandhälsa är viktigt såväl för välbefinnandet som för hälsan i stort. Det finns ett bevisat samband mellan tandhälsa och allmän hälsa. De flesta tandsjukdomar delar också riskfaktorer med andra vanliga sjukdomar såsom hjärt- och kärlsjukdomar, cancer och diabetes<sup>2</sup>. Patientnämndens kansli har noterat att antalet ärenden gällande tandvården ökat kraftigt under 2022. Baserat på detta har en djupare analys gjorts gällande dessa klagomål. Analysen belyser 44 ärenden som har kommit in till patientnämnden gällande tandvården i

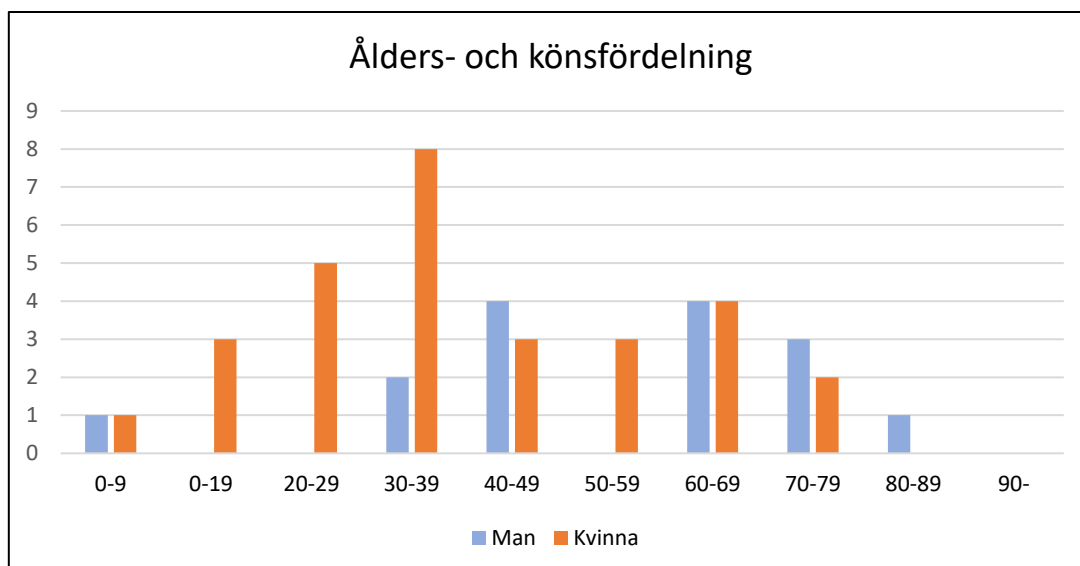
Region Sörmland under 2022. Ofta beskriver dessa ärenden en bristande behandling som lett till ett resultat som patienten inte är nöjd med. I några ärenden har patienten, som en konsekvens av detta, behövt ytterligare vård. Ersättningsanspråk framförs också i flera ärenden liksom brister inom tillgänglighet och bemötande.

Syftet med analysen är att belysa patienters och närståendes synpunkter och klagomål gällande tandvården i Region Sörmland. Rapporten är ett bidrag till tandvårdens kvalitetsarbete och ett underlag till andra intressenter.

Patientnämndens klagomål ger inte en bild av hur sjukvården i stort fungerar, men visar patienters och närståendes upplevelser av när vården brister. Deras berättelser kan ge en vägledning om hur sjukvården och tandvården kan förbättras och är en viktig kunskapskälla i det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

<sup>1</sup> Tandvårdslag (1985:125)

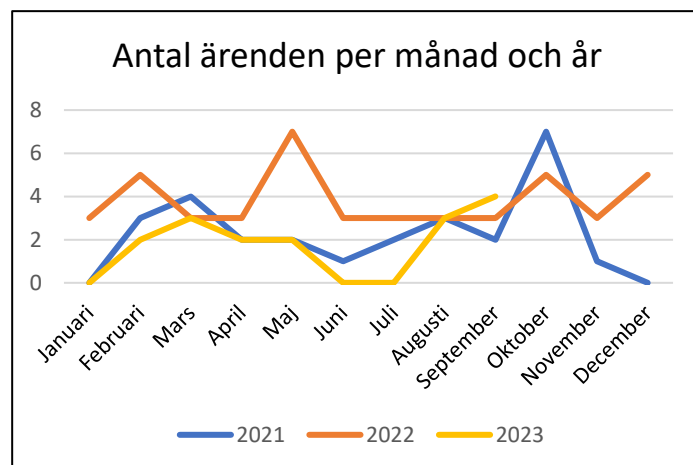
<sup>2</sup> Vård och omsorgsanalys. 2022. Tala om tänder. Patienters erfarenheter och behov av information om tandvården.



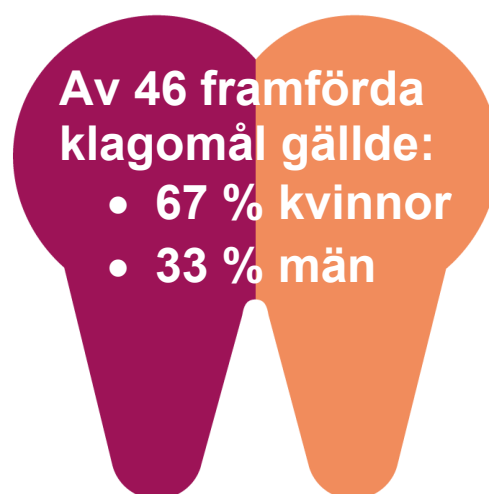
## Klagomålen har ökat

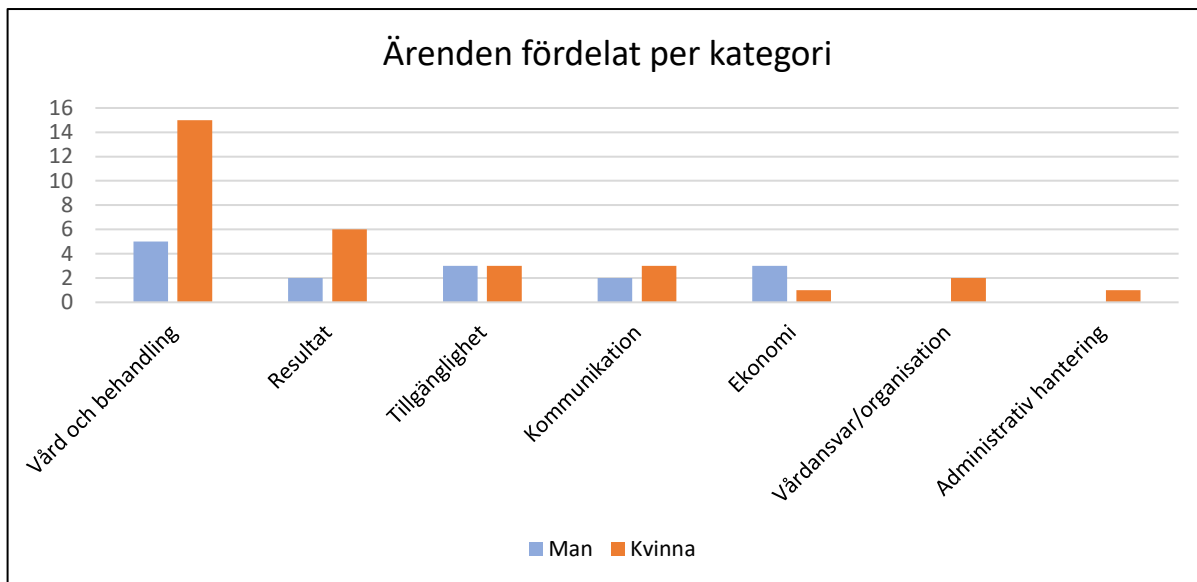
Under 2022 så vände sig 44 personer till patientnämnden med synpunkter och klagomål gällande tandvården. 72% av synpunkterna har berört den allmänna tandvården inom Folktandvården och 28% specialisttandvården, som också ingår i Folktandvårdens uppdrag.

Det har förekommit totalt 46 klagomål, detta då en person kan ha klagomål riktade till flera olika kliniker. 67 % av klagomålen har berört en kvinna och 33 % en man.



I jämförelse med 2021 så ökade antalet tandvårdsrelaterade klagomål till patientnämnden med cirka 70 %. Könsfördelningen av klagomålen mellan de båda åren är dock snarlik. Ökningen av antalet tandvårdsärenden har under 2023 kraftigt avtagit. Under första kvartalet hade endast 5 klagomål inkommit gällande tandvården.





## Klagomålets innehåll

Klagomålen har övervägande handlat om upplevda brister inom vård och behandling men även om bristande resultat, tillgänglighet, kommunikation och ekonomi.

### Brister i behandling och resultat

Flera av ärendena innehåller synpunkter där patienter är missnöjda med den behandling som hen har fått eller resultatet av behandling. Det kan bland annat handla om att patienten, efter en behandling, fått ytterligare besvär och att komplikationer tillstött som krävt ytterligare vård.

*Patient som fått komplikationer efter en tandutdragnig.*

”Drog ut en tand [...] och efter det fick jag en svår infektion på hela högra sidan. [...] Kan fortfarande inte öppna munnen helt och har fortfarande bedövning på halva läppen och hakan. Äter antibiotika [...].”

Det förekommer också ärenden där patienten har synpunkter på att en felaktig bedömning har gjorts vilket har lett till att nya vårdkontakter har behövts för att åtgärda problemet.

I några ärenden har patienten, av Folk tandvården, hänvisats till Löf, Patientförsäkringen. Via Löf kan en patient få en ekonomisk ersättning om hen har drabbats av en patientskada. Det är Löf som utreder och bedömer om en ersättning ska utbetalas. Tandvården instämmer i vissa ärenden att fel har begåtts och har i dessa fall, förutom att hänvisa till Löf, också hänvisat till Ivo, Inspektionen för vård och omsorg, för en eventuell vidare extern utredning.



## Ersättningsanspråk på genomförd behandling

Något som i flera ärenden återkommer är synpunkter gällande ekonomi, där patienten framför ersättningsanspråk och efterfrågar garantier på utfört arbete. Synpunkter gällande ekonomi förekommer i flera ärenden även där klagomålet primärt handlat om något annat. Synpunkterna beskriver bland annat patienter som inte är nöjda med det resultat som en behandling har lett till och därför inte vill betala för sitt besök. Ersättningsanspråken handlar också om en felaktig undersökning/bedömning som lett till en felaktig diagnos som har behövt åtgärdas genom ytterligare vårdkontakter. Det har också framkommit att behandling har genomförts som patienten inte vetat om skulle innebära en kostnad för hen.

### *Patient som fått en protes som inte passar.*

”Min fråga är, varför skall jag betala för något som jag inte kan använda. Och som jag lämnat tillbaka.”

### *Patient som inte är nöjd med hur en skadad tand har åtgärdats.*

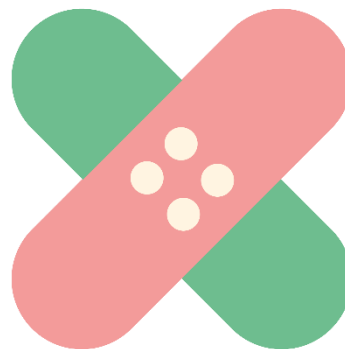
”Det bör vara kostnadsfritt att få göra om det eftersom ett fel har begåtts. Jag bör även ha rätt till att få göra detta om jag inte är nöjd med resultatet.”

Det framkommer i svaren från tandvården att patienten inte alltid har förstått att de behandlingsval som hen har gjort har påverkat möjligheten till att kunna nyttja en garanti. Tandvården har utifrån detta konstaterat att en tydlig information kring garantier och förutsättningar, om man väljer en annan behandling med sämre prognos än den behandlaren rekommenderar, är viktig information att förmedla. Patientens ersättningsanspråk

tillmötesgås av vården i de fall som vården har agerat felaktigt, till exempel brustit i sin journalföring gällande vilken information som har getts till patienten avseende val av behandling och garantier eller då det konstaterats att en felaktig diagnos har ställts.

### *Folktandvårdens svar till patient som ifrågasätter hanteringen av sitt ärende.*

”Vi har missat att ställa rätt diagnos och detta har lett till extra besvär och ytterligare besök hos annan tandläkare. [...]. Vad gäller den betalda patientavgiften för besöket är min bedömning att den ska återbetalas till patienten. Jag har diskuterat detta med klinikchefen som delar min uppfattning.”



## Långa väntetider

Ärenden avseende en bristande tillgänglighet beskriver patienters upplevelse av få vänta länge på en besökstid. Det kan också handla om att patienten har ett tandvårdaavtal men inte blir kallad till besök med det intervall som avtalet säger. Brister i tillgängligheten har också framförts av närstående till patienter med olika funktionsnedsättningar. Patienten har i dessa fall fått vänta länge på vård då hen, i samband med undersökning och behandling, behöver sövas. De närstående har ifrågasatt huruvida det är en jämlik vård.

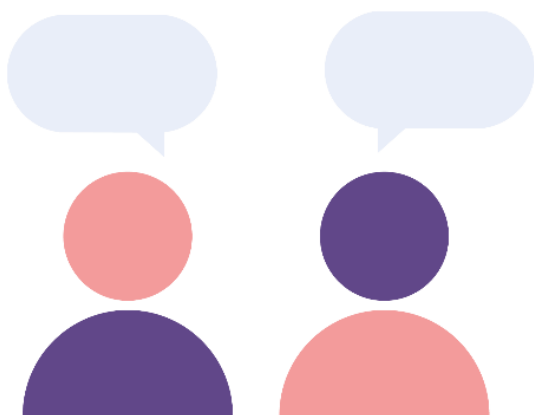
*Patient som behöver vänta för att få hjälp med en skadad tand.*

*”Jag är inte nöjd med att jag tilldelats en besökstid först i slutet av augusti. En skadad tand är ett öppet sår!”*

Folktandvården beklagar den bristande tillgängligheten som i vissa fall har berott på en ansträngd bemanningssituation. Patienten har då hänvisats till att kontakta annan klinik för en eventuell snabbare hjälp. Vid sövning av patient i samband med en behandling, behöver resurser inom anestesi samordnas med tandvårdens. Tandvården får då ofta stå tillbaka på grund av mer akuta situationer vilket påverkar väntetiden.

### **Otydlig information och bristande bemötande**

Patienter har i några ärenden framfört att de upplevt ett bristande bemötande i sina kontakter med tandvården då personal, genom suckar och ett högt tonläge, uttryckt sitt missnöje i samtalet med patienten. Det förekommer också synpunkter gällande en bristande delaktighet och att information kring givna behandlingar och kostnader inte varit tillräcklig.



### **Reflektioner**

Antalet klagomål till patientnämnden gällande tandvården ökade markant under 2022. Vad denna ökning kan bero på är dock oklart. Antalet vårdkontakter inom Folktandvården har inte ökat under perioden utan har legat på ungefär samma nivå under åren 2021-2022. Det är fler kvinnor än män som uppsökt tandvården<sup>3</sup> vilket stämmer väl överens med denna analys resultat där majoriteten av ärenden berört en kvinnlig patient. Under 2023 har antalet patientnämndsärenden återgått till den nivå som varit tidigare år.

Analysen visar att klagomål som är kopplade till tandvårdsärenden skiljer sig mot övriga patientnämndsärenden då de i klart större utsträckning har handlat om ekonomi, ersättningsanspråk och garantier. En förklaring till det skulle kunna vara den mycket högre kostnad som en patient betalar för ett besök i tandvården än inom hälso- och sjukvården. Tandvård för vuxna betalas till stor del av patienterna själva då hen får stå för 56% av kostanden, i jämförelse med kostanden inom hälso- och sjukvården där 15% behöver betalas av

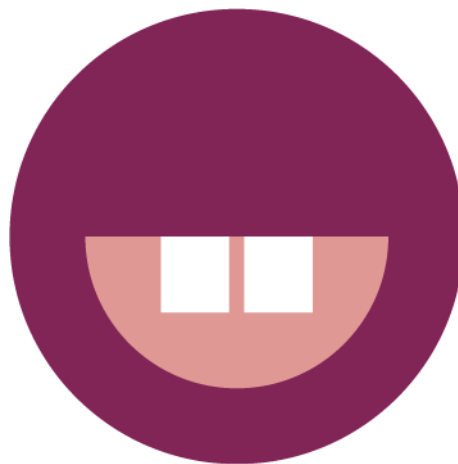
<sup>3</sup> Mejlkonversation 231019, Camilla Billing, vårdchef Folktandvården Sörmland AB.

patienten<sup>4</sup>. Att ärenden avseende ekonomi är vanligare för tandvårdsärenden har även patientnämnden i Region Stockholm noterat varför detta inte är något som är unikt för Region Sörmland<sup>5</sup>.

Ärendena pekar på att patienten upplever en bristande information om sin behandling och om tandvårdens kostnader. I Vårdanalys rapport "Tala om tänder" framkommer att patienter överlag är nöjda med sin tandvård och har förtroende för sin tandvårdspersonal. Men när det gäller information så efterfrågas ytterligare information om kostnader och behandlingsalternativ. Vårdanalys konstaterar därför att informationen till patienten behöver förbättras, särskilt när det gäller kostnader, men även när det gäller behandlingsalternativ<sup>4</sup>.

Folktandvården har i sina svar till patienten, på ett enkelt sätt, förklarat vad som hänt och varför samt bemött de synpunkter och frågor som patienten framfört. Det går i svaren att utläsa att kundnöjdhet är viktigt för verksamheten och att Folktandvården Sörmland ser ett värde av att tillvarata synpunkter och klagomål för att på så sätt kunna göra verksamheten bättre. Patientnämndens iakttagelse är utifrån detta att Folktandvården har kommit långt med att göra patienten till en medskapare av vården. Folktandvården är också i många ärenden ödmjuk inför situationen och bekräftar när fel har begåtts. Verksamheten hänvisar också vidare till andra instanser där patienten kan få ytterligare hjälp, såsom Löf och Ivo.

Patientnämndens förhoppning är att patienter och närstående, genom en ökad information om sin tandvård, ska kunna göras än mer delaktiga i sin vård och på så sätt också kunna fatta välgrundade beslut. Patientnämndens erfarenhet är att patienter har mer information om sina rättigheter och möjligheter i hälso- och sjukvården än vad de har gällande tandvården. En samlad och lättillgänglig information, där patientens rättigheter i tandvården framgår, skulle därför kunna vara av värde för såväl patienter som för tandvården i stort.



---

<sup>4</sup> Vård och omsorgsanalys. 2022. Tala om tänder. Patienters erfarenheter och behov av information om tandvården.

<sup>5</sup> Patientnämnden i Region Stockholm. 2022. Klagomål relaterade till tandvård 2022.