

Patientsynpunkter om tandvården i Region Västmanland

Inkomna till patientnämnden år 2019-2020

Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Bakgrund	3
2.1	Tandvården i Region Västmanland.....	3
2.1.1	Folktandvården Västmanland AB.....	3
2.1.2	Specialisttandvården inom Västmanlands sjukhus	3
2.1.3	Privata tandläkare inom och utanför Västmanland.....	4
3	Syfte	4
4	Metod och urval.....	4
5	Avgränsning	5
6	Resultat	5
6.1	Antal ärenden gällande tandvård – en tillbakablick.....	5
6.2	Berörda verksamheter.....	5
6.3	Ålders och könsfördelning	6
6.4	Problemområden	7
6.5	Typ av klagomål/synpunkt.....	8
6.6	Antal ärende per område.....	9
6.7	Fyra huvudsakliga mönster i klagomålen	9
6.7.1	Missnöje med resultat.....	9
6.7.2	Missnöje med behandling.....	11
6.7.3	Missnöje med undersökning/bedömning	12
6.7.4	Missnöje med patientavgifter	12
6.8	Övriga synpunkter	13
6.8.1	Kommunikation	13
6.8.2	Dokumentation och sekretess	14
6.8.3	Barnärenden.....	14
6.8.4	Covid-relaterade ärenden	14
6.8.5	Proteser som skaver	14
6.8.6	Rena misstag	15
6.9	Vårdgivarnas svar	15
6.10	Det konkreta förbättringsarbetet	15
6.11	Patienternas och närståendes förbättringsförslag.....	15
7	Diskussion och reflektion.....	17
7.1	Inga vattentäta skott.....	17
7.2	Bristande kommunikation/information.....	17
7.3	Vårdgivarnas svar och åtgärder.....	17
7.4	Vad vill patienterna?.....	18
7.5	Därför är patienternas synpunkter viktiga.....	18
8	Referenser	19

1 Inledning

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål på offentligt finansierad hälso- och sjukvård, tandvård och kommunal hälso- och sjukvård. Patienters synpunkter har en viktig roll i vårdens utveckling och i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården anges att patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården. Att sammanställa och redovisa patienternas synpunkter är en viktig del i att efterleva den lagstiftning patientnämnderna är ålagda att efterleva.

Denna rapport belyser området *tandvård* på uppdrag av patientnämnden i Region Västmanland.

2 Bakgrund

2.1 Tandvården i Region Västmanland

Tandvården i Region Västmanland är uppdelad i tre områden:

- Folktandvården i Västmanland AB (regionägt bolag)
- Specialisttandvården inom Västmanlands sjukhus (förvaltning)
- Privata tandvårdsenheter som har avtal med regionen.

För en fullständig lista på tandläkare och tandvårdskliniker som har avtal med Region Västmanland, se bilaga 1.

Nedan följer en beskrivning av respektive områdes uppdrag/ansvarsområden.

2.1.1 Folktandvården Västmanland AB

- Allmäntandvård
- Befolkningsuppdrag barn och unga (0–23 år), placerade barn och unga, vuxna (Regionens särskilda tandvårdsstöd), akuta patienter, extremt tandvårdsrädda
- Uppsökande tandvård – upphandlat LOU¹
- Avgiftsfri tandvård för barn och unga enligt LOV² (3–23 år)
- Tandvård till asyl, tillståndslösa och gömda
- Helgjour

2.1.2 Specialisttandvården inom Västmanlands sjukhus

- All specialisttandvård

¹ Lag (2016:1145) om offentlig upphandling

² Lag (2008:962) om valfrihetssystem

- Tandreglering enligt LOV
- Tandvård till asyl, tillståndslösa och gömda
- Käkkirurgisk jour

2.1.3 Privata tandläkare inom och utanför Västmanland

- Allmäntandvård och specialisttandvård
- Avgiftsfri tandvård för barn och unga enligt LOV (3–23 år)
- Tandreglering enligt LOV.

3 Syfte

Syftet med rapporten är att utifrån inkomna klagomål till patientnämnden belysa patienters och närståendes upplevelser/synpunkter på *tandvården* i Region Västmanland. Genom att redovisa patienternas erfarenheter och förbättringsförslag är förhoppningen att det kan bli ett bidrag till tandvårdens utvecklings- och kvalitetsarbete likväl som ett underlag för berörda politiker, tjänstemän och andra intressenter.

4 Metod och urval

Inkomna klagomål till patientnämndens kansli registreras och kategoriseras i ärendehanteringssystemet Synergi, utifrån huvud- och delproblem. I detta fall har sökning gjorts på samtliga ärenden som kategoriserats under Folktandvården Västmanland AB, Specialisttandvården samt privata tandläkare med regionavtal. Metoden är att beskriva aktuella ärenden utifrån en kvalitativ ansats med kvantitativa inslag. Urvalet i denna rapport är samtliga 67 ärenden, 24 muntliga och 43 skriftliga, gällande tandvård som registrerades under tidsperioden 2019-01-01 - 2020-12-31.

5 Avgränsning

Det kvalitativa materialet i rapporten bygger uteslutande på patienters och anhörigas subjektiva upplevelser/åsikter av tandvården. Det bör noteras att de klagomål/synpunkter som eventuellt inkommer direkt till vårdenheter ej redovisas i denna rapport då dessa inte kommer patientnämnden till kännedom.

6 Resultat

6.1 Antal ärenden gällande tandvård – en tillbakablick

Tabell 1 visar patientnämndsärenden gällande tandvård för åren 2017–2020. Antalet håller sig ungefär på samma nivå år efter år, det handlar om cirka tre till fyra procent av det totala antalet inkomna ärenden.

Tabell 1. Tandvårdsärenden till patientnämnden år 2017–2020

År	Antal ärenden totalt	Tandvårdsärenden, antal	Tandvårdsärenden, procent
2017	1163	42	3,6
2018	978	39	4,0
2019	883	29	3,3
2020	839	38	4,5

6.2 Berörda verksamheter

Tabell 2 visar antalet ärenden år 2019 – 2020 per verksamhet. Enheter som inte är redovisade i tabellen har inga ärenden registrerade hos patientnämnden. Privata tandläkare hade 1 ärende, kliniker inom Folktandvården Västmanland AB hade 41 ärenden³ och specialisttandvården hade 25 ärenden.

³ I tre av ärendena framgår det ej vilken specifik verksamhet det gäller och den troliga anledningen är att det är ett ärende av allmän karaktär och därmed inte kan härledas till en specifik verksamhet.

Tabell 2. Antal ärenden per verksamhet 2019–2020.



6.3 Ålders och könsfördelning

Tabell 3 visar att åldersgrupperna 40–49 år och 60–69 år har högre andel klagomål än övriga ålderskategorier. Gällande yngre och äldre åldersgrupper, under 10 och över 80, är det få ärenden. "Ej valt" indikerar att det är ett muntligt ärende och där framgår inte alltid ålder och kön på patienten.

Tabell 3. Åldersfördelning

Ålderskategori	Antal
Ej valt	3
0-9	1
10-19	2
20-29	6
30-39	8
40-49	14
50-59	8
60-69	13
70-79	9
80-89	2

Tabell 4. Könsfördelning

Under perioden är det till största del kvinnor (46 st) som lämnat in synpunkter till patientnämnden avseende tandvård. Andelen män är 21. Ej valt indikerar att det är ett muntligt ärende där kön ej registrerats.

Kön	Antal
Ej valt	8
Kvinna	46
Man	21

6.4 Problemområden

Tabell 5 visar de områden som ärendena registrerats inom, det vill säga det patienterna framför som det huvudsakliga problemet. Fyra kategorier dominerar:

- Resultat 31 %
- Behandling 18 %
- Undersökning/bedömning 12 %
- Patientavgifter 10 %

Tabell 5. Antal klagomål per problemområde

Problemområde	Antal
Vård och behandling	2
Undersökning/bedömning	8
Diagnos	3
Behandling	12
Läkemedel	2
Resultat	21
Information	2
Delaktighet	2
Bemötande	1
Patientjournal	1
Patientavgifter	7
Ersättningsanspråk	1
Väntetider i vården	1
Fast vårdkontakt/individuell plan	1
Hygien/miljö/teknik	1
Brister i hantering	1
Intyg	1

6.5 Typ av klagomål/synpunkt

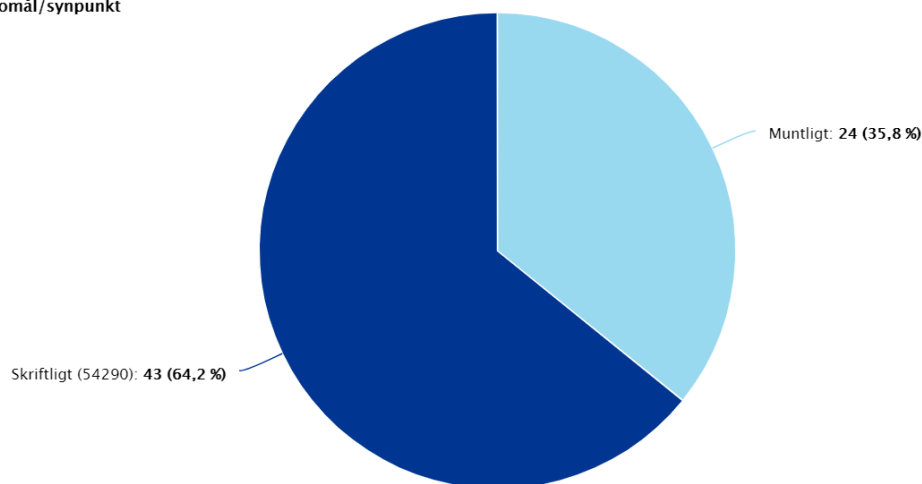
Tabell 6 visar typ av ärende, det vill säga om det är ett muntligt eller skriftligt ärende. Det vanligaste är skriftliga ärenden⁴ (64 %) resten är muntliga ärenden⁵ (36 %). Utöver dessa finns ett antal informations/väglidningsärenden, dessa ingår inte i denna rapport.

⁴ Skriftliga ärenden sänds på uppdrag av patienten till verksamheten att besvaras, används avidentifierat som underlag i form av rapporter/analyser.

⁵ Muntliga ärenden registreras och används avidentifierat som underlag till vårdens förbättringsarbete i form av rapporter/analyser.

Tabell 6. Typ av klagomål/synpunkt

Typ av klagomål/synpunkt



6.6 Antal ärende per område

Folktandvården AB har totalt 41 ärenden. Dessa handlar främst om patienter som är missnöjda med resultatet (63 %), behandling (22 %) samt patientavgifter (12 %). Specialisttandvården har totalt 25 ärenden. De handlar främst om att patienterna är missnöjda med resultatet (32 %) samt undersökning/bedömning (16 %). Gällande privata tandläkare har det inkommit 1 ärende. Detta handlar om att patienten är missnöjd med resultatet.

6.7 Fyra huvudsakliga mönster i klagomålen

Vid en genomgång av samtliga klagomål kan fyra återkommande mönster urskiljas.

- Patienter som är missnöjda med resultatet
- Missnöjda med behandlingen
- Missnöjda med undersökning/bedömning
- Patientavgifter

Under varje rubrik redovisas några avpersonifierade ärenden för att exemplifiera och ge en bild av klagomålen innehåll. Återigen understryks att det som redovisas är patienternas *subjektiva upplevelser*.

6.7.1 Missnöje med resultat

- Patienten har gått på behandling för proteser. Tandläkaren har ej lyssnat på patienten när denne sagt att det känns fel vid besöket. Återkommande besök för korrigering och nu är protesen obrukbar. Konsekvensen för patienten är att hen lider såväl ekonomiskt som kroppsligt.

- Under en behandling slås en tand sönder. Patienten upptäcker det vid hemkomsten. Fick ingen information under behandlingen när det skedde. Patienten undrar: Vem ska bekosta tanden? Varför utebliven information? Patienten har inte fått information om händelsen eller vad som planeras framåt.
- Patient söker på grund av tandvärk. Röntgen tas och bedömningen blir att tanden måste rotfyllas. Fel tand rotfylldes. Får återkomma för att rotfylla rätt tand.
- Patienten beskriver hur käkprotesen inte passar, har inte passat från början. Man har försökt justera den med fyllning, men det har inte fungerat. Protesen trillar ur, patienten har svårt att både prata och äta mat. När patienten pratar har andra svårt att förstå vad hen säger på grund av att protesen inte sitter bra.
- När tanden skulle dras ut gick den av. Delar av tand och rot sitter kvar. Remiss skickas till käkkirurg som lågprioriterad. Har tandvärk och fått infektion samt upplever det svårt att prata då munnen luktar illa. Patienten blir bollad mellan enheter och får information att de inget kan göra.
- Har varit patient på berörd enhet många år. Vid en lagning har ett instrument brutits av och sitter kvar i tanden, vilket gett fortsatta besvär. Patienten fick ingen information om det från början, det är också patientens ansvar att betala för att få ut den. Patienten beskriver sina tänder som förstörda och att inte en enda lagning är hel. Vid besöken har patienten också upplevt att personalen talar över huvudet på hen, på sina hemspråk som känts oprofessionellt.
- Brister i behandlingen som gett skador på tänderna. Blivit lovad att bli uppringd av chef som uteblivit.
- Patient beskriver hur åtgärd misslyckats. Konsekvensen har varit komplikationer och ekonomiska utgifter.
- Anhörig ringer och berättar att patienten fått en ny protes som ej fungerar. Den är för stor, vilket leder till tuggsvårigheter. Anhörig uppger att patienten inte känner sig lyssnad till. Konsekvensen är att det blir svårt med matintag.
- Patienten ska dra ut en visdomstand och får bedövning. Patienten påtalar att kramp uppstår i käken på grund av att munnen är öppen lång tid. Borren lutar mot läppen där det blir en skada.
- Patienten har efter operation nervskador i ansikte och mun som är bestående. Fått rekommendation från verksamheten att kontakta patientnämnden. Konsekvens: Bestående skador.
- Patienten har gjort en käkoperation för en tid sedan, men upplever att något gått fel. Situationen är värre nu än vad den var innan operationen. Känner att hen inte blir lyssnad till och inte får någon hjälp. Konsekvens: Kan inte tugga.

- Ung patient som under fem års tid haft kontakt med olika avdelningar för tandreglering riktar synpunkter mot att bristande kommunikation mellan avdelningar som lett till missar och onödiga operationer.

6.7.2 Missnöje med behandling

- Patienten har fått tand åtgärdad, dagen efter kraftig smärta. Sökt tandvården för att få smärtlindring utskriven på recept inför helgen, nekas. Hänvisas till att boka ett nytt besök hos tandläkare alternativt söka jouren i helgen. Konsekvensen blev att patienten fick mycket ont, det blev även ekonomiskt kostsamt för patienten med flertalet tandläkarbesök.
- Patienten har åtgärdat tand vid två tillfällen men ingreppen har misslyckats. Är nu avskriven hos behandlande tandläkare och rekommenderad att gå till en ny. Patienten ifrågasätter beslutet samt kostnader.
- Patienten önskade ta bort en tand som det var problem med. Tandläkaren lyssnade inte utan åtgärdade enligt eget tycke. Detta har lett till stora besvär för patienten.
- Patienten uppger att hen fick problem efter besök hos folktandvården. Hen fick mycket ont, hade svårt att äta och dricka. Ringde och fick komma tillbaka, fick höra att en del av emaljen var borta. Haft besvär under lång tid. Pratade med verksamhetschefen och tandläkaren då hen blivit lovad att inte behöva betala men ändå fått en faktura.
- Patienten har haft problem med en tand och behandlats vid flera tillfällen som sedan slutade med ett större ingrepp. Patienten har fortfarande besvär och anser sig ha varit tvungen att söka vård vid flera tillfällen och är inte nöjd med resultatet. Konsekvensen har varit både kostsamt och besvärligt.
- Patienten uppger besvär med en tandprotes och upplever sig inte ha fått information om hur planen ser ut framöver. Konsekvensen är värk och sår i tandköttet samt svårt att äta.
- Patienten beskriver stort obehag efter att en krona satts in. Patienten tål inte ett särskilt tandvårdsmaterial och misstänker att kronan innehåller detta. Trots kontakt med tandläkare/verksamhetschef får hen inte svar på vad kronan innehåller. Upplevelsen är att hen inte får hjälp, känner sig inte lyssnad till.
- Patienten är missnöjd med sin tandprotes. Enligt patienten har hen betalat dyrt för en protes som inte fungerar.
- Patienten opererade bort tänder för flera år sedan. En tandbit blev kvar. Patienten ifrågasätter varför ingen har informerat hen om detta förrän nyligen. Patienten har haft mycket besvär, ont och blödningar i munnen. Har behövt uppsöka tandläkare många gånger och nu behövs eventuellt en operation för att få bort tandbiten

- Patienten beskriver att hen kommer in akut till tandvården med infektion och feber. Vid besöket blir hen tillfrågad om hen vill dra ut tanden vilket nekas. Patienten beskriver vidare att hen får antibiotika utskrivet och att hen först blir bättre men sedan sämre igen. Patienten skriver att när ny kontakt med tandläkare tas ställs åter frågan om att dra ut tanden men säger nej. Patienten beskriver att hen vill ha fortsatt antibiotikabehandling men nekas detta.
- Patienten beskriver förloppet kring en felaktig bedömning av tandläkare. Konsekvensen har varit smärtor, infektioner och ekonomiska utgifter som patienten tror kunde ha undvikits om rätt bedömning gjorts.
- Enligt patienten rotfylldde hen en tand för många år sedan, har dock senaste åren haft problem med återkommande inflammation i den rotfyllda tanden. Nu har det enligt patienten visat sig bero på en kvarglömd bit av ett tandvårdsverktyg som är orsaken.
- Patienten uppger att hen tidigare varit på ett tandläkarbesök där röntgenbilder togs men ingen åtgärd vidtogs. Patienten har nyligen haft tandvärk och varit hos tandläkare som enligt patienten uppgett att åtgärd skulle ha vidtagits redan då röntgenbilderna togs första gången. Konsekvensen är att patienten kommer behöva göra flera åtgärder och ifrågasätter betalning.
- Patienten har haft problem efter en rotfyllning. Konsekvensen är att hen har behövt söka ytterligare vård på grund av komplikationer.

6.7.3 Missnöje med undersökning/bedömning

- Patient som beskriver ett förlopp som började med att en tand drogs ut och det blev komplikationer. Tandläkaren ville inte remittera till käkkirurgen, patienten fick byta vårdcentral för att få en remiss. Patienten beskriver brister i bland annat remissförfarandet vid käkkirurgen, återkopplar ej röntgensvar med mera. Konsekvensen har varit fördröjd undersökning och utredning, smärtor och svullnad.
- Patienten har bitit av en tand. Går hos vanligtvis hos privat vårdgivare. Vid det aktuella besöket får patienten information att vederbörande inte är aktuell för verksamheten och att den privata vårdgivaren skulle ha åtgärdat skadan. Patienten ifrågasätter varför det bokas ett besök när åtgärden låg hos den privata vårdgivaren. Remissen skulle ha nekats.
- Patienten har haft besvär en längre tid. Tandläkaren som tidigare behandlat patienten arbetar hos annan vårdgivare. Patienten önskar remiss dit. Ifrågasätter också varför hen är avslutad då besvär fortfarande kvarstår.

6.7.4 Missnöje med patientavgifter

- Patient beskriver att hen gick till tandläkaren för att laga tänder. När hen kom hem upplevdes allt värre än innan och patienten gick till tandläkaren,

patienten misstänker att tandläkaren gjort något fel. Hen gick sedan till privat tandläkare som bekräftade att den första tandläkaren inte gjort ett bra jobb och fick problemet åtgärdat. Patienten har försökt ringa verksamheten flera gånger, önskar få tillbaka tandvårdsbidraget, beskriver ett bristfälligt bemötande där luren läggs på i örat. Konsekvensen är att patienten blivit ekonomiskt lidande.

- Patient beskriver brister relaterat till tandproteser och har frågor kring kostnader som hen fått bekosta själv. Har fått bekosta proteser på egen hand trots att tandvården gjort fel, enligt patienten. Patienten beskriver även felaktigheter i journalanteckningarna.
- Patienten beskriver ett förlopp där proteser inte fungerat, trots flera åtgärdsförsök. Patienten har förlorat förtroendet för sin tandläkare och detta har kostat patienten mycket pengar.
- Patienten har varit i kontakt med Folktandvården och Käkkirurgen angående en åtgärd. Fick en offert på vad åtgärden skulle kosta, när fakturan kom var det en betydligt högre summa som ska betalas. Patienten ifrågasätter bristen på kommunikation kring detta, menar att någon behöver ta ansvar för den ursprungliga offerten.

6.8 Övriga synpunkter

Under denna rubrik redovisas ärenden som inte faller inom de fyra vanligaste områdena av synpunkter men som ändå utmärker sig i någon form. Dessa handlar om bristande kommunikation, dokumentation och sekretess, proteser som skaver, rena missar, ärenden där patienten är ett barn samt covid.

6.8.1 Kommunikation

- Patienten hade begärt förnyad medicinsk bedömning. Har varit patient på berörd enhet många år. Fick information att patienten inte längre fanns listad på deras mottagning. Gäller tidigare behandling och åtgärder. Har själv kontaktat verksamhetschef och blev inte nöjd med svaret.
- Limmet på tandställningen har lossnat vid en tand. Patienten rådet att dra bort det själv och därefter kontakta sin tandläkare första vardagen. Vid kontakt med sin tandläkare hänvisas patienten till tandregleringen som informerar att patienten måste ha en remiss. Patienten har ringt många samtal och menar att informationen har brustit. Det saknas även journalanteckning på kontakttillfället.
- Patienten informeras av tandhygienist att hen har begynnande tandlossning. Enligt uppgift skall detta ha varit synligt vid röntgenundersökningar som gjorts sedan tidigare. Patienten påtalar brister i information och undrar om detta hade varit undvikbart om hen informerats tidigare?
- Tand skulle lagas i förebyggande syfte. Besöket upplevdes negativt. Information uteblev så patienten visste inte vad som skulle hända.

Instrument lades på kroppen och sugen satt fel så vattnet sattes i halsen. Patienten får efter besöket tandvärk, bedöms av annan tandläkare som informerade att behandlingen varit felaktig, borrning för långt ner så skada uppstod.

6.8.2 Dokumentation och sekretess

- Felaktig dokumentation i journalen. Konsekvensen kan bli felaktiga bedömningar/åtgärder vid eventuella framtida besök.

6.8.3 Barnärenden

Två barnärenden finns registrerade gällande tandvård.

- Vårdnadshavare har synpunkter på och frågeställningar angående bedömning av barnets tandställning. Känner sig ej lyssnade till, menar att kontrollerna varit för glesa. Konsekvensen är skador på tand och att patienten har varit utsatt för onödigt lidande.
- Vårdnadshavare riktar synpunkter mot folktandvården, får inte respons eller feedback vid kontakt. Exempelvis hade barnet hål i tänderna, vårdnadshavaren fick inte veta något trots att hen var med vid besöket. Konsekvensen är att vårdnadshavaren inte upplever sig vara delaktig i barnets vård och behandling.

6.8.4 Covid-relaterade ärenden

Två ärenden har inkommit relaterat till covid-19 och tandvård.

- Har väntat på undersökning/åtgärd som nu blivit uppskjuten på grund av covid-19. Har hittat en privat vårdgivare som utföra undersökningen/åtgärden. Vill inte byta Folktandvårdsenhet utan bara få möjligheten att skynda på processen. Patienten menar att det finns risk att det blir ökade besvär. Patienten har fått svårigheter med sömnen.
- Äldre patient besökte folktandvården. Reagerade starkt på att många patienter satt i väntrummet, att personalen inte använde munskydd och att det inte fanns handsprit tillgängligt i väntrummet. Var i kontakt med chef men upplevde att svaren hen fick var vaga. Konsekvensen är att patienten inte känner sig trygg att gå dit. Menar att det är ogjort att leva i karantän om hen blir smittad vid tandläkarbesök.

6.8.5 Proteser som skaver

Flera av klagomålen handlar om proteser som inte passar och därmed skapar lidande för de berörda patienterna. De uppger att det är svårt med det sociala på grund av besvär med att tala samt att det är svårt att äta och dricka. Det framförs också kritik mot bristande information om hur planeringen ser ut framöver, värk och sår i tandköttet.

6.8.6 Rena misstag

En del av klagomålen handlar om rena misstag i behandlingen. Exempelvis att fel tand rotfylls, att tänder går sönder under behandling eller att redskap glöms kvar i munnen och skapar obehag. Det finns också exempel på borrar som gått långt ned i tandroten så nerven skadas permanent.

6.9 Vårdgivarnas svar

Av 67 ärenden är 43 skriftliga där vårdens svar till patienten framgår. Vid en genomläsning är det generellt sett väl formulerade svar. Det finns dock en del svar där det språk som används kan uppfattas som alltför medicinskt och inte helt lättförståeligt om man inte är insatt i terminologin. I majoriteten av ärendena tackas det för synpunkterna och det framförs även ett beklagande att patienten hamnat i en tråkig situation. I flera ärenden förklaras orsak och bakgrund till den uppkomna situationen. Klinikcheferna (som oftast är de som svarar) beskriver i nästan hälften av fallen de åtgärder som genomförts utifrån klagomålet. Några chefer har valt att ringa upp patienten för att föra en direkt dialog om ärendet. Ett färre antal svar på klagomålen intar en hållning där man inte beklagar patientens upplevelse utan hänvisar till en korrekt hantering. I något enskilt fall ber ansvarig chef patienten att byta klinik *"då denne aldrig blir nöjd och att det därmed inte finns anledning till ytterligare kontakt"*.

6.10 Det konkreta förbättringsarbetet

Här följer några exempel på hur klinikerna utifrån patienternas synpunkter har hanterat klagomålen och använt dessa i det konkreta förbättringsarbetet.

- Haft samtal och utvärderat händelsen med personal som varit inblandad.
- Tagit upp ärendet i arbetsgruppen för gemensam reflektion och möjlighet till framtida förbättringar.
- En ny rutin skapas alternativt ändras en redan befintlig sådan.
- Diskussion med cheftandläkare om eventuell Lex Maria-anmälan.
- Samtalskontakt erbjuds med chef eller annan inblandad personal för att reda ut händelsen/klagomålet.
- Kompensation erbjuds antingen i form av ny behandling alternativt ekonomisk ersättning i de fall det bedöms rimligt.

6.11 Patienternas och närståendes förbättringsförslag

När ett skriftligt klagomål lämnas till patientnämnden finns en möjlighet för patienten att skriva egna synpunkter på hur man som patient/anhörig önskar att vården hade agerat istället. Det framkommer bland annat att patienterna önskar bättre och tydligare information om sin behandling, att de vill bli lyssnade på, att remissförfarandet ibland gör att patienterna hamnar i kläm samt att den

ekonomiska faktorn ofta ställer till det. Nedan följer ett urval av patienternas förslag. För att ej röja de enskildas angelägenheter har återgivningen av deras förslag avpersonifierats.

- *"Börja respektera varje människa som en individ".*
- *"Understryk att avvikelser faktiskt skall skrivas så att ingen mer drabbas! Säkerställ att remittenten bibehåller kontakt med patienten till dess att remissen godkänts inte bara skrivs".*
- *"Att inte använda maktspråk".*
- *"Tandläkaren bör göra en avvikelserapport om ett verktyg går sönder där samtliga delar inte återfinns vilket skapat kronisk inflammation i min käke".*
- *"Kostnader som beror på tandvårdens miss av åtgärd inte ska belasta patienten".*
- *"Jag vill ha hjälp med att få veta om tandvården kan hjälpa mig med min behandling av proteser, eller hur vi ska gå vidare med det. Hur kan de hjälpa mig att rätta till felen?".*
- *"Jag ska inte behöva vänta på remisser utan ska ha en tid omgående där man utreder mig samt smärtstillar mig eftersom det är vården som gjort fel. Den somatiska vården agerar som om det som inte syns existerar inte men det gör det".*
- *"Jag vill ha bättre information om eventuella risker och även vad det kan innebära för kostnader i framtiden".*
- *"Jag är riskpatient och hade verkligen behövt tillgång till handsprit vid mitt besök samt ha fått möjlighet till avstånd till andra patienter på Folktandvården. Vill även säga att personalen på Folktandvården var trevliga".*
- *"Jag hade velat veta att det fanns tandbitar kvar som orsakat all smärta och obehag under många år. Undrar varför ingen lyssnat på mig eller berättat det för mig."*

7 Diskussion och reflektion

Det kan konstateras att det relativt sett är få klagomål gällande tandvård som inkommer till patientnämnden. Andelen är cirka 3–4 procent av det totala antalet klagomål. Åldersgrupperna 40–49 år och 60–69 år har högre andel klagomål än övriga kategorier. Yngre och äldre åldersgrupper, under 10 och över 80, har få ärenden. Att äldre grupper anmäler i högre utsträckning än yngre är förväntat med tanke på att tandhälsan oftast förvärras med åren. Generellt lämnar kvinnor oftare klagomål till patientnämnden än män och tandvårdsärenden är inget undantag. Att Folk tandvården AB har högst antal klagomål är förväntat utifrån att flest antal besök sker just där.

7.1 Inga vattentäta skott

En reflektion av de 67 ärendena är att klagomålen ofta går i varandra och handlar om flera olika saker. Problemområdena resultat, behandling, undersökning/bedömning och patientavgifter har flest antal klagomål men flera av dessa, för att inte säga de flesta innefattar även klagomål inom andra områden. Det är med andra ord inga vattentäta skott. Exempelvis är det vanligt att ärenden primärt handlar om ett inte förväntat resultat men att det samtidigt framförs klagomål på avgifter eller annat ekonomiska bortfall. Misstaget som görs under en behandling orsakar flera tandvårdsbesök vilket skapar ökade avgifter och kostnader.

7.2 Bristande kommunikation/information

För patientnämndsärenden i allmänhet är det vanligt att patienterna framför bristande information och kommunikation som orsak till problem och att detta skapar problem i vårdmötet. Detta gäller i högsta grad även tandvårdsärenden. En kategori klagomål handlar om patienter som upplever att de inte fått all information som de hade behövt. Ett exempel är en patient som fick reda på att hen hade begynnande tandlossning och att detta varit synligt vid röntgenundersökningar som gjorts tidigare men ingen information har getts till patienten vid det tillfället. Patienten frågar sig om den bristande informationen bidragit till att orsaka detta tillstånd och undrar om detta hade varit undvikbart om hen informerats tidigare. Ytterligare exempel gäller de två barnärendena som inkommit. Där kan en gemensam nämnaire urskiljas och det är att vårdnadshavarna uppger bristande kommunikation och bristande delaktighet i barnets vård och behandling. De känner sig uteslutna och ej lyssnade till.

7.3 Vårdgivarnas svar och åtgärder

Det är positivt att många av de svar som ges till patienterna generellt sett är väl formulerade. I de flesta svaren tackas det för synpunkterna och det framförs även ett beklagande att patienten hamnat i en tråkig situation. I flera ärenden förklaras bakgrunden till den uppkomna situationen. Det finns dock några svar där det språk som används kan uppfattas som alltför medicinskt och inte helt lättförståeligt om

man inte är insatt i terminologin, detta kan göra att patienterna har svårt att förstå eller tillägna sig svaret fullt ut. Kanske finns här ett lärandeperspektiv där kommunikationen bör vara mer patientcentrerad, utifrån patientens individuella förutsättningar att tillägna sig information.

Svaren från verksamheterna innefattar i vissa fall en redogörelse för vilka åtgärder som genomförts utifrån det aktuella klagomålet. Exempel på det är bland annat att verksamhetschef haft samtal och utvärderat händelsen med den personal som varit inblandad. Det kan också handla om att man tagit upp ärendet i arbetsgruppen för gemensam reflektion och möjlighet till framtida förbättringar. I övrigt ses att nya rutiner har skapats eller ändrats, det har genomförts diskussion med cheftandläkare om eventuell Lex Maria-anmälan, samtalskontakt har erbjudits med chef eller annan inblandad personal och kompensation har erbjudits antingen i form av ny behandling alternativt ekonomisk ersättning. Det finns hos flertalet tandvårdsenheter en vilja och en ambition att ta hand om de inkomna synpunkterna och utifrån dessa reda ut, förklara och förbättra.

7.4 Vad vill patienterna?

Av de förslag till förändringar som patienterna har framfört framgår det att de önskar bli tagna på allvar och vill bli lyssnade på. De önskar bli informerade och få insyn i sin behandling så de medvetet kan agera och planera. De vill att remissförfarandet fungerar och att verksamheter kommunicerar med varandra så att patienterna inte hamnar mellan stolarna och glöms bort. De vill ha information som de förstår och kan ta till sig. Det finns också önskemål om att få snabb hjälp vid akuta tandproblem. Det patienterna inte vill är att betala för behandlingar som de i förväg inte är informerade om eller som de tvingas genomgå på grund av misstag från tandvårdens sida.

7.5 Därför är patienternas synpunkter viktiga

I den Nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet⁶ pekar Socialstyrelsen särskilt på den lärande processen och att involvera patienterna och deras upplevelse av vården. Det skrivs bland annat:

"En grundläggande förutsättning för en säker vård är patientens och de närståendes delaktighet". Patientnämndernas samlade kunskap om patienternas upplevelser av vården bör utifrån det ses som en betydelsefull källa till lärande och stärkt patientsäkerhet".

Den här rapporten sammanfattar 67 patients åsikter om tandvården i Region Västmanland, vad de erfarit och i vissa fall hur de skulle önska att situationen sett ut i stället. Att ta tillvara dessa erfarenheter och titta på dem utifrån ett utvecklingsperspektiv stärker inte bara patienternas möjlighet till delaktighet, förhoppningsvis skapar och bidrar det i förlängningen till en säkrare och mer anpassad tandvård.

⁶ Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020–2024, Socialstyrelsen.

8 Referenser

- Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter, Patientnämndernas gemensamma
- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV
- Lag (2016:1145) om offentlig upphandling, LOU
- Socialstyrelsen: Agera för säker vård – Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020 – 2024

Bilaga 1.

Tandläkare och tandvårdskliniker som har avtal med Region Västmanland

Arboga

- Folktandvården Arboga

Fagersta

- Folktandvården Fagersta
- Tandläkare Joel Persson
- Tandläkare Malin Kruse

Hallstahammar

- Folktandvården Hallstahammar
- Tandläkare Lars-Olof Sjödin
- Tandläkare Reza Razifar

Kungsör

- Folktandvården Kungsör

Köping

- Folktandvården Köping

Norberg

- Folktandvården Norberg
- Tandläkare Marielle Malm
- Tandläkare Mikaela Nordin

Sala

- Folktandvården Sala
- Sala Tandläkarcenter
- Tandläkarna Urban Olsson och Louise Cedergren

Skinnskatteberg

- Folktandvården Skinnskatteberg

Skultuna

- Folktandvården Skultuna

Surahammar

- Folktandvården Surahammar

Virso

- Folktandvården Virso

Västerås

- City tandvård, Tandläkare Robert Zuddas
- Folktandvården Adelsö
- Folktandvården Bäckby

- Folktandvården Herrgårdet
- Folktandvården Oxbacken
- Folktandvården Råby
- Folktandvården Vallby
- Folktandvården Viksäng
- Gabriella Skage AB
- Henrik Skage, Tandvård vid Svartån
- Mälardalens tandklinik
- NAWÅ Dent Tandläkare Nathalie Wåhlin
- Omar Al-Joudi, Västerås Tandhälsa
- Smile
- Susan Wikström tandläkarpraktik
- Tandläkare Amir Henareh, Västerås tandklinik
- Tandläkare Anders Engstrand
- Tandläkare Anna Söderman
- Tandläkare Anders Rosendahl
- Tandläkare Marie Berglöf
- Tandläkarna Andrén
- Tandläkare Fredrik Haddad
- Tandläkare Göran Norenus
- Tandläkare Helena Björnström
- Tandläkare Jeanette Rosenfeld
- Tandläkare Johanna Unnegård
- Tandläkare Magdalena Freij
- Tandläkare Magdalena Freij
- Tandläkare Magnus Sturebrand
- Tandläkare Magnus Törnell
- Tandläkare Marie-Louise Sandvik
- Tandläkare Mehrdad Mahmoodi
- Tandläkare Mikael Jansson
- Tandläkare Nathalie Wåhlin
- Tandläkare Peter Backteman
- Tandläkare Peter Schultz
- Peter Stenmark

Tandläkare utanför Västmanland som har avtal med Region Västmanland

- Tandläkare Jens Bengtsson, Avesta
- Tandläkare Ulrika Jonsson, Enköping
- Allan Dhia Faraj, Din Tandläkarepraktik, Eskilstuna
- Tandläkare Eva Szüts, Eskilstuna
- Tandläkare George Koc
- Tandläkare Gordana Damjanovic
- Tandläkare Jerker Sundqvist, Eskilstuna
- Nils-Eric Vallo, Eskilstuna
- Elisabeth Fahgéns Tandläkeri AB, Ludvika
- Folktandvården Sörmland
- RB Tandreglering och Tandvård, Uppsala
- Region Uppsala

-
- Tandläkare Thomas Larsson, Örebro
 - Tandläkare Rusalin Bajka
 - Tandläkare Emile Nicolas
 - Tandläkare David Karapetjan
 - Höganäskliniken
 - Tandläkare Claes Karlsson
 - City Dental Eskilstuna Tandläkare Pejman Molaee