

  
  
**Pressinfo**  
***Ny rapport från patientnämnden i Stockholm:  
Antalet tandvårdsärenden ökade under 2022 – framför allt  
gällande yngre***

**Igår uppmärksammades den Internationella munhälsodagen, World Oral Health Day, och idag släppte patientnämnden i Region Stockholm sin rapport som handlar om klagomål på tandvård under 2022.**

Patientnämnden bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård, föra fram dessa till vårdgivarna och säkerställa att patienter får svar på sina frågor. Utifrån synpunkterna ska patientnämnden bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att hälso- och sjukvården samt tandvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden handlägger tandvårdsärenden som rör Folk tandvården, Distrikt tandvården, Aqua Dental, privat tandvård som regionen finansierar och tandvård hos privata tandhygienister. Dessutom kommer ibland synpunkter rörande beslut som tagits av regionens tandvårdsenhet och dessa ärenden handläggs också av patientnämnden.

Syftet med rapporten ”Klagomål relaterade till tandvård 2022” är att synliggöra klagomål gällande tandvård som har inkommit till patientnämndens förvaltning. Synpunkterna kan användas för att bidra till ökad kunskap och kvalitetsförbättringar inom tandvården.

**Fler tandvårdsärenden**

–Under 2022 har vi sett en ökning av antalet tandvårdsärenden med 16 procent jämfört med året innan, och det är extra intressant att se att ökningen till stor del har skett för ärenden som rör yngre, säger patientnämndens förvaltningschef Steinunn Ásgeirsdóttir.

Under 2022 inkom 327 ärenden med 665 klagomål avseende tandvård till patientnämndens förvaltning, det är en ökning med 16 procent jämfört med föregående år (ett ärende kan innehålla upp till tre klagomål). Dock är det viktigt att komma ihåg att i relation till alla tandvårdsbesök som görs under ett år, är detta en mycket liten siffra. Generellt sett är svenskarna väldigt nöjda med sin tandvård, det visar bland annat SKIs årliga kundnöjdhetsmätningar.

Det område som fått flest synpunkter var vård och behandling, följt av kommunikation (inklusive bemötande), ekonomi samt resultat. Klagomålen ökade inom de flesta områdena under 2022. Att notera är också att klagomål relaterade till ekonomi är vanligare vid tandvårdsärenden än inom andra verksamheter.

## **Ärenden rörande barn och unga vuxna har ökat**

Antalet tandvårdsärenden avseende barn och unga vuxna ökade under de senaste två åren och de flesta ärendena under 2022 rörde patienter i åldersgruppen 20–39 år. Dock var den procentuella ökningen störst i åldersgruppen 0–19 år.

Största andelen klagomål avsåg området vård och behandling, följt av kommunikation, ekonomi och administrativ hantering. För de yngsta barnen var kommunikation det vanligaste området att framföra synpunkter på, och här ser vi också en ökning av antalet klagomål. När det gäller kommunikation handlade många av klagomålen om upplevelse av bristfälligt bemötande av olika slag i kontakt med tandvårdspersonal såsom receptionist eller behandlare. Kommunikation är ett område som anmälaren ofta har synpunkter på även när ärendet i första hand avser något annat område såsom vård och behandling, ekonomi eller resultat.

–Det understryker vikten av ett bra bemötande, inte minst när det uppstått någon svårighet vid behandlingen eller oenighet mellan patient/närstående och vårdgivare, konstaterar Steinunn Ásgeirsdóttir.

## **Vissa problem runt remisshantering**

När det gäller administrativ hantering handlade flera klagomål om hanteringen av remisser. Även dessa ärenden belyser hur viktigt det är med god kommunikation och att hålla patienter eller närstående informerade.

## **Tandvården bra på att vidta åtgärder**

Patientnämnden noterar när vårdgivaren med anledning av ärendet uppgett att en förbättringsåtgärd vidtagits eller kommer att vidtagas. Antalet ärenden som lett till förbättringsåtgärder ökade generellt under 2022. Tandvården är den verksamhet som hade näst störst andel förbättringsåtgärder i förhållande till totalt antal avslutade ärenden under 2022. Förbättringsåtgärder kan vara på en övergripande nivå och till exempel handla om att man registrerat en avvikelse i klinikens ledningssystem, förbättrat rutiner, förtydligat information, diskuterat frågor kring bemötande på kliniknivå eller förbättrat kunskap och förståelse kring patienter med särskilda behov. Åtgärder i det enskilda ärendet kan handla om att patienten fått ersättning för kostnader, att bemötandefrågor tagits upp med berörda medarbetare, att patienten remitterats för vidare bedömning eller fått erbjudande om kostnadsfri ombehandling. I många fall bidrar en förbättringsåtgärd till att patienten eller den närstående blir nöjd med det svar som hen fått från vården.

## **För mer information:**

Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig samt handläggare av tandvårdsärenden, 070-542 71 16, [annette.birenbaum@regionstockholm.se](mailto:annette.birenbaum@regionstockholm.se)

**Bilaga:** Rapporten ”Klagomål relaterade till tandvård 2022”. Den finns också på <https://www.regionstockholm.se/verksamhet/halsa-och-varld/Patientnamnden-Stockholm/fordjupade-analyser-patientnamnden/>