

Klagomål relaterade till tandvård 2022

Rapport



Patientnämnden

Innehåll

Syfte/Metod/Urval	3
Antal ärenden och klagomål	4
Åldersfördelning	5
Könsfördelning	6
Vårdgivare	7
Problemområden	8
Problemområden och kön	9
Problemområden - barn och unga vuxna	10
Vård och behandling	11
Kommunikation	12-13
Resultat	14
Ekonomi	15

Administrativ hantering	16
Förbättringsåtgärder	17-18
Sammanfattning och reflektion	19

PAN A2302-00029

Region Stockholm

Patientnämndens förvaltning
Box 30198, 104 25 Stockholm
Telefon 08-123 467 00

registrator.pan@regionstockholm.se

www.patientnamndenstockholm.se

Text och statistik:

Annette Birnbaum, Marknads- och
kommunikationsansvarig/Handläggare

Anna Bernhardsson, Controller

Ansvarig utgivare:

Steinunn Ásgeirsdóttir, Förvaltningschef
Patientnämndens förvaltning Stockholm

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

Syfte

Syftet med rapporten 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

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.

I denna rapport redovisas antal ärenden exempelvis när det gäller patienternas fördelning utifrån ålder och kön. Antal klagomål redovisas där det handlar om problemområden. I texten anges om statistiken avser antal ärenden eller klagomål.

Urval

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

Patientnämnden handlägger tandvårdsärenden som rör Folktandvården, Distriktstandvården, 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.

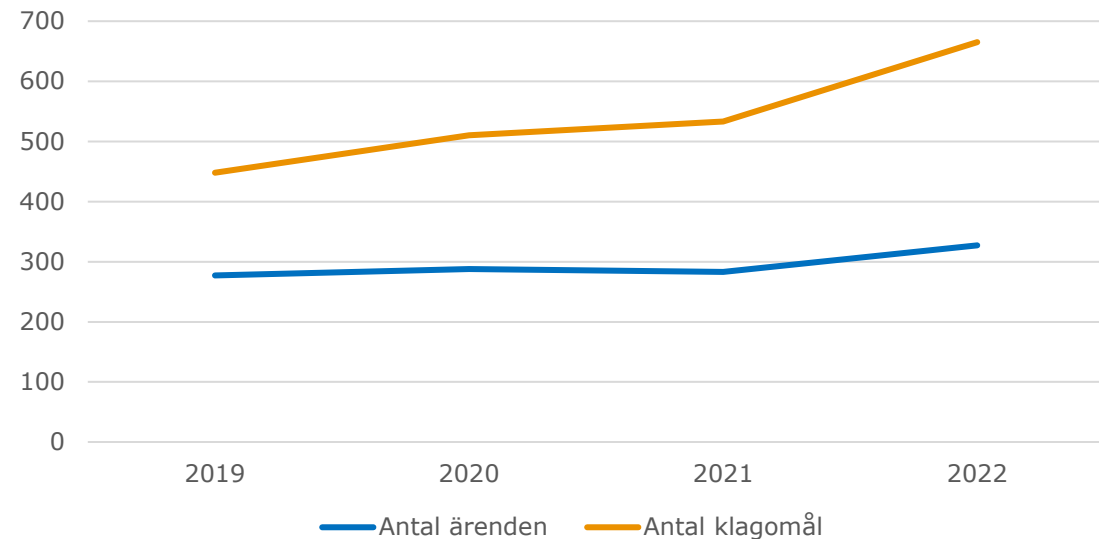
Vid genomläsning av ärenden har urvalet gjorts genom att välja samtliga ärenden avseende tandvård gällande patienter i åldersgrupp 0-29 år som inkom till förvaltningen under 2022.

Under 2022 inkom 327 ärenden relaterade till tandvård till patientnämndens förvaltning, vilket utgjorde fyra procent av samtliga ärenden. Det innebar en ökning med 16 procent (44 ärenden) jämfört med 2021. Innan dess hade antalet ärenden legat relativt stabilt under ett antal år.

Dessa ärenden innehöll 665 klagomål, det vill säga områden som patienten eller ombudet ville klaga på. Ett ärende kan innehålla upp till tre olika klagomål. Det innebar en ökning med 25 procent (132 klagomål) jämfört med 2021.

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.

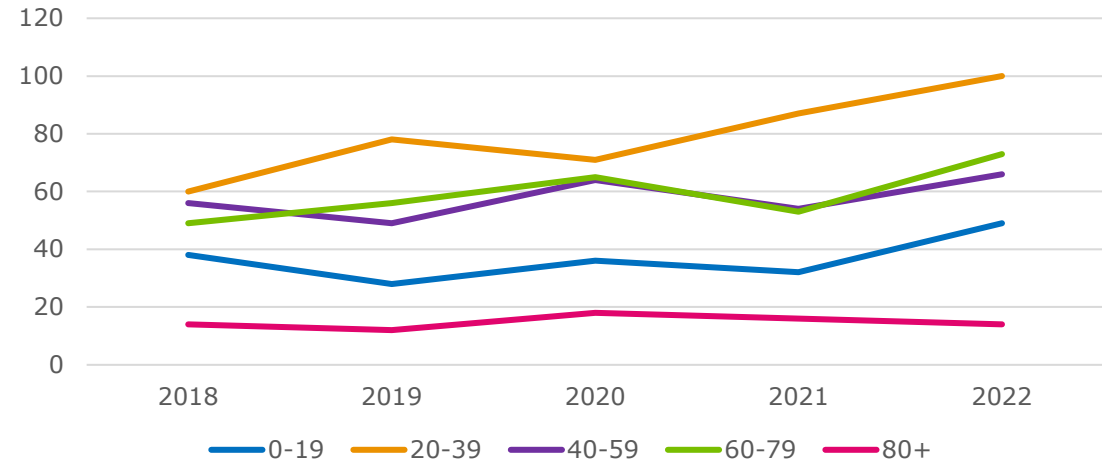
Antal ärenden och klagomål relaterade till tandvård



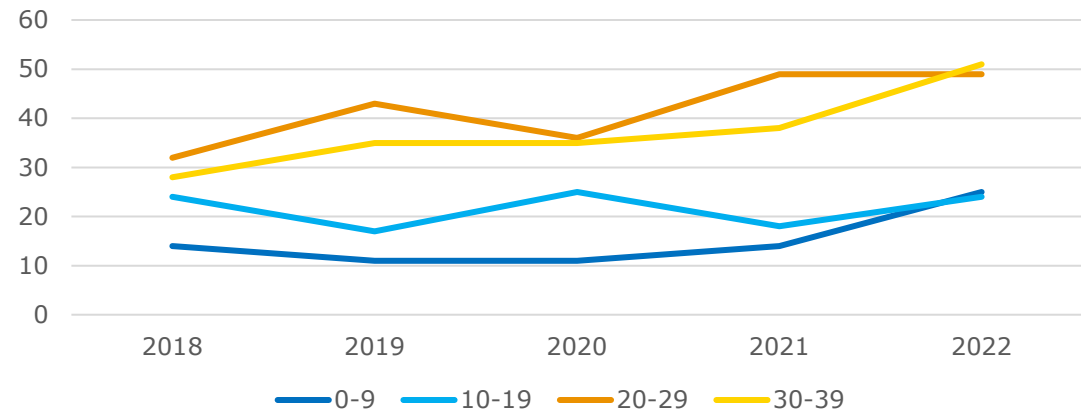
Flest tandvårdsärenden under 2022 handlade i likhet med tidigare år om patienter i åldersgruppen 20-39 år. Därefter följde ärenden i åldersgruppen 60-79 år samt åldersgruppen 40-59 år med antal ärenden på ungefär samma nivå. På fjärde plats utifrån antal ärenden hamnade åldersgruppen 0-19 år, och minst antal ärenden handlade om den äldsta åldersgruppen 80 år och äldre.

Den procentuella ökningen av antalet tandvårdsärenden under 2022 var dock störst i åldersgruppen 0-19 år. Även ärenden i åldersgruppen 20-39 år ökade mycket procentuellt över en tvåårs-period. Fokus i rapporten kommer därför ligga på klagomål avseende barn och unga vuxna.

Antal tandvårdsärenden per åldersgrupp



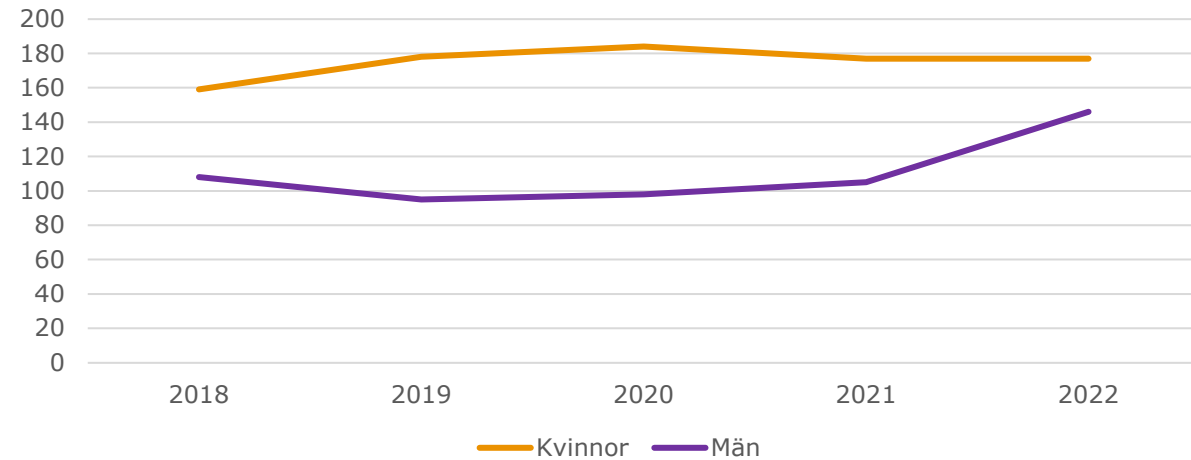
Antal tandvårdsärenden för de yngre åldersgrupperna



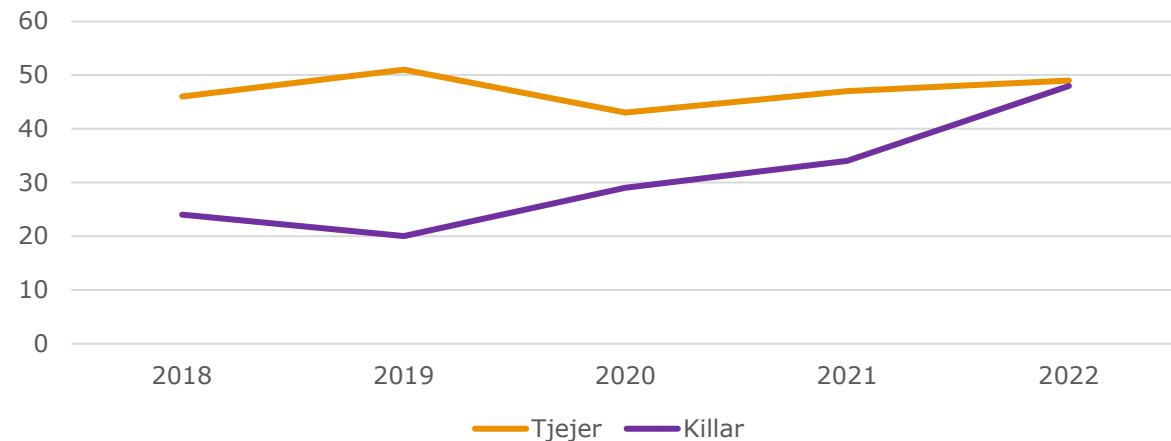
Fler ärenden kopplade till tandvård avsåg kvinnor än män, 54 procent respektive 45 procent¹. Detta var en lägre andel för kvinnor och högre för män än fördelningen av samtliga ärenden under samma period, som var 62 procent för kvinnor respektive 36 procent för män². Könsfördelningen har dessutom jämnats ut under 2022, då mäns tandvårdsärenden har ökat mer än kvinnors.

När det gäller könsfördelning för tandvårdsärenden avseende barn och unga vuxna, avsåg 50 procent av ärendena tjejer och 49 procent killar³ under 2022. Tidigare år var könsfördelningen ojämna.

Antal tandvårdsärenden kvinnor och män



Könsfördelning tandvårdsärenden barn och unga vuxna

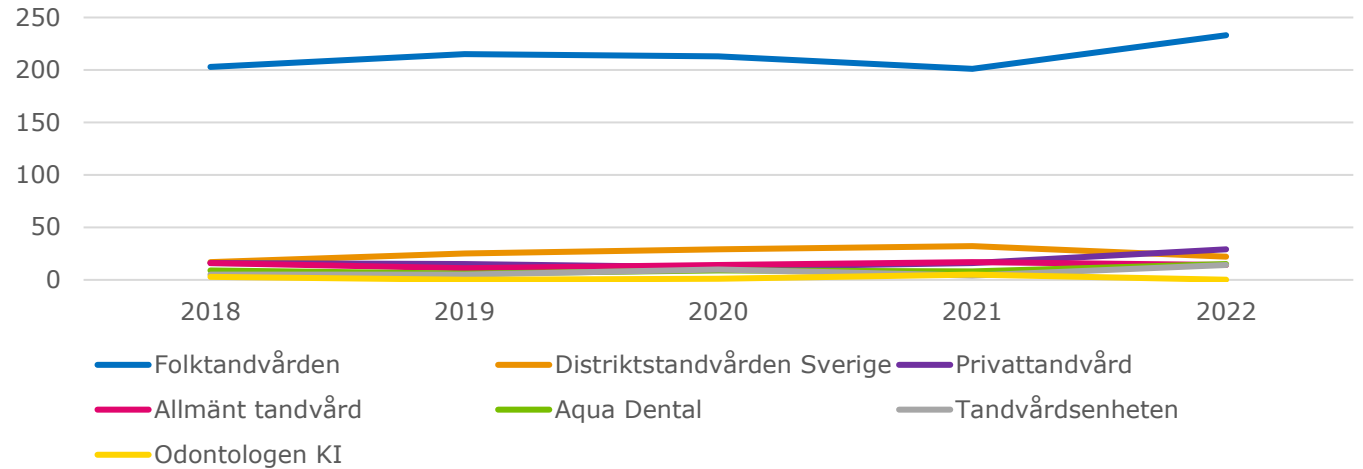


- 1) 1,2 procent av ärendena saknar uppgift om kön.
- 2) 1,9 procent av ärendena saknar uppgift om kön, eller avser patient som uppgett annan könstillhörighet.
- 3) 1,0 procent av ärendena saknar uppgift om kön.

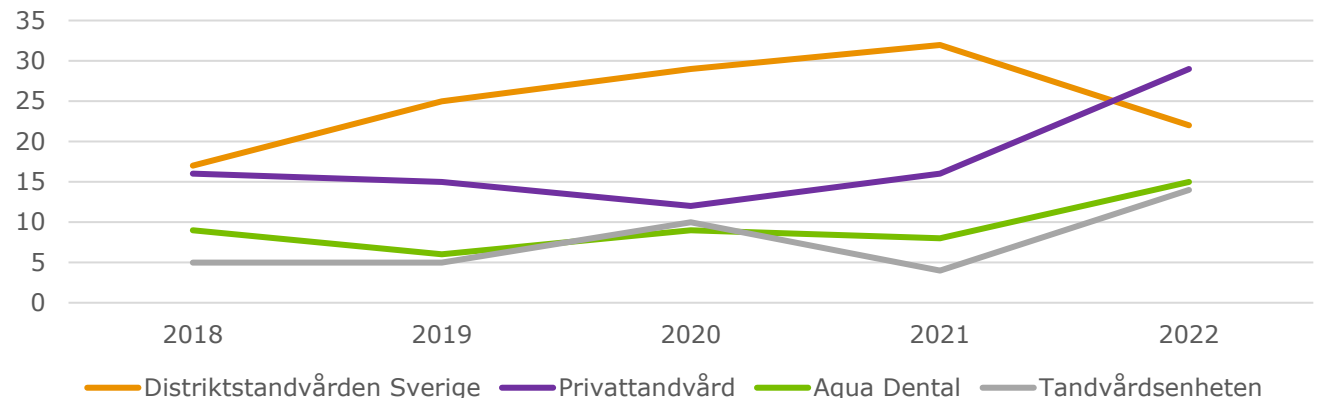
De flesta tandvårdsärendena under 2022, och även tidigare år, rörde Folktandvården. Det är förväntat, eftersom Folktandvården har en större del av marknaden än de andra två vårdgivarna som patientnämnden hanterar.

Färre ärenden avsåg Distriktstandvården under 2022. Där gick dock antalet ärenden upp under tidigare år. Det totala antalet ärenden ökade under 2022 för Folktandvården, Aqua Dental och privata kliniker (där patientnämnden handlägger ärenden rörande regionfinansierad tandvård, som till exempel tandvård för barn och unga) samt även Tandvårdsenheten. För den sistnämnda har ärendena främst handlat om tandreglering på regionens bekostnad.

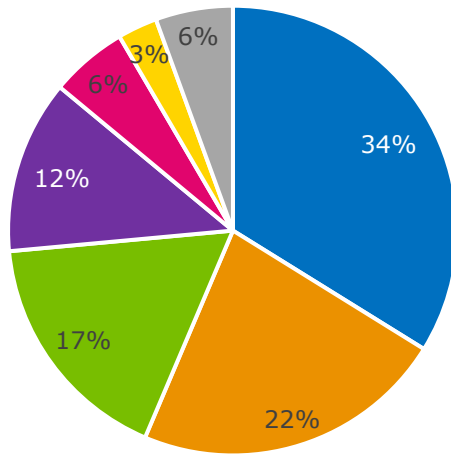
Antal tandvårdsärenden per vårdgivare



Antal tandvårdsärenden per vårdgivare exklusive Folktandvården



Andel klagomål per problemområde

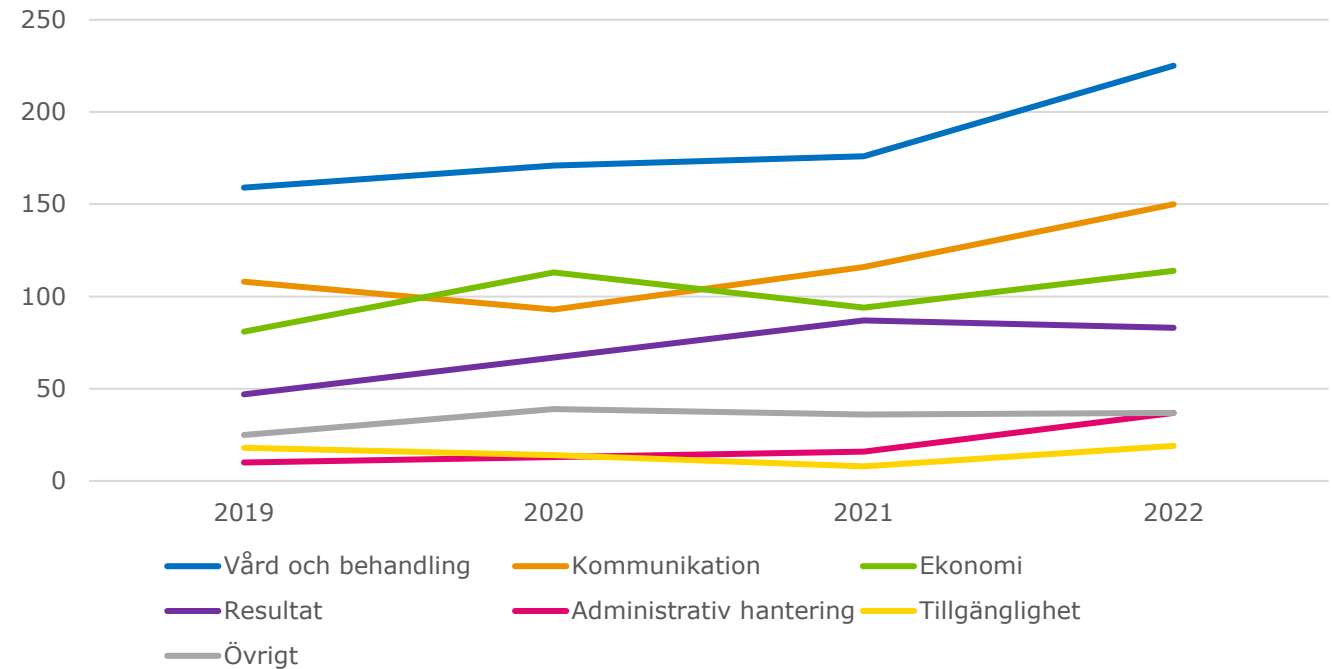


- Vård och behandling
- Ekonomi
- Administrativ hantering
- Övrigt
- Kommunikation
- Resultat
- Tillgänglighet

Den största andelen klagomål, 34 procent, avsåg området *vård och behandling*. Därefter följde *kommunikation*, *ekonomi* samt *resultat*.

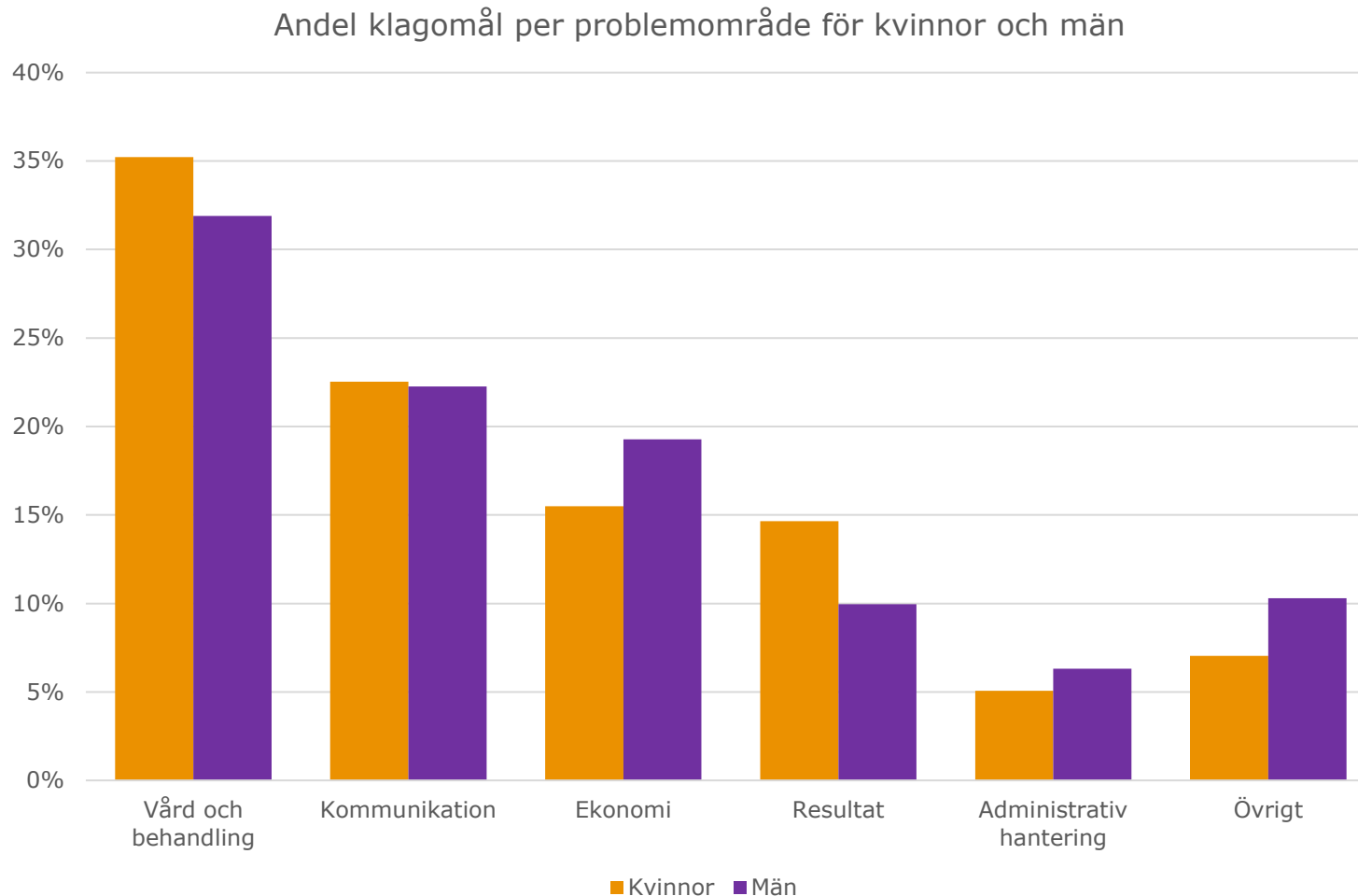
Klagomål kopplade till tandvårdsärenden skiljer sig mot övriga vårdtyper när det gäller fördelningen av vilka problemområden som klagomålen avser. Klagomål relaterade till *ekonomi* är mycket

Utveckling problemområden



vanligare inom ärenden kopplade till tandvård. För övriga vårdtyper kom problemområdet *tillgänglighet* på tredje plats 2022.

Klagomålen ökade inom de flesta problemområden under 2022. De tre största problemområdena ökade ungefär lika mycket procentuellt.



Mäns och kvinnors klagomål fördelade sig relativt lika procentuellt mellan olika problemområden.¹

Både kvinnor och män hade flest klagomål inom problemområdet *vård och behandling* följt av *kommunikation*, *ekonomi* och *resultat*.

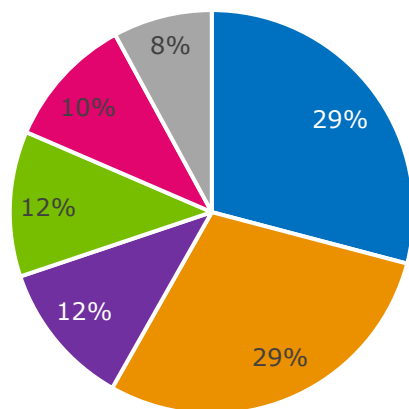
En större andel av kvinnors klagomål handlade om *vård och behandling*, 35 procent jämfört med 32 procent av männens, och *resultat*, 15 procent jämfört med 10 procent av männens.

En större andel av männens klagomål avsåg *ekonomi*, 19 procent jämfört med 15 procent av kvinnornas klagomål.

I posten övrigt ingår bland annat problemområdena *dokumentation och sekretess*, *tillgänglighet* samt *vårdansvar och organisation*.

1) 1,4 procent av klagomålen saknar uppgift om kön, eller avser patient som uppgett annan könstillhörighet. Dessa klagomål har exkluderats i detta diagram.

Andel klagomål per problemområde
åldersgrupp 0-29 år

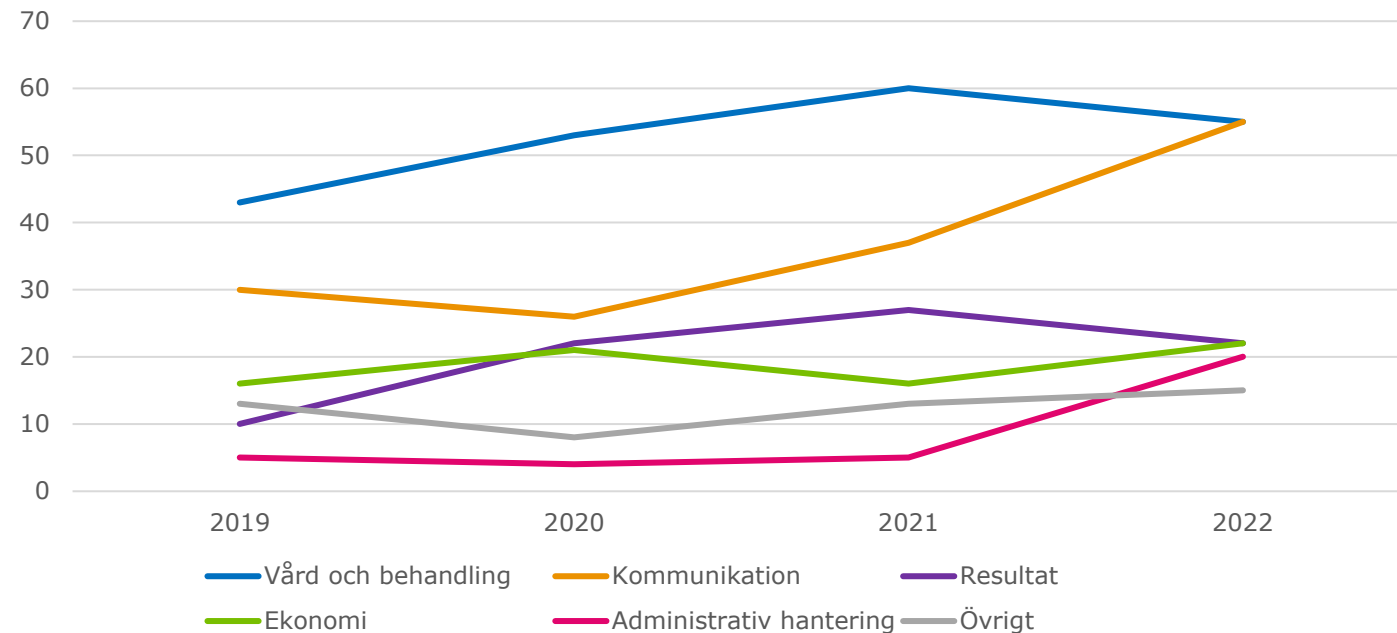


- Vård och behandling
- Kommunikation
- Resultat
- Ekonomi
- Administrativ hantering
- Övrigt

Även för barn och unga vuxna avsåg den största andelen klagomål området *vård och behandling*, 29 procent, samt *kommunikation*, 29 procent. Därefter följde *resultat*, *ekonomi* samt *administrativ hantering*.

För de yngsta barnen, mellan 0-9 år, var istället problemområdet *kommunikation* det vanligaste under 2022 och stod för 46 procent

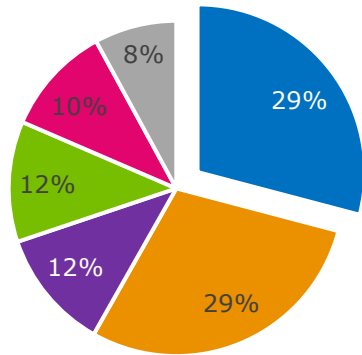
Utveckling problemområden åldersgrupp 0-29 år



av klagomålen följt av *vård och behandling*, *administrativ hantering* och *ekonomi*.

Klagomålen avseende barn och unga vuxna ökade främst inom problemområdet *kommunikation* och *administrativ hantering* under 2022. Klagomål kopplade till *kommunikation* ökade även mycket under 2021.

Andel klagomål per problemområde
åldersgrupp 0-29 år



- Vård och behandling
- Kommunikation
- Resultat
- Ekonomi
- Administrativ hantering
- Övrigt

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.

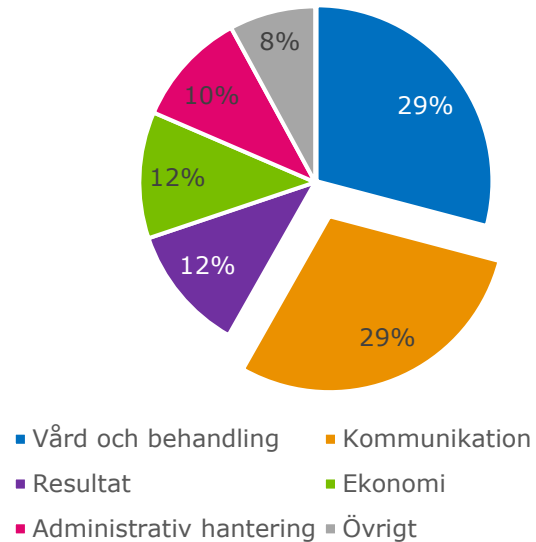
Inom problemområdet *vård och behandling* avsåg klagomålen för åldersgruppen 0-29 år främst delproblemet *behandling* följt av delproblemet *undersökning/bedömning*.

Flera klagomål handlade om bristfällig vård och missade diagnoser. En del klagomål gällde även upplevelse av hårdhänt behandling av tandvårdspersonal. Några klagomål avsåg nekad vård eller incidenter av olika slag vid behandlingen. Klagomålen tog också upp frågeställningar kring om behandlingen borde omfattas av avgiftsfri barn- och ungdomstandvård.

En pojke som tidigare fått en ofullständig tandregleringsbehandling, har fått stora problem med sitt bitt och kan inte längre äta vanlig mat utan att sätta den i halsen, då han inte kan tugga. Specialister både inom käkkirurgi och tandreglering anser att pojken bör få en behandling, både operativ sådan och tandreglering, men bedömningstandläkaren vill inte ens diskutera frågan.

En patient skulle få en fyllning omgjord och under behandlingen borrade tandläkaren rakt igenom tanden och dessutom lossade borret och flög rakt in i ansiktet på patienten. Tandläkaren valde att fortsätta trots det som hänt och bad inte ens om ursäkt för händelsen. Patienten fick konstant värk efter behandlingen och besökte en annan klinik där man kunde konstatera att tandläkaren nog hade borrarat för djupt. Eventuellt riskerar patienten nu att behöva genomgå en rotfyllning av tanden. Patienten, som tidigare inte varit orolig inför sina tandvårdsbesök, är nu väldigt rädd och känner ett stort obehag inför framtida tandvårdsbehandlingar. Behandlingsmissen kan också leda till stora kostnader då patienten efter årsskiftet inte längre får kostnadsfri tandvård.

Andel klagomål per problemområde
åldersgrupp 0-29 år



Kommunikation var det problemområde för barn och unga vuxna där klagomålen ökade mest under 2022 och 2021. Vid många ärenden hade patienten eller ombudet synpunkter på *kommunikation* i kombination med något annat problemområde.

Klagomålen avsåg främst delområdena *bemötande* samt *information*.

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

En ung pojke skadade sig i munnen genom en olycka. När han kom till tandläkaren bemöttes han väldigt bryskt, 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.

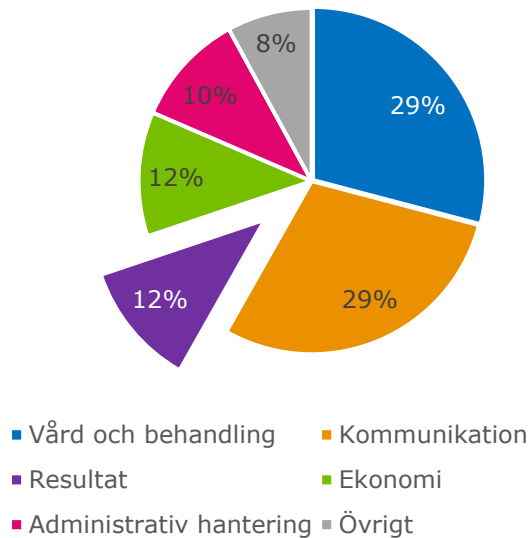
Patienten har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Hon besökte en tandvårdsmottagning tillsammans med sin mamma. Tandläkaren pratade oavbrutet utan att lyssna och kallade patienten för "gumman". Patienten upplevde tandläkarens bemötande som nedlåtande och arrogant. Patienten lämnade mottagningen utan uträttat ärende.

En pojke besökte en tandläkare för att dra ut en mjölktaand. Pojken har en neuropsykiatrisk diagnos, vilket föräldrarna informerade tandläkaren om i förhand. Tandläkaren svarade då att diagnosen bara var något påhittat som man endast ägnar sig åt i Sverige. Han tog utan att informera i förväg fram en lugnande spruta och höll den framför patienten, som blev rädd och motoriskt orolig. Injektionen gavs ändå under fasthållande av barnet. Patienten somnade därefter och tandläkaren påbörjade sin behandling med ett bändande i munnen som föräldrarna upplevde som alltför aggressivt. Barnet vaknade under tiden och blev åter orolig och tandläkaren uppmanade då föräldrarna att hålla i patienten. Dagen efter besöket var barnet svullen i munnen och hade läppar som blödde och var spruckna. Vid kontakt med tandläkaren rekommenderades salva på läpparna eller att uppsöka en akutmottagning.

En mamma kontaktade en klinik och avbokade ett besök för sin son då hon inte mådde bra. Receptionisten hänvisade till ett sms med information om att avbokning måste ske 24 timmar innan bokad besök, annars skickas en faktura för uteblivet besök. Mamman hade inte fått något sms. Mamman önskade tala med ansvarig chef, men fick till svar att hon kunde byta mottagning. Receptionisten hade varit otrevlig i tonen och höjt rösten vid samtalet.

En pojke besökte en tandläkarmottagning. Ombudet menade att varken sköterskan eller tandläkaren var vana vid att bemöta ett barn. De talade mest med varandra och informerade inte pojken om vad som skulle hända eller vad de olika instrumenten var till för. Ombudet menade att det är viktigt att personalen är utbildad för att ta hand om barn och förklara vad som händer. Extra viktigt är det för barn då de inte är bekanta med vården ännu.

Andel klagomål per problemområde
åldersgrupp 0-29 år



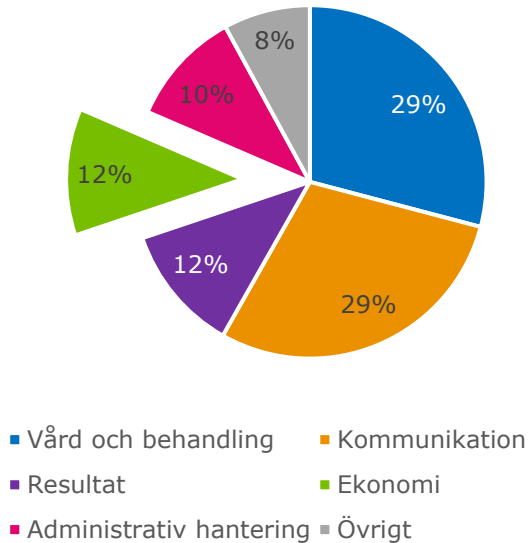
Inom problemområdet *resultat* handlade klagomålen om att anmälaren var missnöjd över resultatet av genomgången behandling. För åldersgruppen 0-29 år har klagomålen ofta gällt resultatet av tandreglerings-behandling, och i vissa fall har behandlingen upplevts som ofullständig. En del klagomål avsåg skador, komplikationer eller besvär som uppstått i samband med behandling.

En kvinna remitterades till specialisttandvård och genomgick en operation. Hon drabbades av komplikation och fick därför besöka inrättningen frekvent under en tid och genomgå ytterligare operation. Hon informerades om att allting var normalt, men det visade sig senare att hon drabbats av en infektion i käkbenet.

En kvinna fick en tandregleringsbehandling utförd på regionens bekostnad. Hon besökte aktuell klinik många gånger och fick träffa flera olika specialister och tandsköterskor. På grund av tandställningen skadades hennes framtänder och den enda möjligheten att åtgärda detta nu är att sätta skalfasader på de skadade tänderna. Kvinnan är förundrad över att detta kunde få ske och att inte någon reagerade och satte in åtgärder för att förhindra skadan. Dessutom är hon bekymrad eftersom hon inte tror att dessa fasader kommer att hålla livet ut. Hon ser framför sig stora kostnader för omgöringar även om kliniken erbjudit sig att göra den första behandlingen utan kostnad.

En flicka fick beviljad tandreglering på regionens bekostnad på grund av överbett och djupbett. Inför behandlingen drogs två tänder ut för att skapa plats. Efter ett års behandling har överbettet minskat, men djupbettet finns kvar vilket resulterar i sår i gommen. Dessutom har patienten fått stora gluggar som plågar henne. Patienten och hennes föräldrar vill fortsätta behandlingen, men mottagningen har stängt hennes ärende och vägrar öppna upp det igen.

Andel klagomål per problemområde
åldersgrupp 0-29 år



Inom problemområdet *ekonomi* handlade flera klagomål gällande åldersgruppen 0-29 år om fakturering för uteblivet besök. I en del fall berodde det på sena avbokningar till följd av sjukdom, medan andra hade blivit debiterade trots att de säger sig ha avbokat eller aldrig fått kallelsen. Andra klagomål gällde exempelvis felaktig debitering av

patientavgift vid barn- och ungdomstandvård, att patienten inte fått något kostnadsförslag innan behandlingen startade eller att patienten vill få pengar tillbaka då behandlingen inte hjälpt.

Klagomål kopplade till problemområdet *ekonomi* är mycket vanligare vid tandvård än vid andra vårdtyper, framför allt för vuxna patienter.

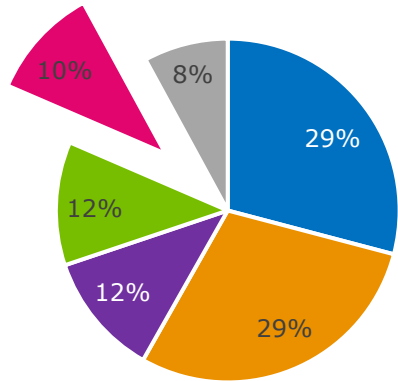
Klagomålen avseende åldersgrupper äldre än 30 år handlade ofta om att patienter anser att de av olika anledningar har fått betala för mycket. Det kan exempelvis vara så att man anser att fel åtgärder har använts, som att ett besök debiterats som akut medan patienten inte anser att det varit det, eller att man inte varit nöjd med behandlingen. Det kan också handla om att man inte fått något kostnadsförslag i förväg eller att det man fått har ändrats

under behandlingens gång. Några ärenden har handlat om att man fått betala för tandvård som ska vara regionfinansierad.

En flicka skulle på tandläkarbesök hos aktuell vårdgivare men på morgonen då hon skulle gå dit började hon kräkas mycket och länge. Mamman ringde då återbud, men fick sedan en faktura för uteblivandet.

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.

Andel klagomål per problemområde
åldersgrupp 0-29 år



- Vård och behandling
- Kommunikation
- Resultat
- Ekonomi
- Administrativ hantering
- Övrigt

En man besökte tandläkaren då hans tandkött var inflammerat. Det visade sig att han hade flera problem, bland annat behövde en tand rotfyllas. Tandläkaren försökte med detta, men lyckades inte bedöva tanden och avbröt därför behandlingen. Tandläkaren lovade att skicka en remiss till specialist. Patienten har inte fått någon återkoppling gällande remissen och har svår värk.

Under 2022 inkom fler klagomål än tidigare år för barn och unga vuxna kopplat till *administrativ hantering*. Flera klagomål handlade om felaktiga debiteringar av olika slag. Klagomålen handlade också i flera fall om hantering av remisser, exempelvis att utlovad remiss inte skickats eller att patienten inte fått någon återkoppling kring vad som hänt med remissen. Synpunkterna gällde också andra upplevda brister i den administrativa hanteringen, såsom bristande återkoppling på klagomål direkt till vårdgivaren.

En pojke med ADHD och autismdiagnos hade av kommunens handläggare enligt LSS rekommenderats att försöka få tandhygienist-behandling, eventuellt på remiss då han har speciella behov och mamman inte får komma nära hans mun för att hjälpa till med tandborstningen. Kliniken vägrade ställa upp på detta och hävdade att det var mammans skyldighet att ta hand om sonens tandborstning. Mamman upplevde det som att tandläkaren inte förstod hennes önskemål. Hon har också bett att få ut journalanteckningar men inte varit lyckosam med det heller.

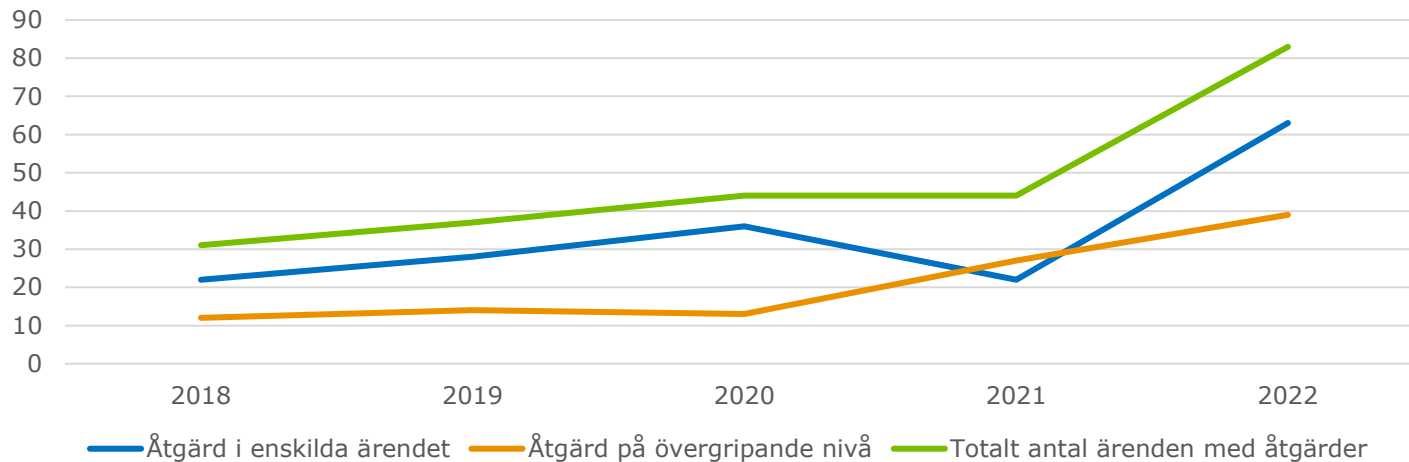
En tonåring har under snart två års tid genomgått tandreglering vid en tandvårdsmottagning. Vid två tillfällen har familjen missat besökstiden och vid ett tredje tillfälle skickades två kallelser för samma dag, varpå familjen missade den ena tiden. Mottagningen har nu informerat patienten om att han inte kan fortsätta få sin behandling vid mottagningen utan får hitta en annan verksamhet som kan ta bort hans tandställning. Föräldern undrar hur det ska gå till, när han ringt runt till andra verksamheter har de nekat detta. Föräldern menar att patienten hamnat i en ohållbar situation. Avgiften för uteblivet besök menar föräldern att de kan betala utan problem.

Patientnämnden registrerar i vilken omfattning som svaren från vårdgivarna innehåller uppgifter om att ärendet lett till att man har för avsikt att genomföra förbättringsåtgärder eller om sådana genomförts.

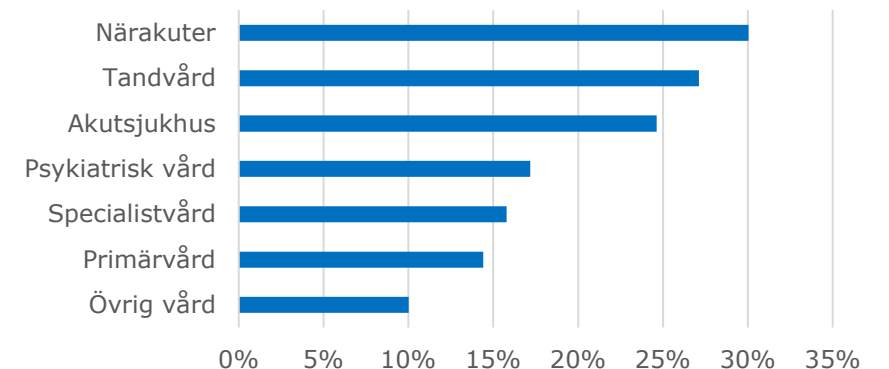
83 ärenden kopplade till tandvård har lett till någon förbättringsåtgärd under perioden, alternativt både *Åtgärd i det enskilda ärendet* och *Åtgärd på en övergripande nivå*. Antalet ärenden med förbättringsåtgärder har ökat mycket under 2022 och utgör 27 procent av de tandvårdsärenden från 2022 som har avslutats under året. Tandvården är den verksamhet som hade näst störst andel förbättringsåtgärder i förhållande till totalt antal avslutade ärenden under 2022.

Åtgärder på en övergripande nivå handlade exempelvis om att man registrerat avvikelser i klinikkens ledningssystem, förbättrat rutiner, förtydligat information, diskuterat frågor kring bemötande på klinikknivå eller förbättrat kunskap och förståelse kring patienter med särskilda behov. *Åtgärder i det enskilda ärendet* kunde 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.

Antal tandvårdsärenden med förbättringsåtgärder



Andel ärenden med förbättringsåtgärder 2022



En kvinna upptäckte när hon passerat den fria barn- och ungdomstandvården åldersmässigt att hon hade en mjölkttand kvar i bettet som behövde tas ut. Detta ledde till att hon nu på egen bekostnad måste genomgå tandreglering för att få ihop tänderna/bettet. Hon säger att hon aldrig informerats om den här tanden vid sina besök i ungdomen. Patienten har också fått veta att behandlingen skulle ha blivit mycket enklare om den hade gjorts när hon var yngre.

Åtgärd: *Klinikchefen beklagar det inträffade. Hans bedömning är att vårdgivaren borde ha uppmärksammat problemet. Man kommer att ersätta patienten för den kostnad som har uppstått på grund av den fördröjda diagnosen. Klinikchefen har lyft upp detta som en avvikelse och gått igenom med patientsäkerhetsgruppen. Patienten har tagit del av yttrandet och var mycket nöjd och tacksam.*

En kvinna som har ett frisktandvårdsabonnemang fick uppgift om en summa som hon skulle betala månadsvis. Därför blev hon väldigt förvånad när hon såg att helt andra och större summor hade dragits från hennes konto, och när hon försökte få ett svar från receptionen blev hon dåligt bemött.

Åtgärd: *Klinikchefen hade blivit informerad om patientens upplevelse redan tidigare och berättar att nödvändiga åtgärder har vidtagits och att man tänker arbeta vidare med frågan om bemötande, som han ser på med största allvar. Patientens synpunkter kommer att lyftas i klinikens förbättringsarbete. Patienten har tagit del av yttrandet och var ganska nöjd.*

- 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.

- Antalet ärenden som lett till förbättringsåtgärder har ökat under 2022. Tandvården är den verksamhet som hade näst störst andel förbättringsåtgärder i förhållande till totalt antal avslutade ärenden under 2022.

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* det vanligaste området att framföra synpunkter på. Klagomålen ökade främst inom områdena *kommunikation* och *administrativ hantering*.

Bemötande

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 främst 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.

Remiss-hantering

När det gäller *administrativ hantering* handlade flera klagomål om hantering av remisser, exempelvis att utlovad remiss inte skickats, att svar på remissen dröjt eller att patienten inte fått återkoppling kring vad som hänt med en remiss.

Även dessa ärenden belyser hur viktigt det är med god kommunikation och att hålla patienter eller närstående informerade.

