

# Roten till hål i plånboken

En analys av inkomna klagomål  
under ett år gällande tandvård.

Anna Lagerström  
Malin Sturesson  
Patientnämnden Skåne  
2025:05

# Innehållsförteckning

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Sammanfattning .....                            | 3  |
| Bakgrund .....                                  | 4  |
| Syfte .....                                     | 4  |
| Urval .....                                     | 4  |
| Senaste analysen om tandvård .....              | 5  |
| Klagomålen i siffror .....                      | 5  |
| Det här berättar patienter och närstående ..... | 9  |
| Resultat .....                                  | 9  |
| Behandling.....                                 | 11 |
| Patientavgifter.....                            | 13 |
| Information .....                               | 14 |
| Undersökning/bedömning .....                    | 16 |
| Bemötande .....                                 | 17 |
| Väntetider i vården.....                        | 18 |
| Klagomålen har lett till.....                   | 19 |
| Analys.....                                     | 20 |

## Sammanfattning

Analysen omfattar 213 klagomål om tandvård, som inkommit under perioden maj 2024 till och med april 2025, och som registrerats på Folktandvården Skåne. Den senaste analysen av klagomål som inkommit till Patientnämnden Skåne gällande tandvård gjordes 2021. Klagomålen handlar i stort om samma sak nu som för fyra år sedan, i många fall kommunikationen mellan patienten och tandvårdspersonalen samt kostnaderna för tandvård.

Flest klagomål i urvalet handlar om delproblemet *Resultat*. Bland dessa finns flera berättelser från patienter som upplever att de fått besvär i samband med tandvårdsbehandlingar. Några upplever att de inte har blivit hjälpta efter de behandlingar som rekommenderats av tandvården. Det finns även klagomål som handlar om att andra intilliggande friska tänder skadats i samband med behandlingarna. Det finns också de som berättar om smärta, svullnad, sår, känselbortfall, inflammation eller infektion som uppstått efter behandlingar. Besvären har i vissa fall hållit i sig under lång tid. Händelser som dessa har orsakat stress och oro för patienterna. De skapar också oro för ökade kostnader.

Det förekommer klagomål som handlar om att åtgärder inte har utförts innan patienten övergått till att vara betalande kund, eller att bedömningar ändras efter att patienten uppnått åldern som gör att tandvården inte är kostnadsfri längre. Klagomålen handlar också om bristande bemötande och information. Flera patienter klagar på bedömningar relaterade till Frisktandvårdsavtal och vilka riskgrupper de hamnar i, särskilt när avgiften höjts.

Det förekommer klagomål från patienter som upplever att de fått vänta länge på tandvård. De handlar om undersökningar, behandlingar eller utprovning av protes. Ett par exempel handlar om patienter med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning som fått vänta länge på tandvård.

## Bakgrund

Patientnämndens verksamhet bedrivs i enlighet med lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården<sup>1</sup>. Uppdraget är att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård i regioner och kommuner samt viss tandvård. Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden eller hinder för utveckling av vården. Patientnämnden Skåne registrerar klagomål på respektive verksamhet som de berör. På det viset kan olika vårdområden analyseras.

## Syfte

Syftet med analysen är att belysa vad patienter klagar på gällande tandvård. Syftet är också att bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Synpunkterna ger inte en övergripande bild av hur tandvården fungerar men varje berättelse bär på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas och anpassas efter patienternas behov.

## Urval

Analysen omfattar 213 klagomål om tandvård, som inkommit under perioden 1 maj 2024 till och med 30 april 2025, och som registrerats på Folktandvården i Skåne. Utöver dessa finns 18 klagomål gällande privata tandvårdsföretag med avtal med Region Skåne under samma tidsperiod. De omfattas inte av analysen.

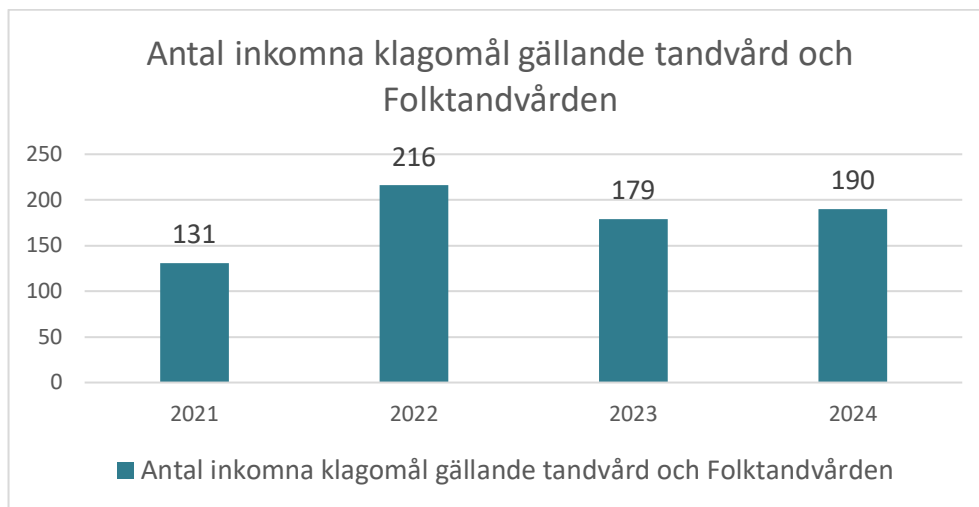
---

<sup>1</sup> Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården  
Svensk författningssamling 2017:2017:372 t.o.m. SFS 2019:976 -  
Riksdagen

## Senaste analysen om tandvård

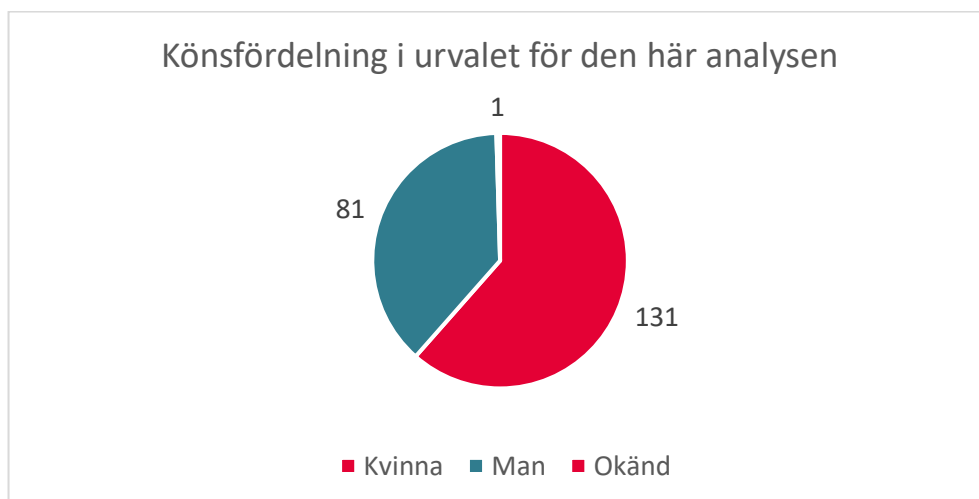
Den senaste analysen av klagomål som inkommit till Patientnämnden Skåne gällande tandvård gjordes 2021. Urvalet omfattade då 1 januari 2019 till och med 30 juni 2021. Flest klagomål berörde huvudproblemen *Kommunikation*, *Vård och behandling*, *Ekonomi och Resultat*. Nästan alla ärenden omfattade på något sätt kommunikation mellan tandvården och patienten. Det handlade om förståelse för hela behandlingsprocessen, bemötande och otydlig information kring kostnader. Det fanns också en del frågor kopplat till Frisktvårdssavtal och olika debiteringskoder. Många patienter var besvikna över resultatet när det inte levde upp till förväntningarna kopplat till den kostnad de lagt ner. Det fanns även ärenden där vården dragit ut på tiden av olika anledningar vilket medförde ett ökat vårdbehov och mer kostnader för patienten. Vid komplikationer klagade patienter på att de fått betala trots att det som hänt var tandvårdens fel. Andra klagomål handlade om komplikationer som känselbortfall, smärta och infektioner efter tandvårdsbehandlingar.

## Klagomålen i siffror

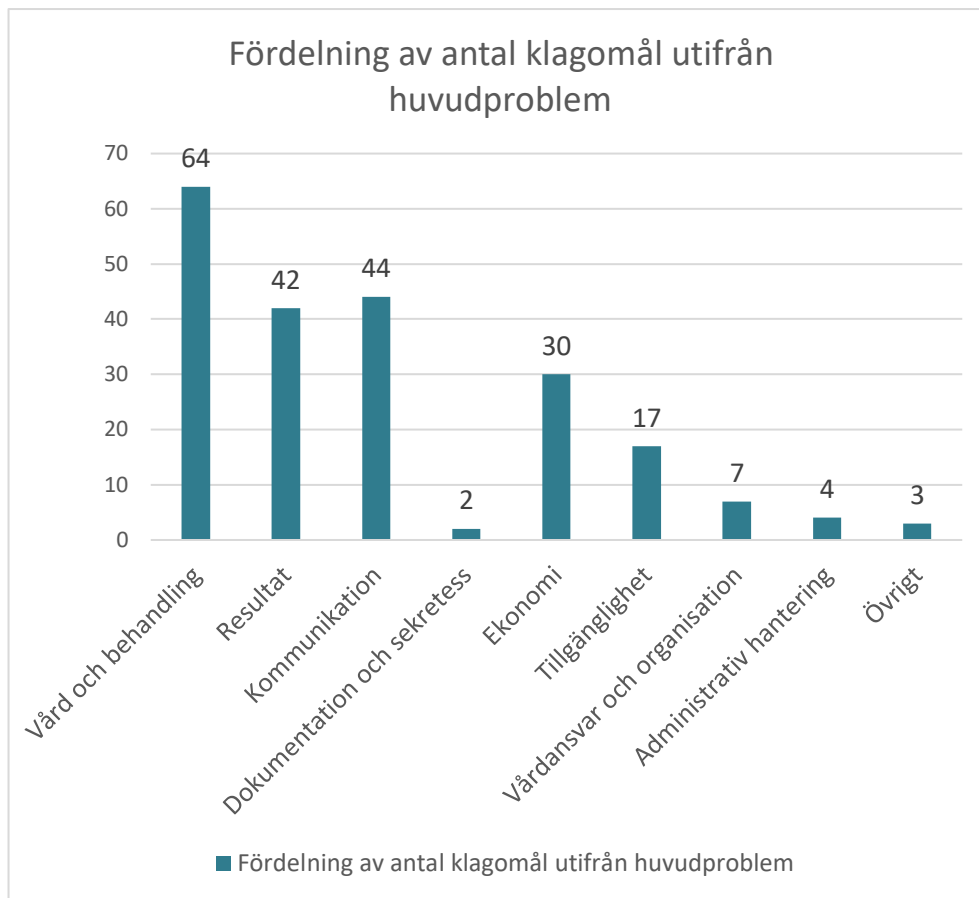


Figur 1 Antalet klagomål gällande tandvård och Folktandvården ligger relativt jämnt över åren.

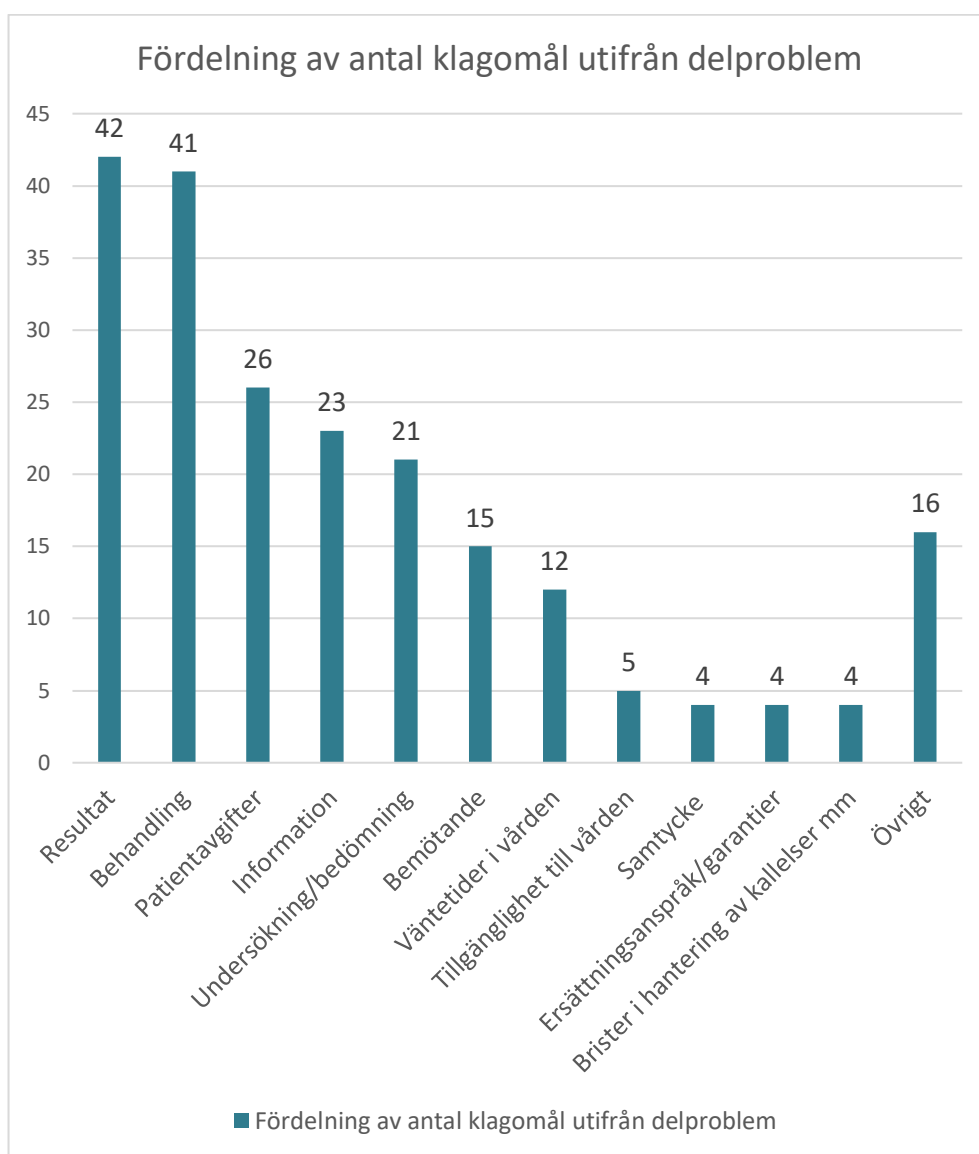
I urvalet för den här analysen finns 213 klagomål.



Figur 2 Flest antal klagomål i urvalet handlar om kvinnors tandvård.



Figur 3 Flest klagomål i urvalet handlar om *Vård och behandling* men tandvård som medicinskt område sticker ut eftersom många fler klagomål berör *Ekonomi* än bland klagomålen i stort.



Figur 4 Nästan lika många klagomål i urvalet handlar om delproblemen *Resultat* och *Behandling*.

Av klagomålen i urvalet handlar 22 om barn under 18 år, de utgör 10 procent. Under en stor del av tidsperioden som den här analysen omfattar var tandvården avgiftsfri för patienter till och med 23 år. I urvalet finns 42 klagomål som handlar om den åldersgruppen, de utgör nästan 20 procent av urvalet.

De flesta som klagar hör själva av sig till Patientnämnden Skåne. Gällande 15 procent av klagomålen har det begärts ett skriftligt svar från tandvården. I ytterligare 8 procent har annan kontakt tagits med tandvården.



# Det här berättar patienter och närstående

Här redovisas berättelser från patienter och närstående gällande de sju vanligaste delproblemen i urvalet.

## Resultat

Bland klagomålen som handlar om resultat finns flera berättelser från patienter som upplever att de fått besvär i samband med tandvårdsbehandlingar. Några upplever att de fått mer besvär efter de behandlingar som rekommenderats av tandvården.

En patient klagar på att lagningen som gjordes var för hög vilket gav smärta och svårigheter att tugga. Lagningen lossnade sedan vilket gjorde att patienten valde att gå till en annan tandläkare. En annan klagar på smärta under lång tid efter behandlingen, det visade sig att en metallbit lämnats kvar.

Det finns också klagomål på skador som uppstått i samband med rotfyllning. En patient berättar att tanden sprack vid en sådan behandling. En annan patient har synpunkter på att en tandläkare borrar för djupt i en tand i samband med en rotfyllning och skadat tanden. Patienten fick reda på detta i efterhand av en annan tandläkare och önskar anmäla händelsen.

*”Jag har blivit emotionellt påverkad av den skada som har uppstått på min tand, då den är mycket synlig. Detta har inneburit att jag kommer att behöva en krona resten av livet, eller alternativt dra ut tanden, vilket skulle bli ännu mer synligt. Denna situation har påverkat min självkänsla och livskvalitet på ett negativt sätt.”*

Det finns klagomål där patienten klagar på att åtgärden som gjorts inte håller. I något fall har patienten informerats om att lagningen inte kommer att hålla över tid men ändå valt den behandlingen och

inte en dyrare. När lagningen sedan inte höll klagar patienten på resultatet av behandlingen och vill ha sina pengar tillbaka.

Flera av klagomålen som handlar om Resultat kommer från patienter som haft problem under längre tid. Någon klagar på att behandlingen är utdragen. Det finns också de som berättar om smärta, svullnad, sår, känselbortfall, inflammation eller infektion som uppstått efter behandlingar. Händelser som dessa har orsakat stress och oro för patienterna. En patient har fått ont i rygg och nacke efter en hårdhänt tandvårdsbehandling och berättar att hen behövt söka vård för dessa komplikationer.

En patient klagar på att fel visdomstand har dragits ut då journalsystemet låg nere och tandläkaren inte hade tillgång till journalanteckningar. Patienten berättar att hen var orolig och nervös inför ingreppet och därför inte reflekterade över vilken tand som tandläkaren drog ut. På hemväg insåg patienten att det var fel visdomstand. Patienten har uppmärksammat tandläkaren på det inträffade och tandläkaren har bett om ursäkt.

En patient klagar på att en bit av roten på tanden lämnats kvar innan det installerades ett implantat vilket senare medförde att patienten drabbades av smärta och förlorade implantatet.

*”Jag var mycket sjuk i flera månader. Jag mådde mycket dåligt både fysiskt och psykiskt.”*

I ett svar från tandvården framgår att rotresten borde ha tagits bort innan behandlingen men att de haft koll på patienten och inga besvär har noterats förrän implantatet lossnade.

Det finns flera klagomål från patienter som haft problem med sina retainers, en sorts stödtråd på baksidan av tänderna. En patient berättar att hen fått besvär efter en tandstensborttagning. Stödtråden har börjat lossna och patienten berättar att hon fått återvända flera gånger för att få det åtgärdat.

*”När jag försökt kontakta kliniken har jag blivit bemött otrevligt av receptionisterna, vilket har gjort det mycket svårt för mig att uttrycka mina bekymmer och få den hjälp jag behöver.”*

Andra patienter med samma sorts stödtrådar som fått råd att de inte ska ersättas efter att ha gått av vittnar om att tänderna rört sig och orsakat besvär. En patient berättar:

*”Nu har mina tänder flyttat på sig och jag har ett stort mellanrum mellan framtänderna... Jag mår fruktansvärt dåligt av detta och ler aldrig med tänderna och försöker dölja det så mycket det går.”*

I svaret från tandvården beskrivs patienten borde ha tagit kontakt med tandreglerare. Enligt patienten var informationen som hen fick att det inte behövdes för att tänderna inte skulle flytta på sig.

Det förekommer flera klagomål relaterade till Frisktandvårdsavtal. En patient berättar att hen inte är nöjd med den utförda behandlingen av en tand. Patienten undrar hur man ska framföra synpunkter på behandlingen och vilka garantier man har som patient inom ramen för frisktandvården om något gått fel med den tandvård man fått. Patienten är orolig för att få sämre behandling om man klagar.

En annan patient med frisktandvårdsavtal klagar på att ingenting gjorts åt att hans tänder nötts ner under många år till följd av tandgnissling. Patienten har till slut fått en bettskena men menar att den behandlingen kommit för sent.

*”Jag har betalat tandvårdsförsäkringen under många år och anser att man helt missat och försummat min tandvård, då man ska erbjuda patienten förebyggande tandvård.”*

## Behandling

Flera patienter vittnar i sina klagomål om att behandlingar lett till smärta och obehag. Många av klagomålen är relaterade till bedövning.

En patient som var på vårdenheten för att laga en tand fick inget erbjudande om bedövning. Patienten tyckte att behandlingen var smärtsam och försökte avbryta, men tandläkaren fortsatte att borra. Efteråt sa tandläkaren att det hade gjort lika ont med bedövning och att det gick fortare så här. Patienten upplevde tandläkaren som stressad och oengagerad i sitt arbete.

En annan patient fick bedövning men den var inte tillräcklig vilket resulterade i svåra smärtor under behandlingen. En annan patient fick ett sår där bedövningen satts.

Det förekommer klagomål där patienter berättar att de fått söka vård många gånger för sina besvär utan att bli hjälpta. De upplever att de fått en provisorisk behandling och att det även blivit kostsamt i längden. En patient berättar om en behandling där tandläkaren lagade en tand provisoriskt och att fyllningen bara höll i en dag. Patienten informerades om att tanden troligen behövde dras ut, men patienten valde då att uppsöka en annan tandvårdsklinik där tandläkare åtgärdade patientens problem utan att behöva dra ut tanden. Patienten är mycket kritisk till den första tandläkarens behandling.

Andra klagar på att behandlingar blivit fördröjda exempelvis genom lång väntetid till specialisttandvården.

Det förekommer något klagomål där bedömningen från tandvårdens sida ändrats över tid och där patienterna upplever att man blivit lovad en behandling, exempelvis tandreglering, och man blir besviken när man sedan inte får det.

En patient är missnöjd med att en tandvårdsbehandling inte utfördes innan patienten gick över till att vara betalande kund. Patienten upplever sig lurad och vill inte betala för tandvården framöver utan menar att tandvårdskliniken borde ha gjort mer för att se till att patienten blivit färdigbehandlad. I ett yttrande menar kliniken att de

gjort vad de kunnat men att patienten har avbokat flertalet tider vilket har dragit ut på behandlingstiden.

En berättelse kommer från en patient som skulle dra ut två tänder. Planen var att den ena tanden skulle delas och dras ut i omgångar. När dagen för behandlingen kom valde tandläkaren att ändå dra ut denna tand hel. Följden blev att en bit av tanden bröts av och behövde tas bort genom en större operation. Patienten har synpunkter på att tandläkaren chansade och inte höll sig till den planerade behandlingen.

Två klagomål i urvalet handlar om barn som fått tandställning utomlands och nu nekas uppföljning av Folktandvården för dessa. Vårdnadshavarna klagar på att de fått svar att ny tandställning måste sättas in eller att kontroll av den befintliga tandställningen inte görs av Folktandvården. En av vårdnadshavarna misstänker att det är en kostnadsfråga att de vill sätta in en ny tandställning i stället. Den andra klagar på bristande information då de inledningsvis menar att de fått besked om att tandställningen skulle kunna följas upp i Sverige men att det beskedet sedan ändrats efter att tandställningen satts in.

## Patientavgifter

Många av berättelserna innehåller missnöje över kostnader oavsett inom vilket delområde patienterna klagar på. Flera klagande upplever att de inte fått tandvård som motsvarar den kostnad de fått lägga ner på sina besök eller behandlingar.

En del klagar på att den åtgärd som behövts har krävt flera besök, medan patienten anser att det borde ha kunnat gjorts på en och samma gång.

En patient är missnöjd med behandlingen hos en tandläkare och menar att det måste finnas garantier. Patienten har fått ett kostnadsförslag men då behandlingen inte gick som tänkt kommer kostnaden att bli mycket högre. Patienten har varit i kontakt med

klirikchefen gällande kostnaderna men är inte riktigt nöjd med informationen. Det finns en annan patient som fått en faktura trots att tandläkaren sagt att det inte skulle kosta något då behandlingen omfattades av garantin.

Ett klagomål kommer från en patient som har synpunkter på informationen angående en patientavgift. Patienten fick ett datum för behandling men tandläkaren blev sjuk så att behandlingen fick skjutas upp. Patienten har nu fått besked om att behandlingen kommer att kosta pengar, trots att patienten vid överenskommelsen för behandlingen, hamnade under gränsen för betalning på grund av sin ålder. Patienten ställer sig frågande till patientavgiften och vill anmäla det inträffade.

En närstående till en ung patient framför synpunkter på den information som patienten fått gällande avgiften för tandvården. Patienten drabbas negativt enligt närstående då övergångsreglerna gällande rätten till kostnadsfri tandvård inte har följts av tandvårdskliniken.

Flera patienter klagar på bedömningar relaterade till Frisktandvårdsavtal och vilka riskgrupper de hamnar i, särskilt när avgiften höjs. Några berättelser handlar också om att man upplever att man inte kallas till besök så ofta som avtalet säger att man har rätt till.

Det förekommer också klagomål gällande att patienter fått betala för sent avbokade tider. En del tycker inte att de ska behöva betala för sen avbokning om de blivit sjuka.

## Information

En patient klagar efter att ha fått veta att hon hade början till hål i flera tänder och att dessa har funnits där i flera år utan att hon informerats om det. En annan patient önskade ännu mer information om vilka risker en operation kunde innebära innan den genomfördes.

Det finns också en del klagomål gällande bristande information när det kommer till patientavgifter, exempelvis när åtgärder blivit dyrare än prognosen sagt.

En patient som ville boka tid till tandläkare för undersökning fick besked om att undersökningen i stället skulle göras av tandhygienist. Patienten gick med på det men blev sedan debiterad en dyrare undersökning än vad som var överenskommet. När patienten påtalade den felaktiga debiteringen gick kliniken med på att korrigera felet. När patienten senare besökte tandläkare debiterades patienten ändå för undersökning samt behandling. Patienten menar att undersökning redan gjorts av tandhygienist och ville inte betala för ännu en undersökning gjord av en tandläkare. När patienten tog kontakt med klinikchef för att bestrida avgiften för undersökningen fick patienten besked att detta är klinikens gängse arbetssätt. Patienten tycker att förfarandet går ut på att lura patienterna och att kliniken på ett bättre sätt borde informera om kostnader för behandlingar och undersökningar. När patienten tog kontakt med personal på kliniken för att bestrida avgiften upplevde hen sig otrevligt bemött.

En patient framför synpunkter gällande brister i informationen vid besök hos tandhygienist på mottagningen. Patienten fick betala för rådgivning som hon inte bett om och när hon ifrågasatte kostnaden fick hon besked att hon kunde avsäga sig rådgivning vid nästa besök. Patienten undrar varför hon inte blev informerad om detta innan besöket.

En patient som haft Frisktandvårdsavtal i många år och alltid haft god munhälsa klagar på informationen kring ändrad avgiftsklass. Utan att patienten hade informerats om det hade hen flyttats upp till en annan klass vilket innebar förhöjd avgift. Patienten var frågande till varför hen inte fått information om detta och undrar också varför hen bytt klass. Patienten misstänkte att det berodde på åldern och upplevde sig åldersdiskriminerad.

*”Det är av stor vikt att man som patient blir informerad om att avgiften och avgiftsklassen ska höjas. Det ska då klart och tydligt framgå varför man höjer avgiften och på vilka grunder det är gjort.”*

Ett yttrande inkommer från klinikchefen som har besvarat patientens frågor och redogjort för det medicinska händelseförloppet. Efter att ha gått igenom dokumentation anses inte bedömningen vara felaktig men de ser att de har brustit gällande informationen till patienten. Detta kommer de ta upp i verksamheten.

## Undersökning/bedömning

Det förekommer att patienter undrar varför deras problem med tänderna inte uppmärksammas vid tidigare undersökningar eller bedömningar. Det finns också klagomål som handlar om att olika tandläkare gjort olika bedömningar vilket skapat förvirring hos patienter.

En patient som har klagat berättar att hen sökte akut vård på grund av kraftig tandvärk i en veckas tid. Efter flera besök till följd av en inflammation och utan att ha fått antibiotikabehandling behövde tanden dras ut. Patienten var besviken på bedömningarna och den uteblivna behandlingen och upplevde att detta kunde skett mer skyndsamt och att tanden då kanske hade kunnat gå att rädda.

*”Detta har varit en process på över två månader där jag haft fruktansvärt ont i perioder samt lagt en massa pengar på en tand som det ändå slutade med att jag fick dra ut.”*

I ett svar från kliniken framgår att man frångått rutiner och att en avvikelse noterats.

I ett ärende som gäller ett barn klagar närstående på bristande undersökning och uppföljning efter att barnet hade skadat sina tänder. Barnet fick i ett senare skede dra ut två tänder till följd av en infektion som inte uppmärksammades i tid. Vårdnadshavaren undrar varför problemet inte upptäcktes tidigare.



En patient som kontaktat Patientnämnden Skåne har synpunkter på att bedömningen av hennes visdomständer ändrades efter att hon blivit betalande kund. Tidigare hade tandläkaren sagt att visdomständerna inte behövde tas bort men när hon uppnådde en ålder som innebar att hon behövde betala för tandvården fick hon besked att dessa behövde tas bort.

## Bemötande

Flera patienter klagar på dåligt bemötande inom tandvården. Det finns berättelser från personer som känt sig kränkta över påpekanden om att de inte sköter sina tänder. En patient upplevde sig utskälld för att inte ha borstat tänderna. Några berättar om personal som varit otrevliga och inte tillmötesgående. En patient berättar att det kändes som att personalen talade över huvudet på hen när patienten fortfarande låg ner i undersökningsstolen.

En patient som fått information om att ingenting kunde göras åt hens upprepade problem med tänderna fick till slut besked av tandläkaren att hen borde söka sig till en tandläkare som talar samma språk i stället.

*”Jag känner mig djupt kränkt, diskriminerad och inte tagen på allvar. Jag är fullt kapabel att kunna förstå och har klarat mig utan problem i samhället och vid läkarbesök utan tolk.”*

Ett klagomål handlar om en krock mellan rekommendationerna från sjukvården och tandvården. Patienten har haft ätstörningar och fått besked av sjukvården att äta någonting sött varje dag medan tandvården uppmanar patienten att sluta äta sötsaker. Den närstående som lämnat klagomålet berättar att patienten trots att de sagt ifrån fick en moralpredikan kring sötsaker vid besöket hos tandvården, vilket kan vara förödande för en patient med ätstörningsproblematik.

Vårdnadshavaren till ett barn med en funktionsnedsättning hade informerat personalen om dessa och vad de innebar i samband med behandling. Enligt vårdnadshavaren fick hen till svar av personalen att man skulle ta hänsyn till detta under behandlingen men så skedde inte. Vårdnadshavaren menar att personalen inte var pedagogiska och inte lyssnade på vad patienten försökte förmedla under behandlingen. Enligt vårdnadshavaren mådde patienten dåligt efter det inträffade och vårdnadshavaren menar att det var ett övergrepp på patienten.

En annan vårdnadshavare till ett barn med tandvårdsrädsla har lämnat ett klagomål om att personalen var stressad och använde metoder som kan liknas vid tvång för att barnet skulle öppna munnen. Detta trots att man i förväg informerat personalen på kliniken om barnets oro och rädsla.

*”Besöket hade blivit bättre om personalen hade lyssnat på min förfrågan och den information jag gav i förväg om mitt barns behov. De borde ha tagit det lugnt och låtit mig förbereda honom i min takt och undvikit att tränga sig på och använda tvång.”*

Ett annat klagomål som gäller ett barn handlar om att barnet skulle genomgå en behandling på kliniken och fick lugnande läkemedel. Medicineringen fungerade inte som väntat och flera personer behövde hålla i patienten för att behandling skulle genomföras. Patienten blev rädd efter händelsen och vill inte gå till kliniken mer. Barnet upplevde att det var läskigt, vill inte bli fasthållen igen och bryr sig inte längre om hen får hål i tänderna.

## Väntetider i vården

Det förekommer klagomål från patienter som upplever att de fått vänta länge på tandvård. Klagomålen avser både vuxna och barn. De handlar om undersökningar, behandlingar eller utprovning av protes.

Ett barn med funktionsnedsättning som har svårt att genomföra en tandundersökning på ordinarie tandvårdsklinik hade fått remiss till specialisttandvården. Ett halvår efter att remissen mottagits hade barnet fortfarande inte fått någon tid för besök, i stället gavs besked om att det skulle ta ytterligare åtta till tio månader till innan barnet kunde få tid för besök. Efter kontakt med verksamheten har barnet fått en tid och en plan för undersökningar.

Ett liknande klagomål gäller en vuxen person med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning som också fått vänta länge på tandvård.

En berättelse som inkommit till Patientnämnden Skåne kommer från en patient som beviljats tandställning i en annan region och stötte på problem när hen flyttade till Skåne:

*”Jag blev då utkastad från kön och blev ombedd att börja om processen i Region Skåne då de har olika index och krav för att få betald tandställning... jag har blivit beviljad tandställningen igen men tycker det är orimligt att jag ska hamna sist i kön och vänta ytterligare tid när jag redan väntat i tre år.”*

Det finns också klagomål på lång väntetid som uppstått på grund av problem med remisshanteringen eller avbokade tider från tandvårdens sida. Det förekommer även att behandlingar inte kunnat slutföras på grund av brist på personal vilket har fått stora konsekvenser för patienten.

## Klagomålen har lett till

I samband med några skriftliga svar från tandvården framkommer vad klagomålen har lett till. I ett par fall har tandvårdsklinikerna svarat att de kommer att ta med sig klagomålet i sitt förbättringsarbete.

Ett barn som blivit rädd för att gå till tandläkaren efter att en lös mjölk tand dragits ut utan erbjudande om bedövning har fått ett svar

från vården där upplevelsen beklagas. Tandläkaren har vidtalats om händelsen och synpunkten från barnet kommer att användas i utbildningssyfte för att något liknande inte ska hända igen. Barnet har också erbjudits inskolning hos profylaxtandsköterska för att kunna komma till tandvården utan rädsla framöver.

## Analys

Nivån på antal klagomål som inkommer årligen till Patientnämnden Skåne gällande tandvård och Folktandvården är relativt jämn. Det som skiljer tandvården från klagomål på övrig hälso- och sjukvård är att många fler klagomål handlar om ekonomi. Även om klagomålet inte kategoriserats under ekonomi som huvudproblem handlar berättelser ofta om missnöje kring kostnader. Det stämmer väl överens med det som Patientnämnden Skåne såg i sin senaste analys av tandvården som publicerades i september 2021. Många patienter är fortfarande besvikna över resultatet när det inte lever upp till förväntningarna kopplat till den kostnad de lagt ner.

Patienter har rätt att få korrekt information om kostnaden för sin tandvård. I tandvårdslagen<sup>2</sup> står att innan en undersökning eller viss behandling påbörjas ska vårdgivaren upplysa patienten om kostnaden för åtgärden. Om en följd av behandlingar behövs ska vårdgivaren upplysa patienten om de beräknade sammanlagda kostnaderna för behandlingarna. Om förutsättningarna för behandlingsförslaget eller kostnadsberäkningen ändras ska patienten upplysas om detta och om anledningen till ändringen. Här upplever de klagande till Patientnämnden Skåne i flera fall att tandvården brister. Insatserna blir dyrare än vad man fått besked om på förhand. En annan aspekt av detta är i de fall då problem uppstått till följd av en tandvårdsbehandling. Där upplever patienterna att komplikationerna blir dyra för dem att få åtgärdade trots att skadan

---

<sup>2</sup> Tandvårdslag (1985:125) | Sveriges riksdag

uppstått hos tandvården. Berättelserna om komplikationer visar inte bara på ett stort fysiskt och psykiskt lidande hos patienterna utan också en oro för hur det ska drabba dem ekonomiskt. Det upplevs från patienternas sida i en del fall att det inte finns några garantier och att man som patient har svårt att åberopa sina rättigheter ekonomiskt gentemot tandvården.

Malin Jeppsson är cheftandläkare på Folktandvården Skåne och känner igen att många klagomål, även de som kommer direkt till klinikerna, handlar om pengar. Hon beskriver att det handlar om ett komplext system som skiljer sig från övrig hälso- och sjukvård med åtgärdsdebitering där det är åtgärden som görs som de tar betalt för, oftast utan koppling till tiden det tar att utföra den.

- En vanlig lagning kan ta olika lång tid att göra beroende på hur tekniskt svårt det är, vilken tand som ska lagas, hur erfaren tandläkaren är eller om patienten är tandvårdsrädd. Det kan upplevas som orättvist och ologiskt att man får betala lika mycket för en åtgärd som är utförd på några minuter jämfört med någonting som tog mycket längre tid att göra, säger hon.

Att det ibland finns ett glapp mellan patienters förväntningar utifrån kostnaden de lagt ner på en undersökning eller behandling och det de får, är också någonting som Malin Jeppsson märkt av.

- En del patienter förväntar sig att de ska bli helt besvärsfria efter ett besök och det är inte alltid som det är möjligt. Ibland kan det behövas upprepade besök och det kan också uppstå komplikationer som kräver fler åtgärder att komma till rätta med. Det kan kännas orättvist att man som patient får betala för det, men en del komplikationer kan vi från tandvårdens sida inte heller förutse ska inträffa.

Hon tror att en del av de här klagomålen hade kunnat undvikas genom bättre information till patienterna.

- När det har brustit hade vi i många fall kunnat vara ännu tydligare men ibland har informationen, trots att vi försökt vara extra tydliga, inte nått fram till patienten. De flesta tycker inte att det är kul att besöka tandvården, det kan kännas obehagligt och många är rädda för att det ska göra ont. Läger man sedan på en oro för att besöket eller åtgärderna ska kosta mycket pengar kan det innebära att patienterna inte är så mottagliga för vår kommunikation. Det gör det utmanande, förklarar hon.

En annan komplikation som det förekommer flera berättelser kring i urvalet av klagomål är problem med retainers efter tandvårdsbehandlingar. Där uttrycker flera patienter att det är svårt att få hjälp med dessa trots att det handlar om att tråden gått av efter exempelvis tandhygienistbehandlingar. Några har fått besked om att den inte behöver ersättas och är mycket missnöjda när tänderna sedan flyttat på sig.

I tandvårdslagen<sup>3</sup> står också att målet för tandvården är en god tandhälsa och en tandvård på lika villkor för hela befolkningen. För de barn och vuxna som fått vänta länge på att komma till specialistvården, eftersom de exempelvis har funktionsnedsättningar som gör att behandling inom allmäntandvården inte fungerar, upplevs vården inte vara på lika villkor.

Barnkonventionen är sedan den 1 januari 2020 svensk lag<sup>4</sup>. Barnkonventionen syns till exempel i tandvårdslagen<sup>5</sup> där det står att när tandvård ges till barn ska barnets bästa särskilt beaktas. I urvalet förekommer klagomål där vårdnadshavare berättar att barn blivit rädda för att besöka tandvården igen på grund av exempelvis bemötandet eller att barnen behövt bli fasthållna. I de fallen framgår av berättelserna från de klagande att de inte tycker att barnets bästa beaktats.

---

<sup>3</sup> [Tandvårdslag \(1985:125\) | Sveriges riksdag](#)

<sup>4</sup> [Barnkonventionen som svensk lag - Regeringen.se](#)

<sup>5</sup> [Tandvårdslag \(1985:125\) | Sveriges riksdag](#)

När det gäller undersökningar och behandlingar på barn säger Folktandvården Skånes cheftandläkare Malin Jeppsson att de i många fall är särskilt krävande.

- Det kan vara utmanande att ta emot barn eftersom det inte bara är barnet vi möter utan också vårdnadshavarna och i en del fall är också de tandvårdsrädda. Det kräver mycket av tandvårdspersonalen när det gäller att lyssna in och fånga upp alla signaler. Det handlar inte bara om att fokusera på tänderna och behandlingen som ska göras. Klagomål som dessa är viktiga för att vi ska veta hur besöket hos oss upplevts så att vi kan ta upp det i lärandesyfte och bli bättre, säger Malin Jeppsson.

Precis som i Patientnämnden Skånes tidigare analys om tandvård handlar en del av klagomålen om Frisktandvårdsavtalen. Det handlar om missnöje om vilken riskgrupp man placeras i eller upplevelsen av att informationen om varför man flyttas till en annan, dyrare klass, varit bristfällig.

Sedan 1 januari 2025 finns nya övergångsregler som berör patienterna inom tandvården. Tidigare var tandvård kostnadsfri till och med det år patienten fyllde 23 år medan det nu är upp till och med 19 år. Det finns några få klagomål i urvalet som handlar om detta, där den klagande anser att patientens tandvård borde vara gratis för att den påbörjats innan patienten uppnådde åldern för att behöva betala. Det finns också klagomål som beskriver en känsla hos patienter av att tandvården förhalat behandlingar tills patienten var gammal nog att bli betalande kund. Ett exempel är patienten vars visdomständer inte bedömdes behöva någon åtgärd men att bedömningen ändrades när patienten blev betalande kund. Sådant kan skada förtroendet för tandvården och spä på den oro som några patienter gett uttryck för i sin kontakt med Patientnämnden Skåne: att de åtgärder som görs eller erbjuds är kostnadsdrivna snarare än för patientens bästa.

I den mån det kommit förbättringsförslag från patienter har de handlat om tydligare information om kostnader för olika åtgärder inom tandvården vilket är en rättighet patienterna har.

### **Mer från Patientnämnden Skåne**

Patientnämnden Skånes analyser finns publicerade på [www.skane.se/patientnamnden](http://www.skane.se/patientnamnden).

- Oro vid urologiska besvär 2025:04
- Så att det inte händer igen 2025:03
- Kommunala fall 2025:02
- Det är så det är att föda barn 2025:01
- Klagomål av vikt 2024:07
- Det var inte så det var 2024:06
- Är det för att jag är äldre? 2024:05
- Under huden på patienterna 2024:04
- Nära-vården-upplevelser 2024:03
- Flera fall och svårläkta sår 2024:02
- Det är många som ringer just nu, vänligen försök senare 2024:01
- ”Jag är en människa, inte ett nummer” 2023:07
- Ta två Alvedon och kontakta din vårdcentral om du inte blir bättre 2023:06