

Min guide till säker vård



Den här guiden tillhör

Namn: _____

Adress: _____

Telefon: _____

Mobil: _____

E-post: _____

Delaktighet ger säkrare vård

Den här guiden utgör en del i det gemensamma arbetet att öka patientens delaktighet och göra vården säkrare. Den har på regeringens uppdrag tagits fram av Socialstyrelsen i nära samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting, Vårdföretagarna, Famna, Inera AB (I177.se), Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd, Patientförsäkringen LÖF, Apotekens Service AB, patientnämnder, patientorganisationer, pensionärsorganisationer, personal- och yrkesorganisationer.

Upphovsrätten till denna guide tillhör Socialstyrelsen.

ISBN: 978-91-86585-78-5

Artikelnr: 2011-1-6

Foto: Staffan Larsson/KTH

Form och grafisk produktion: Luxlucid

Tryck: Edita Västra Aros, Västerås, juli 2011

Tio goda råd för din medverkan till säker vård

1. Förbered dig inför dina kontakter med vården.
2. Berätta om dina besvär och dina vanor.
3. Delta i besluten om din vård och behandling.
4. Fråga om din fortsatta vård och behandling.
5. Be om skriftlig information som stöd för minnet.
6. Ta gärna med en närstående om det känns bra för dig.
7. Lär känna dina läkemedel – hur de verkar och varför du ska ta dem.
8. Tvätta händerna ofta för att minska risken för infektioner.
9. Gör ett rökuppehåll i samband med operation.
10. Säg till om något verkar vara fel.

Varför får jag den här guiden?

Den här guiden är till för dig som har eller kan få upprepade kontakter med vården. Syftet är att öka dina möjligheter att medverka till en trygg och säker vård.

Den innehåller vägledning och råd som kan hjälpa dig att:

- Få den information du behöver.
- Ge vårdpersonalen den information de behöver.

Du får också veta vilka lagar och regler som styr din rätt som patient i hälso- och sjukvården och tandvården. I slutet finns hänvisningar till var du kan få mer information om vården.

Din kunskap och dina frågor är viktiga!

Genom att vara förberedd och informerad om vad som ska hända före och efter undersökning och behandling kan du medverka till att förebygga eller minska risken att något blir fel.

Du kan medverka till en säkrare vård genom att till exempel fråga när du inte förstår och tala om när du tror att något blivit fel. Fråga hellre för mycket än för lite.

Innehåll



Samtal	9
Att ge och ta emot information	10
Berätta om dina besvär och vanor	11
Berätta vilka läkemedel du tar	12
Mina anteckningar och kom-ihåg	13



Undersökning	15
Innan du kan få diagnos och förslag på behandling	16
Besked om provsvar och undersökningsresultat	17
Mina anteckningar och kom-ihåg	18



Behandling	19
Olika beslut inför behandling	20
Vårdplan och fast vårdkontakt	22
Behandling med läkemedel	23
Operation	25
Bedövning eller sövning	26
God hygien skyddar mot infektioner	27
Mina anteckningar och kom-ihåg	28



Uppföljning	31
När du inte har fler planerade besök	32
Hjälpmedel och annat stöd i din vardag	33
Mina anteckningar och kom-ihåg	34



Lagar och regler	35
Vårdens skyldigheter	36
Journalen är en viktig del i säkerheten	40
Om du inte är nöjd	42
Mina anteckningar och kom-ihåg	46



Mer information	47
Några informationskällor	48
Mina anteckningar och kom-ihåg	53


Samtal

Samtalet lägger grunden
till trygg och säker vård.



Att ge och ta emot information

Ett bra möte och samtal mellan dig och personalen lägger grunden till en trygg och säker vård. Dina kunskaper om dina besvär och dina vanor är viktiga att förmedla till vården.



Vården ska bygga på respekt för din rätt att själv bestämma. Genom ett förtroendefullt samtal kan du och personalen gemensamt komma fram till hur din vård kan bli så bra som möjligt. Vården har den medicinska kunskapen och ansvaret, men du måste också få veta hur du kan medverka.

Tala om ifall du vill bli informerad på något speciellt sätt eller om du behöver stöd vid samtalet. Du har rätt att få information på ett sätt som gör att du förstår innehållet. Om du har svårt att förstå eller tala svenska kan du be att få hjälp av en tolk. Är du döv, dövblind eller hörselskadad ska du bli erbjuden en tolk.

Vårdens informationsskyldighet

Vården är skyldig att ge dig information som är anpassad till dig som individ. Du ska bland annat få information om ditt hälsotillstånd och om de metoder som finns för undersökning, vård och behandling.

Tandvården ska upplysa dig om din tandhälsa och om de behandlingsmetoder som kan vara aktuella för dig.

Tandvårdspersonalen ska också upplysa dig om kostnaden innan en behandling inleds samt om kostnaderna ändras och varför de ändras.

Berätta om dina besvär och vanor

För att personalen ska kunna ställa en diagnos och föreslå behandling måste de hitta en förklaring till dina besvär.

Med hjälp av din kunskap om dina vanor och hur du mår kan personalen få en första bild av vad som kan orsaka dina besvär och symtom. Beskriv dem därför så noga som möjligt.

Förbered dig inför mötet med hjälp av frågorna i det här avsnittet. Vilka frågor du får beror på vilka problem du har och om din kontakt med vården är planerad eller akut.

Dina nuvarande hälsoproblem

- Vilka besvär har du?
- Hur länge har du haft besvären?
- Finns det något som förvärrar eller minskar besvären?
- Vad tror du själv kan vara orsaken?
- Är du allergisk mot något?
- Hur ser dina vanor ut när det gäller tobak, alkohol, mat och motion?
- Har du svårt att hålla balansen eller lätt att falla?
- Har du någon infektion?
- Använder du några hjälpmedel?

Tidigare sjukdomar eller vård

- Har du varit allvarligt sjuk?
- Har du varit inlagd på sjukhus?
- Har du blivit opererad eller fått annan behandling?
- Har du till exempel fått en protes eller hjärtklaff inopererad?
- Finns det ärftliga sjukdomar i din släkt?



Berätta vilka läkemedel du tar

För att din behandling ska bli så säker som möjligt behöver personalen känna till om du använder några läkemedel eller naturläkemedel.

Tidigare ordinerade läkemedel, vissa naturläkemedel och receptfria läkemedel kan förstärka eller minska effekten av nya läkemedel som du ordineras. För många läkemedel eller vissa kombinationer av läkemedel kan innebära risker. Berätta om du inte tål något läkemedel.

Du kan be din läkare eller den som skrivit ut dina läkemedel att få en så kallad läkemedelslista som visar vilka läkemedel du ska ta.

På apoteket kan du få en lista över vilka recept som finns sparade i apotekets dator ("Mina sparade recept"). Den listan kan dock innehålla läkemedel som du inte längre ska ta!

Förbered dig före besöket

Innan ditt besök på vårdcentralen, mottagningen eller sjukhuset kan du förbereda dig på olika sätt. Tänk igenom vad du vill ta upp och skriv gärna ner dina frågor så kommer du lättare ihåg att ställa dem. Eller be någon annan skriva ner dem åt dig.

Skriv en lista på de läkemedel du tar eller ta med de läkemedel du använder, även naturläkemedel och receptfria läkemedel. Berätta om du har en så kallad ApoDos.

Undersökning

Undersökningar kan ge svar
på orsaken till dina besvär.



Innan du kan få diagnos och förslag på behandling

Ofta behöver samtalet kompletteras med olika prover och undersökningar för att personalen ska kunna ställa diagnos och föreslå behandling.

En del prover och undersökningar kräver att du förbereder dig på olika sätt. Då får du oftast muntlig och skriftlig information. Om du inte får det så kan du fråga:



- Varför tas provet?
- Varför görs undersökningen?
- Finns det några risker?
- Finns det andra alternativ?
- När blir jag undersökt?
- Vem ska jag kontakta om jag inte blir kallad?
- Hur kan jag förbereda mig?
- Är det något jag bör vara uppmärksam på efteråt?

Om din vårdcentral eller den mottagning du besöker inte kan ta proverna eller göra undersökningarna får du en remiss till en specialistmottagning, ett laboratorium eller en röntgenavdelning.

Vad är en remiss?

En remiss är ett meddelande från till exempel din läkare till en annan enhet om att du behöver en särskild bedömning, undersökning, provtagning eller behandling. Det är viktigt att du får veta varför en remiss skickas till en annan enhet, vart den skickas, hur lång tid det kan ta innan du får en kallelse och vem du kan kontakta om du inte får någon kallelse eller något svar.

Besked om provsvar och undersökningsresultat

I samband med en undersökning eller provtagning ska du få veta när och hur du får reda på vad undersökningen eller proverna visade.

Ofta medverkar många olika delar av vården i undersökningar och provtagningar. Det kan då finnas en risk att provsvar och undersökningsresultat inte når fram till den personal som ansvarar för din vård. Du kan bidra till att minska den risken om du till exempel frågar:

- När och hur får jag veta resultaten?
- Vilka inom vården får veta resultaten?
- Vem ska jag kontakta om jag inte får veta resultaten eller om jag har frågor?
- Vad händer i nästa steg?

Berätta för personalen om du inte förstår den information du får. Du kan också be om skriftlig information.

Stämmer dina personuppgifter?

Personalen frågar dig om ditt namn och ditt personnummer för att försäkra sig om att det är din journal, dina provsvar eller dina undersökningsresultat. Det görs för att patienter med samma eller liknande namn inte ska förväxlas. Påminn gärna om personalen glömmer att fråga.

Ta gärna med en närstående

Det kan vara tryggt att ha någon anhörig eller nära vän med när du ska undersökas eller få viktig information om din vård och behandling. Då har fler hört vad som sagts och du har någon du kan diskutera med efter besöket.



Behandling

Behandlingen kräver ofta
mycket av dig själv.



Olika beslut inför behandling

När man vet orsaken till dina besvär kan den som ansvarar för din vård ta ställning till vilken behandling du kan erbjudas, vem som kan ge behandlingen och när den kan inledas.

Du har rätt att få information om vilken eller vilka behandlingar du kan få och om du kan välja mellan olika metoder. Du ska också få information om syftet med behandlingen, hur den går till, eventuella biverkningar eller andra risker och vilket resultat du kan förvänta dig på kort och lång sikt.

Personalen får bara erbjuda behandling som är medicinskt motiverad och som överensstämmer med vetenskap eller så kallad beprövad erfarenhet.



Delta i besluten om din vård och behandling

Vården ska ske i samråd med dig. Du behöver därför få information så att du kan delta i besluten om din vård och behandling. Fråga om du inte förstår eller om du vill veta mer. Säg till om du tror att något är fel.

Vårdens informationsskyldighet

Vården är skyldig att informera dig om de behandlingsalternativ som finns, dina möjligheter att välja vårdenhet inom den offentligt finansierade hälso- och sjukvården och hur länge du behöver vänta på behandling.

Om du har en livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom eller skada kan du i vissa fall få möjlighet till en förnyad medicinsk bedömning i ditt eget eller ett annat landsting.

Inom tandvården är man skyldig att upplysa dig om de behandlingsmetoder som kan vara aktuella i ditt fall.

Frågor du kan ställa

Om du undrar över något som rör din behandling kan du till exempel fråga:

- Vilka behandlingsalternativ finns det?
- Vilka är för- och nackdelarna?
- Vad händer om jag inte får någon behandling?
- Finns det några biverkningar eller risker med behandlingen?
- Hur vet jag att behandlingen fungerar?
- När börjar behandlingen?
- Hur lång tid kommer behandlingen att ta?
- Vad ska jag själv tänka på eller göra för att resultatet ska bli så bra som möjligt?
- Vem kan jag kontakta om jag undrar något?
- Var kan jag hitta mer information om min sjukdom och behandling?



När du byter vårdenhet

När ansvaret för din vård flyttas från en verksamhet till en annan kan det hända att en del information om dig och din vård och behandling inte når fram. Utgå därför inte från att den nya personalen har fått all information. Berätta det som är viktigt och säg till om du undrar över något eller om något verkar vara fel.

Ökad säkerhet med skriftlig information

Många olika personer och verksamheter kan vara inblandade i din vård och behandling. Ju fler som deltar, desto större är risken att det uppstår oklarheter och missförstånd som kan påverka din trygghet och säkerhet. Be att få skriftlig information, skriv ned det som sägs eller be någon hjälpa dig med detta så minskar risken för missförstånd.

Vårdplan och fast vårdkontakt

För att din vård ska bli så säker som möjligt när du skrivs ut från sjukhus och behöver fortsatt hjälp ska en vårdplanering genomföras och en vårdplan fastställas.

Du, någon närstående eller ni tillsammans bör delta i vårdplaneringen. Utöver vårdplanen ska informationen från sjukhuset bland annat innehålla uppgifter om

- vilka personer som ansvarat för din vård och behandling
- ditt aktuella hälsotillstånd och hur du själv upplever det
- eventuella risker som ditt hälsotillstånd kan innebära.

Det finns också andra situationer då vården är skyldig att i samråd med dig ta fram en vårdplan, till exempel vid psykiatrisk tvångsvård.



Om du behöver insatser från både sjukvården och socialtjänsten kan landstinget och kommunen tillsammans med dig ta fram en **individuell plan** för hur dina behov ska tillgodoses.

Inom tandvården har patienter som behöver mer omfattande behandling rätt till en **skriftlig behandlingsplan**. Den ska bland annat innehålla uppgifter om förslag på behandling, om du kan få ersättning för åtgärderna och vårdgivarens priser.

Fast vårdkontakt

Om du har många kontakter i vården kan verksamhetschefen utse en fast vårdkontakt åt dig för att din vård ska bli så trygg och säker som möjligt. Den utsedda personen kan till exempel hjälpa dig att samordna olika insatser och förmedla kontakter. Du kan också själv begära att någon i personalen utses till din fasta vårdkontakt. Om du tvångsvårdas inom psykiatrin har du rätt att få en stödperson som bland annat kan hjälpa dig i personliga frågor under tvångsvården.

Behandling med läkemedel

Om du behandlas med läkemedel måste du få veta varför du får dem, hur de verkar, hur stor dos du ska ta samt på vilket sätt, när och hur länge du ska ta dem.

Du behöver också information om vilka biverkningar dina läkemedel kan ge och om mat, dryck eller andra läkemedel kan påverka effekten.

Med kunskap om dina läkemedel kan du lättare upptäcka om du reagerar på ett annat sätt än det som förväntas och om du får biverkningar.

Om du är inlagd på sjukhus, vårdas i särskilt boende eller hemma och personalen ger dig läkemedel kan det vara bra om du säger till om

- något läkemedel ser annorlunda ut än det brukar
- du får en annan mängd läkemedel än du brukar
- läkemedel ges på en annan tidpunkt än vanligt.



Mer om läkemedel

Du hittar mer information om läkemedel på:

www.fass.se

Information om godkända läkemedel i Sverige. I "Min Fass" kan du bland annat samla information om de läkemedel du använder.

www.lakemedelsverket.se/malgrupp/allmanhet

Information om läkemedel som har likvärdig effekt.

www.tlv.se

Information om vad läkemedel och förbrukningsartiklar kostar.

www.1177.se

Information om läkemedel för behandling av olika sjukdomar.

Samma läkemedel kan ha olika namn

Det läkemedel som står på ett recept har inte alltid samma namn som det apoteket lämnar ut. Om det finns ett likvärdigt läkemedel från en annan tillverkare som är billigare ska apoteket erbjuda det. Det som erbjuds måste innehålla samma ämnen och ha samma effekt.

Ibland kan läkemedlet inte bytas ut och då står det på receptet. Du kan själv motsätta dig utbytet, men måste då betala skillnaden mellan det billigaste och det läkemedel som står på receptet.

Fråga gärna personalen på apoteket om du är osäker på vad som gäller för de läkemedel du fått.

Uppföljning av din läkemedelsbehandling



Det är viktigt att du tillsammans med den som ansvarar för din vård följer upp hur du använder dina läkemedel och hur de fungerar. Du kan själv be om en genomgång. Ni går då bland annat igenom hur du mår, vilka symtom du har och vilka läkemedel du tar. Ni pratar också om hur läkemedlen har fungerat och om du har fått biverkningar. När genomgången är klar får du en uppdaterad läkemedelslista.

Vid en ny vårdkontakt eller om du skrivs in på sjukhus behöver personalen gå igenom dina läkemedel. Det innebär att man tar reda på vilka läkemedel du ordinerats och vilka du använder. Du får information om ändringar och varför de görs samt en aktuell läkemedelslista.

Sköt om dina tänder och din munhygien

Många läkemedel ger muntorrhet som ökar risken för hål i tänderna. När du är sjuk är det extra viktigt att du borstar dina tänder regelbundet och sköter din munhygien. Drick helst vatten om du är törstig.

Operation

Operationer görs oftast på sjukhus, närsjukhus eller speciella mottagningar. Många mindre ingrepp genomförs över dagen, så kallad dagkirurgi.

Inför en operation ska du få information om ingreppet, men du kan också själv ställa frågor. Du behöver veta varför du ska opereras och vad du ska göra före och efter operationen. Fråga till exempel:

- Finns det något jag bör veta eller tänka på före och efter operationen?
- Vad kan jag själv göra för att operationen ska lyckas så bra som möjligt?
- Finns det några risker med operationen?
- Vilket resultat kan jag förvänta mig?
- Hur lång tid tar det innan jag är återställd?
- Hur ska jag göra med mina läkemedel i samband med operationen?

Se över dina vanor

För att förebygga komplikationer efter en operation behöver du kanske ändra dina vanor. Det kan till exempel vara nödvändigt att träna på egen hand eller med hjälp av en arbetsterapeut eller sjukgymnast. Före eller efter vissa operationer kan du behöva ändra dina tobaks- och matvanor.

Gör ett rökuppehåll i samband med operation

Om du undviker rökning under 4–8 veckor före och 6 veckor efter en operation så läker dina sår snabbare och du återhämtar dig lättare. Du minskar även risken för till exempel infektioner i operationssåret och lunginflammation. Be gärna om stöd med rökavvänjning. Mer information finns på www.enrokfrioperation.se



Bedövning eller sövning

Vissa ingrepp kräver olika former av bedövning eller sövning (narkos).

För att kunna undvika risker när du bedövas och sövs måste personalen veta om du

- är allergisk mot något
- tar några läkemedel
- har tandprotes, lösa tänder eller piercing i till exempel munnen eller på tungan
- tidigare har varit sövd och i så fall hur du reagerade.

Före operationen kan du fråga om vilka olika möjligheter till bedövning som finns och deras för- och nackdelar. Fråga också hur du kommer att känna dig efter operationen, till exempel om du kommer att ha ont eller må illa. Tveka inte att ta upp frågor som oroar dig i samband med narkos.

Ta reda på vart du kan vända dig när du kommit hem och till exempel får ont eller andra problem efter en operation.



Säg till om du känner smärta eller obehag

Se till att personalen får veta om du har ont och var du har ont, så att de kan hjälpa dig på bästa sätt. Du har rätt att vara så fri som möjligt från smärta och andra obehag. Säg till när du behöver smärtlindring.

God hygien skyddar mot infektioner

För att förebygga infektioner ska personalen följa vissa regler.

Det kan vara bra att känna till dessa regler och påminna personalen om du tror att de inte följs. Personalen ska bland annat

- ha korta ärmar på sina arbetskläder
- inte ha klocka och smycken på händer och underarmar
- desinficera händerna före och efter varje direktkontakt med en patient
- använda engångsförkläde eller en skyddsrock och engångshandskar om det finns risk att de kommer i kontakt med till exempel blod eller urin.

Inför vissa undersökningar och behandlingar, till exempel en operation, får du information om hur du själv ska förbereda dig genom att duscha och tvätta dig med särskilda desinfektionsmedel.



Rena händer minskar infektionsrisken

Tvätta händerna med tvål och vatten efter toalettbesök och innan du äter. Torka händerna med pappershandduk. Hosta och nys i armvecket, inte i handen.

Uppföljning

Uppföljningen är en viktig del av ditt eget ansvar.



När du inte har fler planerade besök

När du skrivs ut från sjukhus eller inte har fler besökstider på vårdcentral eller annan mottagning måste du känna till vad du bör tänka på.

Du behöver bland annat veta vad du kan förvänta dig framöver och hur du ska sköta din egen vård på bästa sätt. Är det något du själv kan göra för att undvika att du får nya besvär? Du kan till exempel fråga:

- Är det något jag ska vara uppmärksam på i fortsättningen?
- Är det något jag inte bör göra, till exempel på grund av de läkemedel jag tar eller annan behandling som jag har gått igenom?
- Vem ansvarar för förnyade recept på mina läkemedel?
- Vad ska jag göra om jag får liknande besvär igen? Vem ska jag i så fall kontakta?
- Kan jag få några råd om hur jag kan träna eller ändra mina levnadsvanor?
- Finns det någon patientförening eller stödgrupp jag kan ta kontakt med?



Dela med dig av dina erfarenheter och upplevelser

Du kan bidra med dina erfarenheter och upplevelser av vården på olika sätt, till exempel genom att skriva dagbok om dina upplevelser och berätta för personalen vad som känts bra och mindre bra. Ta också vara på möjligheten att påverka vården om du får en enkät med frågor om dina synpunkter och erfarenheter.

Hjälpmedel och annat stöd i din vardag

Om du har en funktionsnedsättning kan du behöva hjälpmedel som underlättar och gör din vardag säkrare. Hjälpmedel och annat stöd kan också behövas som en del i din behandling eller rehabilitering.

Efter en behandling på sjukhus eller i öppen vård kan du kanske behöva stöd av olika slag för att din vardag ska bli så säker som möjligt. Det kan till exempel gälla hemsjukvård, hemtjänst, färdtjänst eller olika hjälpmedel. Fråga den personal du har kontakt med, en kurator eller en distriktssköterska hur du kan ansöka om olika insatser.

Regler om hjälpmedel kan variera

Landstinget, regionen och kommunen ska bland annat erbjuda rehabilitering och hjälpmedel. Vilka regler som gäller kan variera, eftersom varje landsting, region eller kommun fattar egna beslut och gör egna upphandlingar av hjälpmedel. En del hjälpmedel är gratis och andra får du betala för. Vissa hjälpmedel kan du låna utan kostnad och andra får du hyra. Det är ofta läkare, arbetsterapeuter, distriktssköterskor, sjukgymnaster och logopedier som skriver ut hjälpmedel.



Information om hjälpmedel

Hjälpmedelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning. I institutets uppslagsbok "Vägar till hjälpmedel och samhällsstöd för personer med funktionsnedsättning" finns information om vart man vänder sig med frågor om hjälpmedel och olika typer av stöd från samhället. På deras webbplats www.hi.se finns också det så kallade Hjälpmedelstorget där man kan hitta information om hjälpmedel, förslag på anpassningar, regler och lagar.

Lagar och regler

En god och säker vård är grundläggande krav i lagstiftningen.



Vårdens skyldigheter

De som ansvarar för din vård och behandling ska följa lagar och andra föreskrifter. Lagarna beslutas av riksdagen. Föreskrifter tas fram av bland andra regeringen och Socialstyrelsen.

Hälso- och sjukvårdens och tandvårdens grundläggande skyldigheter finns i hälso- och sjukvårdslagen, tandvårdslagen, patientsäkerhetslagen, patientdatalagen och offentlighets- och sekretesslagen. Här följer en översikt över det som gäller patientens ställning i dessa lagar.

Mål för hälso- och sjukvården och tandvården

Målet för hälso- och sjukvården är en god vård på lika villkor för befolkningen. Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde. Den som har störst behov av hälso- och sjukvård ska ges företräde. Målet för tandvården är en god tandhälsa och en tandvård på lika villkor för hela befolkningen.

(2 § hälso- och sjukvårdslagen, 2 § tandvårdslagen)

§

Kan skyldigheterna överklagas?

Sverige har ingen rättighetslagstiftning inom hälso- och sjukvården. Det går därför inte att överklaga det man är missnöjd med i domstol, med undantag av till exempel rätten att ta del av sin journal och vissa beslut inom tvångsvården.

Den lagstiftning som reglerar patientens ställning är dock starkt styrande. Att målen och kraven på god och säker vård uppfylls följs upp av vården själv och i nationella uppföljningar. Socialstyrelsen granskar att verksamhet och personal följer lagar och föreskrifter.

(7 kap. patientsäkerhetslagen)

God vård

Kraven på en god hälso- och sjukvård innebär bland annat att

- ditt behov av trygghet i vård och behandling ska tillgodoses
- vården ska vara lättillgänglig
- din rätt till självbestämmande och integritet ska respekteras
- goda kontakter mellan dig och personalen ska främjas
- ditt behov av kontinuitet och säkerhet ska tillgodoses
- hygienien ska vara god.

Vården och behandlingen ska så långt som möjligt planeras och genomföras i samråd med dig som patient.

(2 a § hälso- och sjukvårdslagen)

God tandvård

Tandvården ska bedrivas så att den uppfyller kravet på en god tandvård. Den ska vara av god kvalitet, ha en god hygienisk standard och lägga särskild vikt vid förebyggande åtgärder. Den ska bland annat

- tillgodose ditt behov av trygghet i vården och behandlingen
- vara lättillgänglig
- respektera din rätt till självbestämmande och integritet
- främja goda kontakter mellan dig och tandvårdspersonalen
- så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med dig som patient
- upplysa dig om ditt tandhälsotillstånd och om de behandlingsmetoder som står till buds.

(3 § tandvårdslagen)



Valfrihet inom primärvården

Primärvården ska organiseras så att du kan välja vilken vårdcentral eller motsvarande enhet som du vill tillhöra i det landsting du är bosatt.

(5 § hälso- och sjukvårdslagen)

Fast vårdkontakt

Du ska kunna känna dig trygg och säker och din vård ska vara så sammanhängande och samordnad som möjligt. Du har rätt att få en så kallad fast vårdkontakt, som kan hjälpa dig på olika sätt.

(29 a § hälso- och sjukvårdslagen)

Information som du förstår

Hälso- och sjukvårdspersonalen ska informera dig om

- ditt hälsotillstånd
- de metoder för undersökning, vård och behandling som finns
- dina möjligheter att välja vårdgivare och utförare inom den offentligt finansierade hälso- och sjukvården
- vårdgarantin.

Informationen ska vara individuellt anpassad. Om du inte själv kan ta emot informationen ska den som regel lämnas till en närstående.

Inom tandvården är man skyldig att upplysa dig om din tandhälsa och de behandlingsmetoder som finns. Tandvårdspersonalen ska också upplysa dig om kostnaden innan en undersökning eller behandling inleds samt om kostnaderna ändras och varför de ändras.

(2 b § hälso- och sjukvårdslagen, 6 kap. 6 § patientsäkerhetslagen, 3 och 4 §§ tandvårdslagen)

Välja behandling

När det finns fler alternativ till behandling som stämmer överens med vetenskap och beprövad erfarenhet ska den som ansvarar för din vård medverka till att du kan välja den behandling du vill ha. Landstinget ska ge dig den behandling du valt om det anses befogat med hänsyn till din sjukdom eller skada och kostnaderna för behandlingen.

(3 a § hälso- och sjukvårdslagen, 6 kap. 7 § patientsäkerhetslagen)

Ny medicinsk bedömning

Om du har en livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom eller skada och om det medicinska ställningstagandet kan innebära särskilda risker eller har stor betydelse för din framtida livskvalitet kan du få ytterligare en medicinsk bedömning (second opinion). Den som ansvarar för din vård ska medverka till att du får den nya bedömningen inom samma eller något annat landsting.

(3 a § hälso- och sjukvårdslagen, 6 kap. 7 § patientsäkerhetslagen)

Kontakt och vård inom viss tid

Landstinget ska erbjuda sina invånare vårdgaranti. Det innebär att du inom viss tid ska få

- kontakt med primärvården
- besöka en läkare inom primärvården
- besöka den specialiserade vården
- planerad vård.

Vårdgarantin reglerar inte om vård ska ges eller vilken vård man kan få.

(3 g § hälso- och sjukvårdslagen)

Journalen är en viktig del i säkerheten

Syftet med att föra en patientjournal är i första hand att bidra till en god och säker vård.

En patientjournal ska innehålla de uppgifter som behövs för en god och säker vård. Den ska bland annat innehålla uppgifter om vilken information du har fått och vilka beslut som har tagits om din vård och behandling.

(3 kap. patientdatalagen)

Din rätt att läsa journalen

Huvudregeln är att du har rätt att ta del av din egen journal. Om en journal får lämnas ut, helt eller delvis, kan du läsa den på plats eller få en kopia. Kopior kan du få betala för. Be att någon förklarar det du inte förstår.

Om du tycker att någon uppgift i journalen är fel eller missvisande ska det antecknas i journalen. Du kan tala med den som ansvarat för anteckningen.

Din rätt att ta del av din journal regleras i olika lagar beroende på om det är offentlig eller privat vård.



Ett nej kan överklagas

Inom den offentliga vården kan du begära att få ett skriftligt beslut om du inte får ta del av din journal. Du kan överklaga beslutet till kammarrätten. I den privata vården ska den som ansvarar för journalen lämna frågan vidare till Socialstyrelsen om man anser att journalen eller någon del av den inte bör lämnas ut. Om även Socialstyrelsen säger nej kan du överklaga beslutet till kammarrätten.

Fler kan behöva din journal

Din vård och behandling kan innefatta kontakter med olika delar av vården. För att din vård ska bli så säker som möjligt kan därför fler som deltar i din vård behöva ta del av din journal. Det är dock som huvudregel du själv som har möjlighet att bestämma om uppgifter i din journal ska kunna överföras mellan olika verksamheter.

(4 kap. patientdatalagen, 2 a § hälso- och sjukvårdslagen)

Sekretessen skyddar dina uppgifter

Uppgifter om din hälsa eller andra personliga förhållanden får som huvudregel inte lämnas ut till exempel till andra vårdgivare utan ditt godkännande.

(2 a § hälso- och sjukvårdslagen, 6 kap. patientdatalagen, 6 kap. 12–16 §§ patientsäkerhetslagen, 25 kap. offentlighets- och sekretesslagen)

Definition av vårdgivare och hälso- och sjukvårdspersonal

I lagstiftningen hänvisar man ibland till vårdgivarens ansvar och ibland till hälso- och sjukvårdspersonalens ansvar. Med vårdgivare menas statlig myndighet, landsting och kommun samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård.

Med hälso- och sjukvårdspersonal menas bland annat den som har legitimation för ett yrke inom hälso- och sjukvården samt personal som är verksam vid sjukhus och andra vårdinrättningar och som medverkar i vården av patienter. Även viss personal på till exempel apotek, larmcentral och sjukvårdsrådgivning räknas som hälso- och sjukvårdspersonal.

(1 kap. 3 och 4 §§ patientsäkerhetslagen)

Om du inte är nöjd

Som patient har du alltid rätt att framföra dina synpunkter på vården. På så sätt kan du bidra till att göra vården säkrare.

Om du tycker att du har fått fel vård eller behandling ska du i första hand vända dig till den mottagning eller avdelning där du behandlats. De har skyldighet att utreda vad som hänt. Om du har fått en vårdskada, ska de berätta för dig vad de kommer att göra för att det inte ska hända igen. Du kan också kontakta patientnämnden eller göra en anmälan till Socialstyrelsen.

Det här gör patientnämnden

I varje kommun, landsting eller region finns det en eller flera patientnämnder. Den kan också heta förtroendenämnd. Det är en fristående och opartisk instans. Dit kan du vända dig om du har frågor, synpunkter, klagomål eller förslag när det gäller den hälso- och sjukvård som bedrivs av landsting eller kommun, eller enligt avtal med dessa. Detsamma gäller den tandvård som bedrivs eller finansieras av landstinget. Patientnämnden lyssnar på dig, utreder och föreslår lösningar och kontakter. Kontaktuppgifter finns i telefonkatalogen eller på kommunens, landstingets eller regionens webbplats.



Privattandläkarnas upplysning och förtroendenämnder

Om du har frågor kring tandvård, söker tandläkare eller vill klaga på en medlem i branschorganisationen Privattandläkarna kan du kontakta Privattandvårdsupplysningen, telefon: 020-66 28 00. Där kan du ofta få hjälp, råd och vägledning direkt. Klagomål handläggs i en lokal förtroendenämnd. Den lokala nämndens beslut kan överklagas till en central förtroendenämnd. Mer information finns på www.ptl.se.

Det här gör Socialstyrelsen

Klagomål mot hälso- och sjukvården kan också anmälas till Socialstyrelsen. Du behöver inte ange eller veta vem som gjort misstaget eller vad som orsakat en skada. Socialstyrelsen försöker hitta orsakerna till att det blev fel och vad vårdgivaren behöver göra för att det inte ska hända igen. Händelser som är äldre än två år utreds i regel inte.

Om vårdgivaren inte rättar till bristerna kan Socialstyrelsen bland annat utfärda så kallade förelägganden eller förbjuda fortsatt verksamhet. Socialstyrelsen kan också begära att legitimerad personal får en provotid under tre år. Visar utredningen att personen är klart olämplig att utöva sitt yrke kan Socialstyrelsen begära att legitimationen återkallas utan någon provotid. Provotid och återkallande av legitimation beslutas av Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN).

Uppgifter i anmälan till Socialstyrelsen

Ta med följande uppgifter i din anmälan till Socialstyrelsen:

- Namn på den vårdgivare eller personal som klagomålet gäller (om du vet det).
- Den händelse som klagomålet gäller samt när och var händelsen inträffade.
- Ditt namn och din adress.

Anmälan skickas till:

Socialstyrelsen, Enskildas klagomål, 106 30 Stockholm.

Mer information finns på www.socialstyrelsen.se/klagapavarden.

Vad är en vårdskada?

Med vårdskada menas lidande, kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom och dödsfall som orsakats av vården och som hade kunnat undvikas.

Information när en vårdskada har inträffat

Om du drabbas av en vårdskada ska vårdgivaren snarast informera dig om

- att det har inträffat en händelse som har medfört en vårdskada
- vad man tänker göra för att en liknande händelse inte ska inträffa igen
- möjligheten att anmäla klagomål till Socialstyrelsen
- möjligheten att begära ersättning, och
- patientnämndernas verksamhet.

(3 kap. 8 § patientsäkerhetslagen)

Vårdgivaren ska som regel också informera dig om man gjort en anmälan till Socialstyrelsen av en händelse som medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada (lex Maria). Du ska då också få möjlighet att beskriva din upplevelse av händelsen. Kan inte informationen ges till dig ska den lämnas till en närstående.

(3 kap. 5 § patientsäkerhetslagen, SOSFS 2005:28)



Möjlighet att delta

Vårdgivare ska ge patienter och närstående möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

(3 kap. 4 § patientsäkerhetslagen)

Ekonomisk ersättning

Om du vill ansöka om ekonomisk ersättning för en vårdskada ska du vända dig till det försäkringsbolag där vårdgivaren har sin patientförsäkring:

- För vård som bekostas av landstinget, kontakta Patientförsäkringen LÖF, telefon: 08-551 010 00, webbplats: www.patientforsakring.se.
- För annan hälso- och sjukvård vänd dig till vårdgivaren för att få reda på vilket bolag denne är försäkrad i.
- Om vårdgivaren saknar patientförsäkring kan du kontakta Patientförsäkringsföreningen, telefon: 08-522 782 90, webbplats: www.pff.se.
- Om du skadats av ett läkemedel vänd dig till Läkemedelsförsäkringen, telefon: 08-462 37 00, webbplats: www.lakemedelsforsakringen.se.

Anmälan till Diskrimineringsombudsmannen

Till Diskrimineringsombudsmannen kan du anmäla om du upplever att du har blivit diskriminerad och det har samband med kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Du kan kontakta Diskrimineringsombudsmannen på telefon: 08-120 20 700. Mer information och anmälningsblankett finns på www.do.se.



Personal som utbildas

På till exempel sjukhus kan du få frågan om du tillåter att vårdpersonal under utbildning deltar i din undersökning eller behandling. Som patient kan du bidra till att de som utbildas får praktisk erfarenhet, men du har alltid rätt att säga nej.

Mer information

Här finns mer information som du kan ha nytta av som patient, anhörig eller närstående.



Några informationskällor

Före, under och efter dina kontakter med vården vill du kanske veta mer om till exempel din sjukdom, olika behandlingar, aktuella väntetider, vårdens resultat och hur du kan få kontakt med andra med samma sjukdom.

Råd om vård dygnet runt – www.I177.se

På webbplatsen www.I177.se kan du få råd och kunskap om hälso- och sjukvård, ställa frågor anonymt och få ett personligt svar från läkare eller sjuksköterskor och leta vård i hela Sverige. Med e-tjänsten Mina vårdkontakter kan du också kontakta din mottagning i olika ärenden.

Webbplatsen innehåller bland annat information om

- sjukdomar och besvär, undersökningar, behandlingar och läkemedel
- hur du kan hitta vårdcentraler eller motsvarande i hela landet, jämföra tillgängligheten och se olika kvalitetsomdömen från patienter
- patientens rätt och hur hälso- och sjukvården fungerar i Sverige.

För barn finns tecknade filmer om olika undersökningar och behandlingar. Du kan också hitta särskilda temaavdelningar med fördjupad information om tänder, cancer, kroppen, barn och föräldrar, graviditet, liv och hälsa samt reseråd och vaccinationer.



Webbplatsen www.I177.se är landstingens och regionernas gemensamma webbplats med kvalitetsgranskad och lättläst information. I Stockholms läns landsting finns också Vårdguiden, www.varldguiden.se.

Ungdomsmottagningen på nätet – www.umo.se

Webbplatsen www.umo.se vänder sig till alla unga i Sverige mellan 13 och 25 år som har frågor om sex, hälsa eller relationer. Där finns aktuellt och kvalitetssäkrat material och besökaren kan även ställa frågor anonymt till Fråga UMO.

Sjukvårdsrådgivning på telefon

I de flesta landsting kan man ringa sjukvårdsrådgivningen på det gemensamma telefonnumret 1177. Där kan erfarna sjuksköterskor svara på frågor, bedöma vårdbehov och ge råd eller information om vart man kan vända sig. Även vårdcentraler kan ge råd per telefon. Vid akut sjukdom eller skada bör du ringa larmnumret 112.

Sjukhusbibliotek på internet – www.pion.se

I databasen Pion kan du hitta information om hälsa och sjukdom. Den drivs i samarbete mellan sjukhusbibliotek i åtta landsting och regioner. Databasen innehåller hänvisningar till kvalitetsbedömd information på internet, böcker, tidskriftsartiklar, filmer och berättelser om att leva med en kronisk sjukdom. Många sjukhus har också patientbibliotek och informationscentraler som man kan besöka.

Nationella Hjälpelinjen – www.hjalplinjen.se

För människor i psykisk kris eller i andra svåra livssituationer finns Nationella Hjälpelinjen. Jourtelefonen 020-22 00 60 är öppen alla dagar kl. 13–22. Där kan du få professionellt stöd anonymt och kostnadsfritt. Man kan också via webbplatsen skriva till Nationella Hjälpelinjen och få ett personligt svar. På hjälpelinjens webbplats finns information och länkar till andra verksamheter som erbjuder hjälp och stöd.



Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa – www.nsph.se

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa (NSPH) är ett nätverk av patient-, brukar- och anhörigorganisationer inom psykiatriområdet. Kontaktuppgifter till alla som ingår i nätverket finns på webbplatsen.

Ovanliga diagnoser – www.ovanligadiagnoser.gu.se

Socialstyrelsens kunskapsdatabas om ovanliga diagnoser innehåller information om sjukdomar eller skador som finns hos högst hundra personer per en miljon invånare och som leder till omfattande funktionsnedsättning.

För produktion och uppdatering ansvarar Informationscentrum för ovanliga diagnoser, Sahlgrenska akademien vid Göteborgs universitet.

Patientföreningar

Patientföreningar, handikapporganisationer, brukar- och anhörigföreningar arbetar ideellt och erbjuder information, stödsamtal och olika aktiviteter. Man kan kontakta dem utan att vara medlem. Adresser till olika föreningar finns bland annat på följande webbplatser:

- www.l177.se
- www.pion.se
- www.hso.se
- www.handisam.se
- www.nsph.se

Du kan också be personalen hjälpa dig hitta lokala patientföreningar.



Aktuella väntetider – www.vantetider.se

Om du vill få en uppfattning om hur länge du kan behöva vänta på till exempel ett besök eller en planerad undersökning eller behandling kan du gå in på webbplatsen Väntetider i vården. Där kan du följa hur långa väntetiderna är till vårdcentraler eller motsvarande och olika typer av specialiserad vård. Alla landsting och regioner deltar och väntetiderna uppdateras minst en gång i månaden.

Öppna jämförelser

Som en del i vårdens strävan att förbättra sina resultat och sin säkerhet sammanställs och publiceras data från till exempel olika nationella register och undersökningar. Vid publiceringen görs jämförelser mellan landsting och ibland också enheter, till exempel vårdcentraler. Dessa så kallade Öppna jämförelser publiceras bland annat på följande webbplatser:

- www.socialstyrelsen.se
- www.skl.se
- www.socialstyrelsen.se/aldreguiden
- www.l177.se
- www.omvard.se

Nationell Patientenkät

Patienters erfarenheter av och synpunkter på vården är viktiga underlag i sjukvårdens utvecklings- och förbättringsarbete. Nationell Patientenkät är en återkommande mätning av patientupplevd kvalitet. Den skriftliga enkäten skickas till personer som nyligen varit patienter i till exempel primärvården eller specialiserad öppen eller sluten vård. Resultaten används för att utveckla och förbättra vården. Det är även ett underlag för jämförelser av olika enheters kvalitet. Resultat och jämförelser finns på bland annat www.l177.se och www.skl.se/nationellpatientenkät.



Vårdbarometern – www.vardbarometern.se

Medborgarnas attityder till, kunskaper om och förväntningar på svensk hälso- och sjukvård mäts i återkommande telefonintervjuer. Varje år intervjuas ungefär en halv procent av den vuxna befolkningen.

Nationella Kvalitetsregister – www.kvalitetsregister.se

Nationella Kvalitetsregister innehåller individbaserade uppgifter om problem, diagnos, behandling och resultat inom hälso- och sjukvård, tandvård och omsorg. Innan uppgifter om dig läggs in i ett kvalitetsregister ska du ge ditt samtycke och få information om hur uppgifterna kommer att användas. Genom att vara med i Nationella Kvalitetsregister bidrar du till att förbättra vården. Ju fler som deltar, desto säkrare blir resultaten.



Dina synpunkter är viktiga

Kanske inbjuds du någon gång att svara på Nationell Patientenkät eller Vårdbarometern. Genom att svara på frågorna ger du vården ett värdefullt underlag till förbättringar.

MIN GUIDE TILL SÄKER VÅRD

Syftet med den här guiden är att öka dina möjligheter att medverka till en trygg och säker vård. Den innehåller vägledning och konkreta råd om hur du som patient kan bli delaktig i din egen vård och behandling.

Guiden kan underlätta kommunikationen mellan dig och den personal du möter på till exempel vårdcentralen, sjukhuset eller tandvårdsmottagningen. Den ger också information om vad lagstiftningen säger om patientens rätt och hänvisning till var du kan få mer information om vården.

Min guide till säker vård (artikelnr 2011-1-6) kan beställas från:
Socialstyrelsens beställningsservice, 120 88 Stockholm
www.socialstyrelsen.se/publikationer
e-post: socialstyrelsen@strd.se
fax: 08-779 9667

Publikationen kan också laddas ner från www.socialstyrelsen.se