

Min guide till säker vård – på lättläst svenska



Prata och fråga



Undersökning



Behandling



Uppföljning



Lagar och regler



Mer information

Den här guiden tillhör

Namn: _____

Adress: _____

Telefonnummer: _____

Mobilnummer: _____

E-post: _____

Säkrare vård med din hjälp

Regeringen vill att patienter ska kunna vara med och bestämma mer över sin egen vård.

Regeringen vill också att vården ska bli säkrare.

Därför har regeringen bett Socialstyrelsen att göra den här guiden för säkrare vård.

I arbetet med guiden har Socialstyrelsen samarbetat med Sveriges Kommuner och Landsting, Vårdföretagarna, Famna, 1177 Vårdguiden, Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd, Patientförsäkringen LÖF, Apotekens Service AB, patientnämnder, patientorganisationer, pensionärsorganisationer och med personal- och yrkesorganisationer.

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

Artikelnummer 2015-6-63

Reviderad 2015-6-1, ändringarna gäller den nya Patientlagen.

Så här kan du göra vården säkrare

1. Förbered dig innan du kontaktar vården.
2. Berätta om dina besvär och dina vanor.
3. Var med och besluta om din vård och dina behandlingar.
4. Fråga om vilken vård och vilka behandlingar du behöver i framtiden.
5. Be om skriven information.
Då är det lättare att komma ihåg vilken information du har fått från personalen i vården.
6. Ta gärna med en vän eller närstående person när du besöker vården.
7. Lär dig mer om dina läkemedel, så att du säkert vet hur de fungerar och varför du tar just de läkemedlen.
8. Tvätta händerna ofta. Då minskar du risken för att få infektioner.
9. Om du ska bli opererad, rök inte innan operationen.
10. Berätta för personalen om du tycker att något verkar vara fel eller svårt att förstå.

Mina kontakter i vården

Här kan du skriva in namn, telefonnummer och e-post till personer som du har kontakt med i hälso- och sjukvården och tandvården.

Varför får jag den här guiden?

Den här guiden är för dig
som ofta besöker vården
och för dig som har flera kontakter med vården.







Guiden kan hjälpa dig
att få en tryggare och säkrare vård.
I den här guiden finns råd som kan hjälpa dig
att få den information du behöver.

Här får du också veta vilka lagar och regler
som gäller för vården och tandvården.
I slutet på guiden finns tips
på mer information som kan hjälpa dig
som är patient, anhörig eller närstående person.

Din kunskap och dina frågor är viktiga!

När du är förberedd och har information
om din undersökning eller behandling
minskar du risken för
att något blir fel när du får vård.
Det är bättre att fråga för mycket än för lite.
Berätta för personalen som ger vård
om det är något du inte förstår.
Om du tror att något har blivit fel
ska du också berätta det för personalen.

Innehåll

	Prata med personalen om din vård	6
	Att ge och ta emot information	6
	Berätta om dina sjukdomar, dina besvär och dina vanor	7
	Berätta vilka läkemedel du använder	9
	Undersökning	11
	Innan du får en diagnos och ett förslag på en behandling	11
	Svar om prover och undersökningar	13
	Behandling	16
	Beslut innan din behandling	16
	Vårdplanering och kontaktperson	19
	Behandling med läkemedel	21
	Operation	24
	Ska du ändra på något i ditt liv före en operation?	25
	Om du ska få bedövning eller narkos när du blir opererad	26
	Bra hygien skyddar dig mot infektioner	27
	Uppföljning	29
	När du inte har fler planerade besök i vården	29
	Hjälpmiddel och annat stöd i din vardag	30
	Lagar och regler	32
	Det här måste vården göra	32
	Din journal är viktig för säker vård	37
	Om du inte är nöjd	40
	Mer information	45
	Här kan du få råd och information	45

Prata med personalen om din vård



Vården blir tryggare och säkrare när du och personalen pratar med varandra.

Att ge och ta emot information

När du och personalen har ett bra möte och pratar med varandra

kan du få en tryggare och säkrare vård.

Det är viktigt att du berättar för personalen om hur du mår och hur du lever.

Vården har ansvar för att du får rätt medicinsk hjälp.

Men du behöver också veta hur du kan hjälpa till så att du får så bra vård som möjligt.

Tillsammans gör du och vårdpersonalen en plan för hur din vård ska bli så bra som möjligt.

Du har rätt att få information på ett sätt som passar dig, så att du förstår vad personalen säger till dig.

Om du har svårt att förstå eller tala svenska kan du få hjälp av en språktolk.

Om du är döv, dövblind eller hörselskadad kan du få hjälp av en teckentolk.

Vården måste informera

Vården ska ge dig information

på ett sätt som passar dig.

Du ska få information om hur sjuk du är.

Du ska också få information om

vilken vård och vilka behandlingar

som finns för dig.

Tandvården ska ge dig information

om hur din tandhälsa är

och vilken typ av undersökningar och behandlingar

som finns för dig.

Personalen i tandvården ska också berätta

vad de olika behandlingarna kommer att kosta

innan du får behandling.

Om kostnaderna kommer att ändras

ska du få veta varför.

Berätta om dina sjukdomar,
dina besvär och dina vanor

När du söker vård ska personalen försöka ge dig en diagnos
och ge förslag på en behandling.

Personalen kommer att fråga dig

hur du mår och vad du har för vanor.

Det är viktigt att du svarar noga på frågorna.

Det är inte säkert att du får samma frågor

när du söker akut vård,

som när du kommer till ett planerat besök.

Läs gärna de här frågorna

och förbered dig på hur du ska svara.

Frågor om din hälsa:

- Hur mår du nu?
- Har du ont?
- Har du andra besvär?
- Hur länge har du haft sjukdom eller besvär?
- Varför tror du att du har besvär?
- Är du allergisk mot något?
- Vad har du för vanor när det gäller tobak, alkohol, mat och motion?
- Ramlar du och slår dig ofta?
- Har du svårt att hålla balansen?
- Har du någon infektion i kroppen?
- Använder du några hjälpmedel?

Frågor om sjukdomar som du har haft tidigare och om vård du har fått tidigare:

- Har du haft en allvarlig sjukdom?
- Har du varit inlagd på sjukhus?
- Har du blivit opererad?
- Har du fått någon annan behandling?
- Har du fått en protes eller hjärtklaff inopererad?
- Finns det sjukdomar i din släkt som också du kan ha?

Berätta vilka läkemedel du använder

Personalen behöver veta
om du använder receptfria läkemedel,
läkemedel från läkare eller naturläkemedel.

Om du redan använder läkemedel
kan det ändra på
hur nya läkemedel fungerar i din kropp.
Det kan till och med vara farligt
att ta en del läkemedel samtidigt.

Berätta för personalen om det är några läkemedel
som du inte tål.

Du kan be om en läkemedelslista från din läkare.

På apoteket kan du få en lista på vilka recept
som finns sparade i apotekets dator.
Var noga med att se
om du fortfarande tar de läkemedel
som finns på apotekets lista.

Förbered dig före besöket

Du kan förbereda dig
innan du ska besöka vårdcentralen eller sjukhuset.
Skriv ner det som du vill fråga om,
då är det enklare att komma ihåg frågorna.

Du kan be någon om hjälp
att skriva ned dina frågor.

Ta med en lista med de läkemedel som du använder.
Glöm inte att också berätta om naturläkemedel
och receptfria läkemedel som du tar.

Berätta om du har en så kallad ApoDos.
ApoDos är när läkemedlen packas i påsar
och är märkta med namn, födelsedatum,
datum och klockslag.

Mina anteckningar och kom-ihåg



Undersökning

Personalen i vården
undersöker dig
för att ta reda på
varför du är sjuk
eller har besvär.

Innan du får en diagnos
och ett förslag på en behandling

Ofta behöver vi prata med dig,
undersöka dig och ta prover
innan vi vet vad du har för sjukdom.
När vi vet om du har en sjukdom,
när vi ger dig en diagnos,
kan vi också ge förslag
på en behandling av sjukdomen.

Ibland måste du förbereda dig på ett särskilt sätt
innan vi tar prover eller gör undersökningar.
Du ska få information från vården
om hur du ska förbereda dig.

**Om du inte får information om behandlingen
ska du fråga personalen:**

- Varför tar ni de här proverna på mig?
- Varför gör ni den här undersökningen?
- Är det några risker med proverna eller undersökningen?

- Kan ni göra på något annat sätt än att ta de här proverna eller är den här undersökningen?
- Vem ska jag prata med om jag inte får veta när och var jag ska lämna prover eller bli undersökt?
- Vad händer när ni är klara med proverna eller undersökningen?
- Behöver jag vila eller göra något efteråt?

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

Vad är en remiss?

En remiss är ett meddelande från din läkare till en annan läkare eller mottagning.

I remissen står det att du behöver en särskild undersökning, behandling eller provtagning.

Det är viktigt att du får veta varför läkaren skickar en remiss.

Det är också viktigt att veta
till vilken läkare eller mottagning
som läkaren skickar remissen
och hur lång tid det tar
innan du får komma dit.

Du ska veta vem du ska prata med
om du inte blir kontaktad
om behandling eller provtagning
eller om du inte får något svar från provtagningen.

Svar om prover och undersökningar

När du har lämnat prover eller blivit undersökt
ska du få veta
när och hur du får svar på proverna
eller undersökningen.

Här är några frågor som du ska ställa till personalen:

- När får jag svar på undersökningen eller mina prover?
- Hur får jag reda på svaren,
kommer ni att ringa
eller får jag svar i brev?
- Vem ska jag ta kontakt med
om jag inte får svar
eller om jag har några frågor?
- Vad händer när jag har fått svar?

Berätta för personalen
om det är något som du inte förstår.
Du kan be om information på papper.

Stämmer dina personuppgifter?

Personalen i vården frågar dig
om dina personuppgifter
som är ditt namn
och ditt födelsedatum.

Då kan personalen vara säker på
att det är din journal och dina provsvar.

Det är viktigt att personalen kontrollerar dina personuppgifter
så att de inte blandar ihop dig
med någon annan person.

Påminn gärna personalen
om de glömmer att fråga
om dina personuppgifter.

Ta gärna med dig någon som du känner dig trygg med

Det kan kännas bra för dig
att ha med en vän
eller närstående person när du ska bli undersökt
eller när du ska få viktig information om din vård
och behandling.

Då är ni flera personer
som har hört vad personalen berättar
och du har någon att prata med efter besöket.

Behandling



Behandlingen kräver ofta
mycket av dig själv.

Beslut innan din behandling

När vårdpersonalen har tagit reda på vilken sjukdom du har eller varför du har besvär, ska de bestämma vilken behandling du ska få och när du ska börja med behandlingen.

Du har rätt att få veta vilken eller vilka behandlingar du kan få.

Du ska också få veta varför du får behandling, och hur behandlingen ska gå till.

Du ska få veta om det finns några risker med behandlingen.

Du ska också få veta om det finns biverkningar med behandlingen.

En biverkning är det som kan hända i din kropp av ett läkemedel eller en behandling förutom att du ska bli frisk.

Personalen får bara ge dig behandling som de vet är bra för dig.

Var med och bestäm om din vård och behandling

Du kan vara med och bestämma
om din vård och behandling.

Om det är något som du inte förstår
ska du fråga.

Säg till om det är något som du tror är fel.

Vården måste informera

Vården måste informera dig om
vilka behandlingar du kan välja.

Du ska också få information
om vem som kan ge dig vård och behandling
och hur länge du måste vänta
innan du får behandling.

Om du har en särskilt allvarlig sjukdom eller skada,
eller en sjukdom du kan dö av,
har du rätt att träffa en annan läkare
som undersöker dig.

Den andra läkaren kan arbeta i ditt eget landsting
eller i ett annat landsting.

Tandvården ska också berätta för dig
vilka olika behandlingar som finns
och vilka behandlingar du behöver.

Frågor till personalen om din vård och behandling:

- Vilka olika behandlingar finns?
- Vad är bra och mindre bra med de olika behandlingarna?
- Vad händer om jag inte får behandling?
- Finns det risker med behandlingen?
- Kan jag få biverkningar av behandlingen?
- Hur lång tid kommer behandlingen att ta?
- Vad kan jag själv tänka på eller göra för att behandlingen ska bli så bra som möjligt?
- Vem kan jag kontakta om jag har frågor?
- Var kan jag få mer information om min sjukdom och behandlingen?

Om någon annan ska ge dig vård och behandling:

Kanske ska en annan mottagning

eller ett annat sjukhus ta över

ansvaret för din vård och behandling.

Ibland händer det att all information om dig

inte följer med

till den nya mottagningen eller sjukhuset.

Berätta därför för personalen

om du undrar över något

eller om något verkar vara fel.

Säkrare vård med skriven information

Det kan vara många personer och verksamheter som ger dig vård och behandling.

Be att få skriven information

så är risken mindre

att du och personalen missförstår varandra.

Då blir vården också säkrare.

Vårdplanering och kontaktperson

Om du har varit inlagd på sjukhus och du behöver mer hjälp från vården efter att du lämnar sjukhuset är det viktigt att du och personalen i vården har ett möte för vårdplanering. På mötet ska ni göra en vårdplan.

På mötet för vårdplanering är det bra om du har med dig en vän eller en närstående person.

I vårdplanen ska det stå:

- vilka personer som har ansvar för din vård och behandling.
- hur din hälsa är och hur du mår.
- vilka risker som finns med din hälsa.

Om du får psykiatrisk tvångsvård ska personalen skriva en vårdplan tillsammans med dig.

Om du behöver hjälp
från både sjukvården och socialtjänsten
kan landstinget och kommunen
ta fram en individuell plan
för hur du bäst ska få den hjälp du behöver.

Om du behöver mycket hjälp av tandvården
har du rätt till en skriftlig plan för din behandling.
Där ska det stå
vilken behandling tandvården föreslår
och hur mycket pengar du kan få
i ersättning från Försäkringskassan.
Det ska också stå vad din behandling kostar.

En kontaktperson i vården

Om du har många kontakter i vården
kan chefen för verksamheten bestämma
att du får en kontaktperson i vården.
Kontaktpersonen ska se till
att du får så trygg och säker vård som möjligt.
Personen kan hjälpa dig
att samordna vården
och se till att du får prata med rätt personer.
En person ur vårdpersonalen kan vara din kontaktperson.
En sådan kontaktperson i vården
kallas för fast vårdkontakt.

Om du får tvångsvård i psykiatri
har du rätt att få en stödperson
som kan hjälpa dig med personliga frågor.

Behandling med läkemedel

Om du får behandling med läkemedel ska du få veta varför du får läkemedlen, hur de verkar i kroppen, hur mycket du ska ta, när och hur du ska ta läkemedlen och hur länge du ska ta dem.

Du behöver också information om vilka biverkningar dina läkemedel kan ge. En biverkan är det som kan hända i din kropp av läkemedlet förutom att du blir frisk av läkemedlet. Till exempel kan du få ont i magen eller bli torr i munnen. Det är viktigt för dig att få veta om mat eller dricka kan förändra hur dina läkemedel fungerar i kroppen.

Om du har bra kunskap om dina läkemedel så vet du om de fungerar som de ska.

Om du är inlagd på sjukhus, får vård i särskilt boende eller om du får vård hemma ska du berätta för personalen:

- När läkemedlet ser annorlunda ut än det brukar.
- När du får en annan mängd läkemedel än vad du brukar få.
- När du får läkemedlet på en annan tid än du brukar få det.

Information på internet om läkemedel

www.fass.se

FASS är läkemedelsindustrins webbplats om de läkemedel som är godkända i Sverige.

Från webbplatsen kan du också logga in på sidan Min Fass.

Där kan du samla information om de läkemedel du använder.

www.lakemedelsverket.se/allmanhet

På Läkemedelsverkets webbplats finns information om läkemedel.

www.tlv.se

TLV, Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket bestämmer vilka läkemedel och tandvårdsbehandlingar som ska ingå i högkostnadsskyddet.

På webbplatsen får du information om vad olika läkemedel kostar.

www.1177.se

På 1177 får du råd om vård hela dygnet.

Du kan läsa på webbplatsen

eller ringa telefonnummer 1177

så kommer du till sjukvårdsupplysningen.

Samma läkemedel kan ha olika namn

Ett läkemedel kan ha olika namn
även om det har samma innehåll
och fungerar på samma sätt i kroppen.
De olika namnen
beror på vem som tillverkar läkemedlet.
Det kan hända att du får ett läkemedel
med ett annat namn
än vad som står på ditt recept.
Om det finns ett läkemedel som är billigare
än det som står på ditt recept
så ska apoteket berätta det för dig.
Om du väljer att köpa det dyrare läkemedlet
får du själv betala skillnaden i pris.

Ibland är det viktigt
att inte byta ut läkemedlet mot ett annat.
I så fall står det i receptet.
Fråga gärna personalen på apoteket
om vad som gäller för ditt läkemedel.

Hur fungerar dina läkemedel?

Det är viktigt att du
och den som har ansvar för din vård
har möten om hur dina läkemedel fungerar.
Du kan själv be om ett sådant möte.
På mötet pratar ni om hur du mår
och om dina läkemedel fungerar som de ska.
När ni är klara med mötet
ska du få en ny lista på dina läkemedel.

Om du blir inlagd på sjukhus
eller om du har en ny kontakt med vården
är det viktigt att personalen får veta
vilka läkemedel du använder.

Om du ska ta nya läkemedel
ska du få veta varför.

Du ska också få en ny lista på dina läkemedel.

Sköt om dina tänder

Du kan bli torr i munnen av många läkemedel.

Därför är det extra viktigt
att du borstar dina tänder ofta
så att du inte får hål i tänderna.

Om du är törstig
ska du helst dricka vatten.

Operation

Om du ska göra en operation
gör du den oftast på ett sjukhus,
på ett närsjukhus
eller på en speciell mottagning.
Ofta får du åka hem samma dag
som du har operationen.
Det kallas för dagkirurgi.

Innan du ska bli opererad
ska du få information.
Du ska få veta varför

du ska bli opererad
och vad du ska göra
före och efter operationen.

Frågor om din operation:

- Ska jag tänka på något särskilt före och efter operationen?
- Är det något jag kan göra för att jag ska bli så frisk som möjligt efter operationen?
- Finns det några risker med operationen?
- Hur kommer jag att må efter operationen?
- Ska jag ta några läkemedel före eller efter operationen?

Ska du ändra på något i ditt liv före en operation?

För att operationen ska bli så bra som möjligt
kanske du behöver ändra dina vanor.

Du kanske behöver motionera,
och då motionera själv eller med en sjukgymnast
eller en arbetsterapeut.

Om du röker eller snusar
behöver du kanske ändra på
dina vanor med tobak.

Kanske behöver du också ändra på
vad du äter och hur du äter.

Rök inte före och efter en operation

Du kommer att må bättre efter en operation
om du inte röker före eller efter operationen.

Dina sår kommer också att läka fortare,
och du har mindre risk att få infektioner

eller lunginflammation

om du inte röker.

Det är bäst om du inte röker

6 veckor före och 6 veckor efter operationen.

Du kan få hjälp med att sluta röka.

Det finns mer information på webbplatsen

www.enrokfrioperation.se

Om du ska få bedövning eller narkos när du blir opererad

Ibland behöver du få bedövning eller bli sövd
när du ska bli opererad.

Att bli sövd kallas också att få narkos.

Det kan finnas risker med bedövning och narkos.

Personalen måste få veta:

- om du är allergisk mot något
- om du tar några läkemedel
- om du har tandprotes, lösa tänder
eller piercing i munnen eller på tungan
- om du har blivit sövd tidigare,
- och hur du mår då.

Innan operationen kan du fråga på vilka sätt
du kan få bedövning eller narkos.

Fråga också om

hur du kommer att må efter operationen.

Kommer du att ha ont eller må illa?

Om du är orolig innan operationen

ska du prata med personalen

om det som oroar dig.

Det gör kanske ont efter operationen

också när du har lämnat sjukhuset och är hemma.

Fråga vem du ska kontakta om det gör ont

eller om du mår dåligt.

Säg till om du har ont

Du ska berätta för personalen om du har ont

eller om du tycker att det känns obehagligt.

Du har rätt att ha så lite ont som möjligt.

Bra hygien skyddar dig mot infektioner

Personalen ska följa vissa regler

för att risken för infektioner vid operation

ska bli mindre.

Det är bra om du känner till

de regler personalen ska följa.

De här reglerna ska personalen följa:

- De ska ha korta ärmar på sina arbetskläder.
- De får inte ha klocka eller smycken på underarmarna.
- De ska tvätta sina händer före och efter att de har träffat och tagit i en patient.

- De ska ha på sig engångsförkläde eller skyddsrock och engångshandskar om det finns risk för att de rör blod eller urin.

Det här kan du behöva göra innan en operation

Innan vissa operationer och undersökningar ska du duscha eller tvätta dig med särskilda medel. I så fall får du särskild information om hur du ska göra.

Tvätta händerna med tvål och vatten

Tvätta händerna med tvål och vatten

när du har varit på toaletten

och innan du ska äta.

Då minskar du risken för att få infektioner.

Torka händerna med pappershandduk som du slänger.

Om du behöver nysa, gör det i armvecket, aldrig i handen.

Mina anteckningar och kom-i-håg

Uppföljning



Ditt ansvar
efter att du
har fått vård.

När du inte har
fler planerade besök i vården

När du kommer hem från sjukhuset
eller inte har fler planerade besök i vården
är det bra att veta vad du kan göra
för att må så bra som möjligt.

Fråga om detta:

- Är det något jag ska göra,
eller inte göra
efter min behandling?
- Vem har ansvar för
att jag får nya recept på läkemedel
om jag behöver det?
- Vem ska jag ta kontakt med
om jag får nya besvär?
- Behöver jag motionerna på ett särskilt sätt
eller ändra mitt sätt att leva?
- Finns det en stödgrupp eller en patientförening
som jag kan vara med i?

Berätta om dina upplevelser

Dina erfarenheter och upplevelser av vården är viktiga för personalen att få veta.

Du kan skriva ner vad du tycker är bra eller dåligt med den vård du har fått.

Du kan också berätta för personalen.

Om du får en enkät med frågor om vården är vi glada om du svarar på frågorna.

Det hjälper vården att bli bättre.

Hjälpmedel och annat stöd i din vardag

Du som har funktionsnedsättning kan behöva hjälpmedel som gör din vardag enklare och säkrare. Ibland är hjälpmedel en del av din behandling eller rehabilitering.

Du kan behöva hemtjänst, hemsjukvård eller färdtjänst. Din kontaktperson eller en kurator kan hjälpa dig att söka stöd och hjälpmedel.

Det finns olika regler om hjälpmedel

Eftersom varje landsting, region och kommun själva bestämmer hur de arbetar med stöd och hjälpmedel kan reglerna vara olika på olika platser i Sverige.

En del stöd och hjälp är gratis,
annat får du hyra eller låna.
Det är ofta läkare, arbetsterapeuter,
distriktssköterskor, sjuksköterskor och logoped
som bestämmer vilka hjälpmedel du kan få.

Information om hjälpmedel

Du som har en funktionsnedsättning

ska få information från vården

om de hjälpmedel som finns.

Ibland finns det flera olika hjälpmedel.

Då ska du få välja vilket hjälpmedel du vill ha.

Du får det hjälpmedel du har valt

om det är motiverat med hänsyn till dina behov

och till kostnaderna för hjälpmedlet.

(3 kap. 1 § och 7 kap. 2 § patientlagen, 3 a och 3 b §§ hälso- och sjukvårdslagen)

Mina anteckningar – och kom-i-håg



Lagar och regler

Lagen säger att vården ska vara bra och säker.

Det här måste vården göra

De personer som har ansvar för din vård ska följa lagar och föreskrifter.

Det är riksdagen som bestämmer om lagarna.

Regeringen och Socialstyrelsen bestämmer om föreskrifter.

De här lagarna ska vården följa:

- Patientlagen
- Hälso- och sjukvårdslagen
- Tandvårdslagen
- Patientsäkerhetslagen
- Patientdatalagen
- Offentlighets- och sekretesslagen

Så ska hälsovården, sjukvården och tandvården vara

Alla människor har lika värde och har lika rätt till bra vård.

Den person som mest behöver vård ska få vården först.

Alla människor i Sverige har lika rätt att få bra tandvård.

(1 kap. 6 § patientlagen, 2 § hälso- och sjukvårdslagen, 2 § tandvårdslagen)

Om du är missnöjd med vården

Du kan inte gå till en domstol och klaga på vård som du är missnöjd med.

Enda gången du kan klaga hos domstolen är vissa beslut om tvångsvård och rätten att läsa din journal.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ser till att vården följer lagar och föreskrifter.

(7 kap. patientsäkerhetslagen)

Det här är god vård:

- Du ska känna dig trygg när du får vård och behandling.
 - Vården ska vara tillgänglig, det ska vara enkelt att nå vården.
 - Vården ska respektera dig och din rätt att bestämma själv.
 - Det ska vara enkelt för dig att tala med och förstå personalen.
 - Du ska ha en säker och planerad vård.
 - Det ska vara rent i vården.
 - Du och personalen ska tillsammans planera för din vård
- (5 kap. 1 § patientlagen, 2 a § hälso- och sjukvårdslagen, 6 kap. 1 § patientsäkerhetslagen)*

Det här är god tandvård:

- Du ska känna dig trygg när du får tandvård.
- Tandvården ska vara tillgänglig, det ska vara enkelt att nå tandvården.
- Tandvården ska respektera dig och din rätt att bestämma själv.
- Det ska vara enkelt för dig att tala med och förstå personalen.

- Du och personalen ska planera tandvården tillsammans.
- Du ska få information om din tandhälsa och om vilka behandlingar som finns för dig.

(3, 3a och 3 b §§ tandvårdslagen)

Du kan välja vårdcentral

Inom primärvården och annan öppenvård finns det ofta flera olika vårdcentraler.

Du kan själv välja vilken vårdcentral du vill besöka.

Din möjlighet att välja vårdcentral gäller den vård som finansieras av det offentliga, till exempel landstingen.

Du kan välja vårdcentraler även i andra landsting än det du tillhör

(9 kap. 1 § patientlagen, 4 och 5 §§ hälso- och sjukvårdslagen)

Du kan få en kontaktperson i vården

Du ska känna dig trygg och säker med vården.

Om du har mycket kontakter med vården kan en kontaktperson hjälpa dig.

En sådan kontaktperson i vården kallas för fast vårdkontakt.

Du kan också välja en läkare på din vårdcentral som blir din fasta läkare.

Det betyder att du oftast får träffa samma läkare när du kommer till vårdcentralen.

(6 kap. 1, 2 och 3 §§ patientlagen, 5 och 29 §§ i hälso- och sjukvården)

Det finns information som du alltid ska få när du kommer till hälsovården och sjukvården. Det här ska personalen berätta för dig:

- Hur din hälsa är
- Vilka olika sätt du kan bli undersökt och behandlad på
- Att du får välja bland behandlingssätten
- Ungefär hur lång tid det kommer att ta innan du får vård
- Var och hur personalen tror att du kommer att få behandling
- Om det finns stora risker för att du ska få besvär eller biverkningar
- Vilka hjälpmedel som finns för dig som har en funktionsnedsättning
- Eftervård, alltså vad som händer efter behandlingen
- Hur du kan förebygga att du blir sjuk eller skadar dig
- Din rätt att välja en fast läkarkontakt
- Din rätt att välja var du får vård (det som kallas utförare eller vårdgivare)
- Möjligheten att få en ny medicinsk bedömning
- Din möjlighet att få information från Försäkringskassan om hur du får vård i ett annat land

Informationen ska vara på ett sådant sätt att du förstår.

Om du inte själv kan ta emot informationen, ska en närstående person få informationen.

I tandvården ska du få veta

hur din tandhälsa är

och vilka behandlingar som du behöver.

Personalen ska berätta vad behandlingarna kostar innan de börjar behandla dig.

Om kostnaderna kommer att ändras

ska du få veta varför.

(3 kap. 1, 2, 4 och 6 §§, patientlagen, 2 b § hälso- och sjukvårdslagen, 6 kap. 6 § pati-entsäkerhetslagen, 3 b och 4 §§ tandvårdslagen)

Att välja behandling

Om det finns flera olika sätt

att ge dig behandling

ska landstinget låta dig

vara med och bestämma

om vilken behandling som du ska få.

Landstinget ska hjälpa dig

att få den behandling du vill ha.

Men landstinget måste också

alltid tänka på vad behandlingen kostar

och hur din sjukdom eller skada är.

(7 kap. 1 § patientlagen, 6 kap. 7 § patientsäkerhetslagen)

Ny bedömning av din sjukdom eller skada

Om du har en sjukdom som du kan dö av

eller en särskilt svår sjukdom eller skada

kan du be att få en ny medicinsk bedömning.

Det betyder att en annan läkare ska få undersöka dig.

Den som ansvarar för din vård ska hjälpa dig

att få den nya bedömningen i ditt eget landsting

eller i ett annat landsting.

Om den nya läkaren bedömer

att du kan behöva en annan behandling

ska du bli erbjuden det.

Men det finns två villkor

för att du ska få en ny behandling:

1. Behandlingen ska vara vetenskapligt grundad och stämma överens med vårdens erfarenheter av din sjukdom
2. Behandlingen ska vara motiverad med hänsyn till din sjukdom eller skada och till kostnaden för den nya behandlingen.

(8 kap. 1 § patientlagen, 3 a § hälso- och sjukvårdslagen, 6 kap. 7 § patientsäkerhetslagen)

Vårdgarantin

Alla landsting i Sverige ska ha vårdgaranti.

Vårdgarantin är regler för

hur lång tid du ska behöva vänta på vård.

Vårdgarantin gäller för:

- Kontakt med primärvården, alltså vård på vårdcentral.
- Besök hos läkare i primärvården.
- Besök i den specialiserade vården.
- Att få planerad vård.

(2 kap. 3 § patientlagen, 3 g § hälso- och sjukvårdslagen)

Din journal är viktig för säker vård

Patientens journal är till för

att vården ska kunna ge bra och säker vård.

I journalen ska det stå

vilken information patienten har fått

och vilka beslut personalen har tagit

om patientens vård och behandling.

(3 kap. patientdatalagen)

Om du vill läsa din journal

Du får nästan alltid läsa det som står i din journal.

Du kan läsa journalen på plats där du får vård eller be om en kopia som du kan ta med dig hem.

Du kan få betala för kopian.

Om det är något du inte förstår ska du be personalen att förklara för dig.

Om du tycker att något i din journal är fel ska du be någon personal i vården skriva in det i journalen.

Du kan tala med den person som har ansvar för det som står i din journal.

Det är olika lagar och regler för journaler för offentlig vård och för privat vård.

Offentlig vård får du av landstinget och privat vård för du av ett företag.

Fler personer kan behöva läsa din journal

Det kan vara många personer som är med och ger dig vård.

För att du ska kunna få bra och säker vård kan flera personer behöva läsa din journal.

Men du bestämmer om personal på flera verksamheter i vården ska kunna läsa din journal.

(4 kap. patientdatalagen, 5 kap. 1 § patientlagen)

Du kan klaga om du inte får läsa din journal

Om du får offentlig vård
och inte får läsa dina journaler
kan du begära ett skriftligt beslut från vården.
Du kan överklaga beslutet i kammarrätten.

Om du får privat vård
och inte får läsa dina journaler
ska du prata med Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Om IVO också säger nej till
att du får läsa dina journaler
kan du överklaga beslutet i kammarrätten.

Sekretessen skyddar dina uppgifter

Andra personer som ger vård
har inte rätt att få veta något om din hälsa
eller annan information om dig
utan att du säger ja till det.

Det kallas att vården har sekretess.

*(5 kap. 1 § patientlagen, 6 kap. patientdatalagen,
6 kap. 12–16 §§ patientsäkerhetslagen, 25 kap.
offentlighets- och sekretesslagen)*

Så beskriver lagen vilka som är vårdgivare och personal i hälso- och sjukvården

I lagtexterna står det ibland att vårdgivaren har ansvar.

Då menar lagen att det är en myndighet, landstinget, kommunen eller ett företag som har ansvar.

Ibland står det i lagen att hälso- och sjukvårdspersonal har ansvar.

Då menar lagen att personal som vårdar och arbetar på sjukhus eller annan plats som ger vård, har ansvar.

En del personal på apotek, larmcentral och sjukvårdsrådgivning är också hälso- och sjukvårdspersonal och har ansvar i sitt yrke.

I vissa yrken behöver personen en legitimation för att arbeta.

Läkare är ett sådant yrke.

(1 kap. 3 och 4 §§ patientsäkerhetslagen)

Om du inte är nöjd

Du som är patient har alltid rätt att säga vad du tycker om vården.

När du berättar för oss kan du hjälpa till att göra vården bättre.

Om du tycker
att du har fått fel vård eller behandling
ska du prata med personalen på den avdelningen
där du har fått vård.

De måste då ta reda på vad som har hänt.

Om du har fått en skada i vården
ska personalen berätta för dig
vad de har gjort
för att felet inte ska hända igen.

Du kan också prata med patientnämnden
eller göra en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Det här gör patientnämnden

I varje kommun, landsting eller region
finns det en eller flera patientnämnder.

På en del platser i Sverige
kan det också heta förtroendenämnd.

Patientnämnden är opartisk
vilket betyder att den arbetar fritt
från politiska åsikter.

Patientnämnden lyssnar på dig,
utreder det som har hänt
och kommer med förslag på
hur du och vården ska lösa problemet.

Det kostar inget
att få hjälp och råd av patientnämnden.

Patienter, anhöriga och personal
kan få hjälp av patientnämnden.

Patientnämnden arbetar med frågor
och klagomål på vård
som landstinget eller kommunen ger.

Kontaktuppgifter till patientnämnder finns på kommunens, landstingets eller regionens webbplats.

Privattandläkarnas upplysning

Om du har frågor om tandvård eller vill klaga på tandvård från en tandläkare som är medlem i organisationen Privattandläkarna kan du kontakta Privattandläkarnas upplysning. Mer information finns på www.ptl.se

Det här gör Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Du kan anmäla klagomål i vården till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Du behöver inte veta vem som har gjort felet eller vad det var som orsakade skadan. IVO tar reda på vad som blev fel och vad vården ska göra för att det inte ska hända igen.

Om vårdgivaren inte rättar till felet kan IVO bestämma att de inte får fortsätta sin verksamhet.

IVO kan bestämma att personer som har en yrkeslegitimation får en provtid på 3 år när de har gjort fel. Då får personen tre år på sig att visa att han eller hon inte gör samma fel igen. Hälso- och sjukvårdsnämnden kan också bestämma

att en person blir av med sin yrkeslegitimation direkt.

Det händer om personen är olämplig för sitt yrke.

Vad är en vårdskada?

Vårdskada är lidande, kroppslig skada

eller psykisk skada, sjukdom

eller dödsfall som har skett i vården

och som vården borde ha undvikit.

(1 kap. 5 § patientsäkerhetslagen)

Information när en vårdskada har hänt

Om du har fått en skada i vården

ska vårdgivaren genast ge dig information.

Du ska få veta:

- Att det har hänt något som har gett dig en skada.
- Vad vårdgivaren ska göra för att det inte ska hända igen.
- Hur du kan göra för att anmäla att det har hänt en vårdskada.
- Hur du kan få ersättning för att du har fått en vårdskada.
- Att patientnämnden finns och hur den arbetar.

(11 kap. 2 § patientlagen, 3 kap. 8 § patientsäkerhetslagen)

Om vården har gjort ett misstag
som har gett dig en allvarlig skada
eller hade kunnat ge dig en allvarlig skada
ska de anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Det kallas lex Maria.

Du ska få veta

att vården har anmält händelsen,
och du ska få berätta
hur du upplevde händelsen.
Om du inte kan ta emot informationen
ska en närstående person få informationen.
(3 kap. 5 § patientsäkerhetslagen, SOSFS 2005:28)

Personal som utbildar sig

Du kan få frågan
om personal som utbildar sig i vården
får vara med och undersöka dig
eller ge dig behandling.
Du kan välja om du vill svara ja eller nej på den frågan.

Du kan vara med i arbetet med patienters säkerhet

Vårdgivaren ska ge patienter och närstående person
möjlighet att vara med
i arbetet med patienters säkerhet.
(11 kap. 4 § patientlagen, 3 kap. 4 § patientsäkerhetslagen)



Mer information

Här finns mer information
till dig som är patient,
anhörig eller närstående person

Här kan du få råd och information

Många patienter vill ha information
om sin sjukdom, om olika behandlingar,
väntetider i vården
och hur vården lyckas med olika behandlingar.
Här är tips på vad du kan söka information.

Råd om vård dygnet runt 1177 Vårdguiden

På www.1177.se får du råd om vård hela dygnet.
Du kan läsa på webbplatsen
eller ringa telefonnummer 1177
så kommer du till sjukvårdsupplysningen.

På webbplatsen kan du ställa frågor
och få svar från läkare och sjuksköterskor.
Du kan vara anonym och inte berätta vem du är.
Med e-tjänsten Mina vårdkontakter
kan du kontakta din mottagning.

På www.1177.se kan du få information om:

- Sjukdomar, besvär, undersökningar,
behandlingar och läkemedel.

- Var det finns vårdcentraler och mottagningar.
- Hur långa köer det är.
- Vad andra patienter tycker om vården.
- Vilka rättigheter du har som patient i vården.
- Hur hälso- och sjukvården fungerar i Sverige.

Det finns tecknade filmer för barn om hur undersökningar och behandlingar går till.

Information på www.1177.se är granskad för att hålla hög kvalitet.

Det finns lättläst information på www.1177.se
Webbplatsen är samma för landstingen och regionerna.

Sjukvårdsrådgivning på telefon

1177 är telefonnumret du kan ringa om du vill ha råd och stöd vid sjukdom. Sjuksköterskor med mycket erfarenhet svarar på dina frågor och hjälper dig att få vård på rätt ställe. Om någon är akut sjuk ska du ringa larmnumret 112.

Ungdomsmottagningen på nätet

www.umo.se

Alla personer i åldern 13 till 25 år som har frågor om sex, hälsa och relationer kan få information på ungdomsmottagningens webbplats www.umo.se

Du kan också ställa frågor anonymt, utan att berätta vem du är.

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa **www.nsph.se**

Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa heter ett nätverk för flera olika organisationer för patienter, anhöriga och brukare i området psykiatri. På webbplatsen www.nsph.se finns kontaktuppgifter till alla organisationer som är med i nätverket.

Ovanliga diagnoser

Socialstyrelsen har en databas med information om sjukdomar och skador som är ovanliga. De här sjukdomarna eller skadorna ger personerna stora funktionsnedsättningar www.socialstyrelsen.se/ovanligadiagnoser

Föreningar som ger stöd och ordnar aktiviteter

Många patientföreningar, funktionshindersorganisationer, brukar- och anhörigföreningar arbetar med att ge stöd och hjälp. Många ordnar också aktiviteter.

På de här webbplatserna finns det kontaktuppgifter till många av de här föreningarna:

- www.1177.se
- www.hso.se
- www.nsph.se

Du kan också be personalen i vården att hjälpa dig att hitta en patientförening som passar dig.

Väntetider i vården

www.vantetider.se

Om du vill veta hur länge du behöver vänta för att få vård eller behandling kan du läsa på webbplatsen www.vantetider.se

Där finns information från vårdcentraler och från specialiserad vård.

Alla landsting och regioner finns med på webbplatsen och de lägger in ny information minst en gång varje månad.

Öppna jämförelser

Du kan jämföra hur olika landsting och vårdcentraler arbetar.

Du kan läsa om Öppna jämförelser i vården på olika webbplatser:

- www.socialstyrelsen.se
- www.skl.se
- www.socialstyrelsen.se/jamfor
- www.1177.se

Patientenkät för att kunna jämföra vård

Vården behöver veta vad patienterna tycker och vad de har för upplevelser när de får vård.

Personer som har fått vård kan därför få en enkät med frågor skickad hem till sig.

Svaren hjälper vården att bli bättre.

Du kan läsa om patientenkäterna på www.1177.se och på www.skl.se/nationellpatientenkät

Vårdbarometern

www.vardbarometern.se

Varje år gör Sveriges landsting och regioner intervjuer med många vuxna.

De gör intervjuerna på telefon.

Då ställer de frågor om vad patienterna tycker om vården.

De gör det för att vården ska bli bättre i framtiden.

Nationella Kvalitetsregistret

www.kvalitetsregister.se

I det nationella kvalitetsregistret finns information om problem, behandlingar, diagnoser och resultat i hälso- och sjukvården, tandvården och omsorgen.

Innan någon lägger in uppgifter om dig i registret ska du först säga ja till det.

Du ska också få information om hur de kommer att använda uppgifterna om dig.

Om du säger ja till att vara med i Nationella Kvalitetsregistret hjälper du till att göra vården bättre.

Vi vill veta vad du tycker

Kanske får du svara på frågor i Nationell Patientenkät eller Vårdbarometern.

Dina svar är viktiga för oss.

Du kan hjälpa oss att bli bättre!

Meningen med den här guiden
är att hjälpa dig som patient
att få en så säker och trygg vård som möjligt.

Här finns råd som ska hjälpa dig
så att du kan vara med och påverka
vilken vård och behandling du får.

Guiden ska hjälpa dig och personalen i vården
att prata med varandra.

I guiden finns information om vilka lagar och regler som vården ska följa
och vilka rättigheter du har i vården.

Du får också veta var du kan få
mer information om vården.

Mina anteckningar och kom-ihåg
