

Min guide till säker vård



Den här guiden tillhör

Namn: _____

Adress: _____

Telefonnummer: _____

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 bitt Socialstyrelsen att göra den här guiden för säkrare vård.

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

Upphovsrätten till denna guide tillhör Socialstyrelsen.

ISBN: 978-91-87169-63-2

Artikelnr: 2012-8-9

Foto: Staffan Larsson/KTH

Form och grafisk produktion: Luxlucid

Tryck: Edita Västra Aros, Västerås, augusti 2012

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 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 och personalen i vården att få den information ni behöver.




Här får du också få 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	9
	Att ge och ta emot information	10
	Berätta om dina sjukdomar, dina besvär och dina vanor	12
	Berätta vilka läkemedel du använder	14
	Mina anteckningar och kom-ihåg	16
	Undersökning	17
	Innan du får en diagnos och ett förslag på en behandling	18
	Svar om prover och undersökningar	21
	Mina anteckningar och kom-ihåg	23
	Behandling	25
	Beslut innan din behandling	26
	Vårdplanering och kontaktperson	30
	Behandling med läkemedel	32
	Operation	36



Om du ska få bedövning
eller narkos när du blir opererad 38

Mina anteckningar och kom-ihåg 42

Uppföljning 43

När du inte har fler
planerade besök i vården 44

Hjälpmedel och annat stöd
i din vardag 45

Mina anteckningar och kom-ihåg 46



Lagar och regler 47

Det här måste vården göra 48

Din journal är viktig
för säker vård 55

Om du inte är nöjd 58

Mina anteckningar och kom-ihåg 64



Mer information 65

Här kan du få råd
och information 66


Mina anteckningar och kom-ihåg 74

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 om 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.



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 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 ibland rätt att träffa en annan läkare som undersöker dig.

Den andra läkaren kan arbeta i ditt egna 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 din 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 vårdspersonalen 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 lång tid 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

På Läkemedelsverkets webbplats finns information om läkemedel.

Du kan ringa till Läkemedelsverket och fråga mer på telefonnummer 0771 46 70 10 alla vardagar mellan klockan 8 och 20.

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 med 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 mådde 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.



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 motionera 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 logopedier som bestämmer vilka hjälpmedel du kan få.



Information om hjälpmedel

Myndigheten Hjälpmedelsinstitutet har kunskap om hjälpmedel och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. I boken Vägar till hjälpmedel och samhällsstöd för personer med funktionsnedsättning, kan du läsa om var du kan få hjälp och stöd från samhället.

Du kan också läsa på deras webbplats www.hi.se

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:

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

Här kan du läsa om patientens rättigheter i lagarna.

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.

(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 sin journal.

Socialstyrelsen 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.

(2 a § hälso- och sjukvårdslagen)

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 § tandvårdslagen)

Du kan välja vårdcentral

Du får välja vilken vårdcentral du vill tillhöra i det landsting där du bor.

(5 § hälso- och sjukvårdslagen)

Du kan få en kontaktperson i vården

Du ska känna dig trygg och säker med vården.

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

En sådan kontaktperson i vården kallas för fast vårdkontakt.

(29 a § hälso- och sjukvårdslagen)

Personalen i hälsovården och sjukvården ska ge dig information om detta:

- Din hälsa
- Vilka undersökningar, vård och behandling som finns.
- Var du kan få den vård du behöver.
- Du ska få information om vårdgarantin. Vårdgarantin är regler för hur lång tid du längst ska behöva vänta på vård.

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.

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

(3 a § hälso- och sjukvårdslagen, 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.

(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.

(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 får du av ett företag.



Flera 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, 2 a § hälso- och sjukvårdslagen)

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 Socialstyrelsen.

Om Socialstyrelsen också säger nej till att du får läsa dina journaler kan du överklaga beslutet i kammarrätten.



Sekretess 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.

(2 a § hälso- och sjukvårdslagen, 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 Socialstyrelsen.

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 eller 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 och i telefonkatalogen.

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.

Telefonnummer 020 66 28 00

Mer information finns på www.ptl.se



Det här gör Socialstyrelsen

Du kan anmäla klagomål i vården till Socialstyrelsen. Du behöver inte veta vem som har gjort felet eller vad det var som orsakade skadan. Socialstyrelsen 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 Socialstyrelsen bestämma att de inte får fortsätta sin verksamhet.

Hälso- och sjukvårdsnämnden 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 göra 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.

Det här uppgifterna ska finnas med om du ska anmäla fel och brister i vården:

- Namn på vårdgivare eller personal som du vill klaga på.
- Beskriv händelsen och berätta var och när det hände.
- Ditt namn och din adress.

Du ska skicka anmälan till:

Socialstyrelsen
Enskildas klagomål
106 30 Stockholm

Du kan läsa mer på www.socialstyrelsen.se/klagapavarden

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.



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.

(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 Socialstyrelsen. 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.

(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 var du kan söka information.

Råd om vård dygnet runt **www.1177.se**

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.

Informationen 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.
I Stockholms läns landsting finns också Vårdguiden,
www.vardguiden.se



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.

Sjukhusbiblioteket på internet www.pion.se

Sjukhusbibliotek i flera landsting och regioner har samlat information om hälsa och sjukdomar i en databas, www.pion.se. I databasen finns böcker, tidningsartiklar, filmer och berättelser om hur det är att leva med olika sjukdomar.



Nationella hjälplinjen **www.hjalplinjen.se**

Om du mår psykiskt dåligt eller har hamnat i en kris kan du ringa Nationella Hjälpelinjen och få stöd av utbildade personer.

Du kan ringa alla dagar mellan klockan 13 och 22.

Telefonnummer 020 22 00 60

Det kostar inget att ringa och du behöver inte berätta vem du är.

Du kan också skriva frågor på webbplatsen.

Då får du ett personligt svar.

På webbsidan finns information om och länkar till andra verksamheter som ger hjälp och stöd.

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

www.ovanligadiagnoser.se

Socialstyrelsen har en databas med information om sjukdomar och skador som är ovanliga.

De här sjukdomarna eller skadorna ger personerna stora funktionsnedsättningar.

Sahlgrenska akademien vid Göteborgs universitet har hand om webbplatsen.

Föreningar som ger stöd och ordnar aktiviteter

Många patientföreningar, handikapporganisationer, 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.l177.se
- www.pion.se
- www.hso.se
- www.handisam.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/aldreguiden
- www.1177.se
- www.omvard.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.I177.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!



MIN GUIDE TILL SÄKER VÅRD

Meningen med den här guiden är att hjälpa dig som är 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.

Min guide till säker vård på lättläst svenska (artikelnr 2012-8-9) 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